

Vous avez une question concernant le Pass'Région ? La réponse est peut-être sur cette page.

## 1. Qu'est-ce que le PASS' Région ?

Le PASS' Région est un nouveau dispositif d'aides proposé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Il remplace, à partir du 1er juin 2017, la carte M'ra des jeunes rhônalpins et la carte Jeunes Nouveau Monde des jeunes auvergnats. Le PASS' Région est une carte chargée d'avantages liés à la culture, au sport, à l'éducation... (tous les détails sur les avantages du PASS sont disponibles sur l'application mobile PASS' Région et sur notre site internet : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/avantagespass>). Les avantages peuvent être utilisés auprès du réseau de partenaires du dispositif.

## 2. Puis-je bénéficier du PASS' Région ?

Le PASS' Région est réservé aux lycéens, apprentis, jeunes inscrits en mission locale, en IME/IMPRO, en formations sanitaires et sociales (plus de détails sur les critères et les conditions d'éligibilité sur l'application mobile PASS' Région et sur notre site internet : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/beneficiaires>).

## 3. Le PASS' Région est-il gratuit ?

Le PASS' Région est totalement gratuit. Néanmoins, seul l'avantage cinéma (5 places de cinéma dans les salles et festivals partenaires) implique une participation d'1 euro par entrée. De plus, toute demande de remplacement d'un PASS perdu, cassé ou volé fera l'objet d'un débit de 5 euros sur l'un des avantages encore disponibles sur votre PASS.

## 4. Comment commander le PASS' Région ?

Si vous êtes éligible au PASS' Région, vous devez remplir un bon de commande en ligne sur l'application mobile PASS' Région ou sur notre site internet : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/commandepass>. Le PASS' Région peut être livré à votre domicile ou auprès de votre établissement ou structure d'accueil.

Attention : Le PASS' Région est un nouveau dispositif. Par conséquent, pour la première année de son fonctionnement (campagne 2017/2018), tous les jeunes éligibles au PASS doivent remplir un bon de commande en ligne. Les années suivantes, si vous remplissez toujours les critères d'éligibilité au PASS, vous pourrez demander la revalidation de votre PASS par votre établissement ou votre structure d'accueil ; vous n'aurez ainsi pas à remplir un nouveau bon de commande en ligne, quel que soit votre établissement ou votre structure d'accueil.

Le PASS doit être conservé durant tout votre cursus.

## 5. Quelles sont les étapes pour recevoir mon PASS' Région ?

Après avoir rempli un bon de commande en ligne, votre établissement ou structure d'accueil doit valider votre commande. Le PASS' Région vous est ensuite adressé sous une semaine environ.

## 6. Comment connaître l'avancée de ma commande ?

A chaque étape (dépôt de la commande, validation de votre commande par l'établissement ou la structure d'accueil, envoi du PASS' Région), vous recevez un mail d'information.

Vous disposez également d'un compte personnel sur l'application mobile PASS' Région et sur notre site internet : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/moncomptepass> dans lequel vous pouvez suivre l'avancée de votre commande.

## 7. Je n'ai pas reçu mon PASS' Région. Que faire ?

Si votre établissement ou votre structure d'accueil a bien validé votre demande de PASS et que vous ne l'avez pas reçu, vous devez contacter notre assistance technique au 0810 559 559 (service facturé 6 centimes d'euros par minute + le prix d'un appel local - détail des prix disponible au 3008), du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, afin de faire le point sur l'envoi de votre PASS.

## 8. Où utiliser mon PASS' Région ?

Le PASS' Région peut être utilisé auprès du réseau de partenaires du dispositif. La liste des partenaires est disponible sur l'application mobile PASS' Région ainsi que sur le site internet de la Région :

<https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/lieux>

## 9. Comment connaître le solde de mes avantages ?

Vous pouvez consulter le solde de vos avantages, mais également prendre connaissance des bons plans du PASS' Région et des actualités autour du PASS' Région sur votre compte personnel, via l'application mobile PASS' Région ou notre site internet : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/moncomptepass>.

## 10. Quelle est la durée de validité du PASS' Région ?

Le PASS' Région est utilisable du 1er juin de l'année N au 31 mai de l'année N+1. Au-delà, il doit être revalidé par votre établissement ou votre structure d'accueil à condition que vous remplissiez toujours les critères d'éligibilité. Le PASS' Région doit être conservé durant tout votre cursus. En cas de perte, de casse ou de vol, un montant de 5 euros sera prélevé sur l'un des avantages encore disponibles sur votre PASS' Région. Tout avantage non utilisé avant le 31 mai de l'année N+1 est perdu.

## 11. Les avantages du PASS' Région peuvent-ils être rechargés en cours d'année ?

Les avantages du PASS sont offerts une fois seulement par année scolaire.

## 12. Comment faire si le montant de l'avantage n'est pas suffisant pour régler le prix demandé par le partenaire ?

La différence entre le prix demandé par le partenaire et le montant de votre avantage est à votre charge.

## 13. Que faire en cas de perte, casse ou vol du PASS' Région ?

Vous devez déclarer la perte, la casse ou le vol de votre PASS' Région dans votre compte personnel sur l'application mobile PASS' Région ou sur notre site internet : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/moncomptepass>. Un montant de 5 euros sera prélevé sur l'un des avantages restant sur votre PASS' Région au titre de la re-fabrication du PASS.

## 14. Je change d'adresse en cours d'année scolaire. Que dois-je faire ?

Vous devez modifier votre adresse dans votre compte personnel sur l'application mobile PASS' Région et sur notre site internet : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/moncomptepass>.

## 15. Comment contacter le service PASS' Région ?

En plus de l'assistance technique (0810 559 559 - service facturé 6 centimes d'euros par minute + le prix d'un appel local - détail des prix disponible au 3008), vous disposez d'un formulaire de contact dans votre compte personnel qui vous permet de déposer une question à l'attention du service PASS' Région.

## 16. J'ai perdu mon mot de passe pour accéder à mon compte

Vous devez faire une déclaration de perte de mot de passe sur la page d'accueil de votre compte personnel : <https://jeunes.auvergnerhonealpes.fr/moncomptepass> en cliquant sur "Mot de passe oublié?". Vous recevrez votre nouveau mot de passe par mail.

## 17. J'ai trouvé un Pass' Région qui ne m'appartient pas. Que dois-je faire ?

Vous pouvez nous envoyer le Pass' à l'adresse suivante :

Région Auvergne Rhône-Alpes  
DJSSH – Service Jeunesse  
1, esplanade François Mitterrand  
CS 20033 - 69269 LYON Cedex 02

Vous pouvez également contacter l'assistance technique au 0810 559 559 (service facturé 6 centimes d'euros par minute + le prix d'un appel local - détail des prix disponible au 3008), du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.