



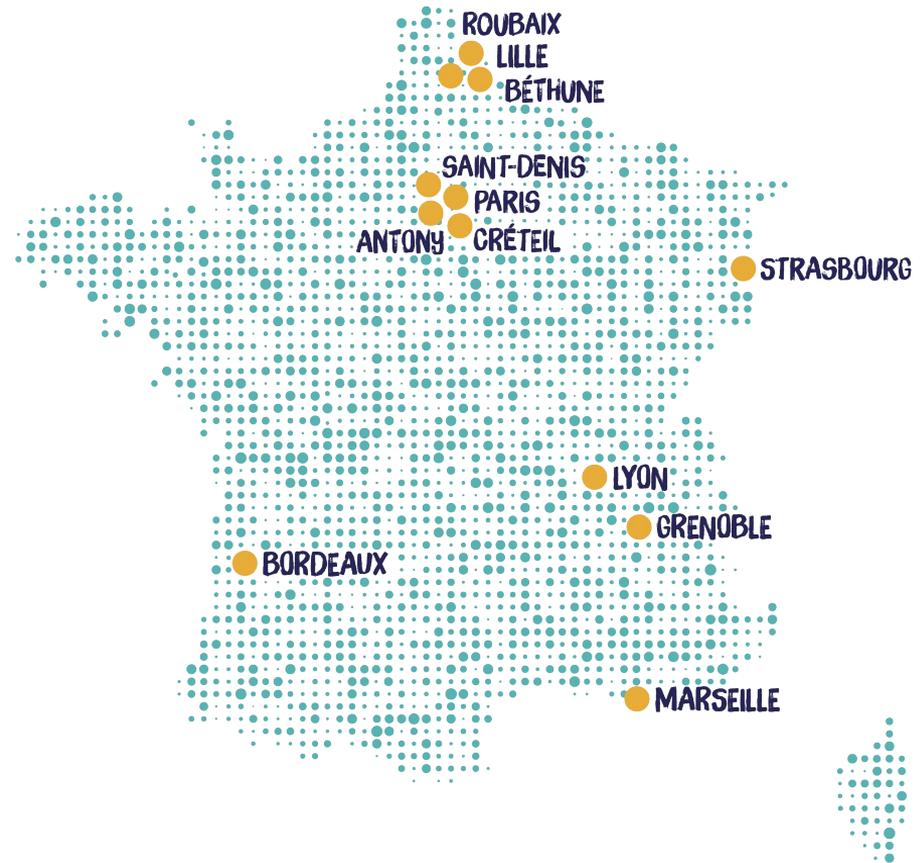
**LES
RELAIS
NUMERiQUES**
une initiative Emmaüs Connect

**Connexion d'urgence
2ème vague :
L'Espace Recharges
solidaire**

Qui sommes nous ?

Une association du mouvement Emmaüs (loi 1901) qui lutte contre la fracture numérique en France depuis 2013

**FAIRE DU NUMÉRIQUE
UNE CHANCE POUR TOUS**



Comment agissons nous ?

Avec une offre de bout en bout permettant d'adresser l'ensemble des besoins des personnes accompagnées



Diagnostiquer & Conseiller pour un accompagnement personnalisé



Donner accès à de l'équipement et à de la connexion à prix solidaires



Accompagner sur les compétences numérique de base : ateliers d'initiation et permanences connectées



