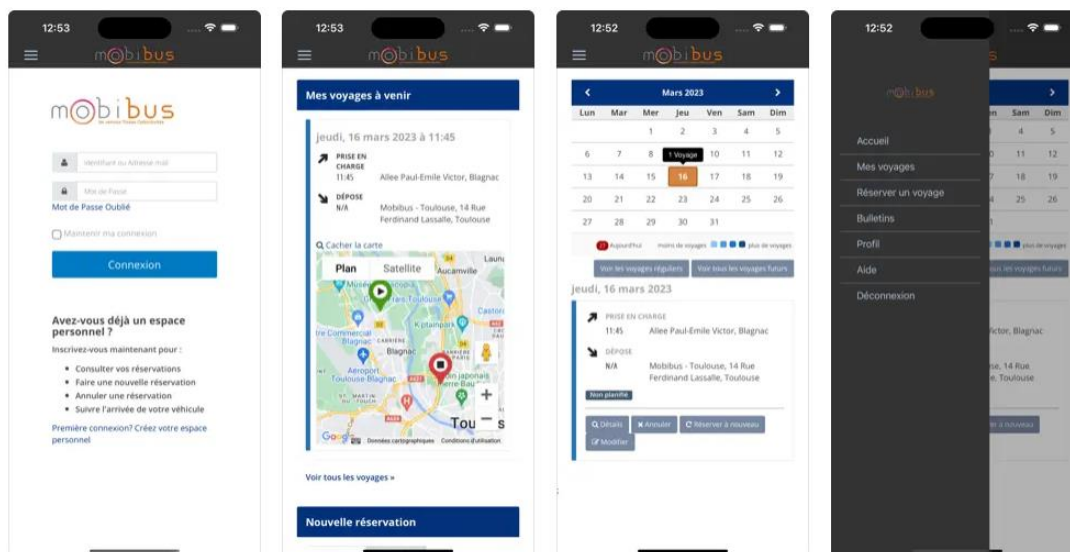


VOTRE ESPACE PERSONNEL MOBIBUS **TUTORIEL APPLICATION & SITE WEB**

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 – Vérifiez votre compte en cliquant sur Envoyer Code de Vérification

Vérifiez Votre Compte

Un compte existant a été trouvé. Pour continuer, merci de vérifier votre compte :

M'envoyer un Email à ▼

Un code de vérification vous sera envoyé en utilisant la méthode indiquée ci-dessus. Ce code devra être saisi sur la page suivante.

Retour

Envoyer Code de Vérification

Un **courriel** avec un **code** est envoyé à l'adresse email renseignée.

! Si vous ne recevez pas le courriel, vérifiez qu'il ne soit pas dans les courriers indésirables.

Sur le site web, entrez le code puis cliquez sur le bouton **Vérifier le code.**

Vérifiez Votre Compte

Un code de vérification a été envoyé à/au
r*****s@t*****.com. Merci de le saisir ci-dessous afin de
valider votre compte.

[Renvoyer Code de Vérification](#)

[Retour](#) [Vérifier le Code](#)

5 - 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	<input type="text" value="reguliers.mobibus@transdev.com"/>
Confirmer l'Email	<input type="text" value="reguliers.mobibus@transdev.com"/>

[Retour](#) [Continuer](#)

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

6 - 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

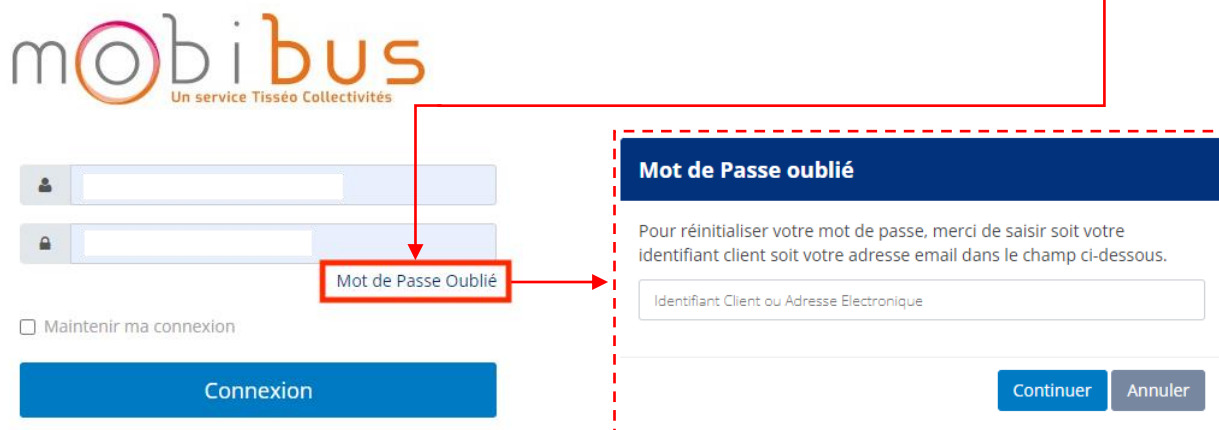
Accédez à votre espace web en cliquant sur le bouton **Réserver** en haut à droite de la page d'accueil du site web **Mobibus** disponible à l'adresse suivante : www.tisseomobibus.com



