

# e-PASS JEUNES

LES  
BONS PLANS  
DES JEUNES  
DE LA RÉGION

UNE CARTE  
DE 80 EUROS

POUR MES LOISIRS  
CULTURE & SPORT  
+ DES BONS PLANS

e-PASS  
JEUNES

80 EUROS  
LOISIRS,  
CULTURE & SPORT  
+ BONS PLANS

RÉGION  
SUD  
PROVENCE  
ALPES  
CÔTE D'AZUR



## FAQ BÉNÉFICIAIRES (FOIRE AUX QUESTIONS)



e-PASS  
JEUNES

LES  
BONS PLANS  
DES JEUNES  
DE LA RÉGION

# Table des matières

1.	QUI PEUT BENEFICIER DE LA CARTE E-PASS JEUNES ? .....	3
2.	QUELS SONT LES AVANTAGES PROPOSES PAR L'E-PASS JEUNES ?.....	3
3.	QUELS SONT LES CARTES E-PASS JEUNES ACCEPTÉES ? .....	3
4.	COMMENT OBTENIR MA CARTE E-PASS JEUNES ? .....	4
4.1	COMMENT ACTIVER MA CARTE ? .....	4
4.2	JE DISPOSE DE MES IDENTIFIANTS ATRIUM FOURNIS PAR MON LYCEE .....	5
5.	J'AI DÉJÀ UNE CARTE E-PASS JEUNES, COMMENT PUIS-JE LA REACTIVER ? .....	5
6.	PUIS-JE M'INSCRIRE SANS CERTIFICAT DE SCOLARITE ? .....	5
7.	COMMENT DÉPENSER MES AVANTAGES E-PASS JEUNES ? .....	5
7.1	LE PARTENAIRE SCANNE LE QR-CODE PRÉSENT SUR MA CARTE OU DANS MON APPLICATION MOBILE (MON PROFIL > MA CARTE).....	6
7.2	JE SCANNE LE QR-CODE DU PARTENAIRE.....	6
7.3	J'IMPRIME UN BON D'ÉCHANGE DEPUIS MON ESPACE WEB (HORS APPLICATION MOBILE) .....	6
8.	COMMENT TROUVER UN PARTENAIRE ? .....	6
9.	QU'EST-CE QU'UN BON PLAN ? .....	6
10.	À QUOI CORRESPONDENT LES 10 € DES SORTIES SCOLAIRES ? .....	7
11.	COMMENT UTILISER LES 20 € POUR LA PRATIQUE SPORTIVE ? .....	7
12.	COMMENT ME CONNECTER A MON ESPACE ? .....	7
13.	QUE SIGNIFIENT LES DIFFÉRENTS STATUTS SUITE A MA DEMANDE DE CARTE ? .....	8
13.1	<i>Le statut de la demande indique « DOUBLON » .....</i>	8
13.2	<i>Le statut de ma demande indique « REJETÉE » .....</i>	8
13.3	<i>Le statut de ma demande indique « EN ATTENTE DE VALIDATION ».....</i>	8
13.4	<i>Le statut de ma demande indique « REFUSÉE ».....</i>	8
14.	J'AI OUBLIÉ MA CARTE, COMMENT FAIRE UNE TRANSACTION ?.....	8
15.	J'AI GÉNÉRÉ UN BON D'ÉCHANGE PAR ERREUR, PUIS-JE L'ANNULER ? .....	9
16.	J'AI EFFECTUÉ MA DEMANDE DE CARTE MAIS JE NE L'AI TOUJOURS PAS REÇUE, EST-CE NORMAL ? .....	9
17.	QUE FAIRE EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE LA CARTE ?.....	9
18.	QUELLE EST LA DURÉE DE VALIDITÉ DE MA CARTE ?.....	9
19.	COMMENT CONNAÎTRE LE SOLDE RESTANT SUR MA CARTE ? .....	10
20.	JE NE REÇOIS AUCUN MAIL SUR MA DEMANDE EN COURS .....	10
21.	JE NE REÇOIS PAS DE NOTIFICATION PAR MAIL DES TRANSACTIONS EFFECTUÉES .....	10
22.	QUELS SONT LES NAVIGATEURS COMPATIBLES AVEC LE SITE INTERNET E-PASS JEUNES ? .....	10
23.	JE NE TROUVE PAS LA RÉPONSE A MA QUESTION ?.....	10

