RÉGION BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ

FOIRE AUX QUESTIONS
TRANSPORTS SCOLAIRES 2025/2026
YONNE

SOMMAIRE

INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Questions générales : ---- 3

Comment inscrire mon enfant ou mes enfants aux transports scolaires ? ---- 3

Mon enfant reste dans le même établissement, faut-il faire une nouvelle demande ? ---- 3

Mon enfant est en garde alternée et a besoin de deux transports différents. Comment faire son inscription ? ---- 3

Je souhaite que mon enfant circule sur plusieurs modes de transport dans le cadre d'une correspondance, comment procéder ? ---- 3

J'ai inscrit mon enfant au-delà du 11 Juillet : quelle conséquence ? ---- 3

Où en est l'avancement de mon dossier ? ---- 3

INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Problèmes techniques : ---- 4

J'ai perdu mon identifiant / mot de passe, comment faire ? ---- 4

Je n'ai pas d'adresse email personnelle, est-ce obligatoire ? ---- 4

Je ne parviens pas à insérer la photo lors de l'inscription en ligne, cela est-il bloquant ? ---- 4

Je rencontre des difficultés pour remplir le formulaire d'inscription en ligne, que faire ? ---- 4

MODIFICATION DE MON DOSSIER / DE MA SITUATION : ---- 4

Mon enfant déménage ou change d'établissement en cours d'année : faut-il le signaler ? ---- 4

Je désire modifier mon mot de passe, mon numéro de téléphone ou mon courriel, comment faire ? ---- 4

HORAIRES DU RÉSEAU MOBIGO : ---- 5

Mon enfant emprunte un circuit scolaire, comment trouver l'horaire de son car ? ---- 5

Mon enfant emprunte une ligne régulière ou un TRAIN Mobigo, comment trouver l'horaire de son car et/ou train ? ---- 5

CARTE SCOLAIRE UTILISABLE DANS UN CAR MOBIGO : ---- 5

Je n'ai toujours pas reçu la carte de mon enfant ---- 5

Quelles sont les conditions d'utilisation de la carte scolaire ? ---- 5

Quelle est la durée de validité de la carte de mon enfant ? ---- 5

La carte de mon enfant ne mentionne pas le trajet entier qu'il doit réaliser, quelle conséquence ? ---- 5

Que faire quand la carte badge rouge/orange sur circuit scolaire ? ---- 5

Mon enfant a perdu sa carte, que faire ? ---- 6

Je souhaite être informé(e) en cas de perturbation sur le réseau de transport scolaire qu'emprunte mon enfant, comment faire ? ---- 6

ABONNEMENT SCOLAIRE UTILISABLE DANS UN TRAIN MOBIGO : ---------- 6

Je n'ai toujours pas reçu l'abonnement de mon enfant ---------- 6

Quelles sont les conditions d'utilisation de l'abonnement scolaire ? ---------- 6

Quelle est la durée de validité de l'abonnement scolaire de mon enfant ? ---------- 6

Mon enfant a oublié son abonnement, peut-il prendre le train sans ? ---------- 6

Mon enfant a perdu son abonnement, que faire ? ---------- 7

Comment être informé en cas de perturbations sur le réseau TRAIN Mobigo ? ---------- 7

CAS PARTICULIER – DIVERS : ---------- 7

Mon enfant a oublié un effet personnel dans le car, comment faire ? ---------- 7

INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Questions générales :

Comment inscrire mon enfant ou mes enfants aux transports scolaires ?

L'inscription s'effectue en ligne sur : transports.bourgognefranchecomte.fr
Au préalable, il est obligatoire de créer le compte transport du représentant légal. Ce compte regroupera l'ensemble des demandes réalisées pour tous vos enfants.

- Attention, pour chaque enfant, une demande de transport doit être réalisée. À la fin du premier formulaire en ligne, le site internet vous donnera la possibilité d'inscrire votre deuxième enfant. Vous devrez alors cliquer sur «inscrire un autre enfant».

Mon enfant reste dans le même établissement, faut-il faire une nouvelle demande ?

