

## Mesures prises par l'industrie des télécommunications relativement à la crise de la COVID-19 (en date du 2 septembre 2020)

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive de mesures prises par les fournisseurs de services propriétaires d'infrastructure (ainsi qu'un fabricant d'appareils) pour aider les Canadiens pendant la crise de la COVID-19. Puisque la situation est en constante évolution, les mesures et dates peuvent changer. Consultez les sites Web des entreprises pour obtenir des mises à jour et d'autres renseignements.

### **Bell**

[www.bell.ca/nouvelles-Covid-19](http://www.bell.ca/nouvelles-Covid-19)

[www.luckymobile.ca/nouvelles-Covid-19](http://www.luckymobile.ca/nouvelles-Covid-19)

[www.virginmobile.ca/fr/support/covid-19-update.html](http://www.virginmobile.ca/fr/support/covid-19-update.html)

- **Bell** et **Virgin** ont annulé tous les frais *Voyagez mieux* et d'itinérance payables à l'utilisation pour toutes les destinations jusqu'au 30 avril.
- Ils ont annulé tous les frais d'utilisation excédentaires (c'est-à-dire les limites) pour tous les clients Internet résidentiels et petites entreprises entre le 14 mars et le 30 juin.
- Jusqu'au 30 juin, les clients de Turbo Hub, de Turbo Stick et de MiFi ont reçu jusqu'à 10 Go de données additionnelles et un crédit de 10 \$.
- Bell accélère le déploiement du service Internet résidentiel sans fil (WHI) dans 180 communautés rurales.
  - Au 23 juin, le déploiement était complété, et aura permis de connecter 137 000 foyers de plus que ce qui avait été prévu.
  - Le service Internet haute vitesse est désormais accessible, ce qui permet de répondre à la hausse de la demande qui atteint 40 % dans les zones rurales du Canada visées par les mesures de confinement.
  - Pour répondre à la nouvelle demande en milieu rural liée à la COVID-19, les vitesses Internet seront revues à la hausse à l'automne (jusqu'à 50 Mo/s pour le téléchargement et 10 Mo/s pour le téléversement) et les services d'Internet résidentiel sans fil seront offerts dans le Canada Atlantique.
- **Bell** propose des solutions de paiement flexible au moyen d'outils libre-service (**Virgin** en fait autant).
- **Bell** a également renforcé ses réseaux en augmentant leurs capacités afin de répondre aux besoins essentiels (p. ex., des hôpitaux, des premiers répondants, des banques et des gouvernements).
  - Pendant la crise, les réseaux **Bell** ont maintenu des niveaux généraux de fiabilité de 99,99 %, et ce malgré une hausse de 60 % de la demande en données Internet et de 20 % en données vocales sans fil pendant les périodes de pointe.
- **Bell** a mis en place un programme d'auto-installation et de réparations assistées (<https://www.bell.ca/auto-installation-et-reparations-assistees>).
- En ce qui concerne le retour d'équipement, Bell collabore avec Purolator pour organiser le ramassage sans contact de l'équipement.
  - Les clients peuvent communiquer avec Purolator pour planifier un ramassage en composant le 1-888-744-7123 ou en visitant le site [purolator.com](http://purolator.com).
- Nous avons rouvert des magasins dans les régions où les restrictions ont été levées, y compris des magasins avec un accès indépendant dans la Communauté métropolitaine de Montréal.

- À partir du 1<sup>er</sup> juin, les magasins **Bell** situés dans des centres commerciaux ont commencé à rouvrir, excepté les kiosques et les magasins de l'Ontario et de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) qui n'ont pas encore reçu l'aval des autorités gouvernementales.
- Dans ses magasins visés par la levée des restrictions provinciales, notamment les magasins avec une entrée indépendante de la CMM, **Bell** a mis en place des mesures additionnelles d'hygiène pour protéger les clients et les employés.
  - Les mesures incluent par exemple un nombre limité de personnes dans les magasins et l'installation de séparations en Plexiglass aux caisses.
  - Pour consulter la liste des magasins ouverts et les heures d'ouverture, les clients peuvent utiliser l'outil de repérage de magasins sur le site Web de **Bell** ([https://www.bell.ca/Localisation\\_de\\_magasins](https://www.bell.ca/Localisation_de_magasins)).
  - Dans certains lieux, les clients peuvent aussi prendre des rendez-vous en magasin, soit en téléphonant au magasin en question ou en utilisant l'outil de réservation en ligne de Bell à : <https://appointments.bell.ca/#topic>

Les centres d'appels sont maintenant de retour à leurs heures d'ouverture régulières. Pour en savoir plus : <https://www.bell.ca/nouvelles-Covid-19>.