## **1. Qui peut bénéficier de la carte e-PASS JEUNES ?**

Les jeunes scolarisés en Provence-Alpes-Côte d'Azur, âgés de 13 à 25 ans et relevant des statuts suivants : lycéens, apprentis, élèves et étudiants du sanitaire et du travail social, stagiaires de la formation professionnelle, élèves en BTS ou classe préparatoire aux grandes écoles dans un lycée, élèves inscrits dans une Maison familiale et rurale (MFR) ou dans un Institut médico-éducatif (IME), jeunes inscrits dans une Mission locale, à l'École de la 2e Chance et en Service Civique et scolarisés en région Sud.

## **2. Quels sont les avantages proposés par l'e-PASS JEUNES ?**

La dotation de 80 € est répartie de la manière suivante :

- 28 € pour la lecture,
- 12 € pour le cinéma,
- 10 € pour le spectacle et les arts visuels,
- 10 € pour les sorties organisées dans le cadre scolaire,
- 20 € pour l'achat d'une licence sportive auprès d'une association ou d'un club affilié à une fédération sportive ou 20€ de réduction pour une inscription ou pour un abonnement dans un établissement sportif pour la pratique du fitness, de l'escalade ou du foot en salle.

Les transactions s'effectuent auprès des partenaires préalablement affiliés au dispositif, dont la liste est disponible sur le site ou via l'application.

En aucun cas, la carte ne peut financer un autre bien que l'achat d'un livre, d'une place de cinéma, de spectacle, d'une entrée de musée et la pratique d'une activité sportive.

Les jeunes bénéficiaires peuvent également accéder aux Bons Plans proposés par les partenaires pour des sorties inédites, réduction, places gratuites, participation à de grands événements sportifs et culturels, accès aux backstages, rencontres d'acteurs et d'auteurs, visite des coulisses, séances de dédicaces, invitation à des avant premières, etc. Pour accéder aux Bons Plans, il pourra leur être demandé de s'inscrire ou de présenter leur carte, selon les offres des partenaires.

## **3. Quels sont les cartes e-PASS JEUNES acceptées ?**

Pour cette nouvelle année scolaire 2022-2023, la carte e-PASS JEUNES fait peau neuve !

Pour les jeunes qui ont bénéficiés d'une carte e-PASS JEUNES lors de la période scolaire 2021-2022, **conservez votre carte, elle est toujours valide et sera recreditée si vous êtes toujours éligible**. Pour la réactiver, il faudra simplement refaire une nouvelle demande e-PASS JEUNES. Afin de la réactiver, connectez-vous à votre compte et n'oubliez pas de faire une nouvelle demande de carte e-PASS JEUNES pour cette nouvelle année (voir ci-après **5. J'ai déjà une carte e-PASS JEUNES, comment puis-je la réactiver ?**).



La carte e-PASS JEUNES millésime 2021-2022



La nouvelle carte e-PASS JEUNES millésime 2022-2023

#### 4. Comment obtenir ma carte e-PASS JEUNES ?

Si vous êtes un nouveau bénéficiaire éligible au dispositif e-PASS JEUNES\*, il convient de créer votre compte et de faire une demande de carte pour cette année.

\*Si vous êtes lycéen et que vous disposez de vos identifiants Atrium, reportez-vous à **4.1 Je dispose de mes identifiants Atrium fournis par mon lycée**

Pour ce faire, deux possibilités :

- Rendez-vous sur le site <https://e-passjeunes.maregionsud.fr>, et dans « Espace jeunes », cliquez sur « [Je me connecte](#) » puis sur « [Créer un compte](#) ».
- Télécharger l'application mobile e-PASS JEUNES, disponible gratuitement sur l'App Store ou le Play Store puis cliquez sur « [Créer un compte](#) ».

