

TRANSPORT SCOLAIRE FOIRE AUX QUESTIONS

Version du 1er juin 2022

L'ESSENTIEL

Comment savoir si je dois bien m'inscrire sur ce site ?

Pour vous assurer que vous devez bien vous inscrire auprès de notre service, nous vous invitons à consulter les listings écoles / collèges ou lycées mis à votre disposition sur notre page d'accueil.

Si vous ne trouvez pas l'information que vous recherchez, contactez notre service au 03.25.70.49.00 ou par mail à transport-scolaire@tcat.fr

Je ne parviens pas à ajouter le dossier de mon enfant après avoir créé mon compte

Pour créer le dossier de votre enfant vous devez au préalable créer le compte tuteur ensuite cliquer sur le bouton «ajouter un dossier» à droite de l'écran.

Comment procéder au paiement ?

Une fois le dossier de votre enfant validé par notre service, un mail de demande de paiement est envoyé sur votre messagerie. Vous pouvez alors procéder à l'étape règlement en vous reconnectant sur le dossier de votre enfant, rubrique «créances» puis cliquer sur le bouton rouge à droite «à régler» ; vous serez alors redirigé(e) vers la plateforme de paiement en ligne, où il vous sera possible de régler en CB en 1 ou 3 fois (**dispositif réservé aux inscriptions enregistrées durant les mois de juin – juillet - août - septembre**).

Vous pouvez également vous acquitter de la somme due :

- Soit par chèque en l'envoyant à TCAT – 20 rue aux Moines 10000 Troyes (nom-prénom et n° de dossier de l'élève au verso)
- Soit en espèces ou par prélèvement* en vous rendant au Point de Vente TCAT – 16 rue de la République à Troyes.

(*pour ce mode de paiement il vous sera demandé de compléter le formulaire d'autorisation de prélèvement et de fournir un RIB, un justificatif de domicile de moins de 3 mois et la somme de 3,50€ correspondant aux frais de gestion)

Où trouver les horaires de mon car scolaire ?

Consulter le site www.tcat.fr – rubrique TRANSPORT SCOLAIRE – horaires de passage des cars (en bas de page).

INSCRIPTION - PAIEMENT

Mon enfant est en garde alternée une semaine sur deux, auprès de qui dois-je l'inscrire ?

Si les deux domiciles sont situés sur le territoire de TCM et que deux points d'arrêt de montée sont nécessaires, il convient de procéder à une seule inscription en version papier auprès de TCAT/TCM en complétant la rubrique «garde alternée» (formulaire téléchargeable sur le site). Un seul paiement sera demandé et les deux points de montée seront indiqués sur la carte de transport.

Si un domicile est situé sur le territoire de TCM et l'autre domicile hors de TCM, il convient de procéder à une seule inscription en version papier auprès de TCAT/TCM en complétant la rubrique «garde alternée» (formulaire téléchargeable sur le site). Notre service se rapprochera du service Transports de la Région Grand Est pour l'enregistrement de la 2ème demande. Un seul paiement sera demandé et deux cartes seront délivrées à partir de chaque domicile, l'une par TCAT/TCM, l'autre par la Région Grand Est.

Mon enfant est en situation de handicap, a-t-il droit au transport ?

Le transport des élèves en situation de handicap relève de la compétence du Conseil Départemental de l'Aube consulter le site Internet www.aube.fr ou contacter l'accueil du Département au 03 25 42 50 50.

Je ne trouve pas ma commune d'habitation.

Ce site d'inscription est réservé aux habitants des communes de TCM ; pour les autres communes du département de l'Aube consulter le site Fluo Grand Est 10.

Quel est l'établissement de secteur correspondant à ma commune d'habitation ?

Consultez les listings mis à votre disposition sur ce site suivant le niveau scolaire de votre enfant (écoles / collèges ou lycées).

Mon enfant est scolarisé dans un établissement situé dans une commune hors du territoire TCM, où dois-je l'inscrire ?

Auprès de la Région Grand Est - site Fluo Grand Est 10.

Mon enfant est scolarisé dans un autre département, où dois-je l'inscrire ?

Auprès de la Région Grand Est - site Fluo Grand Est 10.

Pour l'inscription en ligne, je ne me souviens plus de mon mot de passe, que dois-je faire ?

Reconnectez-vous sur votre compte (identifiant = adresse mail) et cliquez sur «j'ai oublié mon mot de passe» - un message comportant un lien vous permettant de modifier votre mot de passe sera envoyé sur votre adresse mail.

Mon enfant aura sa réponse d'affection après le 10 juillet, pourrais-je encore l'inscrire après cette date ?

Oui, les inscriptions sont recevables tout au long de l'année scolaire.

