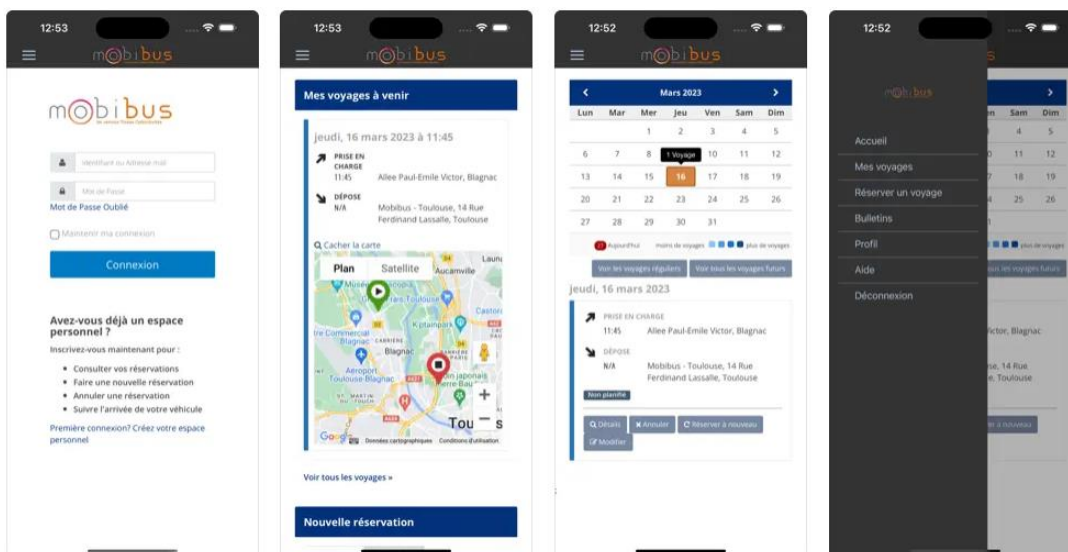


VOTRE ESPACE PERSONNEL MOBIBUS **TUTORIEL APPLICATION & SITE WEB**

Découverte de l'espace personnel des usagers Mobibus



Ce tutoriel vous guidera dans **l'activation** et **l'utilisation** de votre **espace personnel**. Depuis le **web** ou **l'application**, l'espace personnel proposé aux usagers du réseau **Mobibus** est accessible à tous, y compris aux utilisateurs de logiciel de lecture vocale.

Sommaire

1 - Activation de votre compte (1^{ère} connexion)	2
2 - Connexion à votre espace personnel	5
3 - Mes voyages	6
4 - Réserver un trajet	7
5 - Suivre le véhicule en temps réel	9
6 - Profil	10
7 - Aide	11
8 - Notifications	12

Si vous n'êtes pas client du service **Mobibus**, vous devez remplir le dossier d'inscription qui se trouve sur notre site internet www.tisseomobibus.com dans la rubrique **Demande d'inscription**.

1 - ACTIVATION DE VOTRE COMPTE (1^{ère} CONNEXION)

Pour accéder à votre **espace personnel**, il est nécessaire dans un premier temps d'**activer votre compte** et de **définir votre mot de passe**.

1 - Ouvrez l'application **Mobibus Toulouse** (Android) / **Mobibus Tlse** (iOS)

L'application [Mobibus Toulouse](#) (Play Store - Android) / [Mobibus Tlse](#) (App Store - iOS) est disponible au téléchargement !

Vous pouvez vous y connecter avec les mêmes codes de connexion que ceux de votre espace personnel du site internet.

OU

Accédez à votre espace web en cliquant sur le bouton **Réserver** en haut à droite de la page d'accueil du site web **Mobibus** disponible à l'adresse suivante : www.tisseomobibus.com



2 - Cliquez sur [Première connexion ? Créez votre espace personnel](#)



3 - Renseignez les informations demandées puis **cliquez** sur **Continuer**.

! L'adresse courriel renseignée devra être identique à celle actuellement enregistrée dans votre fiche client **Mobibus**.

Etes-vous déjà client

Merci de renseigner les informations ci-dessous afin de déterminer si vous avez déjà un compte client.

