

Foire aux questions Transport adapté

Rentrée 2025/2026

Le service

1) Quels trajets sont éligibles ? Quels trajets ne sont pas éligibles ?

- Les trajets pris en charge :
 - Un aller-retour par jour entre le domicile et l'établissement scolaire ou universitaire
 - Les déplacements vers un lieu de stage (d'une durée minimum de 2 jours entiers consécutifs) avec une convention de stage signée et transmis 15 jours avant la date de début du stage
 - Les déplacements des apprentis entre le domicile et l'établissement scolaire ou universitaire ou le lieu d'apprentissage
 - Un examen scolaire sur présentation de la convocation.
- Les trajets non pris en charge :
 - Les établissements médicaux-sociaux (IME, IMPRO, ITEP, CMPP, hôpital, SESSAD, UEMA...).
 - Les rendez-vous médicaux
 - Les sorties pédagogiques ou sportives
 - Les activités extra ou périscolaire (centre de loisirs, études...)
 - Les modifications ponctuelles d'emploi du temps (absence d'un professeur...)
 - Les journées de découverte ou d'intégration dans un autre établissement.

2) Comment choisir entre les modalités de prise en charge proposé ?

C'est un choix personnel en fonction de vos souhaits. Nos services sont à votre disposition pour vous orienter vers une des modalités de transports.

Inscription

1) Je ne connais pas l'affectation de mon enfant, puis-je inscrire mon enfant ?

Vous devez connaître l'affectation définitive de votre enfant avant de procéder à l'inscription. L'établissement scolaire étant une information indispensable à l'organisation du service.

2) Je me suis trompé d'établissement scolaire. Comment faire ?

Cette information doit être exact. Nous vous invitons à contacter notre service par mail.

3) Je suis apprenti, puis-je bénéficier du service ?

Oui, ce service fonctionne pour les apprentis. Lors de votre inscription, vous devez nous communiquer une copie de votre contrat d'apprentissage qui précisera vos jours et horaires de travail. Vous nous donnerez également votre planning précisant les semaines de cours et les semaines en entreprise. Vous pouvez déposer vos documents dans votre espace (onglet « dépôt de document » lors de votre inscription en ligne.).

4) Mon enfant est en fauteuil, puis-je bénéficier du service ?

Notre service propose des transports avec des véhicules adaptés. Votre enfant peut rester dans son fauteuil lors du transport (tête obligatoire). Le conducteur est formé pour ce type de prise en charge.

Si votre enfant peut faire le transfert seul de son fauteuil dans le véhicule, le fauteuil manuel pliant sera installé dans le coffre par le chauffeur.

5) Puis-je modifier mon dossier en cas de changement (adresse, scolarisation, mode de transport ...) ?

Vous devez contacter notre service par mail pour signaler tout changement,

Inscription

6) Puis-je avoir un transport pour les stages ?

Ce service fonctionne également pour les stages dont la durée est supérieure à 2 jours consécutifs. Une convention de stage, signée par toutes les parties, doit être transmise par mail à nos services 15 jours minimum avant la date de début du stage.

7) Dois-je créer un dossier pour chaque enfant ?

Chaque enfant doit disposer d'un dossier individuel d'inscription.

8) Comment communiquer les modalités de prise en charge spécifiques ?

Les modalités techniques de prise en charge sont par exemple (fauteuils, déambulateur, ambulance, autre ...), Vous devez nous envoyer un mail pour nous préciser d'autres spécificités pour une bonne prise en charge de votre enfant.

9) Si l'établissement de mon enfant n'est pas répertorié dans le menu déroulant, comment faire ?

Deux possibilités :

- 1) L'établissement est desservi. Pour le retrouver, privilégiez la saisie de la commune de l'établissement.
- 2) L'établissement scolaire de votre enfant n'est pas desservi. En effet, certains établissements ne sont pas des destinations desservies par Ile-de-France mobilités

Vous pouvez contacter notre service par mail.

Fonctionnement

1) Mon enfant a un rendez-vous médical, est-il possible de l'emmener ou de le récupérer ?

Le transport vers un rendez-vous médical chez un praticien n'est pas possible. Notre service réalise un transport uniquement entre le domicile de l'élève et son établissement scolaire, son lieu de stage ou son employeur dans le cadre de l'apprentissage.

2) Lors de la dépose de mon enfant à mon domicile, aucun adulte responsable n'est présent, est ce possible ?

Pour les enfants mineurs, un adulte doit être présent au domicile. En cas d'absence d'adulte, l'enfant est déposé auprès des forces de l'ordre. Une décharge de responsabilité peut être demandée par les transporteurs.

3) Comment s'organise l'élaboration d'un circuit ? Un regroupement des élèves résidant à proximité et qui sont scolarisés dans le même établissement scolaire est réalisé. La durée du parcours pour l'ensemble du circuit collectif ne doit pas dépasser une heure par trajet.

4) Quel est l'interlocuteur qui valide ma demande pour tout changement de transport ? Le conducteur ? La société de transport ? IDFM ?

Ile-de-France mobilités doit valider tout changement dans le cadre du transport. Un conducteur n'a pas à prendre de décision sur un changement et s'adresse obligatoirement à son employeur pour obtenir son autorisation. Le transporteur demande au préalable l'autorisation à Ile-de-France mobilités.

5) Quels sont les horaires de prise en charge ?

Les horaires de prise en charge sont communiqués par le transporteur en fonction de l'organisation du circuit qui sont majoritairement des circuits collectifs et comprenant plusieurs enfants. Les horaires sont élaborés en fonction des horaires de l'établissement scolaire et de l'ensemble des emplois du temps des enfants. Une fiche horaire est présentée par le conducteur et signée par les parents avant la mise en place du transport.

Fonctionnement

6) Mon enfant a un emploi du temps à temps partiel, comment s'adapte le transport à cet emploi du temps ?

Vous devez communiquer un emploi du temps définitif au transporteur qui demandera la validation à Ile-de-France mobilités pour la prise en charge des horaires spécifiques.

7) Comment effectuer une réclamation ?

Vous pouvez contacter notre service de préférence par mail en décrivant la situation (événement, enfant concerné, jour, horaire ...). Nous vous contacterons pour échanger sur la situation.

8) Mon enfant doit attendre en permanence, pour quelle raison ?

À partir de la scolarisation en collège, il est admis que les ayants droit peuvent attendre en permanence jusqu'à 2 heures avant leur premier cours ou après leur dernier cours pour permettre des regroupements, dans le respect des heures d'ouverture de l'établissement. Ils peuvent donc être amenés à attendre en salle de permanence le début de leurs cours ou l'arrivée du transporteur.

9) Le chauffeur ne s'est pas présenté ce matin, qui dois-je contacter ?

Vous devez contacter immédiatement le transporteur pour signaler une absence de prise en charge. Vous devez contacter également Ile-de-France mobilités par mail pour informer de cette situation. Nous échangerons avec la société afin que cette situation ne se reproduise pas.

10) Je constate un comportement inapproprié lors du transport comment le signaler ?

Vous devez contacter notre service en urgence par mail en décrivant la situation (événement, enfant concerné, jour, horaire ...). Vos éléments nous permettent d'échanger avec le transporteur, voire d'appliquer des pénalités si les conditions du service ne sont pas respectées.

11) Je n'ai pas de nouvelle du transporteur pour la mise en place du transport ?

Un délai est nécessaire pour la mise en place d'un circuit par le transporteur (recrutement d'un conducteur, mise à disposition d'un véhicule), En l'absence de nouvelle du transporteur, vous devez alerter par mail Ile-de-France mobilités pour obtenir plus de renseignements.