1 - Compléter le formulaire d'inscription puis définissez votre mot de passe. Pour information, l'adresse mail renseignée deviendra votre identifiant lors de vos prochaines connexions.

2 - Une fois votre formulaire d'inscription complété et validé, vous recevrez un mail avec un lien d'activation.

3 - Cliquez sur le lien pour activer votre compte, puis saisissez votre identifiant (votre adresse mail) et votre mot de passe.

4 - Une fois dans votre espace, rendez-vous dans la rubrique « **LES E-PASS** » pour faire votre demande de carte.

5 - Complétez vos informations, téléchargez votre justificatif de situation (certificat de scolarité, certificat de situation, contrat) signé et tamponné.

6 - Validez votre demande. Vous pouvez consulter et suivre le statut de votre demande dans la rubrique « **MES DEMANDES** » ou « **MON ACTIVITE** ». Vous serez informé par mail des suites apportées à votre demande.

7 - Après instruction, si votre demande est validée, vous recevrez votre carte à l'adresse indiquée dans votre dossier dans un délai de 15 jours ouvrés.

##### 4.1 Comment activer ma carte ?

1 - Rendez-vous dans la rubrique « **MA CARTE** » dans votre espace personnel [e-passjeunes.maregionsud.fr](https://e-passjeunes.maregionsud.fr) ou sur votre application dans « **Mon profil** ».

2 - Cliquez sur « **ACTIVER MA CARTE** ».

3 - Renseignez le « **numéro de carte** » qui se trouve au verso (12 chiffres).

4 - Présentez votre carte ou votre application chez les partenaires référencés culturels et sportifs répartis dans toute la région et utiliser vos bons d'achat.

#### **4.2 Je dispose de mes identifiants Atrium fournis par mon lycée**

Connectez-vous à votre compte Atrium. Cliquez sur le bouton « **e-PassJeunes** » dans le menu en haut. Vous serez redirigé sur l'écran de création de compte e-PASS JEUNES.

1 - Compléter le formulaire d'inscription puis définissez votre mot de passe. Pour information, l'adresse mail renseignée deviendra votre identifiant lors de vos prochaines connexions.

2 - Une fois votre formulaire d'inscription complété et validé, vous recevrez un mail avec un lien d'activation.

3 - Cliquez sur le lien pour activer votre compte, puis saisissez votre identifiant (votre adresse mail) et votre mot de passe.

4 - Une fois dans votre espace e-PASS JEUNES, rendez-vous dans la rubrique « **LES E-PASS** » pour faire votre demande de carte. Certaines données seront déjà préremplies. Il vous faudra compléter votre dossier et il ne sera pas nécessaire de joindre votre certificat de scolarité.

5 - Validez votre demande. Vous pouvez consulter et suivre le statut de votre demande dans la rubrique « **MES DEMANDES** » ou « **MON ACTIVITE** ». Vous serez informé par mail de la validation de votre demande.

6 - Vous recevrez votre carte à l'adresse indiquée dans votre dossier dans un délai de 15 jours ouvrés.

**IMPORTANT : les jeunes de moins de 15 ans, ne pourront pas créer leur compte depuis Atrium, il faudra se connecter directement sur le site <https://e-passjeunes.maregionsud.fr>.**

#### **5. J'ai déjà une carte e-PASS JEUNES, comment puis-je la réactiver ?**

1 - Une fois connecté à votre espace e-PASS JEUNES, rendez-vous dans la rubrique « **LES E-PASS** » pour faire une nouvelle demande.

2 - Validez votre demande. Vous pouvez consulter et suivre le statut de votre demande dans la rubrique « **MES DEMANDES** » ou « **MON ACTIVITE** ». Vous serez informé par mail de la validation de votre demande et votre carte sera automatiquement créditée.

#### **6. Puis-je m'inscrire sans certificat de scolarité ?**

Oui, à condition d'être lycéen et de faire sa demande de carte depuis son espace Atrium (voir **4.1 je dispose de mes identifiants Atrium fournis par mon lycée**).

