

PROPOSER DES RECHARGES PRÉPAYÉE

LES GRANDES ÉTAPES

1

Suivre une formation à l'utilisation de l'espace "Cartes SIM & crédit"

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 "Cartes SIM & crédit" en fonction des besoins des personnes accompagnées

Activer les recharges

Qui ? Les personnes accompagnées, avec votre aide si besoin



4

Facturation mensuelle

Qui ? Vous, par virement, chèque ou mandat administratif sous 30 jours 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

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

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 la personne accompagnée n'a pas de numéro, ne rien saisir.

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 à 5 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 personnes accompagnées

- 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...) ?
- Pour rappel : la consommation de recharges est limitée à **30€ par mois et par bénéficiaire**.



 *Le besoin en data varie selon les usages : voir tutoriel [Estimer sa consommation](#) – [Limiter sa consommation](#)*

2

Commander les recharges

- Qui ? Vous
- Où ? 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 dans votre espace "Mon compte" → "Commandes").



 *Pour assurer le suivi des commandes et des caisses : [Télécharger l'outil de suivi](#)*

3

Activer les recharges

- Qui ? Les personnes accompagnées, avec votre aide si besoin
- Donner les codes recharges aux personnes accompagnées en fonction des besoins indiqués à l'étape 1.
- Les personnes accompagnées ont 3 façons d'activer les recharges : par SMS, téléphone ou Internet.



N'oubliez pas d'imprimer les fiches tutos et d'apprendre aux bénéficiaires à activer leur recharge en toute autonomie !

ACTIVER UNE RECHARGE (1)



MES NUMEROS UTILES

1023 : Service client
950 : Consulter son crédit
952 : Recharger

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 prendre quelques minutes.
- Pas de confirmation après 10 min ? Appelez le 950 pour vérifier que la recharge est bien active avant de réessayer
 - Ne renvoyez jamais le même code plusieurs fois – cela bloque la ligne
 - En cas de doute, 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



- ⚠ En cas de doute sur la validation, composez le 950. Ne réutilisez jamais le même code plusieurs fois – cela bloque la ligne.

ACTIVER UNE RECHARGE (2)

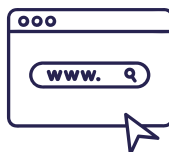


MES NUMEROS UTILES

1023 : Service client
950 : Consulter son crédit
952 : Recharger

RECHARGER PAR INTERNET

- 1 Se rendre sur la page de rechargement SFR → [Accéder à la page de rechargement SFR](#)



- 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 bien activée. Ne cliquez jamais plusieurs fois sur "Valider" pour le même code — cela bloque la ligne. En cas de doute, composez le 950.

FAQ



J'AI RECHARGÉ MAIS JE N'AI PAS INTERNET/ 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 par Internet, c'est normal — il n'y a pas de SMS de confirmation
- Composez le 950, la recharge est peut-être déjà active.
- Vérifiez que la carte SIM est bien insérée et que le 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.