

## SOMMAIRE

<b>INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Questions générales :</b>	<b>2</b>
Mon enfant reste dans le même établissement, faut-il faire une nouvelle demande ?	2
Je souhaite inscrire ou réinscrire plusieurs enfants au transport scolaire, comment faire ?	2
Je souhaite que mon enfant circule sur plusieurs modes de transport dans le cadre d'une correspondance, comment procéder ?	2
J'ai inscrit mon enfant au-delà du 12 Juillet : quelle conséquence ?	2
<b>INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Problèmes techniques :</b>	<b>2</b>
J'ai perdu mon identifiant / mot de passe, comment faire ?	2
Puis-je faire une demande via un smartphone ou une tablette ?	2
Je n'ai pas d'adresse email personnelle, est-ce obligatoire ?	2
On me demande de choisir un point de montée mais je ne le connais pas, comment faire ?	3
Je ne parviens pas à insérer la photo lors de l'inscription en ligne, cela est-il bloquant ?	3
Je rencontre des difficultés pour remplir le formulaire d'inscription en ligne, que faire ?	3
<b>MODIFICATION DE MON DOSSIER / DE MA SITUATION :</b>	<b>3</b>
Mon enfant déménage ou change d'établissement en cours d'année : faut-il le signaler ?	3
Je désire modifier mon mot de passe, mon numéro de téléphone ou mon courriel, comment faire ?	3
<b>HORAIRES DU RÉSEAU MOBIGO :</b>	<b>3</b>
Mon enfant emprunte un circuit scolaire, comment trouver l'horaire de son car ?	3
Mon enfant emprunte une ligne régulière ou un train Mobigo, comment trouver l'horaire de son car et/ou train ?	3
<b>CARTE OU ABONNEMENT SCOLAIRE :</b>	<b>4</b>
Quelle est la durée de validité de la carte ou de l'abonnement scolaire de mon enfant ?	4
Mon enfant n'a pas encore reçu sa carte, peut-il emprunter les transports ?	4
La carte de mon enfant ne mentionne pas le trajet entier qu'il doit réaliser, quelle conséquence ?	4
Que faire quand la carte badge rouge/orange sur circuit scolaire ?	4
Quel est le nombre de trajets autorisés sur circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo ?	4
Mon enfant voyage également sur le réseau Divia, peut-il se faire rembourser son abonnement ?	5
Mon enfant a perdu sa carte ou son abonnement scolaire, que faire ?	5
<b>CAS PARTICULIERS – DIVERS :</b>	<b>5</b>
Mon enfant est en garde alternée et a besoin de deux transports différents. Comment faire son inscription ?	5
Mon enfant est scolarisé dans un autre département de la Région Bourgogne-Franche-Comté que mon département de résidence, comment faire ?	5
Je souhaite être informé(e) en cas de perturbation sur le réseau de transport scolaire qu'emprunte mon enfant, comment faire ?	5
Je suis salarié, étudiant, apprenti... et souhaite emprunter un circuit scolaire, comment faire ?	6
Mon enfant a oublié un effet personnel dans le car, comment faire ?	6
<b>MA COMMUNE DE DOMICILE N'EST PAS DESSERVIE PAR LE RÉSEAU MOBIGO, AI-JE DROIT À UNE INDEMNITÉ ?</b>	<b>6</b>

## INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Questions générales :

### 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 au collège, du collège au lycée).

### Je souhaite inscrire ou réinscrire plusieurs enfants au transport scolaire, comment faire ?

- ➔ Pour chaque enfant, une inscription doit être réalisée. Chaque enfant est titulaire d'un dossier et donc d'un identifiant. A la fin du premier formulaire en ligne, le site internet vous donnera la possibilité d'inscrire votre deuxième enfant.

### 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 12 Juillet : quelle conséquence ?

- ➔ Aucune. L'inscription avant le 12 juillet est encouragée afin de faciliter l'accès aux transports scolaires dès la rentrée de septembre.

## INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Problèmes techniques :

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

- ➔ L'identifiant est un numéro à 8 chiffres présent sur la carte de transport scolaire et dans le mail de confirmation que vous avez reçu lors de la première inscription en ligne de l'élève concerné. Si vous ne disposez pas d'identifiant, 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 mail que vous avez renseignée les années précédentes. Un mail vous sera adressé dans les minutes qui suivent avec l'identifiant (numéro de dossier) et un lien vous permettant de générer un nouveau mot de passe. En cas de blocage, merci d'effectuer une demande d'envoi d'identifiant par mail auprès de l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

### Puis-je faire une demande via un smartphone ou une tablette ?

- ➔ OUI. Le site internet de la Région et le site d'inscription sont paramétrés pour faciliter la navigation via des smartphones ou tablettes.

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

- ➔ Une adresse email est obligatoire pour finaliser l'inscription internet. Si vous ne disposez pas d'adresse mail, vous pouvez vous inscrire en remplissant un formulaire papier (téléchargeable dans la rubrique « Téléchargement et liens utiles »).

**On me demande de choisir un point de montée mais je ne le connais pas, comment faire ?**

➔ Rendez-vous sur le calculateur d'itinéraire, rubrique « **horaires des circuits scolaires Mobigo** ». En cas de difficultés contactez l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

**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**. Votre suivi de dossier en ligne vous permettra de modifier votre mot de passe et vos coordonnées téléphoniques ou mails.

**HORAIRES DU RÉSEAU MOBIGO :****Mon enfant emprunte un circuit scolaire, comment trouver l'horaire de son car ?**

- ➔ Ces informations sont accessibles, dans la rubrique «Horaires des circuits scolaires Mobigo».
- ➔ Pour les retrouver, cliquez sur un jour de circulation correspondant à la période scolaire dans le calendrier et renseignez le point de montée et de descente.
- ➔ Veillez à bien décocher la case Montée/Descente en Côte-d'Or à côté du menu déroulant si l'une des deux localités n'est pas située dans le département.
- ➔ Vous pouvez également retrouver les informations concernant votre trajet en flashant le QR code présent sur la carte scolaire à l'aide d'un smartphone.

**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](http://www.viamobigo.fr)

## **CARTE OU ABONNEMENT SCOLAIRE :**

### **Quelle est la durée de validité de la carte ou de l'abonnement scolaire 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).
- ➔ L'abonnement scolaire BFC, utilisable sur le réseau TRAIN Mobigo uniquement, est à conserver durant l'année scolaire en cours.

### **Mon enfant n'a pas encore reçu sa carte, peut-il emprunter les transports ?**

- ➔ **Pour les élèves sur circuits scolaires :** à la rentrée, une période de tolérance de 15 jours est accordée : l'enfant pourra monter dans le car sans carte. Après ces 15 jours, un titre temporaire d'une durée de 15 jours sera délivré par le conducteur. Au-delà, l'accès au car sera refusé.
- ➔ **Pour les élèves sur lignes régulières :** à la rentrée, une période de tolérance de 15 jours est accordée : l'enfant pourra monter dans le car sans carte. Après ces 15 jours, il sera obligatoire de s'affranchir de la tarification commerciale en vigueur à la montée dans le car.
- ➔ **Pour les élèves circulant sur le réseau TRAIN Mobigo :** si l'élève ne dispose pas de l'abonnement scolaire BFC à la rentrée, un abonnement mensuel Jeune - 26 ans Bourgogne-Franche-Comté ou un abonnement « Elève-Etudiant-Apprenti (AEEA) » 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.

### **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.

### **Quel est le nombre de trajets autorisés sur circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo ?**

- ➔ Les élèves de l'enseignement maternel et élémentaire, externes ou demi-pensionnaires sont autorisés à effectuer, si le retour méridien existe, deux allers-retours 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 circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo.
- ➔ Les collégiens et lycéens internes sont autorisés à effectuer un aller-retour par semaine en période scolaire sur circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo.

