



Guide pratique à l'attention des usagers du service MooviCité PMR

(août 2024)

1. Le service Moovicité PMR :

Le service de transport sur réservation PMR proposé par MooviCité est réservé aux personnes en situation de handicap, détentrices d'une carte d'invalidité à plus de 80% (carte délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées). Il a pour vocation de faciliter la mobilité de tous, pour que le handicap ne soit plus un obstacle aux déplacements de chacun. Ce service dessert les 23 communes de l'agglomération clermontoise et fonctionne d'adresse à adresse.

Il fonctionne de 7h00 à 23h30 (dernière dépose) du lundi au dimanche, y compris les jours fériés. La réservation s'effectue **de 31 jours à 30 minutes avant votre trajet**.

Tarif du service :

- Vous devrez présenter au conducteur un titre de transport du réseau urbain T2C en cours de validité, ainsi que votre carte d'adhérent au service.
- Le service est gratuit les samedis et dimanches.
- Vous pouvez vous procurer des billets unitaires à bord de nos véhicules, au tarif de 2 euros. Il s'agit d'un billet sans contact réutilisable et rechargeable dans les points de vente T2C.

Une tierce personne peut accompagner le voyageur, dans la limite des places disponibles :

- Gratuitement si cette personne est mentionnée sur la carte d'invalidité comme nécessaire, pour des raisons médicales.
- Au tarif T2C pour tous les autres cas.

2. S'inscrire au service :

L'accès au service de transport sur réservation PMR nécessitant la validation de la carte d'invalidité 80%.

L'inscription se fait par téléphone auprès de la centrale de mobilité, qui vous ouvrira les droits d'accès, à réception du document.

Une fois inscrit, pour réserver, trois possibilités :

- Par téléphone, au [04 73 87 40 83](tel:0473874083)
(du lundi au samedi de 7h à 19h sauf jours fériés),
- Sur internet, via la plateforme disponible [en cliquant ici](#),
- Grâce à l'application Moovicité, disponible sur Google Store et App Store.

3. Pour utiliser la plateforme de réservation en ligne :

- Rendez-vous sur : <https://moovicite.app.ridewithvia.com/home>
- Renseignez votre numéro de téléphone (celui enregistré dans votre fiche client au moment de l'inscription)
- Renseignez ensuite le code à 6 chiffres qui sera envoyé sur ce numéro

Conseil pratique : vous pouvez choisir de vous connecter par mot de passe, en renseignant votre adresse email. Cette solution est plus pratique dans la mesure où le site ne vous redemandera pas systématiquement de saisir un code de vérification, reçu sur votre téléphone.

Pour une meilleure expérience, n'oubliez pas d'autoriser la géolocalisation (un message s'ouvrira pour vous demander de valider ou non cette option).

Une fois connecté, vous arrivez dans l'interface de réservation. Plusieurs fonctionnalités sont présentes et le parcours-voyageur est identique à celui proposé dans l'application MooviCité.

Dans le bandeau situé en haut à gauche de la page, vous pouvez sélectionner l'offre de transport sur réservation pour laquelle vous souhaitez réserver. L'offre MooviCité est décomposée en trois services :

- **Les offres zonales** = « MooviCité TAD »
- **La ligne virtuelle d'Opme** = « Ligne Saulzet-CHU Montpied »
- **Le transport PMR d'adresse à adresse** = « MooviCité TPMR »

Soyez vigilant à bien sélectionner l'offre souhaitée, car les résultats proposés en dépendent. Si vous êtes inscrit aux offres tout public, vous aurez accès aux onglets « MooviCité TAD » et « Ligne Saulzet-CHU Montpied ». **Si vous êtes inscrit au service PMR et que vous n'avez pas demandé l'accès aux offres tout public au moment de l'inscription, aucun risque, vous n'aurez accès qu'à l'offre PMR.**

Gestion de votre profil utilisateur :

- **Tout en haut à droite de l'écran, vous pouvez accéder à votre profil en cliquant sur le rond où figurent vos initiales. A partir de là, plusieurs actions sont possibles :**
 - **Modifiez vos informations personnelles** en cliquant sur votre nom/prénom. C'est également ici que vous pouvez demander la suppression de votre compte.
 - Accédez à une **boîte de réception** qui compilera les éventuels messages que la centrale de mobilité pourra vous envoyer
 - **Accédez à vos réservations**, en cliquant sur « Prochains voyages »
 - Accédez à l'historique de vos déplacements passés, en cliquant sur « Historique »
 - **Gérer des adresses favorites**, en cliquant sur « Favoris »
 - **Contactez le service Moovicité** pour une réclamation ou une question, en cliquant sur « Nous contacter ».

Réserver un déplacement :

La première étape consiste à renseigner votre adresse de départ dans la barre de saisie prévue à cet effet, puis votre adresse d'arrivée (*vous pouvez également définir le point de prise en charge, en le positionnant sur la carte*).