#### **7. Comment dépenser mes avantages e-PASS JEUNES ?**

Vous disposez de 3 possibilités pour dépenser vos avantages chez les partenaires affiliés.

### ***7.1 Le partenaire scanne le QR-Code présent sur ma carte ou dans mon application mobile (Mon profil > ma carte)***

Le partenaire saisit alors le montant de la transaction, à hauteur de votre solde disponible puis il valide l'opération.

Chaque transaction vous est notifiée par mail.

Votre solde, consultable sur votre application mobile et sur votre espace personnel est mis à jour en temps réel.

### ***7.2 Je scanne le QR-Code du partenaire***

1 - Depuis votre application mobile, sur l'écran d'accueil « **MON ACTIVITE** », « **E-Coupons** » sélectionner la thématique « bons d'achat » et cliquez sur « **Utiliser** ».

2 - Scannez le QR-Code du partenaire et saisissez le montant de la transaction puis cliquez sur « **Confirmer** ». Cette action est définitive.

Chaque transaction vous est notifiée par mail.

Votre solde, consultable sur votre application mobile, et sur votre espace personnel, est mis à jour en temps réel.

### ***7.3 J'imprime un bon d'échange depuis mon espace web (hors application mobile)***

Depuis votre espace personnel, dans la rubrique « **LES PARTENAIRES** », recherchez un ou plusieurs partenaires, selon le/ les critères de votre choix.

Cliquez sur la fiche du partenaire choisi puis sur « **Utiliser** ».

Vous pourrez alors saisir le montant souhaité, puis imprimer votre bon d'échange, ou le retrouver dans votre application mobile e-PASS JEUNES, rubrique « **MON ACTIVITE** ».

Le bon d'échange devra être présenté au partenaire préalablement sélectionné, qui scannera le QR code ou saisira dans son espace le numéro du bon d'échange.

La transaction sera alors réalisée et le solde en lien avec le bon d'achat dépensé, mis à jour.

## ***8. Comment trouver un partenaire ?***

Les partenaires sont référencés sur le site <https://e-passjeunes.maregionsud.fr> et dans votre espace personnel rubrique « **LES PARTENAIRES** ». Ces derniers sont géolocalisables depuis votre application mobile.

**Il est recommandé de consulter cette liste avant tout déplacement.**

## ***9. Qu'est-ce qu'un Bon Plan ?***

L'e-PASS JEUNES est enrichi d'une offre de Bons Plans pour des sorties inédites et des invitations à de grands événements sportifs et culturels ! Les partenaires peuvent proposer des réductions, des places gratuites mais également des rencontres d'artistes, d'auteurs, de metteurs en scène, des invitations à des avant-premières,

à des répétitions (théâtre, danse, concerts), à des backstages, à des tournages, à des visites de coulisses, de loges, à une participation à des ateliers d'écriture ou d'éloquence organisés à l'occasion de manifestations littéraires, des invitations à des tournois sportifs, des compétitions internationales, des entraînements de sportifs de haut niveau ainsi qu'à des séances de dédicace, etc.

Les Bons Plans sont accessibles depuis l'application mobile e-PASS JEUNES ou depuis la rubrique « **BONS PLANS** » dans votre espace personnel.

Des Bons Plans seront accessibles sur inscription uniquement. Pour en bénéficier, il suffira de se rendre sur le Bon Plan et cliquer sur « **S'INSCRIRE** ». Si vous ne souhaitez plus bénéficier de ce Bon Plan, pensez à vous désinscrire pour en faire bénéficier d'autres personnes. Il suffit de cliquer sur « **SE DÉSINSCRIRE** ».

Si vous le souhaitez, vous pouvez également partager les Bons Plans sur vos réseaux sociaux Facebook ou Twitter ou encore copier le lien en cliquant tout simplement sur le bouton correspondant :



### ***10. À quoi correspondent les 10 € des sorties scolaires ?***

Il s'agit d'une dotation utilisable uniquement par votre établissement d'enseignement ou de formation, afin d'organiser une sortie dans le cadre scolaire chez un partenaire du e-PASS JEUNES.

