

FICHE RÉSUMÉ

Accompagner vers une offre adaptée et proposer des recharges à tarif solidaire

Objectifs :

- Accueillir et identifier le besoin des publics, en connexion & équipement
- Conseiller et accompagner vers une solution adaptée

IDENTIFIER LA SITUATION ET LE BESOIN



La posture d'accueil : Accueillez la personne avec bienveillance et installez un climat de confiance. Prenez le temps de lui expliquer l'objectif de cet échange : comprendre ses habitudes pour lui proposer la solution de connexion ou d'équipement la plus adaptée et la plus économique pour elle.



L'équipement - De quels outils la personne dispose-t-elle déjà ?

Possède-t-elle un smartphone, un ordinateur ou une tablette ? (Vérifier l'état de fonctionnement) ?



La connexion - Comment accède-t-elle à internet aujourd'hui ?

A-t-elle une box internet à son domicile ? * Utilise-t-elle internet uniquement à l'extérieur (en itinérance) via son téléphone ?



Les usages - Quels sont ses besoins réels au quotidien ?

- **Communications** : que fait-elle avec son téléphone (appels, internet, les deux ?); téléphone-t-elle principalement en France ou vers l'étranger ?
- **Consommation internet** : Navigue-t-elle beaucoup sur le web ? Regarde-t-elle des vidéos en ligne (YouTube, Netflix) ? Utilise-t-elle les réseaux sociaux ou des applications comme WhatsApp ?



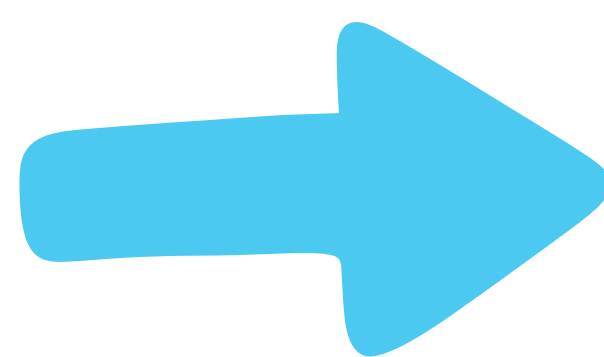
Le budget & compte bancaire - Quelle est sa situation financière vis-à-vis du numérique ?

Combien dépense-t-elle actuellement par mois pour ses abonnements ou ses recharges ?

Dispose-t-elle d'un compte courant ? Souhaite-t-elle éviter les prélèvements automatiques pour mieux gérer son budget ?

Accompagner vers une solution adaptée

J'identifie le besoin



Je propose la solution adaptée



Recharges Mobile



Mobile + Internet

« J'ai déjà un téléphone et je souhaite payer moins cher mes appels pour mieux gérer mon budget »

« Je téléphone à ma famille et mes proches à l'étranger tous les jours »

« Je n'utilise pas beaucoup internet »