- **Bell Media** offre un abonnement gratuit de 30 jours à Crave aux nouveaux abonnés directs (auparavant, la période d'essai gratuite était de 7 jours).
- **Bell Mobilité** soutient les hôpitaux, les centres d'hébergement et les centres de services sociaux de toutes les régions du Canada qui s'appuient sur les services de communications sans fil pour répondre aux urgences en leur offrant gratuitement des téléphones et des crédits de communication.
- Pour répondre à la crise de la COVID-19, Bell Cause pour la cause a annoncé des dons additionnels de cinq millions de dollars à la **Croix Rouge canadienne**, à l'**Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)**, à **Jeunesse J'écoute**, à **Revivre** et à l'**Institut des familles solides (IFS)**.
  - En partenariat avec l'**ACSM**, **Bell** a élargi l'offre du programme *Retrouver son entrain* au-delà de l'Ontario. Il est désormais offert en Colombie-Britannique, au Manitoba, dans la région de l'Atlantique, au Québec, Saskatchewan, Alberta et le Yukon
    - Ce programme est offert gratuitement par téléphone avec un accompagnateur et au moyen de vidéos en ligne. Il vise à développer des compétences pour améliorer la santé mentale des adultes et des jeunes de 15 ans et plus.
    - **Bell** a fait un don d'un million de dollars à l'**ACSM** pour contribuer aux besoins en matière de santé mentale dans les régions éloignées et dans le contexte de la crise de la COVID-19.
  - **Bell** a fait un don de 700 000 \$ à la **Croix Rouge** afin d'élargir l'offre de son programme Friendly Calls au-delà du Québec et de l'Ontario, soit dans des communautés qui ont des besoins accrus en services de santé mentale.
    - Les fonds permettront d'augmenter de 70 % la capacité des bénévoles de la région de l'Atlantique et d'ainsi connecter avec les personnes vulnérables qui sont isolées pendant la crise de la COVID-19.
  - **Bell** a donné un million de dollars à **Jeunesse, J'écoute** afin de renforcer le soutien offert aux jeunes afin qu'ils puissent surmonter les obstacles en matière de santé mentale pendant la crise et au-delà de celle-ci.
- Bell Cause pour la cause s'est engagé à remettre 650 000 \$ à *SolidaiRevivre*, qui est la campagne de financement de l'organisme **Revivre** visant à recueillir trois millions de dollars afin de répondre à la demande accrue en services de santé mentale pendant la crise de la COVID-19.
  - **Revivre** propose des services virtuels pour promouvoir le bien-être mental tout en respectant les mesures de distanciation physique
    - Par exemple, des ateliers en ligne, y compris des outils cliniques interactifs à utiliser en groupe ou individuellement.

- Dans le cadre de Bell Cause, un nouveau **Fonds pour la diversité** de 5 millions de dollars a été mis en place pour soutenir les initiatives en santé mentale pour les communautés de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) de partout au Canada qui ont été touchées par la COVID-19.
  - Le **Fonds pour la diversité** a été lancé le 30 juillet, avec un don inaugural de 250 000 \$ à **Black Youth Helpline** et l'**Association nationale des centres d'amitié**.
- **Northwestel**, la société affiliée à **Bell** dans le nord du Canada a augmenté ses seuils d'utilisation mensuelle de données sur ses principaux forfaits Internet. Pour en savoir plus, visitez : <https://www.nwtel.ca/northwestels-update-covid-19-1> [en anglais seulement]
- En partenariat avec **Northwestel**, **Bell** a fait un don de 1,5 million de masques N95 et KN95 de haute qualité, d'une valeur approximative de 7,5 millions de dollars, aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour qu'ils les distribuent partout au Canada.