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**.

lundi, 20 mars 2023

PRISE EN CHARGE
18:00 14 Rue Ferdinand Lassalle, Toulouse

DÉPOSE
N/A Mag Casino - Pont Des Demoiselles - Toulouse, 1 Avenue Antoine De Saint-Exupery, Toulouse

Non planifié

Détails Annuler Réserver à nouveau Modifier

Détails du voyage

lundi, 20 mars 2023

ID Résa : 723151
Motif : SHOPPING
Etat : Non planifié
Distance : 5.7 km
Type de Service : Adresse à Adresse

Tarif Total : 1,37 €

PRISE EN CHARGE
14 Rue Ferdinand Lassalle
Toulouse
31200
Heure de Prise en Charge : 18:00
Numéro de Téléphone : 06 21 81 47 68

DÉPOSE
Mag Casino - Pont Des Demoiselles - Toulouse
1 Avenue Antoine De Saint-Exupery

Fermer

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.

2

1

IDEM SENS ALLER

Options :

Pas d'Aide de Mobilité

Type de Service :

Adresse à Adresse

Accompagnants :

Aucun

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

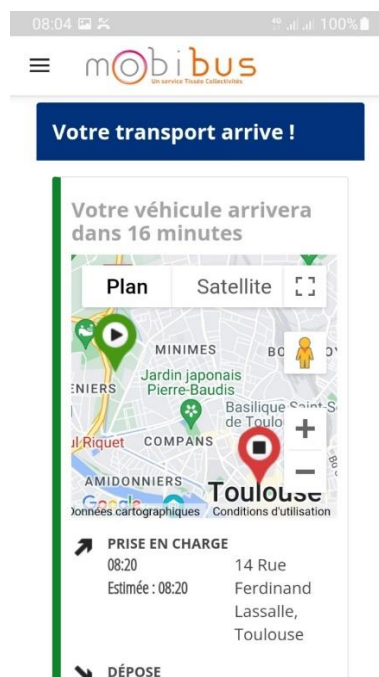
Vous devez sélectionner obligatoirement **votre motif de déplacement**. Pour les motifs impérieux (médical, aéroport, gare...) privilégiez **une heure impérative de dépose avec une marge de 10 à 15 mn** par rapport à l'heure du rendez-vous.

6 - Enregistrement de votre réservation

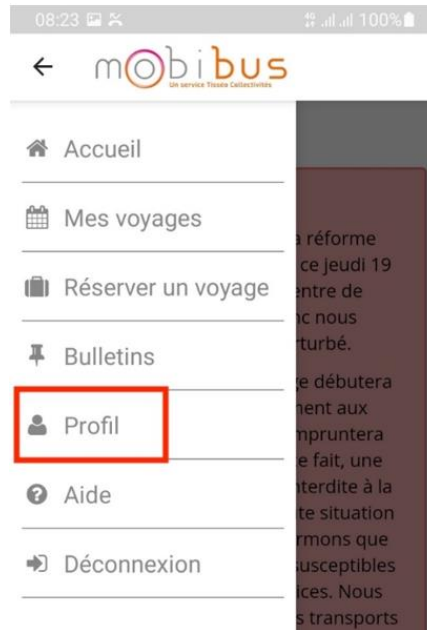
Une fois l'ensemble des informations saisies, **cliquez sur Réserver un voyage**. Votre réservation est maintenant enregistrée.

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

A 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

15 mn **après la planification** 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 apparait 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.