Mon enfant a besoin d'être transporté uniquement entre son école et la cantine, dois-je l'inscrire au transport scolaire ?

Oui, tout élève qui monte dans un véhicule de transport scolaire doit être inscrit auprès de notre service et détenir un titre de transport en cours de validité.

Mon enfant est scolarisé dans un établissement autre que celui de notre secteur d'habitation car il suit une option particulière, comment l'inscrire ?

En téléchargeant le formulaire d'inscription et en l'envoyant à l'adresse indiquée accompagné d'une photo et d'un justificatif de domicile ; après instruction du dossier par notre service, vous recevrez un mail vous indiquant le montant de la participation à régler.

Mon enfant est étudiant, peut-il avoir accès au transport scolaire ?

Oui, dans la limite des places disponibles dans le véhicule ; pour ce faire, téléchargez le formulaire d'inscription et envoyez-le à l'adresse indiquée accompagné d'une photo ; après instruction du dossier par notre service, vous recevrez un mail vous indiquant le montant de la participation à régler.

Mon enfant est transporté par un car TER de la SNCF, l'inscription est-elle différente ?

L'inscription est identique à celle des élèves transportés par un car de transport scolaire. Néanmoins, votre enfant recevra deux cartes de transport : la carte Busséo envoyée par notre service et la carte Simplicités envoyée par la SNCF, les deux seront adressées directement à votre domicile. Suivant les instructions de la SNCF, vous devrez vous rendre en gare pour charger l'abonnement correspondant à la situation de votre enfant sur la carte Simplicités. Attention, cette démarche est obligatoire et votre enfant devra présenter la carte Simplicités à chaque montée dans le véhicule TER.

Je ne reçois pas le mail accusant réception de l'inscription.

En premier lieu, vérifiez vos courriers indésirables dans votre boîte de réception. Si nous ne trouvons aucun mail, le signaler au service Transport Scolaire à l'adresse transport-scolaire@tcat.fr ou au Point de vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes.

Par quels moyens puis-je régler ma participation financière ?

- En 1 ou 3 fois par Carte Bancaire en vous reconnectant sur votre compte sur le site tcat.montransportscolaire.net (**dispositif réservé aux inscriptions enregistrées durant les mois de juin - juillet - août - septembre**);
- En 1 fois en espèces ou en 3 fois par prélèvement Sepa (dans ce cas 3,50 € de frais bancaires seront ajoutés au montant dû) au Point de vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes;
- En 1 fois par chèque (ordre : TCAT) à adresser à TCAT - 20 rue aux Moines 10000 Troyes en indiquant les nom et prénom de l'élève.

INSCRIPTION PARTICULIÈRE

Mon enfant reçoit un correspondant étranger, sous quelles conditions cet élève peut-il avoir accès au transport scolaire ?

Pour un séjour inférieur à 6 semaines : le correspondant étranger peut avoir accès au transport scolaire dans les mêmes conditions que l'élève qui l'accueille, sans participation financière. La famille doit solliciter une autorisation de transport 15 jours avant la date de début du séjour en joignant un justificatif de l'accueil de l'élève, par mail à transport-scolaire@tcat.fr. La TCAT délivrera une autorisation provisoire de transport à l'élève accueilli qui devra la présenter au conducteur à chaque montée dans le véhicule.

Pour un séjour supérieur à 6 semaines : la famille doit procéder à une inscription normale de l'élève et régler la participation financière correspondante.

Dans le cadre de sa scolarité, mon enfant doit effectuer un stage en entreprise. Peut-il changer de circuit de transport scolaire ?

Oui - pour cela la famille doit solliciter une autorisation de changement de circuit par mail à transport-scolaire@tcat.fr ou par courrier à TCAT - 20 rue aux Moines 10000 Troyes en produisant une copie de la convention de stage. La TCAT délivrera une autorisation provisoire à l'élève qui devra la présenter au conducteur.

Dans le cadre de sa scolarité, mon enfant doit effectuer un stage en entreprise et il a besoin d'utiliser le transport scolaire mais il n'est pas inscrit. Comment dois-je faire ?

Pour un stage d'une durée inférieure à 6 semaines la famille doit procéder à l'inscription de l'élève en téléchargeant le formulaire d'inscription et en l'envoyant à l'adresse indiquée accompagné d'une photo et d'un justificatif de domicile (pas de participation financière demandée) ; la TCAT délivrera une autorisation provisoire à l'élève qui devra la présenter au conducteur à chaque montée dans le véhicule.

CARTE DE TRANSPORT SCOLAIRE

Quand et comment recevrais-je la carte de transport de mon enfant ?

Si l'inscription et, le cas échéant, le règlement de la participation financière ont été effectués avant le 18 juillet, vous recevrez la carte de votre enfant directement à votre domicile quelques jours avant la rentrée scolaire.