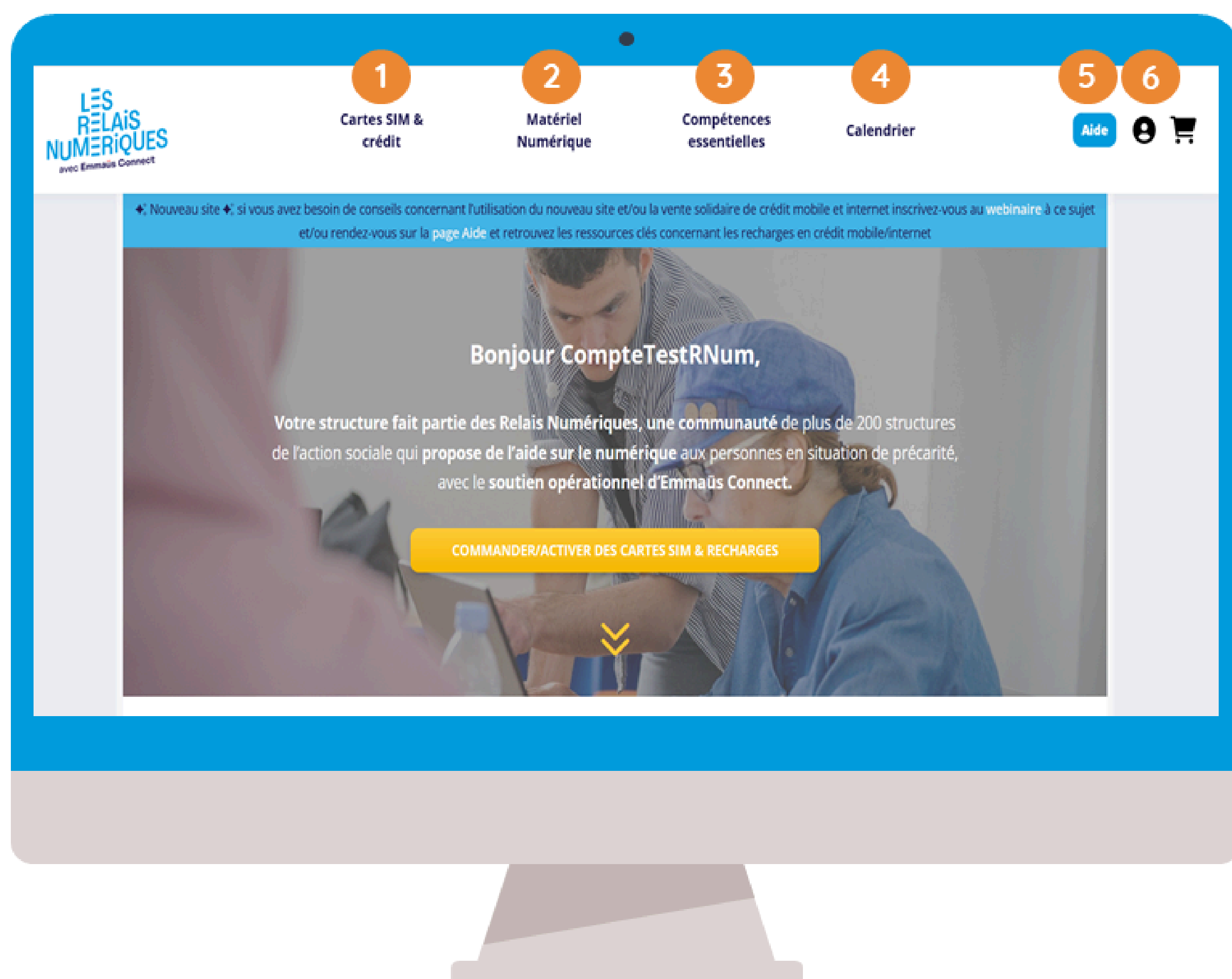
« Je n'ai pas de compte courant »

« J'ai un compte courant mais je ne veux pas être prélevé automatiquement chaque mois »

Je propose une offre téléphonique prépayée pour les appels en France et/ou à l'étranger.

J'utiliserai pour cela la plateforme de recharges solidaires « Les Relais Numériques ».

La plateforme de recharges solidaires « Les Relais Numériques »



- 1 Acheter et activer une carte SIM + Commander des recharges à tarifs solidaires
- 2 Proposer du matériel à tarif solidaire aux personnes en situation de précarité (solution en cours de développement)
- 3 Mettre en place des ateliers d'accompagnement aux compétences numériques de base
- 4 Calendrier des prochaines réunions d'information / webinaire / formations
- 5 FAQ et ressources documentaires en lien avec les 3 premières rubriques
- 6 Votre compte : accès aux informations personnelles et à l'historique des commandes

Rappel des modalités opérationnelles possibles pour la vente/don de recharges :

- 👉 **En continu** : un bureau d'accueil qui intègre les recharges dans son activité permanente
- 👉 **Permanences** : des permanences sur des créneaux précis (ex : un après-midi par semaine)
- 👉 **Individualisé** : des conseillers qui transmettent les recharges en rendez-vous individuels

Rappel des modalités financières possibles pour la vente/don de recharges :

- 👉 **Financement par les bénéficiaires** : les recharges sont financées par les bénéficiaires et donc vendues aux mêmes tarifs que ceux de la plateforme
- 👉 **Financement par la structure** : les recharges sont financées par votre structure et donc données gratuitement aux bénéficiaires
- 👉 **Financement hybride** : votre structure finance une ou deux recharges /mois et par personne. En cas de besoin, vos bénéficiaires peuvent acheter des recharges supplémentaires.