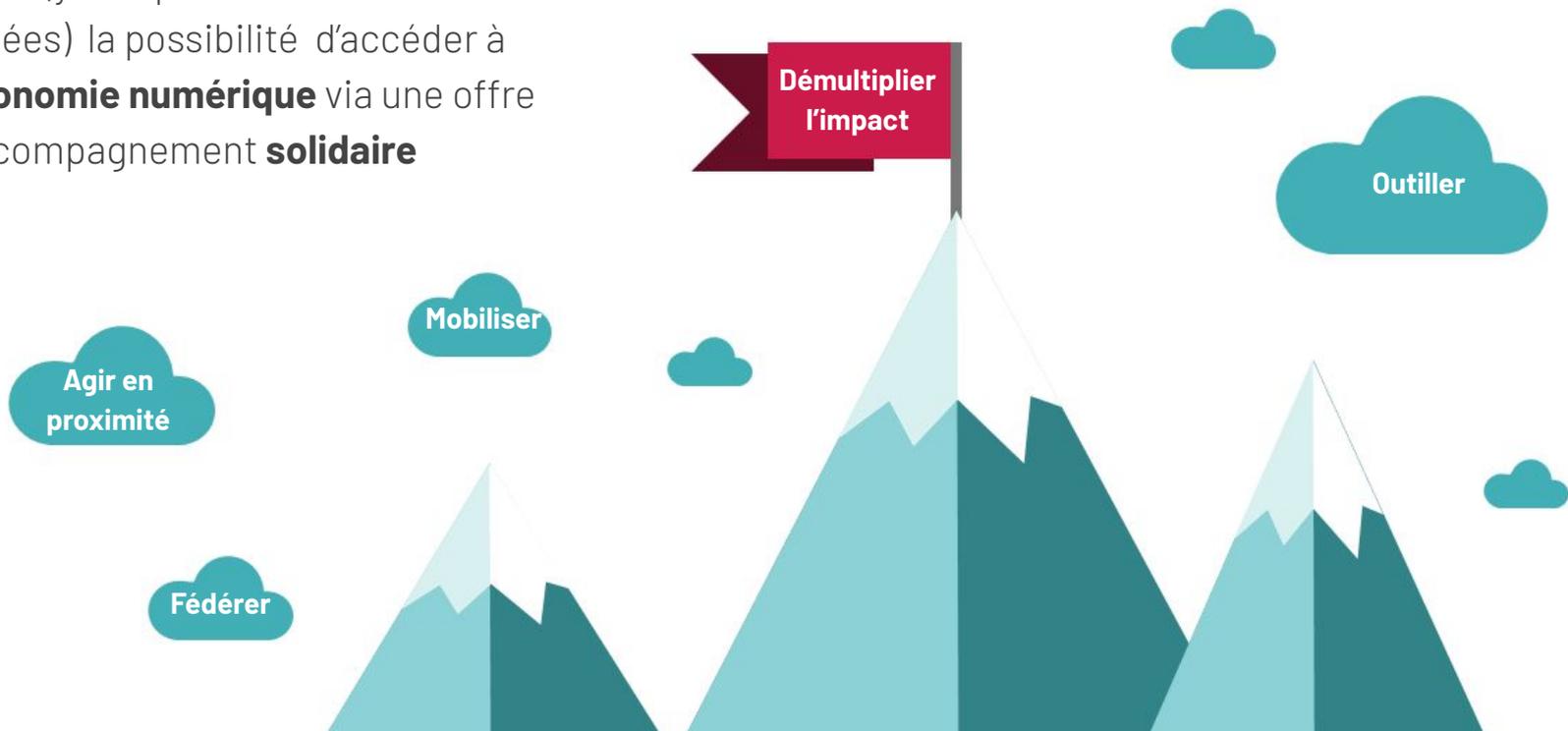
Former les aidants pour les aider à agir directement auprès de leurs publics

+ 50K bénéficiaires

+ 6000 personnes formées

Notre ambition commune ?

Offrir à toute personne en situation de **précarité sociale** et **numérique** en **France** (y compris dans les zones reculées) la possibilité d'accéder à **l'autonomie numérique** via une offre d'accompagnement **solidaire**



Suite à la première vague, comment permettre à chacun d'agir en faveur de l'inclusion numérique ?



