# Mobibus, un service de Tisséo Collectivité

# Mode d’emploi simplifié du nouvel espace client

Mis à jour le 14 octobre 2019

# Partie 1 : Nouvel outil, nouveau compte

Mobibus a migré vers un nouvel outil de réservation et de planification des transports, c’est pourquoi il est indispensable de créer un nouveau compte lors de votre première connexion sur le site, même pour les clients actuels.

## Etape 1

Cliquez sur « Réserver mon transport » ou « Accéder à mon espace client »

Une fenêtre pop-up s’ouvrira contenant le mode d’emploi indiqué dans ce mail. Pour accéder à l’espace client, cliquez sur le texte « Réserver mon transport » ou « Accéder à mon espace client » qui figure dans l’étape 1 de ce pop-up.

## Etape 2

Cliquez sur « créer un compte », en bas à droite de la fenêtre de connexion

## Etape 3

Même si vous êtes actuellement client Mobibus, vous n’avez pas encore créé de compte sur ce nouvel espace, cette étape est donc indispensable.

Lors de votre première connexion complétez le second formulaire au bas de l’écran en entrant :

* Votre prénom
* Votre nom
* Votre date de naissance : attention, lorsque le calendrier n’est pas utilisé, le format doit respecter la casse suivante jj/mm/aaaa, en inscrivant bien les slashs (barre de fraction) et l’année de naissance en entier.
* Votre adresse mail : celle utilisée pour vos communications jusqu’alors.

**Attention message d’erreur possible** : si vous êtes déjà utilisateur du service, il est possible que certains éléments comme votre adresse mail ou votre date de naissance n’aient pas été entrés en base jusqu’alors. Dans ce cas, un message d’erreur s’affichera vous invitant à contacter le service client afin qu’ils entrent manuellement ces éléments manquants.

## Etape 4

Entrer un mot de passe composé de 6 chiffres uniquement.

**Attention message d’erreur possible :** Votre mot de passe ne doit contenir ni lettre ni signe de ponctuation. Seulement des chiffres.

# Partie 2 : Bienvenue sur votre nouvel espace client

Découvrons le nouvel espace client par le menu, situé à gauche de votre fenêtre.

### Espace « profil » : pour consulter et modifier vos informations personnelles

Accédez à l’espace « profil » par le menu à gauche ou en cliquant sur votre nom et prénom en haut à droite de la fenêtre

Sur l’espace « profil », vous pouvez vérifier vos informations personnelles Nom, Prénom, Adresse, Date de naissance, Préférence de voyage (type d’espace occupé, aide à la mobilité).

Vous pouvez également modifier votre numéro de téléphone favori (le numéro sur lequel vous souhaitez être contacté) et votre adresse email.

Pensez à bien cliquer sur le bouton « enregistrer » en bas à droite de la fenêtre pour que vos modifications soient prises en compte.

### Espace « Accueil »

Retrouvez la page d’accueil dans le menu à gauche de la fenêtre. Sur cette page, vous retrouvez vos voyages à venir.

Pour voir le détail de vos voyages et procéder à une annulation, cliquez sur : « voir tous les voyages », au bas de l’encart « mes voyages à venir »

### Espace « Mes Voyages »

Retrouvez la page dans le menu à gauche de la fenêtre. Sur cette page, vous retrouvez vos voyages du jour et à venir. Un calendrier s’affiche sur le jour en cours.

Pour voir tous vos voyages, réguliers ou futurs, cliquez sur le bouton « voir les voyages réguliers » ou « voir tous les voyages futurs » au bas du calendrier.

Vos voyages s’afficheront sur l’espace central.

Au bas de cet espace des boutons vous donneront 3 possibilités décrites ci-dessous : « détails », « Annuler » et « réserver à nouveau »

#### Page « détails » : pour consulter les détails concernant ce transport,

Vous pourrez y vérifier :

* Les adresses de prise en charge et de dépose
* Les horaires
* Le type de service
* Les options (accompagnant, aide à la mobilité)

#### Page « annuler » : pour annuler le transport

Après clic sur le bouton Annuler, cette page qui s’affiche vous permet d’annuler un ou plusieurs voyage(s) à venir. Pour ce faire :

* Sélectionnez le ou les voyages à annuler à l’aide de la case à cocher
* Cliquez sur « Annuler voyages » au bas de la fenêtre

#### **Page « réserver à nouveau » : pour réserver de nouveau le** même trajet sur une autre date.

Après clic sur le bouton « Réserver à nouveau », la page qui s’affiche vous permet de réserver le même trajet (mêmes lieux de prise en charge et de dépose, même heure, mêmes options) à une autre date.

Les éléments constitutifs de votre voyage s’affichent : origine, destination, horaire,…

Vous n’avez plus qu’à saisir la date dans le champ prévu à cet effet sous les champs d’origine et destination, et cliquer sur « Réserver un voyage » en bas à droite de la fenêtre.

### Espace « Réserver un voyage »

Pour réserver un nouveau voyage, cliquez sur « réserver un voyage » dans le menu de gauche.

Deux encarts s’affichent : à gauche, vos voyages à venir, à droite « nouvelle réservation »

Utilisez l’encart de droite pour effectuer une nouvelle réservation.

#### Page « nouvelle réservation »

Le bouton en haut à gauche de l’encart vous donne la possibilité de partir d’une réservation récente pour la dupliquer (vous serez redirigé vers la page « réserver à nouveau » décrite plus haut dans la partie « Espace Mes Voyages ».)

* Saisissez ensuite votre lieu de prise en charge, votre lieu de dépose et la date.
* Si votre trajet est un aller simple, cocher la correspondante
* Choisir vos préférences d’horaire (« me prendre en charge » à ou « me déposer à ») pour l’aller et pour le retour si vous en avez un.

Ensuite saisissez votre numéro de téléphone.

* Choisissez les particularités de votre déplacements vos « Aide à la mobilité » et/ou « « Accompagnant »
* Choisissez votre motif de déplacement dans le menu déroulant
* Choisissez le mode de service que vous souhaitez réserver (Adresse à Adresse ou Porte à Porte)
* Cliquez sur « Réserver un voyage » en bas à droite de la fenêtre
* Après avoir cliqué sur le bouton Réserver un voyage, un récapitulatif s’affichera.
  + Si vous êtes d’accord, cliquez sur Confirmer
  + Sinon, cliquez sur « Effectuer changements »
* Si vous avez cliqué sur CONFIRMER, le site va alors vous faire une proposition d’horaire en fonction de votre souhait initial.
  + Cliquez sur « Accepter » si cela vous convient ou sur « Refuser » si les heures ne vous conviennent pas.
* Si vous avez accepté, félicitations, votre réservation est confirmée
* Si vous refusez, votre réservation est annulée, mais les champs restent complétés en cas d’annulation accidentelle.

### Espace « Aide en ligne »

Ceci est un mode d’emploi simplifié, une mise en route. Si vous ne trouvez pas la réponse à vos questions, vous pouvez consulter l’aide en ligne du site. Pour ce faire, cliquez sur « Aide en ligne » dans le menu de gauche et choisissez le sujet qui vous intéresse.

Si malgré tout des difficultés subsistent, contactez le service client au 09 69 39 31 31.