



Guide d'aide à la création et la connexion au compte de la Région Nouvelle-Aquitaine

Carte Solidaire



Juin 2026

Introduction

- Avec l'ouverture du nouveau site de Carte Solidaire, la **Région propose d'utiliser son portail de connexion**, qui permet d'avoir un compte unique pour accéder à plusieurs services de la Région.
- Pour accéder au nouveau site de Carte Solidaire, **2 possibilités** :
 - **créer un nouveau compte Région Nouvelle-Aquitaine**,
 - ou **vous connecter** avec les identifiants que vous utilisez déjà pour d'autres services de la Région.
- Les identifiants que vous utilisiez sur l'ancien site de Carte Solidaire ne fonctionneront pas sur le nouveau site.
- Ce guide vous aide dans ces étapes

J'ai déjà un compte Région Nouvelle-Aquitaine

J'ai déjà utilisé un autre service de la Région (Mes démarches en Nouvelle-Aquitaine, Tarification solidaire de la restauration scolaire, ou Transports scolaires).

→ Je peux réutiliser le même compte et me connecter (Page 9)

Je n'ai pas de compte Région Nouvelle-Aquitaine

Je n'ai jamais utilisé un autre service de la Région.

→ Je crée un compte (Page 4)

Sommaire

- **Créez votre compte en 3 étapes.....page 4**
 - Comment créer mon compte ? (1/3)page 5
 - Comment créer mon compte ? (2/3)page 6
 - Comment créer mon compte ? (3/3)page 7
 - Un message d'erreur apparaît ? Comment le corriger ?page 8
- **Connectez-vous en 2 étapes.....page 9**
 - Comment me connecter ? (1/2)page 10
 - Comment me connecter ? (2/2)page 11
- **Réinitialiser votre mot de passe en 3 étapes.....page 12**
 - Comment changer mon mot de passe ? (1/3)page 13
 - Comment changer mon mot de passe ? (2/3)page 14
 - Comment changer mon mot de passe ? (3/3)page 15

Créez votre compte en 3 étapes

1

**Rendez-vous sur la page de
création de compte**

→ [Voir le détail de cette étape](#)
(Page 5)

2

**Complétez le formulaire de
création de compte**

→ [Voir le détail de cette étape](#)
(Page 6)

3

**Validez la création de votre
compte**

→ [Voir le détail de cette étape](#)
(Page 7)



Région
Nouvelle-
Aquitaine

Guide d'aide à la gestion du compte

**Création de
compte**

Connexion

Mot de passe
oublié ?



Comment créer mon compte ? (1/3)

Depuis le site de Carte Solidaire

1) Cliquez sur « Demander ma carte » ou « Se connecter »

2) Vous arriverez sur l'espace de compte de la Région Nouvelle-Aquitaine. Cliquez sur « Créez votre compte »

[Voir la suite \(page suivante\) →](#)

Créez votre compte pour accéder aux services de la Région Nouvelle-Aquitaine

* Champs requis

Civilité *

☐ Madame ☐ Monsieur

Nom de naissance *

Nom d'usage (si différent du nom de naissance) ?

Prénom *

Date de naissance *

jj/mm/aaaa

Adresse mail *

nom@example.com

Numéro de téléphone ?

0000000000

Mot de passe *

Confirmation du mot de passe *

☐ J'accepte les conditions générales d'utilisation

RETOUR

CRÉER UN COMPTE

Comment créer mon compte ? (2/3)

- 1) Renseignez vos données personnelles et choisissez un mot de passe qui respecte les règles de sécurité
→ Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires
→ Pensez à bien vérifier votre adresse mail
- 2) Prenez connaissance des conditions générales d'utilisation et cochez la case « J'accepte les conditions générales d'utilisation »
- 3) Cliquez sur « Créer un compte »

