

# FAQ – Partenaires du Pass'Région Seniors

Pour toute demande, merci de composer le **04.86.27.98.50**  
(appel non surtaxé du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés)

## Généralités sur le Pass'Région Seniors

### ❖ Qu'est-ce que le Pass'Région seniors ?

Le Pass'Région seniors est un dispositif mis en œuvre par la Région Auvergne-Rhône-Alpes destiné à toutes les personnes de 65 ans et plus, résidant sur le territoire régional sans condition de ressources.

Il permet aux détenteurs de la carte Pass'Région seniors de bénéficier d'avantages exclusifs, proposés par les partenaires affiliés, dans les secteurs suivants : la culture et le tourisme ; la santé, le bien-être et le sport ; la restauration ; la mobilité, ainsi qu'auprès des producteurs, artisans et commerçants.

### ❖ Qui peut devenir partenaire du Pass'Région senior ?

Tout acteur économique local, ayant un statut d'entreprise, d'association, ou d'acteur public, implanté en Auvergne-Rhône-Alpes, proposant des biens ou des services aux particuliers, dont les seniors.

### ❖ A quelle date sera lancé le Pass'Région seniors ?

L'ouverture du Pass'Région seniors aux bénéficiaires interviendra à l'automne 2025.

Il est dès à présent possible pour les acteurs économiques locaux de s'inscrire afin de proposer une offre et devenir partenaire du Pass'Région seniors.

## Fonctionnement pour les partenaires

### ❖ Comment devenir partenaire du dispositif ?

Il suffit de vous créer un compte partenaire sur notre site ou notre application dédiés.

Il vous sera demandé de joindre les pièces suivantes :

- Extrait Kbis / Statuts de l'association / Fiche INSEE
- Photo d'un visuel de votre structure
- Photo d'un visuel de votre offre

Vous devrez ensuite proposer une offre à votre convenance (gratuité, tarif réduit, taux de réduction).

#### ❖ **Je suis déjà partenaire du Pass'Région Jeunes ?**

Vous pouvez via votre espace partenaire en cliquant dans l'onglet « mon compte » puis « mes conventions » venir adhérer au Pass'Région Séniors. Il conviendra de suivre la procédure d'adhésion.

#### ❖ **Quel type d'offre puis-je proposer ?**

Vous devez obligatoirement renseigner une offre dite « permanente » (c'est-à-dire une offre fixe et durable), qui propose aux porteurs du Pass'Région seniors un avantage spécifique qui n'est pas accessible aux autres publics.

Vous avez ensuite la possibilité de renseigner une offre dite « flash » (c'est-à-dire une offre à durée limitée définie par vos soins), qui doit répondre aux mêmes exigences.

#### ❖ **Puis-je modifier mon offre ?**

Vous pouvez à tout moment modifier ou ajouter une offre via votre espace partenaire en vous rendant dans la rubrique « mes offres ».

#### ❖ **Je propose déjà une offre pour les seniors ?**

Pour être valorisée, l'offre existante devra pouvoir être accessible à tous les porteurs du Pass'Région seniors qui présenteront leur carte.

#### ❖ **Comment sont visibles les offres proposées ?**

Une fois validées, les offres sont géolocalisées et consultables par les bénéficiaires sur le site internet et l'application mobile Pass'Région seniors. La recherche s'effectuera par lieu ou type d'offre.

La validité de l'offre sera effective à compter de l'ouverture du dispositif à l'ensemble des bénéficiaires à l'automne 2025.

#### ❖ **Comment les bénéficiaires utilisent-ils leur Pass dans mon établissement ?**

Le bénéficiaire présente son Pass (carte ou format numérique). Vous validez l'usage en enregistrant la transaction dans votre espace partenaire ou en scannant le code barre/ QR code associé à la carte.

#### ❖ **Pourquoi le QR code du bénéficiaire ne fonctionne plus ?**

Après 18 mois d'inactivité, la carte du bénéficiaire est désactivée.

#### ❖ **Comment me désaffilier du Pass'Région seniors ?**

Le partenaire peut demander sa désaffiliation à tout moment en retirant son offre permanente de l'extranet, ce qui suspend le référencement du partenaire et de l'offre. Le partenaire devra enlever toute référence au dispositif de ses supports (vitrines, site Internet, etc.).

❖ **Comment puis-je modifier mes informations personnelles ?**

Vous pouvez modifier vos informations personnelles dans l'onglet « mon compte » / « mes informations » de votre espace partenaire.

❖ **Comment puis-je modifier mon mot de passe ?**

Vous pouvez modifier votre mot de passe dans l'onglet « mon compte » / « mon mot de passe » de votre espace partenaire.

❖ **J'ai perdu mon identifiant ou mon mot de passe ?**

Vous pouvez faire la demande de renouvellement via la page de connexion de votre espace partenaire.

❖ **J'ai reçu un mail me demandant d'apporter des modifications à mon offre ?**

Vous devez vous connecter à votre espace personnel et aller modifier les éléments attendus.

❖ **Où puis-je consulter ma convention ?**

Vous pouvez consulter votre convention dans l'onglet « mon compte » / « mes conventions » de votre espace partenaire.

## **Communication et visibilité**

❖ **Comment puis-je faire connaître mon offre ?**

Votre établissement sera référencé sur le site et l'application web du Pass'Région Seniors. Avant le lancement au grand public, vous serez destinataire d'un kit de communication qui vous permettra de mettre en valeur votre partenariat.

❖ **Puis-je utiliser le logo Pass'Région Seniors ?**

Oui, dans le respect de la charte graphique. Toute utilisation sortant du cadre prévu devra être validée en amont par la Région. Si vous n'êtes plus partenaire du Pass'Région seniors, vous devez retirer toute référence à ce dispositif (vitrine, site internet, etc.).

## **Questions spécifiques**

❖ **Puis-je refuser un bénéficiaire ?**

Non, sauf en cas d'abus manifeste ou de non-respect des conditions d'usage. Tout refus doit être justifié et signalé à l'équipe du dispositif.

❖ **Puis-je participer si j'ai plusieurs établissements ?**

Oui. Chaque établissement doit être enregistré individuellement avec ses offres propres, ce qui nécessite la création d'un compte par établissement. Chaque établissement sera en effet spécifiquement géoréférencé sur le site internet et l'application mobile.

❖ **Comment contacter l'assistance technique ?**

Vous pouvez contacter l'assistance via la rubrique « contact » de votre espace partenaire ou par téléphone au 04.86.27.98.50 (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jour fériés).