- OUI. Que ce soit pour une première demande de transport scolaire ou un renouvellement, il est obligatoire de faire une nouvelle demande chaque année, que l'on soit scolarisé dans l'enseignement primaire ou secondaire. La procédure est identique lorsque votre enfant change de cycle (passage de l'école maternelle à l'école élémentaire, de l'école élémentaire au collège, du collège au lycée).

Mon enfant est en garde alternée et a besoin de deux transports différents. Comment faire son inscription ?

- Soit le premier parent qui réalise l'inscription saisit les 2 demandes de transport pour le compte des 2 parents depuis son compte transport.
- Soit le premier parent réalise la première demande de transport puis transmet le code de rattachement qu'il aura reçu par mail au parent 2. Le code de rattachement sera envoyé uniquement lorsque la première demande sera terminée. Le parent 2 créera ensuite son compte transport et pourra rattacher le dossier de son enfant à son compte (grâce au code de rattachement) pour terminer la deuxième demande de transport.

Je souhaite que mon enfant circule sur plusieurs modes de transport dans le cadre d'une correspondance, comment procéder ?

- Si vous souhaitez que votre enfant emprunte un circuit scolaire puis une ligne régulière Mobigo ou une ligne régulière Mobigo et un TRAIN Mobigo : il est nécessaire de s'inscrire en ligne.
  La Région Bourgogne-Franche-Comté qui instruira le dossier pourra délivrer une carte de transport scolaire contenant plusieurs trajets ou une carte de transport scolaire et un abonnement scolaire BFC valable sur un TRAIN Mobigo.

J'ai inscrit mon enfant au-delà du 11 Juillet : quelle conséquence ?

- Aucune. L'inscription avant le 11 juillet est encouragée afin de faciliter l'accès aux transports scolaires dès la rentrée de septembre.

Où en est l'avancement de mon dossier ?

- Dès lors que vous avez inscrit votre enfant, la demande de transport est étudiée par les services de la Région rattachés à votre département de domiciliation. Lorsque la demande est instruite, un courriel vous est adressé.

  Pour suivre l'état d'avancement de votre dossier, vous pouvez également vous connecter à votre compte transport avec vos identifiants et mot de passe. Pour retrouver vos demandes, vous avez la possibilité de consulter la rubrique « Mon foyer ». Si le dossier a un bandeau vert, il est accepté à titre gratuit. Si la couleur est orange, il est en cours d'instruction. Enfin, s'il est rouge, le dossier est refusé.

INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Problèmes techniques :

J'ai perdu mon identifiant / mot de passe, comment faire ?

➡ L'identifiant est votre adresse email. Si vous ne disposez plus de votre identifiant ou mot de passe, vous devez passer par l'option « Identifiants et/ou Mot de passe oublié ? » dans la rubrique « Inscriptions et suivi de dossier en ligne ». Le site vous demandera alors l'adresse email avec laquelle vous avez créé votre compte transport. Un mail vous sera adressé dans les minutes qui suivent avec l'identifiant et un lien vous permettant de générer un nouveau mot de passe. En cas de non-réception, veillez à consulter vos courriels indésirables.

Si malgré ces manipulations vous ne parvenez pas à réinitialiser votre mot de passe, merci de ne pas créer un nouveau compte transport. En cas de blocage, vous pouvez effectuer une demande d'envoi d'identifiant par mail auprès de l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

Je n'ai pas d'adresse email personnelle, est-ce obligatoire ?

➡ Oui, une adresse email est obligatoire pour finaliser l'inscription.

Je ne parviens pas à insérer la photo lors de l'inscription en ligne, cela est-il bloquant ?

➡ NON. Vous pouvez continuer et valider votre inscription. Cependant, la photo étant obligatoire pour emprunter le service de transport, il est important de la glisser dans l'étui de la carte de votre enfant.

Je rencontre des difficultés pour remplir le formulaire d'inscription en ligne, que faire ?

➡ Un formulaire d'inscription papier est téléchargeable sur le site internet de la Région (Rubrique Téléchargement, liens utiles et FAQ ->Formulaire d'inscription -PDF). Il est à envoyer par mail ou courrier à l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

MODIFICATION DE MON DOSSIER / DE MA SITUATION :

Mon enfant déménage ou change d'établissement en cours d'année : faut-il le signaler ?