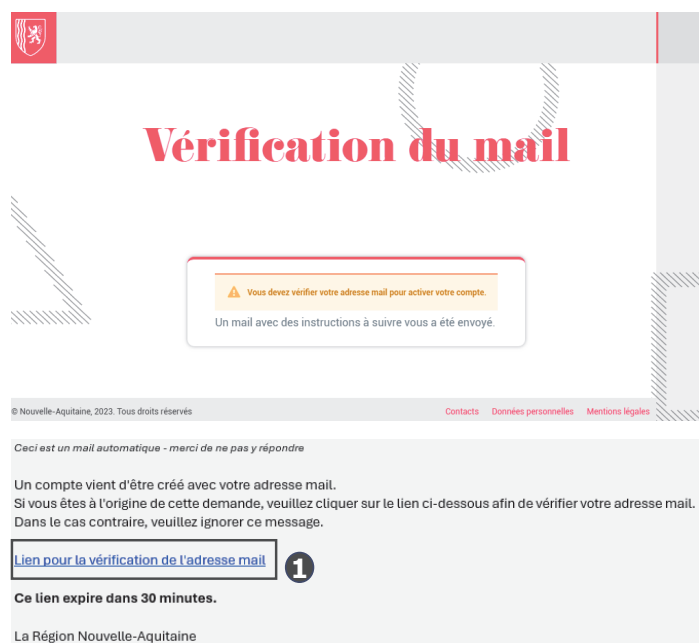
[Voir la suite \(page suivante\) →](#)

Pour les familles :

Vous n'êtes pas obligés de créer plusieurs comptes pour chacun de vos enfants. Vous pouvez utiliser un seul compte pour toute votre famille.



Vous rencontrez l'un des messages d'erreur suivants : « L'adresse mail existe déjà », « KC- Le nom de naissance entré est invalide », « Les mots de passe ne correspondent pas » ou « Mot de passe invalide »
[Voir comment corriger les erreurs \(page 8\)](#)



Comment créer mon compte ? (3/3)

Vous allez recevoir un mail pour terminer la création de votre compte

1) Consultez ce mail et cliquez sur « Lien pour la vérification de l'adresse mail »

Vous avez validé la création de votre compte.

[Voir comment se connecter \(page 9\) →](#)



Vous n'avez pas reçu de mail ?
Pensez à vérifier dans vos courriers indésirables ou spam

Un message d'erreur apparaît : Comment le corriger ?

Adresse mail *

L'adresse mail existe déjà.

Nom de naissance *

KC - Le nom de naissance entré est invalide

Mot de passe *

Confirmation du mot de passe *

Les mots de passe ne correspondent pas

Mot de passe *

Votre mot de passe doit contenir au moins :

- Une lettre minuscule
- Une lettre majuscule
- Un chiffre
- Un caractère spécial
- 12 caractères

Mot de passe invalide : doit contenir au moins 1 caractère(s) spéciaux.

Le message « L'adresse mail existe déjà » apparaît ?

- Vérifiez l'adresse mail que vous avez saisie, et corrigez-la si nécessaire
- Si l'adresse mail est bien la vôtre, cela signifie que vous avez déjà créé un compte, par exemple parce que vous avez utilisé un autre service de la Région : [Voir comment se connecter \(page 9\)](#)

Le message « KC- Le nom de naissance entré est invalide » apparaît ?

- Si vous avez saisi un chiffre (par exemple un 0 à la place d'un O), supprimez ce chiffre.
- Si vous avez saisi un espace avant ou après le nom de naissance, supprimez cet espace.

Le message « Les mots de passe ne correspondent pas » apparaît ?

Vérifiez votre saisie dans les champs « Mot de passe » et « Confirmation du mot de passe ». Les deux champs doivent être identiques.

Le message « Mot de passe invalide » apparaît ?

Choisissez un mot de passe qui respecte les règles de sécurité.

Votre mot de passe doit contenir au moins : 1 lettre majuscule, 1 lettre minuscule, 1 chiffre, 1 caractère spécial et 12 caractères au total.

Connectez-vous en 2 étapes

1**Rendez-vous sur la page de
connexion**→ [Voir le détail de cette étape \(Page 10\)](#)**2****Complétez le formulaire de
connexion**→ [Voir le détail de cette étape \(Page 11\)](#)**Vous avez un compte et vous avez oublié votre mot de passe ?**→ [Voir comment réinitialiser votre mot de passe \(Page 12\)](#)

Comment me connecter ? (1/2)

Depuis le site de Carte Solidaire

1) Cliquez sur « Demander ma carte » ou « Se connecter »

Ou

Depuis la page de création de compte

1) Cliquez sur le logo de la Région

[Voir la suite \(page suivante\) →](#)



Bienvenue

Connectez-vous

Adresse mail

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)**SE CONNECTER**Vous n'avez pas encore de compte ? [Créez votre compte](#)

Comment me connecter ? (2/2)

1) Renseignez votre adresse mail et votre mot de passe

2) Cliquez sur « Se connecter »

Vous êtes connectés.



Vous n'arrivez pas à vous connecter ?