### ***11. Comment utiliser les 20 € pour la pratique sportive ?***

Il s'agit d'une aide pour l'achat d'une licence sportive auprès d'une association ou d'un club affilié à une fédération sportive **ou** d'une réduction pour une inscription dans un établissement sportif pour la pratique du fitness, de l'escalade ou du foot en salle.

Rendez-vous dans le club ou l'établissement de votre choix (celui-ci doit être préalablement partenaire du dispositif e-PASS JEUNES) puis le club ou l'établissement procédera à la transaction (voir **6. Comment dépenser mes avantages e-PASS JEUNES ?**)

Une pièce d'identité vous sera demandée.

### ***12. Comment me connecter à mon espace ?***

Dans l'onglet « **Espace jeunes** », cliquer sur « **JE ME CONNECTE** » et renseigner l'adresse mail et le mot de passe utilisés au moment de la création du compte. Le dispositif est ouvert aux inscriptions depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2022.

Si vous aviez un compte e-PASS JEUNES pour l'année scolaire 2021-2022, connectez-vous avec l'adresse mail et mot de passe utilisés au moment de la création du compte.

En cas d'oubli du mot de passe, cliquer sur « **Mot de passe oublié** » pour le modifier. Un mail de réinitialisation vous sera envoyé.

## ***13. Que signifient les différents statuts suite à ma demande de carte ?***

### **13.1 Le statut de la demande indique « DOUBLON »**

Un doublon résulte du fait qu'une demande d'e-PASS a été réalisée en double, à partir d'un deuxième compte en ligne, et pour un même bénéficiaire.

La première demande d'e-PASS d'un bénéficiaire sera instruite, mais les demandes en doublons seront systématiquement rejetées.

Un mail d'information vous sera envoyé sur l'adresse mail renseignée dans le compte identifié comme doublon.

### **13.2 Le statut de ma demande indique « REJETÉE »**

Une demande « rejetée » signifie que votre éligibilité au e-PASS JEUNES n'a pas pu être validée ou que votre demande est incomplète. Plusieurs raisons peuvent expliquer un rejet :

- la pièce justificative est manquante ou illisible,
- une incohérence entre les informations renseignées sur votre compte e-PASS JEUNES (nom, prénom, date de naissance, formation, etc...) renseignées sur votre compte, et celles qui figurent sur votre justificatif joint à votre demande
- l'absence de cachet et / ou de la signature sur votre justificatif

Si votre demande est rejetée, un mail est envoyé pour vous en informer et pour vous préciser le motif de rejet.

Vous pourrez alors modifier et / ou compléter votre demande en fonction et nous la faire parvenir à nouveau pour traitement.

### **13.3 Le statut de ma demande indique « EN ATTENTE DE VALIDATION »**

Un certificat de scolarité ou un contrat a été déposé sur votre espace ou via votre application mobile. Votre demande est alors en cours de validation, pour confirmer la complétude de votre dossier et votre éligibilité au dispositif.

Un mail vous sera envoyé pour vous communiquer la suite donnée à votre demande d'e-PASS JEUNES.

### **13.4 Le statut de ma demande indique « REFUSÉE »**

Votre situation (formation, cursus, âge, etc.) ne vous permet pas d'être éligible au dispositif e-PASS JEUNES cette année.

## ***14. J'ai oublié ma carte, comment faire une transaction ?***

Vous avez 2 possibilités :

- Présentez au partenaire votre QR code, accessible depuis votre application mobile rubrique dans **Mon PROFIL** » > **Ma carte**. Le partenaire saisira alors le montant puis validera la transaction.



- Scannez le QR-Code du partenaire avec votre mobile via l'application e-PASS JEUNES, saisissez le montant de la transaction et validez. Votre solde est mis à jour en temps réel et vous recevrez une notification par mail.