## Mon enfant voyage également sur le réseau Divia, peut-il se faire rembourser son abonnement ?

- ➔ Les élèves bénéficiant d'une prise en charge Mobigo ou SNCF pour se rendre sur la Métropole de Dijon peuvent prétendre à un remboursement par la Région Bourgogne-Franche-Comté de leur transport sur le réseau Divia, si la distance entre leur point d'arrivée sur la Métropole de Dijon et l'établissement scolaire est supérieure à 1 km.
  - Les élèves externes ou demi-pensionnaires doivent acheter un abonnement nominatif Divia « PASS 5-17 » annuel ou mensuel dans un des points de vente Divia ou sur le site [divia.fr](http://divia.fr). Cet abonnement pourra être remboursé en fin d'année scolaire (montant plafonné à 10 abonnements « PASS 5-17 » mensuels).
  - Les élèves internes doivent acheter des « PASS 10+1 ». Pour être remboursé, l'élève doit envoyer à la Région Bourgogne-Franche-Comté en fin d'année scolaire les justificatifs d'achat (montant plafonné à 8 « PASS 10+1 »). Les tickets à l'unité ne sont pas remboursés.

**ATTENTION :** cette disposition ne s'applique pas aux élèves domiciliés dans les communes de Dijon Métropole.

## Mon enfant a perdu sa carte ou son abonnement scolaire, que faire ?

- ➔ Pour la carte de transport scolaire, une demande de duplicata doit être réalisée :
  - 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.
- ➔ Pour l'abonnement scolaire BFC (utilisable sur le train), le duplicata doit être demandé par téléphone au 03 80 11 29 29, touche 4.

## CAS PARTICULIERS – DIVERS :

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

- ➔ Au moment de l'inscription en ligne, cochez la case garde alternée et effectuez la première demande.
- ➔ Une fois la première demande terminée, il vous est proposé d'effectuer la seconde demande. Le premier parent peut faire les deux demandes. Dans le cas contraire, le parent ayant effectué la première demande devra transmettre l'identifiant et le mot de passe au second parent pour qu'il puisse effectuer la seconde demande en se rendant sur le site internet de la Région, **rubrique inscriptions suivi de dossier en ligne et demande de duplicata**, ligne « j'accède au suivi de ma demande ».

### Mon enfant est scolarisé dans un autre département de la Région Bourgogne-Franche-Comté que mon département de résidence, comment faire ?

- ➔ Il est nécessaire de faire votre demande de prise en charge en ligne, auprès de l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

### 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. Un SMS pourra être envoyé à un seul et unique numéro de portable par élève (le premier renseigné sur le formulaire).

**Je suis salarié, étudiant, apprenti... et souhaite emprunter un circuit scolaire, comment faire ?**

- ➔ Les usagers commerciaux souhaitant emprunter les circuits scolaires sont invités à se rapprocher de l'Unité Territoriale de leur département de résidence pour connaître les modalités d'accès et s'acquitter des tarifs commerciaux en vigueur : 20 € le carnet de 10 tickets.

**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 vous avez perdu votre bien. Si vous ne la connaissez pas, veuillez contacter par email l'Unité Territoriale de votre département

**Ma commune de domicile n'est pas desservie par le réseau Mobigo, ai-je droit à une indemnité ?**

- ➔ En l'absence de desserte de la commune de domicile par les réseaux Mobigo, une indemnité de rabattement peut être versée au titre du trajet entre le domicile et le point d'arrêt le plus proche. La distance, entre celui-ci et le domicile, est au moins de deux kilomètres. En l'absence totale de service de transport collectif, une indemnité unique peut être versée. Ces indemnités sont versées après la fin de l'année scolaire.

**ATTENTION :** *Il n'y a pas d'indemnités de rabattement si ce trajet se trouve à l'intérieur du ressort territorial de Dijon Métropole ou de la Communauté d'Agglomération Beaune Côte et Sud.*