

Manuel d'utilisation - JO E-Tickets

Afficher l'image

Table des matières

1. [Introduction](#)
 2. [Premiers pas](#)
 3. [Consultation des offres](#)
 4. [Création de compte](#)
 5. [Connexion et gestion de compte](#)
 6. [Achat de billets](#)
 7. [Gestion des billets](#)
 8. [Utilisation des billets](#)
 9. [Questions fréquentes \(FAQ\)](#)
 10. [Assistance](#)
-

1. Introduction

1.1 Bienvenue sur JO E-Tickets !

Bienvenue dans le guide d'utilisation de JO E-Tickets, la plateforme officielle de billetterie électronique pour les Jeux Olympiques Paris 2024. Cette application vous permet d'acheter, gérer et utiliser vos billets pour les différents événements des JO 2024 de manière simple et sécurisée.

1.2 À propos de ce guide

Ce manuel est conçu pour vous accompagner pas à pas dans l'utilisation de l'application JO E-Tickets. Que vous souhaitiez consulter les offres disponibles, créer un compte, acheter des billets ou utiliser vos e-billets le jour J, vous trouverez toutes les informations nécessaires dans ce guide.

1.3 Types d'offres disponibles

L'application propose trois types d'offres :

- **Solo** : Pour 1 personne
- **Duo** : Pour 2 personnes


- **Familiale** : Pour 4 personnes
-

2. Premiers pas

2.1 Accéder à l'application

Vous pouvez accéder à l'application JO E-Tickets de deux façons :

1. **Par navigateur web** : Rendez-vous sur www.jo-etickets.fr depuis n'importe quel navigateur (Chrome, Firefox, Safari, Edge, etc.)
2. **Sur appareil mobile** : L'application est responsive et s'adapte automatiquement à tous les écrans




Afficher l'image

2.2 Navigation sur le site

La barre de navigation en haut de l'écran vous permet d'accéder aux principales sections :

- **Accueil** : Présentation générale des Jeux Olympiques 2024
- **Offres** : Liste des offres de billets disponibles
- **Mon compte** : Gestion de votre profil (apparaît après connexion)
- **Mes billets** : Accès à vos billets achetés (apparaît après connexion)
- **Panier** : Votre panier d'achat (apparaît après connexion)



Afficher l'image

3. Consultation des offres

3.1 Voir toutes les offres

1. Cliquez sur "**Offres**" dans la barre de navigation
2. Toutes les offres disponibles s'affichent sous forme de cartes
3. Chaque carte affiche :
 - Le titre de l'offre
 - Une image représentative

- Le type d'offre (Solo, Duo, Familiale)
- Le prix
- La date de l'événement
- Le nombre de billets disponibles

Afficher l'image

3.2 Filtrer les offres

Vous pouvez filtrer les offres selon vos préférences :

1. Utilisez le sélecteur "**Filtrer par type**" en haut de la page des offres
2. Choisissez entre :
 - Tous les types
 - Solo (1 personne)
 - Duo (2 personnes)
 - Familiale (4 personnes)
3. La liste des offres se met à jour automatiquement selon votre sélection

Afficher l'image

3.3 Consulter le détail d'une offre

Pour obtenir plus d'informations sur une offre qui vous intéresse :

1. Cliquez sur le bouton "**Voir les détails**" de l'offre souhaitée
2. Une page détaillée s'ouvre avec :
 - Une description complète de l'événement
 - Les détails pratiques (date, heure, type de billet)
 - Le nombre de places disponibles
 - Une section pour ajouter l'offre à votre panier

Afficher l'image

Remarque : Vous pouvez consulter les offres sans être connecté, mais vous devrez créer un compte ou vous connecter pour effectuer un achat.

4. Création de compte

4.1 S'inscrire sur JO E-Tickets

Pour créer votre compte :

1. Cliquez sur **"Inscription"** dans le coin supérieur droit de l'écran
2. Remplissez le formulaire d'inscription avec :
 - Nom d'utilisateur
 - Adresse email
 - Nom
 - Prénom
 - Mot de passe (et confirmation)
3. Lisez et acceptez les conditions d'utilisation
4. Cliquez sur le bouton **"S'inscrire"**

Afficher l'image

4.2 Exigences de sécurité pour le mot de passe

Pour garantir la sécurité de votre compte, votre mot de passe doit respecter les critères suivants :

- Minimum 8 caractères
- Au moins 1 lettre majuscule
- Au moins 1 lettre minuscule
- Au moins 1 chiffre
- Au moins 1 caractère spécial (!, @, #, \$, etc.)

Un indicateur de force du mot de passe vous aide à créer un mot de passe robuste.

Afficher l'image

4.3 Confirmation de compte

Une fois inscrit, vous pouvez immédiatement vous connecter à votre compte.