La facturation :

- Pour vous éviter une avance de frais, vous recevez votre facture, par mail, en début de mois suivant. Vous pouvez aussi vérifier le montant de votre facture directement depuis la rubrique « Mon compte » ;
- La facture ne concerne que ce que vous avez consommé sur la plateforme (pas de frais supplémentaires);
- Vous pouvez la régler par virement bancaire ou par chèque.

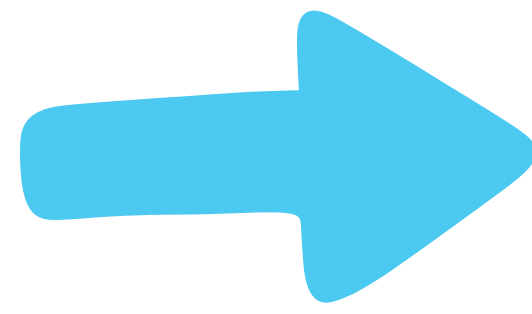
La commande de cartes SIM :

- La commande se fait par lot de 10 cartes SIM ;
- Une fois la commande passée, comptez un délai de 2 semaines avant réception par voie postale ;
- Veillez à surveiller votre stock de carte SIM (inactives). Lorsqu'il y en a moins de 10, il est conseillé d'en commander à nouveau.

La commande et le rechargement des recharges prépayées :

- Après votre commande, vous recevez des codes recharges à 10 chiffres (1 recharge = 1 code à 10 chiffres), dans la/les minute(s) qui suivent ;
- Le rechargement peut se faire via SMS/téléphone (952) ou via le site « SFR rechargement » ;
- Lors du rechargement, privilégiez toujours le « laisser faire » afin de favoriser l'autonomie des bénéficiaires.

J'identifie le besoin



Je propose la solution adaptée



Mobile + Internet



Internet

J'ai déjà un smartphone et je souhaite avoir accès à internet »

« Je regarde beaucoup de vidéos en ligne »

« J'utilise des applications comme WhatsApp pour contacter mes amis et ma famille »

« J'ai un compte courant mais je ne veux pas être prélevé automatiquement chaque mois »

Je propose une offre prépayée Internet (avec appels si besoins).

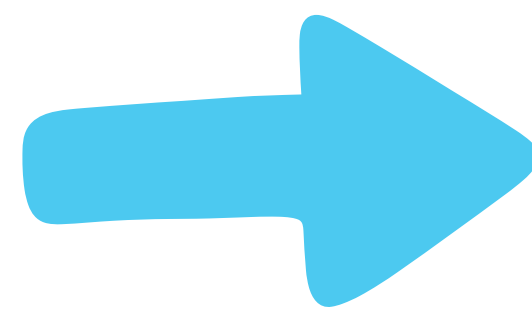
J'utiliserai pour cela la plateforme de recharges solidaires « Les Relais Numériques ».

👉 La quantité de Data dépendra de l'utilisation de l'utilisateur.

Rappel : on mesure la quantité de Data en Mégaoctet (Mo) d'internet ou Gigaoctet (Go) d'internet.

Quelques outils existent pour connaître ou évaluer le niveau de consommation d'une personne : **la réglette Orange** (<https://reglette.orange.fr/>) ou **l'historique des consommations**, qui reprend, usage par usage, les data utilisées (disponible depuis les paramètres du téléphone).

J'identifie le besoin



Je propose la solution adaptée



« J'ai besoin d'un téléphone »
« J'ai besoin de matériel informatique pour faire mes démarches administratives »

Je me mets en relation avec le point d'accueil Emmaüs Connect le plus proche qui pourra (dans la limite des stocks), fournir du matériel à prix solidaire à ce bénéficiaire.

Ou je passe par les sites/boutiques de vente de matériels reconditionnés à petit prix.