~~ID Client~~

~~Prénom~~

~~Nom~~

Ou

Prénom

Nom

Date de Naissance

Email

Annuler

Continuer

Vous avez un doute ou souhaitez modifier votre adresse email ?
Contactez-nous :

- par courriel : info.mobibus@transdev.com
- par téléphone : **09 69 39 31 31 (touche 3 : Service Clients)**

4 - Confirmez votre Email

Confirmation de l'Email

Merci de confirmer votre adresse email afin que les détails de votre compte puissent vous être envoyés.

Email

Confirmer l'Email

Retour

Continuer

Un courriel avec un lien vous permettant de **choisir votre mot de passe** est envoyé.

5 - Cliquez sur le lien.

Vous êtes alors dirigé vers une page vous permettant de choisir un mot de passe à **6 chiffres**



**Votre compte web Mobibus est maintenant activé.
Vous pouvez vous connecter pour gérer vos transports.**

2 - CONNEXION A VOTRE ESPACE PERSONNEL

1 - Ouvrez l'application Mobibus Toulouse (Android) / Mobibus Tlse (iOS)

L'application [Mobibus Toulouse](#) (Play Store - Android) / [Mobibus Tlse](#) (App Store - iOS) est disponible au téléchargement !

Vous pouvez vous y connecter avec les mêmes codes de connexion que ceux de votre espace personnel du site internet.

OU

Accédez à votre espace web en cliquant sur le bouton **Réserver** en haut à droite de la page d'accueil du site web **Mobibus** disponible à l'adresse suivante : www.tisseomobibus.com



2 - Identifiez-vous

- Entrez votre identifiant ou votre adresse email,
- Entrez votre mot de passe,
- Cliquez sur **Connexion**.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié** renseignez votre adresse mail et cliquez sur **Continuer**.

Un courriel avec un lien vous permettant de choisir **un nouveau mot de passe** est envoyé.

Une fois le changement effectué, **reconnectez-vous** avec **votre nouveau mot de passe**.

3 - MES VOYAGES

La rubrique **Mes voyages** permet de visualiser toutes vos réservations : **en cours**, **à venir**, **passées** ou **annulées**.

The image shows two screenshots from the Mobibus app. The left screenshot displays a calendar for March 2023. The date 20th is highlighted in orange, and 29th and 31st are highlighted in blue. Below the calendar, there are two buttons: 'Voir les voyages réguliers' and 'Voir tous les voyages futurs'. The right screenshot shows the 'Détails du voyage' screen for Monday, 20th March 2023. It lists the following information: ID Résa : 723151, Motif : SHOPPING, Etat : Non planifié, Distance : 5.7 km, Type de Service : Adresse à Adresse, and Tarif Total : 1,37 €. The pickup location is 14 Rue Ferdinand Lassalle, Toulouse, 31200, at 18:00. The drop-off location is Mag Casino - Pont Des Demoiselles - Toulouse, 1 Avenue Antoine De Saint-Exupery, Toulouse. The status is 'Non planifié'. There are buttons for 'Détails', 'Annuler', 'Réserver à nouveau', and 'Modifier' at the bottom of the details screen. A 'Fermer' button is at the bottom right of the details screen.

Réservez à nouveau un transport,

Consulter vos **voyages réguliers** ou vos **voyages futurs**,

Etat de votre transport : non planifié, planifié, annulé, terminé...

Cliquez sur **Détails** pour avoir les **détails du voyage**.



Il est possible d'annuler sur le web ou l'application au plus tard **1 heure avant le transport**. Passez ce délai nous vous invitons à contacter le service **Mobibus** au **09 69 39 31 31 (touche 2 : Transport du jour)**

4 - RESERVER UN TRAJET

08:10 100%

mobibus
Un service Tisséo Collectivités

Itinéraire

Aller Simple Aller-Retour

RÉSERVER À NOUVEAU (EN OPTION)

Choisir une réservation récente ▾

DATE
jj/mm/aaaa

DE
Adresse d' Origine
Bât #
##

Saisir instructions spéciales de prise en charge ici

A
Adresse de destination

→ Sélectionnez un **Aller Simple** ou un **Aller-Retour**,

→ Vous pouvez (option) **sélectionnez une réservation récente** afin de préremplir automatiquement les informations de votre nouveau transport.