➡ OUI. Il est obligatoire d'informer l'Unité Territoriale de votre département par mail ou courrier qui adaptera ses droits au transport en conséquence. Il est nécessaire de conserver la carte de transport.

Je désire modifier mon mot de passe, mon numéro de téléphone ou mon courriel, comment faire ?

➡ Il est nécessaire de se rendre sur le site internet de la Région, rubrique « inscriptions et suivi de dossier en ligne ».

➡ Pour le mot de passe, utilisez la fonctionnalité « mot de passe oublié ».

➡ Pour les coordonnées téléphoniques et courriels, le changement est à réaliser directement depuis votre compte transport.

➡ Important : l'adresse mail utilisée pour vous identifier à votre compte transport ne peut être modifiée par vos soins. Il sera nécessaire de contacter l'Unité Territoriale de votre département de résidence pour réaliser la modification.

HORAIRES DU RÉSEAU MOBIGO :

Mon enfant emprunte un circuit scolaire, comment trouver l'horaire de son car ?

- Ces informations sont accessibles depuis le compte transport du représentant légal en cliquant sur le dossier de l'élève soit dans la rubrique « Horaires des circuits scolaires Mobigo » du site internet de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

Mon enfant emprunte une ligne régulière ou un TRAIN Mobigo, comment trouver l'horaire de son car et/ou train ?

- Les horaires sont consultables sur le site internet www.viamobigo.fr

CARTE SCOLAIRE UTILISABLE DANS UN CAR MOBIGO :

Je n'ai toujours pas reçu la carte de mon enfant

- La carte de transport scolaire de votre enfant est envoyée à votre domicile, une quinzaine de jours après l'instruction de votre demande. Si vous ne l'avez pas reçue à la rentrée : vous pouvez télécharger depuis votre compte transport, un titre provisoire. Il permettra à votre enfant de voyager sur le réseau routier Mobigo en attendant de recevoir sa carte définitive.

Quelles sont les conditions d'utilisation de la carte scolaire ?

- La carte de transport scolaire est nominative. A chaque montée dans le car, votre enfant devra présenter sa carte au conducteur et devant le valideur. Ce simple geste permettra de renforcer la sécurité des élèves transportés, disposer d'une liste nominative actualisée d'élèves à bord en cas d'incident et prévenir les familles de tous types d'évènements par l'envoi de SMS.
- Les élèves de l'enseignement maternel et élémentaire, externes ou demi-pensionnaires sont autorisés à effectuer, un aller-retour par jour (lundi, mardi, jeudi et vendredi en période scolaire) sur circuits scolaires.
- Les collégiens et lycéens demi-pensionnaires sont autorisés à effectuer un aller-retour par jour (lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi en période scolaire) sur le réseau routier Mobigo.
- Les collégiens et lycéens internes sont autorisés à effectuer un aller-retour par semaine en période scolaire sur le réseau routier Mobigo.

Quelle est la durée de validité de la carte de mon enfant ?

- La carte de transport scolaire, utilisable sur le réseau routier Mobigo est à conserver plusieurs années. Elle sera renouvelée automatiquement à chaque changement de cycle scolaire (maternelle, élémentaire, collège et lycée).

La carte de mon enfant ne mentionne pas le trajet entier qu'il doit réaliser, quelle conséquence ?

- Aucune. Seule la première origine-destination est mentionnée sur la carte mais cela n'empêche pas l'élève d'emprunter la ou les lignes sur laquelle ou lesquelles il est affecté et a le droit de voyager.

Que faire quand la carte badge rouge/orange sur circuit scolaire ?

- Les droits aux transports chargés sur la carte ne semblent pas correspondre avec le circuit emprunté mais son titulaire peut quand même accéder au car. Les services de la Région prendront contact avec les familles concernées pour régulariser cette situation.

Mon enfant a perdu sa carte, que faire ?

- Une demande de duplicata doit être réalisée immédiatement :
  - soit en ligne, « rubrique inscriptions, suivi de dossiers en ligne et demande de duplicatas » avec la possibilité de payer en ligne.
  - soit par écrit à l'aide du formulaire téléchargeable dans la rubrique « téléchargement, liens utiles et FAQ ». Son montant est de 15 euros.
- Pendant le temps de réédition de la carte, un titre de transport provisoire est à présenter à chaque montée, au conducteur. Il est téléchargeable depuis le compte transport du représentant légal ayant réalisé l'inscription de l'élève.