**COGECO** — <https://www.cogeco.ca/fr/covid19miseajour>

- Jusqu'à nouvel ordre, **Cogeco** ne procédera pas à la déconnexion des clients qui sont dans l'impossibilité de payer en raison des perturbations causées par la COVID-19.
- Les frais de retard de paiement seront temporairement annulés s'ils sont causés par une situation financière liée à la pandémie.
- Jusqu'au 30 avril, **Cogeco** annule tous les frais additionnels pour les clients résidentiels qui travaillent à la maison et qui n'ont pas de forfait illimité.
  - Elle offre aussi à tous ses clients des vitesses supérieures adaptées à leurs besoins.
- Au demeurant, elle propose en débrouillages plusieurs chaînes pour ses clients Télé.
  - Il s'agit de chaînes familiales, de films et d'information (voir la liste complète à : [www.cogeco.ca/fr/television/nouveautes#debrouillages-tele](http://www.cogeco.ca/fr/television/nouveautes#debrouillages-tele)).
- Aussi, **Cogeco** participe volontairement à l'initiative *Familles branchées* en offrant un forfait de services Internet à bas prix aux familles à plus faibles revenus admissibles.
- Les visites à domicile ont été remplacées par des procédures de réparation et d'installation à distance, y compris une technologie vidéo facile à utiliser.
- Afin de soutenir les communautés pendant la crise, **Cogeco** a revu son programme de dons, ainsi qu'adapté sa programmation télé communautaire.
- **Cogeco** figure parmi les toutes premières entreprises ayant répondu à l'**appel de fonds d'urgence de Centraide** (United Way) pour la COVID-19 dans le Grand Montréal.
  - Cette initiative contribue à la sécurité alimentaire pendant la crise.
  - En outre, **Cogeco** a aussi fait plusieurs autres dons à des banques alimentaires dans les communautés de son réseau.

**EASTLINK** — [www.eastlink.ca/about/covid-19-updates](http://www.eastlink.ca/about/covid-19-updates) [en anglais seulement]

- **Eastlink** s'est affairé à augmenter la capacité de ses réseaux Internet afin de répondre à la demande accrue des utilisateurs.
- Elle s'est engagée à ne procéder à aucune déconnexion pendant la crise.
- Elle collabore directement avec les clients pour leur offrir des solutions de paiement flexible pour tenir compte de la situation actuelle.
- Elle a annulé les frais d'installation.
- Elle a annulé les frais d'itinérance pour les appels aux États-Unis et à l'international et les frais payables à l'utilisation.
- Elle a annulé les frais d'interurbains au Canada.

- Elle a annulé les limites de données pour tous les plans Internet pour les résidences et les petites entreprises jusqu'au 30 juin.
- Elle a reporté toutes les hausses tarifaires planifiées.
- Elle a annulé tous les frais de services pour les clients d'affaires qui ont dû cesser temporairement leurs activités.
- De nouveaux sites de ramassage ont été prévus pour que les clients puissent récupérer de nouveaux appareils mobiles ou des trousseaux Internet à installer eux-mêmes.
- Ils peuvent aussi apporter leurs appareils à ces sites pour obtenir de nouveaux forfaits de téléphonie mobile ou pour remplacer la carte SIM.
- À mesure que les provinces se déconfinent, les techniciens d'**Eastlink** reprennent les visites à domicile pour des appels de services et d'installation, tout en continuant à prendre les mesures de prévention nécessaires, comme :
  - Port d'un équipement de protection individuelle (Les techniciens portent des gants, un masque et une visière et les véhicules sont équipés de station de lavage des mains.)
  - Dépistage (Les techniciens posent quelques questions aux clients avant d'entrer dans leur résidence afin de valider l'information fournie au moment de la réservation.)
  - Distanciation physique (Lors des visites à domicile, les techniciens se tiennent à deux mètres de distance des clients en tout temps.)
- Dans le contexte de la réouverture des grandes et petites entreprises, l'équipe Affaires d'**Eastlink** continue d'être disponible pour aider les entreprises à trouver des solutions pour résoudre les problèmes toujours changeants entourant la situation de la COVID-19. Pour en savoir plus, composez le 1-877-813-1727 ou visitez [business.eastlink.ca](http://business.eastlink.ca)
- **Eastlink** collabore avec ses partenaires pour offrir un accès gratuit à de l'information fiable en tout temps, notamment sur les chaînes CBC News Network, CTV News Channel et CP24, ainsi qu'à de nombreuses chaînes familiales, modes de vie et autres.
- **Eastlink** a établi des partenariats de diffusion dans plusieurs provinces (Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador, Ontario) visant à diffuser en direct les points de presse des provinces sur les réseaux télé communautaires, de même que les services religieux (sans congrégation) et la présentation en différé d'événements sportifs et d'autres programmes communautaires.
- Le 14 juin, le réseau Eastlink Community TV a diffusé *Heartstrings*, qui consiste en une série de performances musicales de membres de la communauté dans le but d'offrir un peu de confort et de soutien aux Canadiens pendant la pandémie.
- **Eastlink** communique régulièrement avec sa clientèle entre autres au moyen du message hebdomadaire du président et directeur général, de bulletins hebdomadaires et de mises à jour quotidiennes sur son site Web et dans les réseaux sociaux.