Note : Dans une version future de l'application, une vérification par email pourrait être demandée.

5. Connexion et gestion de compte

5.1 Se connecter à son compte

Pour vous connecter :

1. Cliquez sur "**Connexion**" dans le coin supérieur droit
2. Saisissez votre adresse email et votre mot de passe
3. (Optionnel) Cochez "Se souvenir de moi" pour rester connecté
4. Cliquez sur "**Se connecter**"

Afficher l'image

5.2 Mot de passe oublié

Si vous avez oublié votre mot de passe :

1. Cliquez sur "**Mot de passe oublié ?**" sur la page de connexion
2. Saisissez votre adresse email
3. Cliquez sur "**Envoyer le lien de réinitialisation**"
4. Consultez votre boîte de réception et suivez les instructions du mail reçu

5.3 Configurer l'authentification à deux facteurs (2FA)

Pour une sécurité renforcée, nous vous recommandons d'activer l'authentification à deux facteurs :

1. Connectez-vous à votre compte
2. Allez dans "**Mon compte**" > "**Sécurité**"

3. Cliquez sur "**Activer l'authentification à deux facteurs**"
4. Scannez le QR code avec une application d'authentification (Google Authenticator, Microsoft Authenticator, etc.)
5. Saisissez le code à 6 chiffres généré par l'application
6. Cliquez sur "**Confirmer**"



5.4 Gérer votre profil

Pour modifier vos informations personnelles :

1. Connectez-vous à votre compte
2. Allez dans "**Mon compte**" > "**Profil**"
3. Modifiez les informations souhaitées
4. Cliquez sur "**Enregistrer les modifications**"

6. Achat de billets

6.1 Ajouter des billets au panier

Pour ajouter des billets à votre panier :

1. Connectez-vous à votre compte (si ce n'est pas déjà fait)
2. Consultez les offres et choisissez celle qui vous intéresse
3. Sur la page de détail de l'offre :
 - Sélectionnez la quantité souhaitée (dans la limite des places disponibles)
 - Cliquez sur "**Ajouter au panier**"
4. Une notification confirme l'ajout au panier



6.2 Consulter votre panier

Pour voir le contenu de votre panier :

1. Cliquez sur l'icône "**Panier**" dans la barre de navigation

2. La page du panier affiche :

- Les offres ajoutées
- Les quantités sélectionnées
- Les prix unitaires
- Le sous-total pour chaque offre
- Le total à payer

Afficher l'image

6.3 Modifier le panier

Vous pouvez facilement modifier le contenu de votre panier :

- Pour **changer la quantité** : Utilisez les boutons + et - ou saisissez directement la nouvelle quantité
- Pour **supprimer un article** : Cliquez sur l'icône de poubelle à côté de l'article
- Pour **vider tout le panier** : Cliquez sur le bouton "**Vider le panier**" en bas de page

Les modifications sont appliquées instantanément et le total est recalculé.

6.4 Procéder au paiement

Lorsque vous êtes prêt à finaliser votre achat :

1. Vérifiez le contenu de votre panier
2. Cliquez sur le bouton "**Procéder au paiement**"
3. Vous êtes dirigé vers la page de paiement

Afficher l'image

6.5 Paiement sécurisé

Sur la page de paiement :

1. Consultez le récapitulatif de votre commande

2. Saisissez vos informations de carte bancaire :

- Numéro de carte
- Date d'expiration
- Code de sécurité (CVV)

3. Cliquez sur **"Payer"** pour finaliser la transaction

Afficher l'image

Sécurité : Toutes les transactions sont sécurisées. Nous ne stockons jamais vos informations de carte bancaire.

6.6 Confirmation de commande

Après un paiement réussi :

1. Une page de confirmation s'affiche avec les détails de votre commande
2. Vous recevez également un email de confirmation
3. Vos billets sont maintenant disponibles dans la section **"Mes billets"**

Afficher l'image

7. Gestion des billets

7.1 Consulter vos billets

Pour accéder à vos billets électroniques :

1. Connectez-vous à votre compte
2. Cliquez sur **"Mes billets"** dans la barre de navigation
3. Tous vos billets achetés sont affichés sous forme de cartes
4. Chaque carte affiche :
 - Le titre de l'événement
 - La date et l'heure
 - Le type de billet

- Un QR code
- L'état du billet (valide ou utilisé)

Afficher l'image

7.2 Consulter les détails d'un billet

Pour voir les détails complets d'un billet :

1. Dans la section "**Mes billets**", cliquez sur "**Détails**" sur le billet souhaité
2. La page de détail affiche :
 - Toutes les informations de l'événement
 - Le QR code en grand format
 - La référence de commande
 - Les instructions importantes

Afficher l'image

7.3 Télécharger vos billets

Pour télécharger un billet au format PDF :