Vérifiez bien vos adresses de départ et d'arrivée, notamment si vous sélectionnez un point proposé dans le menu déroulant. Comme un magasin par exemple, certaines enseignes étant présentes en différents points.

En seconde étape, il vous sera proposé d'indiquer le motif du déplacement. Vous pouvez sélectionner l'option « Passer » si vous ne souhaitez pas indiquer ce motif.

La troisième étape consiste à indiquer si des passagers supplémentaires vous accompagneront. Au total, il est possible d'ajouter jusqu'à trois personnes. Trois types de passagers additionnels sont possibles :

- Accompagnateur obligatoire (mention CMI) : au maximum une personne
- Passager de plus de 6 ans
- Passager de moins de 6 ans : dans ce cas il sera nécessaire de prévoir un siège auto.

Si vous voyagez seul, vous pouvez directement cliquer sur « suivant ».

La quatrième étape consiste à choisir la date et l'heure de la prise en charge souhaitée.

Vous pouvez choisir entre deux options : « Départ à » ou « Arrivée à ». La solution « Arrivée à » est particulièrement intéressante. Elle est à privilégier dans le cas où vous avez un impératif horaire à respecter, comme une correspondance ou un rendez-vous. **En choisissant « Arrivée à », l'algorithme ne vous proposera que des solutions compatibles avec votre impératif, ce qui ne sera pas nécessairement le cas avec l'option « départ à ».**

Une fois, votre date et votre horaire souhaités renseignés, cliquez sur « Valider l'horaire », le logiciel va alors lancer son calcul et vous proposer un résultat. Celui-ci peut être :

- **Une ou plusieurs propositions compatibles à votre demande.**
Vous pourrez alors accepter celle qui vous convient le mieux,
- **Une proposition de mise sur liste attente**, dans le cas où il serait possible d'assurer le déplacement mais où les places disponibles sont déjà attribuées,

- **Un refus**, dans le cas où il ne serait pas possible d'inclure votre déplacement dans le programme des autres déplacements déjà établi.

A noter qu'il est possible de mettre en place une répétition sur un déplacement régulier entre un même point de départ et une même adresse d'arrivée, mais uniquement en passant par la centrale de réservation et dans la limite de 31 jours. Cela permet lors d'un même appel de pouvoir réserver plusieurs déplacements identiques en une fois.

Annuler un déplacement :

En cas d'empêchement, afin de libérer des places pour d'autres usagers, nous vous demandons d'annuler le plus tôt possible votre réservation. Une annulation sera considérée comme tardive si elle est faite à moins de 30 minutes du déplacement réservé. En cas de 2 non-présentations ou annulations tardives sur une période de 3 mois, sous réserve de cas de force majeure et sur présentation d'un justificatif, l'utilisateur sera suspendu du service pendant un mois. Le compteur est remis à zéro tous les 3 mois.

L'annulation est possible depuis le module « Prochains voyages ». Vos déplacements à venir sont listés par ordre chronologique du plus proche au plus lointain. Sélectionnez celui que vous souhaitez annuler.

4. Pour utiliser l'application MooviCité :

L'application mobile fonctionne de la même façon que la plateforme internet. Vous y retrouvez les mêmes fonctionnalités. Elle est disponible sous Android et iOS.

Cette application a été conçue pour être accessible, notamment pour les personnes mal ou non-voyantes. L'usage de l'application est donc, dans la mesure du possible, à privilégier.

Pour les appareils iOS (Apple), les fonctions d'accessibilité personnalisées comprennent :

- **VoiceOver** : un lecteur d'écran basé sur les gestes qui permet aux usagers malvoyants de naviguer dans les apps en entendant une description de tout ce qui se trouve à l'écran.
- **Taille de police adaptative** : fonction permettant d'augmenter la taille de la police, rendant le texte plus lisible pour les personnes souffrant de déficiences visuelles.
- **Switch control** : technologie d'assistance qui permet aux usagers de sélectionner des switch, un joystick ou d'autres dispositifs adaptés pour contrôler ce qui s'affiche sur leur écran sans le toucher.

Pour les appareils Android, cela inclut les éléments suivants :

- **TalkBack** : un lecteur d'écran qui utilise un retour vocal pour décrire les actions d'un usager et pour l'informer des alertes et des notifications.
- **Taille et contraste de police adaptatifs** : fonctions permettant d'ajuster la taille du texte et le contraste des couleurs afin de rendre l'écran plus lisible pour les personnes souffrant de déficiences visuelles.

Conseil pratique : vous pouvez choisir de vous connecter par mot de passe, en renseignant votre adresse email. Cette solution est plus pratique dans la mesure où le site ne vous redemandera pas systématiquement de saisir un code de vérification, reçu sur votre téléphone.

Pour une meilleure expérience, n'oubliez pas d'autoriser la géolocalisation (un message s'ouvrira pour vous demander de valider ou non cela).

Une fois connecté, vous arrivez dans l'interface de réservation.

