

FAQ BENEFICIAIRES "L'ATTITUDE PROVENCE" 2016/2017

Généralités

Question 1 Qui sont les bénéficiaires de la carte L'Attitude ?

Les collégiens domiciliés et scolarisés dans les Bouches-du-Rhône.

Question 2 À quelle période peut-on demander la carte ?

Les demandes de cartes s'effectuent à partir du 1er septembre de l'année en cours dans **la limite des stocks disponibles**.

Question 3 Comment faire pour demander la carte ?

Vous devez vous connecter sur <http://lattitude13.zecarte.fr> et créer votre espace personnel.

Question 4 Pendant combien de temps les réductions L'Attitude sont-elles valables ?

Les réductions sont valables du 1er septembre de l'année en cours au 31 août de l'année suivante.

Question 5 Quelles sont les réductions et les montants disponibles sur la carte ?

100 € de Culture et de Sport décomposé comme suit :

- 30 € de réduction pour la PRATIQUE SPORTIVE *licence, adhésion, stage, pratique ponctuelle*
- 30 € de réduction pour la PRATIQUE ARTISTIQUE *adhésion, stage, pratique ponctuelle*
- 20 € de réduction pour la PRATIQUE OPTIONNELLE *cumulable à la pratique sportive et/ou à la pratique artistique*
- 10 € de réduction pour l'achat de LIVRES et/ou de CONTENU NUMERIQUE
- 10 € de réduction pour l'achat de PLACES DE SPECTACLES VIVANTS

Question 6 Une fois les réductions périmées doit-on conserver la carte ?

Oui.

Si votre enfant est collégien l'année suivante, il pourra être à nouveau bénéficiaire de la carte L'Attitude. Si vous en faites la demande et que cette dernière est validée, sa carte sera revalidée.

Question 7 Quels contacts ?

- Par téléphone au 04 13 31 06 46
 - Par mail à lattitude@cg13.fr
 - Par courrier à : Département des Bouches-du-Rhône - Hôtel du département - Service Jeunesse - Dispositif L'Attitude - 52 avenue de St Just - 13256 MARSEILLE Cedex 20.
- Informations détaillées consultables sur <http://lattitude13.zecarte.fr>

Question 8 Comment consulter le règlement d'attribution de la carte L'Attitude ?

Il faut se connecter sur le site <http://lattitude13.zecarte.fr> et cliquer sur "mention légale".

Fonctionnement de l'espace personnel

Question 9 Comment créer mon espace personnel (1ère demande de carte) ?

- Connectez-vous sur le site <http://lattitude13.zecarte.fr>
- Cliquez sur "Espace collégien" puis sur "Créer un espace personnel"
- Renseigner les champs libres
- Cliquez sur "Récupérer mes identifiants", vous allez recevoir un courriel contenant vos identifiants (login et mot de passe) sous 48h.
- Ouvrez à nouveau le site <http://lattitude13.zecarte.fr> et connectez-vous à l'aide de vos identifiants
- Finalisez votre demande de carte en remplissant les champs obligatoires (*) et validez

Question 10 Mon enfant était bénéficiaire de la carte L'Attitude l'année précédente, comment dois-je faire pour recharger sa carte ?

- Connectez vous sur le site <http://lattitude13.zecarte.fr>
- Cliquez sur "Espace collégien", renseignez vos identifiants puis cliquez sur "Se connecter".
- Si vous désirez modifier vos informations, cliquez sur "modifier mes informations", modifiez les champs souhaités puis cliquez sur "Enregistrer mes informations". Sinon, passez directement à l'étape suivante. Le N° de dossier, la civilité, le nom et le prénom de l'enfant ne peuvent pas être modifiés.
- Cliquez sur "Faire ma demande de rechargement", renseignez les champs liés à la scolarité (établissement et classe) de votre enfant puis cliquez sur "Enregistrer mes informations". Une pop-up s'affiche indiquant que "la revalidation a été un succès".

Question 11 Je souhaite effectuer le rechargement de la carte de mon enfant mais je ne suis plus en sa possession (perte/vol), comment dois-je procéder ?