- **CONNECTER ET ÉQUIPER VOS PUBLICS**
 - Via L'Espace Recharge
 - Via LaCollecte.tech (disponible dans plusieurs mois)
- **SE FORMER SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE**
 - Sensibiliser
 - Diagnostiquer
 - Animer des ateliers collectifs
- **ÊTRE COACHÉ / LA MISE EN OEUVRE DE SON PROJET**
 - Accompagnement ponctuel
 - Accompagnement sur le long terme
- **PUISER SA MOTIVATION DANS UN COLLECTIF**
 - Des webinaires thématiques et temps inspirants
 - Du partage de bonnes pratiques

Face à ce nouveau confinement, 3 modalités d'action pour réduire la fracture numérique



Nos points d'accueil restent ouverts

Orientez vos publics vers nos points d'accueil pour qu'ils puissent bénéficier des offres Emmaüs Connect : **connexion, équipement** à tarifs solidaire et de manière très limitée **accompagnement humain** gratuit

Connectez-vous sur le [site d'Emmaüs Connect](#) et inscrivez-vous aux réunions d'information locales



Fournissez vous-mêmes des moyens de connexions **solidaires** à travers **notre site web l'Espace Recharges** : cartes sim, **recharges prépayées gratuites (en quantité et durée limitées)**



Dans les prochaines semaines :

- **Equiperment**
- **Temps inspirants en webinaires**
- **Formations à distance pour préparer le passage à l'action**

Ces deux solutions prennent plus de temps mais nos équipes travaillent pour pouvoir y répondre au plus vite

L'Espace Recharges

Un dispositif simple pour vous

- Une plateforme en ligne disponible 24h/24, en toute autonomie
- Une formation et un accompagnement gratuit à la plateforme
- Des pas à pas pour vous guider en ligne
- Des ressources pour conseiller vos bénéficiaires
- Un réseau Les Relais Numériques by Emmaüs Connect pour vous accompagner

- Une offre solidaire : des recharges gratuites en quantité limitée + des recharges à tarifs solidaire si nécessaire
- Un réseau performant (SFR)
- Les recharges en plus sont financée au choix par votre structure ou par vos bénéficiaires
- Une proximité de service
- Des démarches simplifiées

Une solution d'urgence pour vos bénéficiaires

Les grandes étapes : Espace Recharges



1. Convention + Avenant à la Convention + remontée des besoins

Dans l'avenant, nous vous invitons à mettre les besoins de vos bénéficiaires : il faut qu'ils soient correctement identifiés et précis pour être ensuite validés par votre référent
Concernant l'équipement, un autre avenant sera créé si nous pouvons vous donner du matériel



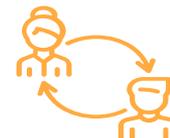
2. Validation de vos besoins + modalités de récupération sim (retrait/envoi ?) (Emmaüs Connect)



3. Activation du compte en ligne (Emmaüs Connect) Vous recevrez automatiquement votre identifiant et mot de passe



4. Inscription à une session de formation à l'usage de la plateforme (obligatoire)



5. Formation (1h)



6. Réception/retrait des cartes sim et remplissage du formulaire d'activation de cartes sims directement sur l'Espace Recharge



7. Commandes de recharges gratuites + payantes si nécessaire (et d'autres sim si besoin)



8. Facturation mensuelle si vous avez consommé des recharges payantes

facturé

L'offre à tarif solidaire habituelle



MONDE ÉCONOMIQUE
2,00€

Ajouter au panier



MONDE
5,00€

Ajouter au panier



INTERNET MOBILE 8 GO
4,00€

Ajouter au panier



ILLIMITÉ FRANCE
6,00€

Ajouter au panier

gratuit

Des recharges gratuites exceptionnellement



Carte SIM



Par
bénéficiaire



Avec notre partenaire

SFR

Présentation de la plateforme recharges solidaires : 3 catégories pratiques

Offre solidaire

Commander des cartes sim solidaires et en 4 clics obtenez le numéro de recharge à 10 chiffres à fournir au bénéficiaire

Activation sim

Activer les cartes sim de vos bénéficiaires

Mon compte

Consulter toutes vos opérations et accéder à votre historique



Fournir un numéro de recharges

- 1) Ajouter le type de recharge voulue au panier (ou la carte sim)
- 2) Aller sur le panier pour confirmer la quantité
- 3) Valider la commande
- 4) Fournir le numéro de dix chiffres au bénéficiaire

L'OFFRE SOLIDAIRE

BIENVENUE, SELECTIONNEZ LES PRODUITS QUI VOUS INTERESSENT.