### ***15. J'ai généré un bon d'échange par erreur, puis-je l'annuler ?***

Vous pouvez gérer vos bons d'échange, depuis votre espace, dans la rubrique « **MON ACTIVITE** » ou sur votre application mobile.

Tant qu'un bon d'échange n'a pas été scanné par un partenaire, vous pouvez l'annuler et vous serez alors recredité du montant du bon d'échange.

### ***16. J'ai effectué ma demande de carte mais je ne l'ai toujours pas reçue, est-ce normal ?***

Vous pouvez suivre le statut de votre demande de carte directement dans votre espace en ligne, rubrique « **MA CARTE** » dans votre espace personnel ou sur votre application mobile.

Si la carte a bien été envoyée et que vous ne l'avez pas reçue dans les 30 jours suivant sa date d'envoi, merci de contacter l'assistance au **0 806 601 102** du lundi au samedi de 9h à 19h (prix d'un appel local) ou par mail à [e-passjeunes@up.coop](mailto:e-passjeunes@up.coop).

### ***17. Que faire en cas de perte ou de vol de la carte ?***

Il faut en urgence la désactiver afin d'éviter une utilisation frauduleuse.

Pour ce faire, rendez-vous :

- dans votre application mobile, rubrique **MON PROFIL** > **Ma carte** puis cliquez sur « **DESACTIVER MA CARTE** »,
- ou dans votre espace en ligne, rubrique « **MA CARTE** », puis cliquez sur « **DESACTIVER MA CARTE** ».

Votre carte est alors désactivée de manière temporaire.

Vous pouvez alors, depuis votre application mobile et votre espace en ligne, rubrique « **MA CARTE** » :

- réactivez votre carte à tout moment, en cliquant sur « **REACTIVER MA CARTE** »,
- la mettre en opposition de manière définitive et commander une nouvelle carte, en cliquant sur « **COMMANDER UNE NOUVELLE CARTE** ».

Une nouvelle carte vous sera adressée dans un délai de 15 jours ouvrés.

### ***18. Quelle est la durée de validité de ma carte ?***

Le dispositif e-PASS JEUNES fonctionne en année scolaire. Ma carte est valable de la date de validation de ma demande jusqu'au 31 août (année scolaire). Les crédits non dépensés ne pourront être reconduits l'année suivante.

La carte doit être néanmoins conservée d'une année sur l'autre. A la rentrée 2022, vous pourrez réactiver vos droits.

La limite des inscriptions est fixée au 30 juin 2023 pour l'année scolaire en cours.

### ***19. Comment connaître le solde restant sur ma carte ?***

Le suivi en temps réel des soldes est disponible dans votre espace, onglet « **MON ACTIVITE** ».

### ***20. Je ne reçois aucun mail sur ma demande en cours***

Il convient de vérifier vos spams ainsi que l'adresse mail renseignée lors de la création de votre compte. Sinon contacter l'assistance au **0 806 601 102** du lundi au samedi de 9h à 19h (prix d'un appel local) ou par mail à [e-passjeunes@up.coop](mailto:e-passjeunes@up.coop).

### ***21. Je ne reçois pas de notification par mail des transactions effectuées***

Il convient de vérifier vos spams ainsi que l'adresse mail renseignée lors de la création de votre compte. Sinon contacter l'assistance au **0 806 601 102** du lundi au samedi de 9h à 19h (prix d'un appel local) ou par mail à [e-passjeunes@up.coop](mailto:e-passjeunes@up.coop).

### ***22. Quels sont les navigateurs compatibles avec le site internet e-PASS JEUNES ?***

Le site est compatible avec les navigateurs internet explorer (IE) V9 et V10, Firefox V4 et supérieure ou Chrome V10 et supérieure.

### ***23. Je ne trouve pas la réponse à ma question ?***

Contactez l'assistance au **0 806 601 102** du lundi au samedi de 9h à 19h (prix d'un appel local) ou par mail à [e-passjeunes@up.coop](mailto:e-passjeunes@up.coop).

Vous pouvez télécharger le tutoriel vous concernant en cliquant [ici](#)