Pensez à vérifier l'adresse mail et le mot de passe que vous avez saisi

Vous avez oublié votre mot de passe ?

[Voir comment réinitialiser votre mot de passe \(Page 12\) →](#)

Réinitialiser votre mot de passe en 3 étapes

1

**Rendez-vous sur la page de
réinitialisation de votre
mot de passe**

→ [Voir le détail de cette étape
\(Page 13\)](#)

2

**Renseignez votre adresse
mail**

→ [Voir le détail de cette étape
\(Page 14\)](#)

3

**Choisissez un nouveau mot
de passe**

→ [Voir le détail de cette étape
\(Page 15\)](#)

Comment changer mon mot de passe ? (1/3)

Depuis le site de Carte Solidaire

1) Cliquez sur « Demander ma carte » ou « Se connecter »

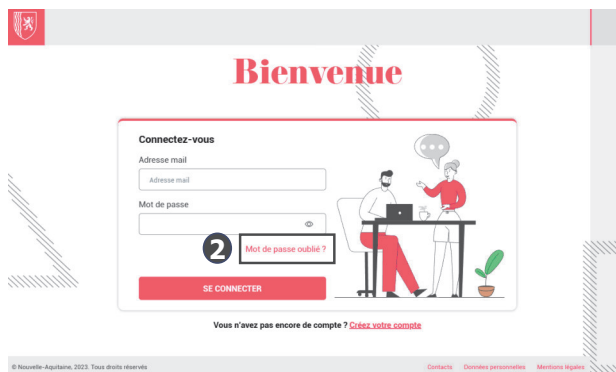
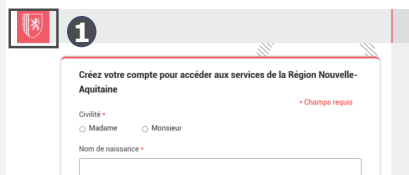
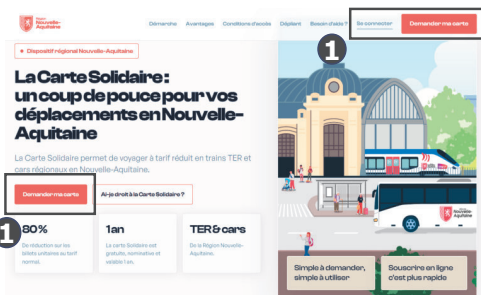
Ou

Depuis la page de création de compte

1) Cliquez sur le logo de la Région

2) Cliquez sur « Mot de passe oublié ? »

[Voir la suite \(page suivante\) →](#)



Mot de passe oublié ?

Pour réinitialiser votre mot de passe, saisissez l'adresse mail que vous utilisez pour vous connecter à votre compte

1

Adresse mail

2

RETOUR VALIDER

Comment changer mon mot de passe ? (2/3)

- 1) Renseignez l'adresse mail que vous avez utilisé pour créer votre compte ou pour vous connecter
- 2) Cliquez sur « Valider »

[Voir la suite \(page suivante\) →](#)

Comment changer mon mot de passe ? (3/3)

Vous allez recevoir un mail pour réinitialiser votre mot de passe

- 1) Consultez ce mail et cliquez sur « Lien pour réinitialiser votre mot de passe »
- 2) Choisissez un nouveau mot de passe
- 3) Cliquez sur « Valider »

Vous avez bien changé votre mot de passe.

[Voir comment se connecter \(page 9\) →](#)



Vous n'avez pas reçu de mail ?

Pensez à vérifier dans vos courriers indésirables ou spam

✓ Vous devriez recevoir rapidement un mail avec de plus amples instructions.

Ceci est un mail automatique - merci de ne pas y répondre

Quelqu'un vient de demander une réinitialisation de mot de passe pour votre compte Usagers. Si vous êtes à l'origine de cette requête, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous pour le mettre à jour.

[Lien pour réinitialiser votre mot de passe](#)

Ce lien expire dans 30 minutes. **1**

Sinon, veuillez ignorer ce message ; aucun changement ne sera effectué sur votre compte.

La Région Nouvelle-Aquitaine

Mise à jour du mot de passe

2

⚠ Vous devez changer votre mot de passe.

Nouveau mot de passe

Confirmation du mot de passe

3

VALIDER

© Nouvelle-Aquitaine, 2023. Tous droits réservés

[Contacts](#) [Données personnelles](#) [Mentions légales](#)