## **ROGERS**

[aproposde.rogers.com/covid-19/](http://aproposde.rogers.com/covid-19/)

[www.chatrwireless.com/covid-19](http://www.chatrwireless.com/covid-19)

<https://www.fido.ca/covid-19/updates>

- Jusqu'au 30 juin, **Rogers** et **Fido** ont annulé les frais d'interurbain pour la téléphonie résidentielle et les frais d'itinérance à l'utilisation dans plus de 180 pays.
- **Rogers, Fido et Chatr** ont annulé les frais d'interurbain pour tous les appels sans fil et résidentiel effectués au Canada jusqu'au 30 juin.

- Ces entreprises ont annulé les frais d'utilisation excédentaires (c'est-à-dire les limites) pour tous les clients Internet résidentiels et petites entreprises jusqu'au 30 juin.
- Un nouveau plan d'Internet avec Centrale sans fil a été annoncé, qui comprend un nombre plus élevé de données, ainsi que des données additionnelles à moitié prix :
  - Cela donne lieu à un rabais mensuel de 40 \$ sur le plan avec Centrale sans fil et à un rabais de 50 % sur les données additionnelles.
- Entre le 16 mars et le 30 juin, elles ont proposé des solutions de paiement flexible et n'ont pas débranché ni suspendu les services des clients qui éprouvaient des difficultés financières.
- Elles ont aussi reporté toutes les hausses tarifaires planifiées jusqu'à nouvel ordre.
- Elles offrent six mois d'abonnement gratuit à Microsoft Teams et à Office 365 aux abonnés d'affaires.
- **Rogers** a mis en place un service de livraison et un protocole d'installation sans contact pour le service Pro chez vous, qui comprend un soutien individuel et personnalisé et des commandes par téléphone avec livraison en quelques heures.
  - À partir du 26 juin, on procédera à la mise en place accélérée du service à Calgary et à Edmonton.
    - Il est déjà offert à : Vancouver, Ottawa, Hamilton, Kitchener, Waterloo, Guelph, Brantford et Cambridge, Ontario.
  - Le nombre de visites liées au service Pro chez vous à tripler depuis mai. Pendant la crise de la COVID, les Pros montrent aux clients comment faire des appels vidéo avec les membres de leur famille ou leurs amis avec des applications..
- Pendant la crise de la COVID-19, **Rogers** a mis en place un programme flexible d'heures de travail afin de permettre aux employés admissibles de réduire leurs heures de travail jusqu'à 80 % ou 60 % du nombre normal d'heures de travail ou de prendre un congé estival avec une pénalité salariale proportionnelle.
- **Rogers** aidera les communautés à rester connectées et chez soi en faisant des dons et en offrant gratuitement des outils numériques à des organismes communautaires qui en ont besoin. Voici des exemples :
  - En partenariat avec **Grands frères Grandes sœurs Canada** (et en collaboration avec **Samsung**), Rogers a donné des téléphones intelligents et un accès gratuit aux services pendant six mois à des familles qui ont réellement besoin d'un tel appareil et de tels services pour rester connectés et entretenir des relations sociales.
  - En partenariat avec **Grands frères Grandes sœurs Canada** de BC Lower Mainland, Rogers a aussi donné des appareils et des tablettes assortis d'un accès gratuit aux services pendant six mois à des familles qui ont besoin de ces outils et services numériques.
  - En partenariat avec **Hébergement Femmes Canada**, **Rogers** a contribué à faire connaître les services offerts aux femmes dans le besoin et a offert des outils et un soutien numérique d'urgence, y compris des appareils, des services et un soutien technique, aux centres d'hébergement qui en avaient besoin pour rester connectés.
  - En partenariat avec des centres d'hébergement pour femmes de la Colombie-Britannique et **Ending Violence Association of B.C**, **Rogers** a offert des appareils gratuits, assortis de plans gratuits d'appel et de données pendant six mois à des personnes à risque dont les besoins de sécurité sont exacerbés pendant la crise.
  - En partenariats avec des refuges pour femmes des régions du Grand Toronto, d'Ottawa, de Québec et du sud-ouest de l'Ontario, **Rogers** a fait don de téléphones et de forfaits de données texto et vocales.
  - **Rogers** a fait don de téléphones et de forfaits de données texto et vocales à des refuges de femmes à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador.