MONDE ÉCONOMIQUE
2,00€

Ajouter au panier



MONDE
5,00€

Ajouter au panier



ILLIMITE FRANCE
6,00€

Ajouter au panier



INTERNET MOBILE 8GO
4,00€

Ajouter au panier



Ajouter au panier



Ajouter au panier

ACTIVATION DE CARTE SIM

Remplissez ce formulaire pour envoyer votre demande, celle-ci sera traitée dans les 24 h.

ⓘ En cas de portabilité du numéro, un délai supplémentaire de 3 à 5 jours ouvrés sera nécessaire, et il ne sera pas possible de revenir en arrière.

DEMANDE D'ACTIVATION

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

Civilité

Nom du bénéficiaire

Prénom du bénéficiaire

Date de naissance



Département de naissance



Numéro de portable actuel

Code RIO (uniquement en cas de portabilité)

ENVOYER LA DEMANDE

Un SMS de confirmation sera envoyé au bénéficiaire avec le numéro de la ligne une fois qu'elle sera activée par SFR.

Activer une carte SIM

- 1) Commander les cartes sim auprès de votre référent (lors de la signature de la Convention)
- 2) Remplir le formulaire
- 3) Envoyer la demande
- 4) Le bénéficiaire reçoit une confirmation par SMS dans les 48 heures ouvrées

Pour garder le numéro de portable actuel (appeler le 3179 avec le mobile actuel du bénéficiaire pour obtenir le numéro RIO)

Accéder à votre compte

relaisnumeriques@emmaus-connect.org ARTICLE 1

LES RELAIS NUMÉRIQUES
une initiative Emmaüs Connect

RESSOURCES FAQ AIDE OFFRE SOLIDAIRE ACTIVATION SIM **MON COMPTE**

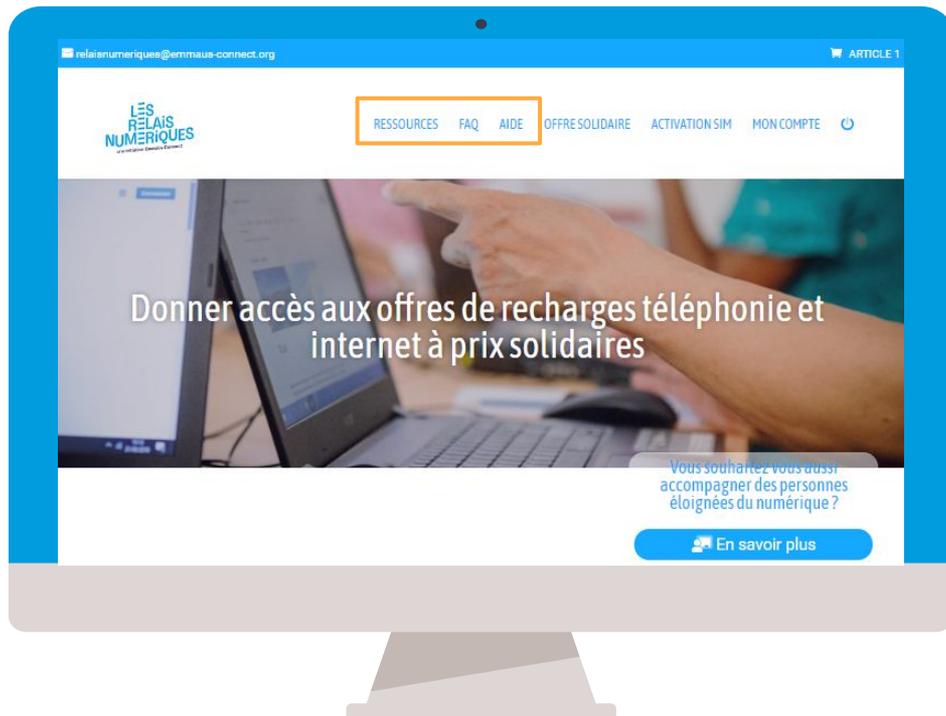
- Tableau de bord
- Commandes
- Adresses
- Détails du compte
- Déconnexion

Commande	Date	État	Total	Actions
n°42198	16 septembre 2020	Annulée	+6,00€ 0,00€ pour 6 articles	Voir

Mentions Légales | © 2020 Emmaüs Connect.