Je souhaite être informé(e) en cas de perturbation sur le réseau de transport scolaire qu'emprunte mon enfant, comment faire ?

- Il convient de renseigner un numéro de portable au moment de l'inscription. Si un numéro de contact n'a pas été renseigné lors de l'inscription ou qu'il a changé, il est possible de faire cette modification depuis votre compte transport.

ABONNEMENT SCOLAIRE UTILISABLE DANS UN TRAIN MOBIGO :

Je n'ai toujours pas reçu l'abonnement de mon enfant

- L'abonnement de votre enfant est envoyé par mail par SNCF (depuis l'adresse mesbilletsTER-noreply@ter-sncf.fr) au représentant légal ayant réalisé l'inscription. N'hésitez pas à vérifier vos courriers indésirables.

  Si l'élève ne dispose pas de l'abonnement scolaire BFC à la rentrée, un abonnement mensuel Jeune - 26 ans Bourgogne-Franche-Comté devra être acheté auprès d'un guichet SNCF. Valable un mois, il sera remboursable par SNCF sur présentation du titre définitif accordé par le Conseil Régional.

Quelles sont les conditions d'utilisation de l'abonnement scolaire ?

- L'abonnement est nominatif. Il doit être téléchargé sur le smartphone de l'élève (document PDF ou enregistré dans les photos favoris) ou imprimé. À chaque trajet, l'élève doit obligatoirement être muni de son abonnement et d'une pièce d'identité officielle à présenter en cas de contrôle. L'abonnement est valide de gare à gare situées entre le domicile et l'établissement fréquenté. La gare de montée et la gare de descente sont mentionnées sur le titre.
- Les élèves demi-pensionnaires sont autorisés à réaliser le trajet mentionné sur l'abonnement dans la limite d'un aller-retour par jour, du lundi au samedi en période scolaire de la zone de l'académie du lieu d'étude.
- Les élèves internes sont autorisés à réaliser le trajet mentionné sur l'abonnement dans la limite d'un aller-retour par semaine, du lundi au samedi en période scolaire de la zone de l'académie du lieu d'étude.

Quelle est la durée de validité de l'abonnement scolaire de mon enfant ?

- L'abonnement scolaire BFC, utilisable sur le réseau TRAIN Mobigo uniquement, est à conserver durant l'année scolaire en cours.

Mon enfant a oublié son abonnement, peut-il prendre le train sans ?

- Non. Un billet unitaire devra être acheté. Il pourra être remboursé sur présentation de l'Abonnement scolaire BFC au guichet ou en effectuant une réclamation via le site TER Bourgogne-Franche-Comté

Mon enfant a perdu son abonnement, que faire ?

➡ L'abonnement doit être téléchargé sur le smartphone de l'élève ou imprimé à nouveau depuis le mail initial reçu par le représentant légal. Aucune demande de duplicata n'est nécessaire. Si le mail initial a été supprimé, contactez Mobigo au 03 80 11 29 29.

Comment être informé en cas de perturbations sur le réseau TRAIN Mobigo ?

➡ En cas de perturbations, retrouvez les horaires actualisés et informations utiles :

- ➢ Sur le site internet TER Bourgogne-Franche-Comté.
- ➢ Sur www.viamobigo.fr et l'appli mobile Mobigo disponible sur Play Store et Apple Store.
- ➢ Par téléphone avec Mobigo au 03 80 11 29 29, du lundi au samedi de 7 h à 20 h.
- ➢ Avec le fil X (ex Twitter) #TERBFC du lundi au vendredi de 6 h à 12 h et de 16 h à 20 h, le samedi de 6 h à 9 h, le dimanche et les jours de fête de 16 h à 20 h (information en direct sur l'état du trafic).

CAS PARTICULIER – DIVERS :

Mon enfant a oublié un effet personnel dans le car, comment faire ?

➡ Il est nécessaire de contacter l'entreprise de transport qui effectue le trajet sur lequel le bien a été perdu. Si vous ne la connaissez pas, veuillez contacter par email l'Unité Territoriale de votre département.