

L'essentiel

des transports scolaires dans l'Hérault



Desserte des établissements de Pézenas, mercredi midi : 30 véhicules – 1 800 élèves

Pourquoi une nouvelle plateforme ?

Nous avons mis en place cette nouvelle plateforme afin de vous offrir un service plus personnalisé et de faciliter à terme vos démarches. Malheureusement, quelques ajustements sont encore nécessaires pour garantir un fonctionnement optimal, en remplacement de l'ancienne interface devenue obsolète.

INFORMATIONS IMPORTANTES ET MISES À JOUR CONCERNANT LES CARTES DE TRANSPORT SCOLAIRE

Chers parents,

Nous vous remercions de votre patience face aux difficultés rencontrées lors de la mise en place de notre nouvelle plateforme de gestion des transports scolaires. Nous sommes conscients que ces premiers jours ont été marqués par des problèmes techniques dommageables.

Où en sommes-nous ?

Nous avons identifié les principaux problèmes rencontrés et mis en œuvre des solutions :

Photo d'identité manquante : N'oubliez pas de télécharger la photo d'identité de votre

enfant sur votre compte en ligne.

Délais de réception des cartes : Le volume important de demandes a entraîné des délais de traitement plus longs que prévu. Nous travaillons d'arrache-pied pour vous envoyer les cartes dans les meilleurs délais. **Traitement des demandes** : Nous avons mis en place des mesures pour accélérer le traitement de votre dossier. Nous vous prions de nous excuser pour ces désagréments.

Duplicatas : La demande de duplicata se fait désormais en ligne. En attendant votre carte Duplicata, vous pouvez télécharger un titre de transport provisoire valable 15 jours.

INSCRIPTIONS : LES ÉTAPES À SUIVRE

- 1. Créer votre compte** : Rendez-vous sur notre plateforme en ligne et suivez les instructions.
- 2. Ajouter votre enfant** : Renseignez les informations demandées (établissement, horaires...).
- 3. Télécharger une photo d'identité** : Cette étape est indispensable pour valider votre demande.
- 4. Effectuer le paiement** (si nécessaire) : Les frais de transport sont à régler en ligne.

VOUS N'AVEZ PAS REÇU VOTRE CARTE ?

Vérifiez votre compte : Assurez-vous que toutes les informations sont correctes et les documents fournis, notamment la photo d'identité.

La création d'un compte transport n'entraîne pas la réédition d'une nouvelle carte.

Soyez patients : Les délais de traitement se réduisent progressivement.

Nous vous remercions de votre compréhension et nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous offrir un service de qualité.

FAQ en ligne : <https://www.herault-transport.fr/questions-frequentes>
Trouvez les réponses aux questions les plus fréquemment posées.



QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ ENCORE DES DIFFICULTÉS ?

Si vous n'arrivez pas à créer votre compte, à télécharger une photo ou si vous avez d'autres questions, nous vous invitons à :

Consulter notre FAQ en ligne : <https://www.herault-transport.fr/questions-frequentes>

Vous y trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

Consulter nos tutoriels : Ils sont disponibles sur notre chaîne Youtube : <https://www.youtube.com/@HeraultTransport-Officiel>

Nous contacter : En cette période de grande affluence, nous vous conseillons de privilégier les formulaires de contact en ligne : <https://www.herault-transport.fr/contact>

- Pour toute question relative à votre carte de transport (photo, paiement, etc.), nous vous invitons à utiliser le formulaire de contact spécifique dédié au transport scolaire.
- Pour toute question relative à des retards de service, des pertes d'objets, des demandes d'horaires (réclamation, signalement, ...) nous vous invitons à utiliser le formulaire de contact « Vie du réseau ».

Afin de traiter efficacement votre demande, merci d'indiquer clairement le plus de détails possible dans votre message l'objet de votre requête et le nom de votre enfant et son numéro de dossier transport. Ce numéro commence par 740.



VOTRE CARTE DE TRANSPORT

Première carte : Si vous ne l'avez pas encore reçue, elle vous sera envoyée sous peu. Celle-ci vous est adressée prête à fonctionner pour l'année scolaire en cours.

Carte existante : Elle reste valable 5 ans. Utilisez votre nouveau numéro de dossier (commençant par 740) pour toutes vos démarches. Vous devez la valider à bord d'un car du réseau liO Hérault Transport pour accéder à l'ouverture de vos droits (certains véhicules peuvent mettre plusieurs jours avant d'enregistrer les données).

En cas de perte ou de détérioration de votre carte : **Demander un duplicata en ligne** <https://www.herault-transport.fr/lignes-scolaires/duplicata-scolaire>
Coût d'un duplicata 10 €

Délais de traitement : En période de rentrée scolaire, les délais de traitement peuvent être un peu plus longs en raison du nombre important de demandes.

DUPLICATA EN LIGNE

1. Connectez-vous à votre compte transport ;
2. Sélectionnez l'élève concerné ;
3. Cliquez sur l'onglet « Duplicata » ;
4. Suivez les instructions à l'écran pour compléter votre demande ;
5. Téléchargez un titre provisoire.

42 200

Nombre de dossiers traités depuis l'ouverture des inscriptions, le 25 juin dernier

Plus de 82% des dossiers traités

Grève chez Kéolis Méditerranée

Nous sommes conscients des perturbations causées par la grève en cours chez Kéolis Méditerranée et nous comprenons l'impact sur vos déplacements.

Nos actions sont limitées par le cadre légal régissant les mouvements sociaux. C'est-à-dire que nous ne pouvons pas intervenir dans les négociations.

Cependant, nous restons mobilisés pour vous informer au mieux. Vous trouverez sur notre site internet : Préavis de grève - Kéolis Méditerranée | Hérault Transport tous les détails sur les lignes impactées. Nous envoyons également les informations par email aux familles des élèves concernés.

Nous suivons la situation de près et vous tenons informés de toute évolution.

Du lundi 2 septembre au vendredi 18 octobre 2024 de 7h20 à 8h15 :

<https://www.herault-transport.fr/actualites/tc/preavis-de-greve-keolis-mediterranee>