- **Dans le bandeau situé en bas de l'écran, vous pouvez sélectionner l'offre de transport sur réservation pour laquelle vous souhaitez réserver.** L'offre MooviCité est décomposée en trois services :
 - **Les offres zonales** = « MooviCité TAD »
 - **La ligne virtuelle d'Opme** = « Ligne Saulzet-CHU Montpied »
 - **Le transport PMR d'adresse à adresse** = « MooviCité TPMR »

Soyez vigilant à bien sélectionner l'offre souhaitée, car les résultats proposés en dépendent. Si vous êtes inscrit aux offres tout public, vous aurez accès aux onglets « MooviCité TAD » et « Ligne Saulzet-CHU Montpied ». Si vous êtes inscrit au service PMR et que vous n'avez pas demandé l'accès aux offres tout public au moment de l'inscription, aucun risque, vous n'aurez accès qu'à l'offre PMR.

Gestion de votre profil utilisateur :

- **Tout en haut à gauche de l'écran, vous pouvez accéder à votre profil en cliquant sur le rond où figurent trois traits. A partir de là, plusieurs actions sont possibles :**
 - **Modifiez vos informations personnelles** en cliquant sur votre nom/prénom. C'est également ici que vous pouvez demander la suppression de votre compte.
 - Accédez à une **boîte de réception** qui compilera les éventuels messages que la centrale de mobilité pourra vous envoyer
 - **Accédez à vos réservations**, en cliquant sur « Prochains voyages »
 - Accédez à l'historique de vos déplacements passés, en cliquant sur « Historique »
 - **Gérez des adresses favorites**, en cliquant sur « Favoris »
 - **Contactez le service Moovicité** pour une réclamation ou une question, en cliquant sur « Nous contacter ».

La première étape consiste à renseigner votre adresse de départ dans la barre de saisie prévue à cet effet, puis votre adresse d'arrivée (*vous pouvez également définir le point de prise en charge, en le positionnant sur la carte*).

Vérifiez bien vos adresses de départ et d'arrivée, notamment si vous sélectionnez un point proposé dans le menu déroulant. Comme un magasin par exemple, certaines enseignes étant présentes en différents points.

En seconde étape, il vous sera proposé d'indiquer le motif du déplacement. Vous pouvez sélectionner l'option « Passer » si vous ne souhaitez pas indiquer ce motif.

La troisième étape consiste à indiquer si des passagers supplémentaires vous accompagneront. Au total, il est possible d'ajouter jusqu'à trois personnes.

Trois types de passagers additionnels sont possibles :

- Accompagnateur obligatoire (mention CMI) : au maximum une personne
- Passager de plus de 6 ans
- Passager de moins de 6 ans : dans ce cas il sera nécessaire de prévoir un siège auto.

Si vous voyagez seul, vous pouvez directement cliquer sur « suivant ».

La quatrième étape consiste à choisir la date et l'heure de la prise en charge souhaitée.

Vous pouvez choisir entre deux options : « Départ à » ou « Arrivée à ». La solution « Arrivée à » est particulièrement intéressante. Elle est à privilégier dans le cas où vous avez un impératif horaire à respecter, comme une correspondance ou un rendez-vous. **En choisissant « Arrivée à », l'algorithme ne vous proposera que des solutions compatibles avec votre impératif, ce qui ne sera pas nécessairement le cas avec l'option « départ à ».**

Une fois, votre date et votre horaire souhaités renseignés, cliquez sur « Valider l'horaire », le logiciel va alors lancer son calcul et vous proposer un résultat. Celui-ci peut être :

- **Une ou plusieurs propositions compatibles à votre demande.**
Vous pourrez alors accepter celle qui vous convient le mieux,
- **Une proposition de mise sur liste attente**, dans le cas où il serait possible d'assurer le déplacement mais où les places disponibles sont déjà attribuées,
- **Un refus**, dans le cas où il ne serait pas possible d'inclure votre déplacement dans le programme des autres déplacements déjà établi.

A noter qu'il est possible de mettre en place une répétition sur un déplacement régulier entre un même point de départ et une même adresse d'arrivée, mais uniquement en passant par la centrale de réservation et dans la limite de 31 jours. Cela permet lors d'un même appel de pouvoir réserver plusieurs déplacements identiques en une fois.

Annuler un déplacement :

En cas d'empêchement, afin de libérer des places pour d'autres usagers, nous vous demandons d'annuler le plus tôt possible votre réservation. Une annulation sera considérée comme tardive si elle est faite à moins de 30 minutes du déplacement réservé. En cas de 2 non-présentations ou annulations tardives sur une période de 3 mois, sous réserve de cas de force majeure et sur présentation d'un justificatif, l'utilisateur sera suspendu du service pendant un mois. Le compteur est remis à zéro tous les 3 mois.

L'annulation est possible depuis le module « Prochains voyages ». Vos déplacements à venir sont listés par ordre chronologique du plus proche au plus lointain. **Sélectionnez celui que vous souhaitez annuler.**