1. Dans la section "**Mes billets**", cliquez sur "**Télécharger**" sur le billet souhaité OU Sur la page de détail du billet, cliquez sur le bouton "**Télécharger le PDF**"
2. Le billet est téléchargé au format PDF

Le PDF du billet contient :

- Toutes les informations de l'événement
- Le QR code
- Vos coordonnées
- Des informations pratiques

Afficher l'image

8. Utilisation des billets

8.1 Préparer vos billets pour l'événement

Pour utiliser vos billets le jour de l'événement, vous avez deux options :

1. **Version électronique** : Gardez les billets accessibles sur votre smartphone
 - Dans l'application JO E-Tickets
 - OU en téléchargeant les PDF sur votre téléphone
2. **Version imprimée** : Imprimez les PDF des billets
 - Utilisez une imprimante couleur de préférence
 - Assurez-vous que le QR code est bien lisible
 - Imprimez un billet par page

Afficher l'image

8.2 Présenter vos billets à l'entrée

Le jour de l'événement :

1. Présentez-vous à l'entrée du site avec vos billets (sur smartphone ou imprimés)
2. Un employé scannera le QR code de chaque billet
3. Le système vérifiera automatiquement l'authenticité et la validité du billet
4. Une fois validé, vous pouvez accéder à l'événement

Important : Chaque billet ne peut être utilisé qu'une seule fois. Après validation, le billet est marqué comme "Utilisé".

8.3 Conseils pratiques

- Arrivez en avance (au moins 1h avant le début de l'événement)
- Préparez une pièce d'identité, elle pourra vous être demandée
- Assurez-vous que votre smartphone est suffisamment chargé si vous utilisez la version électronique

- Si vous avez imprimé vos billets, conservez-les dans un endroit sec et sûr
-

9. Questions fréquentes (FAQ)

Questions générales

Q : Puis-je acheter des billets sans créer de compte ?

R : Non, vous devez créer un compte pour finaliser un achat. Cela garantit la sécurité de vos billets et vous permet de les retrouver facilement.

Q : Combien de billets puis-je acheter en une seule commande ?

R : Le nombre de billets est limité par la disponibilité de chaque offre. Pour certains événements populaires, une limite peut être appliquée.

Q : Les billets sont-ils nominatifs ?

R : Oui, les billets sont liés à votre compte. Une pièce d'identité pourra vous être demandée lors de l'événement.

Questions sur les paiements

Q : Quels moyens de paiement sont acceptés ?

R : Nous acceptons les cartes bancaires Visa, Mastercard et American Express.

Q : Le paiement est-il sécurisé ?

R : Oui, toutes les transactions sont chiffrées et sécurisées. Nous ne stockons jamais vos informations de carte bancaire.

Q : Puis-je annuler ma commande et être remboursé ?

R : Les conditions d'annulation et de remboursement dépendent de la politique des Jeux Olympiques. Consultez nos conditions générales de vente pour plus d'informations.

Questions techniques

Q : Que faire si je ne reçois pas mes billets après le paiement ?

R : Vérifiez la section "Mes billets" dans votre compte. Si vous ne les voyez pas, contactez notre service client.

Q : Comment faire si je ne peux pas scanner le QR code ?

R : Assurez-vous que votre écran est suffisamment lumineux et que le QR code est entièrement visible. En cas de problème persistant, vous pouvez imprimer le billet.

Q : Que faire si j'ai perdu mon téléphone avec mes billets ?

R : Connectez-vous à votre compte JO E-Tickets depuis un autre appareil ou ordinateur. Vos billets seront toujours accessibles.

10. Assistance

10.1 Centre d'aide

Pour toute question non traitée dans ce guide, consultez notre centre d'aide complet :

www.jo-etickets.fr/aide

10.2 Contact

Si vous avez besoin d'une assistance personnalisée, vous pouvez nous contacter :

- **Par email** : support@jo-etickets.fr
- **Par téléphone** : 01 23 45 67 89 (du lundi au vendredi, 9h-18h)
- **Via le formulaire de contact** : www.jo-etickets.fr/contact

Notre équipe d'assistance est disponible pour vous aider à résoudre tout problème que vous pourriez rencontrer.

10.3 Signaler un problème

Si vous rencontrez un problème technique avec l'application :

1. Connectez-vous à votre compte
2. Allez dans "**Mon compte**" > "**Assistance**"
3. Cliquez sur "**Signaler un problème**"
4. Décrivez le problème en détail
5. Joignez des captures d'écran si nécessaire
6. Cliquez sur "**Envoyer**"

Nous vous souhaitons une excellente expérience avec JO E-Tickets et des Jeux Olympiques 2024 mémorables !

Ce manuel est sujet à modifications. Dernière mise à jour : 19 avril 2025