- Grâce à la contribution de ses employés et à des dons d'entreprises, **Rogers** a donné plus d'un million de repas par l'entremise des **Banques alimentaires Canada**. L'entreprise a également mis à profit ses réseaux télé et radio, ainsi que ses plateformes Web et ses réseaux sociaux pour mener une campagne nationale de sensibilisation sur cette question.
- Pour souligner le 60<sup>e</sup> anniversaire de **Rogers Communications**, la famille Rogers a donné 60 millions de dollars aux familles dans le besoin, y compris des investissements communautaires visant à :
  - Nourrir les Canadiens par un soutien financier à **Banques alimentaires Canada** (pour l'achat de produit en vrac et l'établissement de partenariats de production avec le secteur agricole) et à l'**Armée du salut** (pour renforcer la livraison de nourriture, l'aide aux sinistrés et les programmes de consultation).
  - Atténuer les crises en milieu familial et l'itinérance par un soutien financier à **Hébergement Femmes Canada**, notamment pour financer des refuges dans les communautés isolées, l'amélioration des programmes d'hébergement, la formation du personnel des refuges et la mise en place d'une campagne nationale de prévention.
    - À l'Île-du-Prince-Édouard, 540 000 \$ ont été versés au réseau **Grands frères Grandes sœurs Canada**, à **Chief Mary Bernard Memorial Women's Shelter**, à **Anderson House**, à **P.E.I. Association of Food Banks** et à l'**Armée du Salut**.
- En partenariat avec **Jays Care Foundation**, **Rogers** a soutenu l'initiative *Nourrir à coup sûr* de **Banques alimentaires Canada**, qui contribue à fournir des provisions à des familles canadiennes dans le besoin.
  - Près de 390 000 paniers ont été entreposés au Centre Rogers, qui ont permis de créer huit millions de repas et les services Pro On-the-Go de Rogers ont été mis à profit pour en faciliter la livraison.
  - Dans le cadre de son programme annuel *Générosité partagée*, des centaines d'employés de **Rogers** ont contribué, bénévolement, à la confection des paniers. À ce jour, plus de millions de repas ont déjà été ainsi distribués par **Banques alimentaires Canada**.
  - Quelque 1 343 000 repas ont été remis aux banques alimentaires des régions du Grand Vancouver et de Central Okanagan, qui ont permis de nourrir plus de 63 000 Britannico-Colombiens.
  - En partenariat avec **Winnipeg Harvest**, on a remis 393 000 repas à près de 18 000 Manitobains au cours de l'été 2020.
- Dans le cadre de la Semaine nationale des soins infirmiers (11 au 17 mai), **Rogers Sports & Media** a lancé la campagne *Hearts and Smiles* qui a permis d'amasser plus d'un million de dollars pour le Fonds Ligne de Front.
  - Les fonds serviront à acheter de l'équipement de protection individuelle et d'autres fournitures pour les travailleurs de la santé de première ligne.
- Rogers a financé des programmes d'éducation numérique gratuite pour combler le besoin découlant de l'annulation des camps de jour :
  - Le programme **Dons communautaires Ted Rogers** sera axé sur la promotion du développement d'aptitude en technologie, en innovation et en littératie financière en finançant l'établissement de partenariats avec, entre autres :
    - [Canada en programmation, qui offre des programmes d'apprentissage gratuits en ligne sur la littératie numérique](#)
    - [Actua](#), qui propose une série de programmes en ligne sur les sciences, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques
- En partenariat avec **Apple** et le gouvernement de l'Ontario, **Rogers** participe à la distribution de 21 000 iPad à des étudiantes de familles à faible revenu partout dans la province.