Enseignes proposant du matériels reconditionnés à petit prix :

👉 **Les Ateliers du bocage** : Reconditionnement et réparation avec dimension sociale. Vente via magasins virtuels et physiques

👉 **Cash Express** : Reconditionnement + vente via magasins physiques

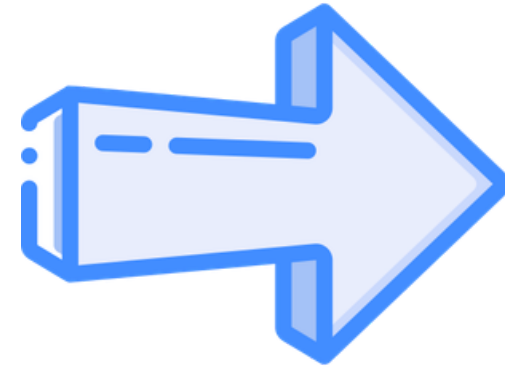
👉 **Re!commerce** : Reconditionnement + vente via réseaux de distribution (Auchan, Électro Dépôt, etc.) et magasins virtuels

👉 **SMAAART** : Reconditionnement + vente via réseaux de distribution (WelCom', Top Office, Hyperburo, E.Leclerc) et magasins virtuels

👉 **BackMarket** : Reconditionnement + vente via magasin virtuel

Petit guide d'achat d'un smartphone, rédigé par l'UFC-Que Choisir : <https://www.quechoisir.org/guide-d-achat-smartphones-pas-chers-n7187/>

J'identifie le besoin



Je propose la solution adaptée



« J'ai un compte courant et je souhaite avoir un forfait intéressant pour appeler mes proches »

« Je paye trop cher mon abonnement, pouvez-vous m'aider ? »

« J'ai une box mais je n'ai pas le bon forfait pour regarder beaucoup de vidéos »

Je propose un forfait plus intéressant et mieux adapté à la consommation de mon usager et surtout je l'aide à souscrire à ce nouveau forfait.

Rappel : Que la personne souhaite changer d'offre ou résilier une offre, vous devez vous assurer qu'elle comprenne bien tout ce que cela implique. Prenez donc le temps de lui expliquer les choses avec pédagogie, en utilisant un vocabulaire simple.

👉 Le choix d'une offre en 3 étapes :

1 **Vérifier l'existence d'un compte bancaire**

La personne n'a pas de compte bancaire ☐ orientez-là vers les offres solidaires d'Emmaüs Connect.

La personne dispose d'un compte bancaire ☐ clarifiez avec elle un certain nombre de points : Quel(s) besoin(s) ? Destination des appels ? Gestion de la consommation via un forfait bloqué ? Etc.

Astuce : Vous pouvez vous aider de la facture téléphonique/internet de la personne, pour mieux analyser sa consommation. Dans un objectif d'autonomisation, cherchez la facture avec elle et lisez-la ensemble, en lui en expliquant la structure et les points importants.

2 **Comparer les offres**

Pour cela, utilisez les comparateurs de forfaits disponibles sur Internet (Ariase, Monpetitforfait, Lebonforfait...).

Attention : Cela ne doit pas vous dispenser de vous renseigner sur chacune des offres, en particulier le détail des conditions tarifaires.

3 **Souscrire à une offre (ou la résilier)**

☐ Nouvelle souscription : joindre pièce d'identité / RIB / justificatif de domicile.

☐ Portabilité (pour conserver le même numéro) : composez le 3179 pour obtenir le numéro RIO. Le nouvel opérateur se charge ensuite du reste.

☐ Résiliation : suivre les instructions en ligne ou via le service client.

Précisez à la personne que : des frais de résiliation s'appliquent ; son numéro n'est pas conservé ; l'équipement (box, décodeur, etc.) doit être obligatoirement renvoyé au fournisseur d'accès à internet (FAI)

Attention : En cas de résiliation avant la fin d'un abonnement avec engagement (12 ou 24 mois), c'est la loi Chatel qui s'applique. La somme à régler correspond à : L'intégralité des mensualités dues au titre de la première année / 25% des sommes restantes pour une résiliation après les 12 premiers mois.