- Historique des commandes
- Historique des numéros de recharge
- Détails du compte

Présentation de la plateforme recharges solidaires : 3 catégories pour vous accompagner



Ressources

Un espace de support de formation et de conseils à l'offre solidaire pour vos bénéficiaires

FAQ

Répondre à vos questions et celles de vos bénéficiaires

Aide

Demander de l'assistance

Un espace ressources pour vous et vos bénéficiaires

Des supports de formation et de l'accompagnement pour conseiller vos bénéficiaires :

- Fiches tutos (ex : comment activer une recharge ?)
- Compréhension de leurs besoins
- Choix de leurs recharges et/ou de leur abonnement
- Maîtrise de leur crédit internet
- ... et autres ressources

LES RELAIS NUMÉRIQUES

RESSOURCES FAQ AIDE OFFRE SOLIDAIRE ACTIVATION SIM MON COMPTE

GUIDES TECHNIQUES - POUR MISE EN OEUVRE DE LA PLATEFORME

- MISE EN OEUVRE DE LA PLATEFORME SOLIDAIRE: ÉTAPES
- ACHETER DES RECHARGES EN LIGNE (FICHE TUTO)
- ACTIVER UNE CARTE SIM EN LIGNE (FICHE TUTO)
- GÉRER SON COMPTE EN LIGNE (FICHE TUTO)
- OUTIL DE GESTION DE CAISSE ET DE SUIVI DE LA CONSOMMATION DE VOS BÉNÉFICIAIRE 2020
- DESCRIPTION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS ENTRE EMMAUS CONNECT ET LA STRUCTURE

GUIDES ACCOMPAGNEMENT - POUR CONSEILLER VOS BÉNÉFICIAIRES

LES NUMÉROS UTILES

LES NUMÉROS SFR UTILES POUR LE BÉNÉFICIAIRE

- 1023** service client SFR
- 123** pour consulter à tout moment le répondeur
- 950** pour consulter le solde en temps réel
- 952** pour recharger du crédit
- 963** pour activer les options SFR
- 3179** pour récupérer le n° RIO dans le cas de changement d'opérateur

ESTIMER MA CONSOMMATION DE DATA (GO)

AIDER UN BÉNÉFICIAIRE À ESTIMER SA CONSOMMATION DE DATA

CONNAÎTRE SES BESOINS DE DATA

L'usage des smartphones et l'ensemble des services associés impliquent un accès Internet et une consommation de Go qui dépend du forfait ou du montant crédité par l'opérateur. Pour savoir quel forfait ou carte prépayée convient le mieux, il est important de connaître sa consommation. Pourquoi nous allons sur Internet? Ce que nous y faisons, ...pour faire le bon choix, avec le bon nombre de Go et maîtriser son budget.

QUELQUES EXEMPLES

Certains équipements ont besoin des réseaux pour être utilisés correctement. Voici quelques exemples de consommation de Go.

Équipement	Usage	Consommation (Go)
Smartphone	Navigation	100

ESTIMER SA PROPRE CONSOMMATION

Vous avez la possibilité de faire une estimation personnalisée via la page Orange: <https://recharge.orange.fr>

Dans les paramètres de votre téléphone, vous pouvez aussi connaître votre propre consommation avec un logiciel représentant usage par usage les données utilisées (communications téléphoniques, applications, réseaux sociaux etc ...)