- Les étudiants auront aussi accès à des données sans fil gratuites et à du matériel d'apprentissage préalable téléchargé de manière à ce qu'ils puissent accéder au portail d'apprentissage à la maison de l'Ontario.
- Avec le concours de la ville de Toronto, **Rogers** procédera à l'installation temporaire de point d'accès gratuit à Internet pour les résidents vulnérables.
  - Quatre refuges permanents et cinq refuges temporaires auront ainsi accès à Internet gratuitement pendant trois mois.
- Rogers a élargi son programme Branché sur le succès. Des services d'Internet à bas prix sont désormais offerts à plus de 250 000 foyers.
  - Le programme vise plus particulièrement à réduire l'isolement des personnes, ainsi que la fracture numérique dans le contexte de l'apprentissage en ligne.
- Avec ses partenaires gouvernementaux, Rogers a mis en place un numéro 1-800 pour permettre aux personnes d'obtenir de l'aide ou de venir en aide.
  - Par exemple, quand les gouvernements ont besoin de masques additionnels et de fournisseurs essentiels pour les hôpitaux.
- En partenariat avec le fournisseur **bciti**, qui œuvre dans le domaine des villes intelligentes, Rogers a contribué à rendre accessibles à distance les services municipaux et d'information en temps de crises, comme celle de la COVID-19.
- En partenariat avec **Pflag Canada**, **Fido** a donné des tablettes et des plans de données pour aider la communauté LGBTQ2 à rester connectée.
  - Lorsqu'un client fera un clic sur un lien sur ses plateformes, **Fido** fera un don de 1 \$, jusqu'à concurrence de 150 000 \$.

**SAMSUNG** — <https://shop.samsung.com/ca/covid-19-update> [en anglais seulement]

- **Samsung** a lancé un nouveau service pour aider les clients en confinement à réparer leurs appareils.
- Les utilisateurs d'appareils Samsung Galaxy brisés peuvent demander qu'on récupère l'appareil défectueux à leur domicile pour le faire réparer. Pour ce faire, ils peuvent :
  - Composer le 1-800-Samsung.
  - Utiliser l'outil de clavardage du soutien technique.
  - Envoyer un message texte à 932273.

**SASKTEL** – [https://support.sasktel.com/app/answers/detail/a\\_id/25281](https://support.sasktel.com/app/answers/detail/a_id/25281) [en anglais seulement]

- **SaskTel** a annulé tous les frais d'utilisation excédentaire de données résidentielles entre le 17 mars et le 8 juin 2020.
  - Cela s'applique à tous les clients résidentiels et d'affaires de Fusion Internet, ainsi qu'à tous les forfaits de données sans fil postpayés ou prépayés.
  - Tous les plans Internet (par câble) de **SaskTel** comportent déjà un nombre illimité de données.
- Un crédit de deux mois est offert à tous les clients de **SaskTel** qui sont inscrits à l'initiative *Familles branchées* du gouvernement fédéral destinée aux familles à faible revenu.
- **SaskTel** a mis en place une procédure temporaire d'auto-installation et d'auto-réparation, ainsi que des mesures additionnelles en vue de prévenir la propagation de la COVID-19.
- Avec d'autres entreprises publiques de la Saskatchewan, **SaskTel** a développé le programme **Crown Utility Payment Deferral Program** qui offre une période de grâce aux clients qui ont des difficultés financières pendant la COVID-19.
  - Pour savoir comment s'inscrire au programme, allez à : [https://support.sasktel.com/app/answers/detail/a\\_id/25355](https://support.sasktel.com/app/answers/detail/a_id/25355)



