

PROPOSER DES RECHARGES PRÉPAYÉE

LES GRANDES ÉTAPES

1

Suivre une formation à l'utilisation de l'Espace Recharge

Qui ? Vous, en visioconférence



2

Commander des cartes SIM (*minimum 10*)

Activer les cartes SIM

Qui ? Vous, sur l'Espace Recharge

Vous recevez les cartes SIM par livraison



3

Commander des recharges

Qui ? Vous, sur l'Espace Recharge en fonction des besoins des bénéficiaires

Activer les recharges

Qui ? Les bénéficiaires, avec votre aide si besoin



4

Facturation mensuelle

Qui ? Vous, par virement ou chèque après réception de la facture par mail



ACTIVER UNE CARTE SIM EN LIGNE

1

Commander les cartes SIM (10 minimum) sur le site web les Relais Numériques rubrique "Cartes SIM & Recharges"

2

Numéro de série à 20 chiffres de la carte SIM à activer (ICCID) ?

893310...

Civilité

M. Mme

Nom du bénéficiaire

GROUÈS

Prénom du bénéficiaire

Henri

Date de naissance

jj/mm/aaaa

Département de naissance ?

--- 99 pour l'étranger

Numéro de portable actuel (du bénéficiaire) ?

06..... (ne pas saisir celui de votre structure)

Code RIO (uniquement en cas de portabilité) ?

Code RIO (uniquement en cas de portabilité)

Si le/la bénéficiaire n'a pas de numéro, ne rien saisir.

Formulaire à retrouver sur le menu "Carte sim & Recharges" "Activer une ou plusieurs cartes sim"

Le code RIO permet de conserver votre n° de téléphone en changeant d'opérateur : c'est la "portabilité" de numéro. Pour obtenir ce code : **appeler le 3179** avec votre mobile actuel. Le transfert de n° est réalisé par SFR sous un délai de 3 jours.

3

L'activation se fait sous **48h jours ouvrés**. Un sms de confirmation vous sera envoyé avec le numéro de la ligne.
Astuce : pour s'assurer que la ligne est activée, essayer de l'appeler.

COMMANDER ET ACTIVER UNE RECHARGE

1

Recenser les besoins des bénéficiaires

- > Ont-ils besoin de téléphoner et d'envoyer des SMS en France, à l'étranger ?
- > Ont-ils besoin de naviguer sur Internet ? Pour quels usages (consulter ses mails, communiquer avec ses proches, regarder des vidéos...) ? *En fonction des usages, le besoin en data varie : voir la fiche tuto "estimer et limiter ma consommation"*
- > Pour rappel : la consommation de recharges est limitée à **30€ par mois et par bénéficiaire**.



2

Commander les recharges

- > Qui ? Vous
- > Où ? Sur le site web rubrique "Cartes sim & Recharges" > "Recharger en crédit internet et/ou mobile" Vous recevez alors des **codes recharges** (numéros à 10 chiffres à retrouver par mail ou sur l'Espace Recharge rubrique "Mon compte" > "Commandes").



3

Activer les recharges

- > Qui ? Les bénéficiaires, avec votre aide si besoin
- > Comment ?
 - Donner les codes recharges aux bénéficiaires, en fonction des besoins indiqués en étape 1.
 - Astuce : bien assurer le suivi et la gestion des commandes et des caisses. Voir notre outil dédié à télécharger.*
 - Les bénéficiaires ont 3 façons d'activer les recharges : par sms, téléphone ou internet.
 - Astuce : imprimer les fiches tutos et apprendre aux bénéficiaires à le faire en toute autonomie.*



RECHARGER PAR SMS

1 S'assurer que le numéro est actif en l'appelant



2 Envoyer le code recharge à 10 chiffres au numéro 952 par SMS



3 Patienter jusqu'à réception du message de confirmation



Le SMS de confirmation peut mettre plusieurs minutes à arriver. S'il n'est toujours pas reçu au bout de 10 min, n'essayez pas de réutiliser le code. Composez le 950 pour consulter votre crédit, la recharge est peut-être déjà effective.

De manière générale, ne renvoyez pas le même code plusieurs fois par SMS car cela bloque la ligne.

En cas de doute sur la validation d'une recharge, composez toujours le 950.

RECHARGER PAR TELEPHONE

1 Téléphoner au 952



2 Taper 1 pour passer la publicité, puis suivre les indications du serveur vocal



3 Patienter quelques secondes, puis taper le code à 10 chiffres, **suivi du #**



4 Tapez 2 pour valider



N'essayez pas de réutiliser le même code plusieurs fois car cela bloque la ligne.

En cas de doute sur la validation d'une recharge, composez toujours le 950.

RECHARGER PAR INTERNET

1

Vous rendre sur :
<https://www.sfr.fr/espace-client/rechargement/saisie-ligne.html>.



2

Entrer le numéro de la ligne puis cliquez sur valider



3

Entrer le code de recharge à 10 chiffres puis tapez sur Valider



Le site n'affiche pas de message de confirmation, mais la recharge est tout de même activée. N'essayez pas de cliquer plusieurs fois pour le même code recharge, car cela bloque la ligne.

En cas de doute sur la validation de votre recharge, composez le 950.

FAQ



• J'AI RECHARGÉ MAIS JE N'AI PAS INTERNET:

Contactez le 1023

Tapez 4 pour "Tout autres demandes"

Expliquez au conseiller que vous pensez avoir bloqué votre mode de rechargement.

Si c'est bien le cas, le conseiller vous débloquera le rechargement

• JE N'ARRIVE PLUS A RECHARGER, C'EST BLOQUÉ:

Contactez le 1023

Tapez 4 pour "Tout autres demandes"

Expliquez au conseiller que vous pensez avoir bloqué votre mode de rechargement

Si c'est bien le cas, le conseiller vous débloquera le rechargement

• JE N'AI PAS REÇU LE SMS DE CONFIRMATION

- Si vous avez rechargé sur internet, c'est normal car il n'y a pas de confirmation.

- Composez le 950, la recharge est peut-être déjà active.

- Vérifiez que la carte SIM est bien insérée dans votre téléphone.

- Vérifiez que votre téléphone n'est pas en mode avion.

- Vous avez peut-être bloqué la ligne si vous avez essayé d'indiquer plusieurs fois le même code. *Dans ce cas, voir la question précédente.*