La FAQ

Le partage d'expérience d'Emmaüs Connect

- questions d'usage
- questions techniques
- dépannage

L'Aide

Des numéros de téléphone SFR et Emmaüs Connect pour **répondre à vos questions**

[RESSOURCES](#)[FAQ](#)[AIDE](#)[OFFRE SOLIDAIRE](#)[ACTIVATION SIM](#)[MON COMPTE](#)

FOIRE AUX QUESTIONS

Chercher[LES OFFRES SOLIDAIRES SFR](#)[LES NUMEROS UTILES CHEZ SFR](#)[COMMENT ÉVITER LE BLOCAGE DE LA LIGNE ?](#)[PEUX-T ON DÉFINIR UNE LIMITE DE CRÉDIT SUR UNE RECHARGE PRÉPAYÉE?](#)[A QUOI CORRESPOND LA DURÉE DE VALIDITÉ DU CRÉDIT D'UNE RECHARGE ? PEUT ON LA PROLONGER ?](#)

Prochaines étapes

- ▶ Signature de la convention et de l'avenant
- ▶ Remontée des besoins en cartes sims et recharges

Crédits : ce document a été réalisé avec l'aide de *Slidesgo*, incluant des icônes de *Flaticon* et des infographies de *Freepik*.



ANNEXE 1 : Étapes de mise en oeuvre

A faire

Signature de la Convention

A faire + 1 à 3 jours (ouvrés)

Activation du compte en ligne

Envoi du planning des sessions de formation à l'usage de la plateforme

Envoi des cartes sim pour lancement initial

A faire + 5 à 10 jours (ouvrés)

Formation à distance (1h) :

présentation des offres Emmaüs Connect, Conseils aux bénéficiaires, Commandes de recharges et/ou de cartes sims sur la plateforme en ligne, Formulaire d'activation de la cartes sim, Questions fréquentes, Numéros utiles

Sur le long terme

Support et assistance (plateforme, email, tel)

Activation des cartes sims à distance

Signature de la Convention

Inscription à la formation

Participation à la formation de 1 heure

Assistance et conseil envers les bénéficiaires

Remontée des besoins

Communication auprès des bénéficiaires (affichage ou autre moyen)

Réception des cartes sim

Vente de recharges aux bénéficiaires

Retrait de recharges sur la plateforme

Demande d'activation de cartes sims sur la plateforme

ANNEXE 2 : **Une convention, pourquoi ?**

Définir nos engagements réciproques (1 an renouvelable tacitement)

- Désignation du **réfèrent** de la Structure
- Engagement vis à vis du type de **public** auxquels sera destiné ces offres, limite par personne
- Responsabilité sur l'usage de la plateforme
- **Facturation** des recharges et cartes SIM achetées
- Nos engagements en terme de
 - **RGPD** (traitement des infos personnelles carte SIM)
 - engagement de livraison de fournitures (quantité, délai)
- **Qui fait Quoi ?**
 - modalité de livraison
 - modalité de facturation
 - Durée un an renouvelable tacitement

L'avenant (pendant la période du confinement)

- **Basé sur les informations de la Convention** (même réfèrent, même lieu d'intervention...)
- **Les engagements pris via la Convention doivent être respectés**
- Cet avenant concerne uniquement la **situation de confinement** débutée le 30 octobre 2020
- Contrairement à la Convention, cet avenant encadre le dispositif exceptionnel qui vous permet d'accéder à **une certaine quantité de cartes sim et recharges gratuites**
- **Si vous consommez des produits payants sur la plateforme, ceux-ci vous seront facturés**
- A la fin de cette période exceptionnelle, vous pourrez ou non continuer à utiliser l'Espace Recharge

ANNEXE 3 : Des solutions adaptées

CONNECTER



« JE N'AI PAS ACCÈS
À INTERNET »

...comme 10%
des Français

20%

n'ont pas
d'ordinateur

15%

n'ont pas Internet
à domicile

FORMER



« JE NE ME CONNECTE
JAMAIS À INTERNET »

...comme 12%
des Français

48%

des non diplômés

19%

des personnes à
bas revenus

PRATIQUER



« JE NE PEUX PAS FAIRE
SEUL MES DÉMARCHES
EN LIGNE »

...comme 32%
des Français

Méconnaissance du service

Peur de se tromper

MOTIVER



« JE NE VOIS AUCUN
INTÉRÊT À INTERNET »

...comme 7%
des Français

39%

sont inquiets face
à Internet

90%

craignent pour leur
sécurité en ligne