Après avoir suivi les instructions de la question 10, rendez-vous sur l'onglet "Gestion de la carte" et cliquez sur "déclaration de perte ou de vol". Sélectionner ensuite la dernière case à cocher et cliquez sur "validation de la déclaration".
Une nouvelle carte sera alors fabriquée et l'ancienne sera passée en opposition.

Question 12 Qu'est-ce-que des identifiants ?

Ce sont les données qui vont vous permettre de vous connecter au site internet <http://lattitude13.zecarte.fr>. Vos identifiants regroupent votre login et votre mot de passe.

Question 13 Où puis-je trouver mon login ?

Votre **login** est généré automatiquement et transmis par mail lors de la création de votre "espace personnel", il est identique à votre numéro de dossier (composé de chiffres).

Question 14 Où puis-je trouver mon mot de passe ?

Votre **mot de passe** est généré automatiquement et transmis par mail lors de la création de votre "espace personnel".

Question 15 Puis-je personnaliser mon mot de passe ?

Oui. Votre mot de passe initial a une durée de validité d'un mois, au-delà il n'est plus valable. Vous avez la possibilité de le modifier en cliquant sur "modifier mon mot de passe", sans durée de validité.

Question 16 Que faire en cas de perte ou d'expiration du mot de passe ?

Il faut cliquer sur la mention "mot de passe oublié ou égaré". Un nouveau mot de passe sera envoyé sur votre boîte mail.

Question 17 Puis-je modifier les informations qui ont été enregistrées dans mon espace personnel ?

Non.

Question 18 Puis-je connaître l'état d'avancement de ma demande de carte ?

Oui. Connectez-vous sur votre espace personnel et cliquez sur "gestion de la carte". Vous accédez au statut de l'inscription et au statut de votre demande de carte.

Question 19 Comment consulter l'historique de mes consommations ?

Vous devez vous connecter sur votre espace personnel, puis cliquer sur l'onglet "Historique Consommation".

Question 20 Comment consulter la liste des partenaires ?

Vous devez vous connecter sur votre espace personnel, cliquer sur l'onglet "Recherche Partenaire" et sélectionner les critères de recherche souhaités.

Fonctionnement de la carte L'Attitude

Question 21 A quoi correspondent les numéros qui apparaissent sur la carte ?

- Le n° figurant sur le verso de votre carte, en dessous du nom correspond à votre n° de dossier (identique à votre login). Il est à rappeler lors de toutes vos correspondances avec le Département.
- Le n° figurant sur le verso de votre carte, gravé verticalement sur la bordure droite de la carte correspond à votre n° de carte. Il est utilisé par les structures partenaires pour effectuer les transactions.

Question 22 Où puis-je trouver mon mot de passe?

Votre mot de passe correspond à la date de naissance de votre enfant.

Question 23 Est-on obligé d'utiliser l'intégralité du montant attribué à un porte-monnaie ?

Non.

Exemple : pour le porte-monnaie "Pratique Sportive" vous disposez de 30€ mais vous pouvez utiliser 14,90€, il vous restera alors 15,10€ à utiliser ultérieurement.

Question 24 Peut-on faire basculer le montant d'un porte-monnaie non utilisé sur un autre porte-monnaie ?

Non.

Le contenu de la carte n'est pas modifiable.

Question 25 Un partenaire est-il en droit de me demander la carte d'identité de mon enfant ?

Oui.

Le partenaire est en droit de refuser toute réduction L'Attitude si le rapprochement avec la pièce d'identité n'est pas effectué.

Question 26 Ma carte ne fonctionne pas, que faire ?

Vous devez vous connecter sur votre espace personnel, cliquer sur l'onglet "gestion de la carte" et sélectionner "ne fonctionne pas/plus".

Question 27 J'ai perdu ma carte, que faire ?

Vous devez vous connecter sur votre espace personnel, cliquer sur l'onglet "gestion de la carte" et sélectionner "a été perdue".

Question 28 Ma carte a été volée, que faire ?

Vous devez vous connecter sur votre espace personnel, cliquer sur l'onglet "gestion de la carte" et sélectionner "a été volée". Si une déclaration de vol a été effectuée auprès des autorités de police, vous devez nous la transmettre par voie postale.