Itinéraire

Aller Simple Aller-Retour

RÉSERVER À NOUVEAU (EN OPTION)
Choisir une réservation récente ▾

DATE 31/1/2023

DE Adresse d'Origine Bât: # A Adresse de destination Bât: #

Saisir instructions spéciales de prise en charge ici Saisir instructions spéciales de dépose ici

ALLER Me prendre en charge à Sélectionner une heure RETOUR Me prendre en charge à Sélectionner une heure

OPTIONS ALLER

Options :
Pas d'Aide de Mobilité
Changer

Type de Service :
Adresse à Adresse ▾

Accompagnants :
Aucun
Ajouter

Motif de la réservation :
▾
Un motif de réservation est nécessaire.

Source de Financement :
Ce trajet vous sera facturé.

OPTIONS RETOUR IDEM SENS ALLER

Réserver un voyage

1 - Date

La date peut être saisie à l'aide du **clavier** ou sélectionnée à l'aide du **calendrier**. Les flèches permettent de passer d'un mois à l'autre. **21 jours sont ouverts à la réservation.**

- Les réservations **effectuées via le site web** ou l'**application** sont possibles de **J-4 à J-21**,
- Les réservations **téléphoniques, mails et sms**, sont quant à elles possibles de **J à J-21**.

2 - Adresses

Les adresses peuvent être saisies depuis le clavier ou le lecteur vocal. Le complément **d'adresse s'affiche automatiquement en fonction de l'adresse indiquée.**

3 - Choix de l'horaire

L'horaire peut être saisi à l'aide du clavier ou dicté.

- Pour un **impératif sur l'heure de départ** sélectionnez **Me prendre en charge à**,
- Pour un **impératif sur l'heure d'arrivée** sélectionnez : **Me déposer à**.

Bon à savoir

Depuis votre espace personnel, il est possible de réserver des transports jusqu'à **4 jours** avant.

- du **lundi au vendredi** entre **7h00** (1^{ère} prise en charge) et **00h30** (dernière prise en charge),
- le **week-end** et les **jours fériés** entre **9h00** (1^{ère} prise en charge) et **00h30** (dernière prise en charge).

4 – Options, type de service et accompagnants

Les informations concernant les **options** (aides à la mobilité), le **type de service** et les **accompagnants** sont **pré-renseignés** selon les données communiquées lors de votre inscription. Le nombre d'accompagnants est limité à **2**.

5 - Sélection du motif de déplacement

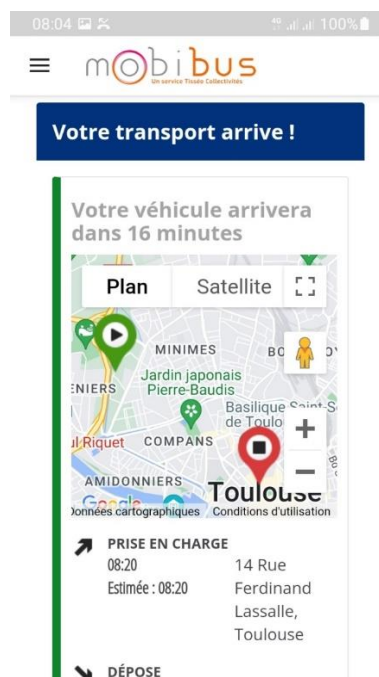
Vous devez sélectionner obligatoirement **votre motif de déplacement**. Pour les motifs impérieux (médical, aéroport, gare...) privilégiez **une heure impérative de dépose avec une marge de 10 à 15 mn** par rapport à l'heure du rendez-vous.

6 - Enregistrement de votre réservation

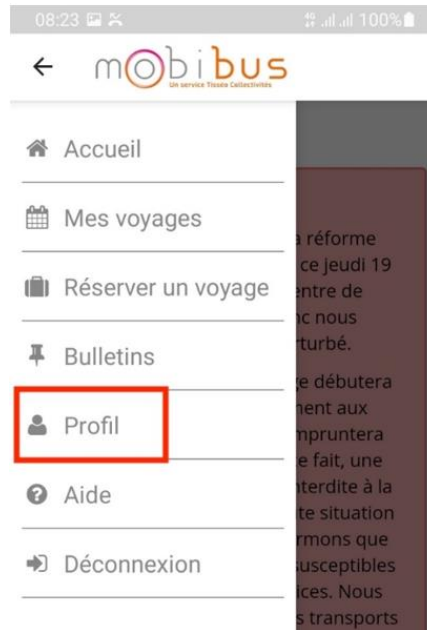
Une fois l'ensemble des informations saisies, **cliquez sur Réserver un voyage**. Votre réservation est maintenant enregistrée.