Quels abonnements TCAT puis-je recharger sur ma carte Busséo en complément de mon transport scolaire ?

Lors de sa création, la carte Busséo de votre enfant est chargée de l'abonnement «Scolaire TCM» qui lui permet, en plus du transport scolaire, de bénéficier d'un aller-retour / jour sur le réseau TCAT urbain en période scolaire. Il vous est possible de recharger cette carte d'un abonnement supplémentaire (abonnement 30 jours, 10 voyages, etc.) en vous rendant au Point de Vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes. Renseignements au Point de Vente ou par téléphone au 03 25 70 49 00.

Mon enfant a perdu (ou détérioré) sa carte de transport, que dois-je faire ?

Demander un duplicata de la carte (coût : 8€) en vous rendant au Point de vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes ou en adressant un courrier à TCAT - 20 rue aux Moines 10000 Troyes avec votre règlement par chèque à l'ordre de TCAT.

Mon enfant possède déjà une carte BUSSEO. En recevra-t-il une seconde ?

Chaque élève inscrit au transport scolaire recevra une carte Busséo pour la prochaine rentrée scolaire. Si votre enfant en possède déjà une chargée d'un abonnement ou de voyages, ceux-ci seront transférés sur la nouvelle carte. La première carte sera désactivée.

MODIFICATION DE L'INSCRIPTION

Mon enfant change de régime scolaire, que dois-je faire ?

Le signaler par mail à transport-scolaire@tcat.fr.

Nous déménageons et mon enfant change de circuit de transport scolaire, que dois-je faire ?

Je déménage sur une autre commune de TCM : le signaler par mail à transport-scolaire@tcat.fr en joignant un justificatif du nouveau domicile ou en vous rendant au Point de vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes. Une nouvelle carte sera envoyée gratuitement à votre nouvelle adresse, la carte précédente sera désactivée.

Je déménage dans une commune en dehors de TCM : le signaler par mail à transport-scolaire@tcat.fr ; la carte sera désactivée sans remboursement. Une nouvelle demande d'inscription devra être adressée à la Région Grand Est - site Fluo Grand Est 10.

Mon enfant change d'établissement, que dois-je faire ?

L'établissement est situé dans une commune de TCM : le signaler par mail à transport-scolaire@tcat.fr ou en vous rendant au Point de vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes, en joignant un certificat de scolarité du nouvel établissement. Une nouvelle carte vous sera envoyée gratuitement à domicile, la précédente carte sera désactivée.

L'établissement est situé dans une commune en dehors de TCM : le signaler par mail à transport-scolaire@tcat.fr ou en vous rendant au Point de vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes. La carte sera désactivée sans remboursement. Une nouvelle demande d'inscription devra être adressée à la Région Grand Est - site Fluo Grand Est 10.

J'ai fait une erreur lors de l'enregistrement des informations dans le dossier de mon enfant, comment le rectifier ?

Le signaler par mail à transport-scolaire@tcat.fr ou en vous rendant au Point de vente TCAT - 16 rue de la République à Troyes.

Je souhaite annuler la demande d'inscription de mon enfant, comment procéder ?

Toute demande d'inscription peut être annulée si elle est réceptionnée avant le 1er octobre, uniquement par courrier adressé à TCAT - 20 rue aux Moines 10000 Troyes accompagné d'un document justifiant l'annulation (ex. changement d'affectation, manque de place dans l'établissement, etc.).

HORAIRES

Comment être informé des perturbations dans le transport scolaire (non passage du car, conditions climatiques difficiles, grèves, etc.)

Les familles sont informées par SMS lors de perturbations importantes dans le transport scolaire - pensez à communiquer votre n° de portable, lors de l'inscription pour recevoir les SMS.

AUTRES

Je n'ai pas de point d'arrêt transport scolaire à proximité de mon domicile. Puis-je prétendre à une compensation ?

Sous conditions, une allocation familiale de transport (AFT) peut vous être versée :

- le point d'arrêt est situé à plus de 2 kilomètres du domicile
- aucun transport existant pour effectuer l'aller ou le retour
- aucun transport existant pour effectuer l'aller et le retour

Comment faire ma demande ?

Consulter le site www.tcat.fr, rubrique TRANSPORT SCOLAIRE, Les liens utiles - Demande d'AFT

Mon enfant a oublié quelque chose dans le car, auprès de qui dois-je m'adresser pour le récupérer ?

Auprès du transporteur assurant le service concerné. Vous trouverez ses coordonnées en vous connectant sur votre compte via www.tcat.montransportscolaire.net et en consultant l'onglet « lignes » du dossier de votre enfant.