5 - SUIVRE LE VEHICULE EN TEMPS REEL

Environ 10 minutes avant l'heure estimée d'arrivée sur le lieu de prise en charge, vous pouvez suivre l'approche du véhicule en temps réel. Pour cela, rendez-vous dans **Mes voyages, sélectionnez le trajet et cliquez sur détails**.



6 - PROFIL



La rubrique **Profil** vous permet de **visualiser vos informations personnelles** déclarées lors de la création de votre compte.

Elle vous permet également de **changer votre mot de passe** et de **définir le nombre d'accompagnant par défaut** présent sur les **nouvelles réservations**.

Si vous souhaitez modifier vos informations personnelles, veuillez contacter le service client :

- par courriel : info.mobibus@transdev.com
- par téléphone : **09 69 39 31 31 (touche 3 : Service Clients)**

A screenshot of the 'Information de base' (Basic Information) page in the Mobibus app. The page shows the following details: Identifiant interne: 0000, Prénom: Jean, Nom: Dupont, Titre: M, Genre: (empty), Date Naissance: 25/12/2000, Identifiant alternatif: (empty), Etat: Actif, Langue: French (dropdown menu), and a 'Changer mot de passe' button. At the bottom, there is an 'ENREGISTRER' button.A screenshot of the 'Adresses' and 'Information Contact' pages in the Mobibus app. The 'Adresses' section shows 'Domicile Client' as '14 rue Ferdinand LASSALLE, 31200 TOULOUSE'. The 'Information Contact' section shows 'N° téléphone favori: 09 69 39 31 31' and 'Email Favori: reservation.mobibus@transdev.com'. At the bottom, there is a 'Préférences du voyage' section and an 'ENREGISTRER' button.

7 - AIDE

Dans **Aide** figure toutes les tâches courantes pouvant être réalisées sur le site. Veuillez nous contacter pour toute question ne figurant pas sur la liste.

Thèmes d'Aide

Ci-dessous une liste de thèmes pour les tâches courantes pouvant être réalisées sur ce site. Merci de nous contacter au 09 69 39 31 31 (touche 3) pour toute question ne figurant pas sur ces pages d'aide.

Réservation voyage

- Réservation voyage
- Réservation d'un voyage de retour
- Réservation d'un voyage déjà réservé

Modifier ou Annuler un voyage

- Voir les voyages déjà réservés
- Voir les détails de mon voyage
- Que signifient les couleurs des cartes?
- Voir les voyages réguliers
- Annulation d'un voyage précédemment réservé
- Modifier un précédent voyage.

Jour de Mon Voyage

- Voir information de mon voyage
- Où est mon véhicule ?

Information de mon profil

- Voir l'information de mon profil
- Changer mon Mot de Passe

8 - NOTIFICATIONS

À tout moment vous pouvez consulter l'état de votre réservation dans votre espace personnel. Voici les notifications envoyées entre la prise de réservation et la veille de transport :

RECAPITULATIF DE VOS DEMANDES

15 mn **après la prise d'une réservation** un **Récapitulatif de vos demandes** est envoyé.

Elle comporte votre demande **avec l'impératif demandé**.

! Cette notification n'est pas envoyée lorsque le transport est planifié dans un délai inférieur à 15 mn

CONFIRMATION DE VOS TRANSPORTS

A partir de J-7 20h00, 15 mn **après la confirmation** une **Confirmation de vos transports** est envoyée.

Elle comporte les **horaires estimés** de Prise en Charge et de Dépose ainsi qu'un rappel de **l'impératif demandé**.

! Les **horaires estimés** de départ et d'arrivée sont **indicatifs** et sont **susceptibles d'évoluer** jusqu'à l'envoi du sms de réassurance (la veille à 15h00).

ANNULATION CLIENT / REFUS SATURATION

15 mn **après une annulation ou un refus** un **Récapitulatif des annulations/refus** est envoyé. Le motif de l'annulation apparaît y compris lorsqu'il s'agit d'un refus saturation.

REASSURANCE DE VOS TRANSPORTS

La veille du transport, tous les transports planifiés sont confirmés par **SMS**.

Le SMS comporte **les horaires définitifs** de Prise en Charge et de Dépose.

Les agents Mobibus restent à votre disposition pour vous accompagner dans vos demandes.