- Les clients résidentiels et d'affaires de **SaskTel** ne sont pas tenus de payer les frais de retard de paiement pendant une période de six mois.
- **SaskTel** reporte également toutes les activités de recouvrement et de déconnexion de services pour une période de six mois.
- À partir du 19 mai, tous les magasins **SaskTel** recommenceront leurs activités normales, tout en continuant d'offrir des rendez-vous et des options de ramassage à l'auto.
  - Pour prendre un rendez-vous, les clients peuvent utiliser l'outil de réservation sur le site Web de **SaskTel** à <https://www.sasktel.com/wps/wcm/connect/content/home/forms/book-a-sasktel-store-ppointment/coconut-calendar>
  - **SaskTel** continuera de suivre les exigences en matière de distanciation physique, à installer des postes de travail avec Plexiglass, à restreindre le nombre de clients en magasin, à encourager les paiements sans espèces et à suivre les procédures de nettoyage rigoureuses.
  - De plus, à partir du 19 mai, les clients peuvent retourner les appareils de **SaskTel** sans frais en utilisant les services de Poste Canada.
- Depuis le 20 avril, SaskTel participe à la distribution de 600 téléphones intelligents connectés à domicile à des familles dans le besoin :
  - Le téléphone est offert avec 10 Go de données.
  - L'association Saskatoon Teachers et les principales commissions scolaires de la Saskatchewan achèteront des téléphones et données à des taux préférentiels pour que les enfants puissent se servir de leurs appareils pour apprendre à la maison.
  - L'initiative est en constante évolution, à mesure que de nouveaux renseignements sont connus sur le nombre de familles dans le besoin et le nombre de données nécessaires par étudiant.
- **SaskTel** a fait un don de 25 000 \$ au fond d'urgence pour la COVID-19 de **Food Banks of Saskatchewan**.

### **SHAW/FREEDOM MOBILE**

[www.chatrwireless.com/covid-19](http://www.chatrwireless.com/covid-19) [en anglais seulement]

<https://www.freedommobile.ca/en-CA/covid-19> [en anglais seulement]

- Les clients de **Freedom** qui ont moins de 3 Go de données LTE (y compris les forfaits sans donnée) ont droit à 2 Go de données additionnelles pour 30 jours.
- **Shaw** a éliminé les limites de données pour ses forfaits Internet.
- **Shaw** propose également des points d'accès wifi sans limite de Go partout au Canada (y compris pour les non-abonnés).
- **Shaw** a automatiquement donné deux mois de crédit aux abonnés de l'initiative *Familles branchées*.
- On a prolongé les solutions de paiement flexible pour les clients qui ont eu des difficultés financières pendant la crise de la COVID-19.
- Les clients qui ne veulent pas rentrer dans les magasins peuvent payer leurs achats en ligne, au moyen de l'application My Shaw, par l'entremise de leur institution bancaire ou par le service téléphonique automatisé de **Shaw** en composant le 1-888-472-2222.
  - Pour en savoir plus sur les solutions de paiement flexible, allez à : <https://support.shaw.ca/t5/billing-account-articles/self-serve-payment-options/ta-p/5858>
- Les clients qui souhaitent parler avec un expert du soutien technique peuvent le faire par téléphone ou par clavardage en utilisant l'outil de <http://shaw.ca/chat> ou l'application My Shaw.
- Dans l'éventualité où un technicien doit se rendre à domicile pour fournir du soutien, les mesures suivantes sont respectées :
  - Le technicien appelle le client pour l'informer qu'il est sur place (pour éviter de toucher la sonnette, etc.).



- Dans un premier temps, le technicien effectue tous les travaux nécessaires à l'extérieur (par exemple, il dépose son équipement au pas de la porte).
- Ensuite, le technicien appelle le client pour l'aider à effectuer les étapes nécessaires à l'intérieur, par téléphone (en utilisant des outils virtuels pour les aider à se connecter le plus rapidement possible).
- On a lancé la plateforme de télétravail **Smart Remote Office** de manière à ce que les clients de **Shaw Business** puissent continuer à travailler de la maison en toute sécurité et avec les mêmes outils qu'au bureau.
- Tous les clients de Shaw Cable et Shaw Direct ont accès à de nouvelles chaînes en débrouillages, comme :
  - CBC et CTV News, CP24, LCN, RDI, Family, Family Jr, Family CHRGD et Treehouse TV. Cette offre est en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> mars.
  - Pour connaître la liste complète des chaînes, consultez la page : <https://www.shaw.ca/tv/programming/channels/news-and-free-previews> [en anglais seulement]
- Jusqu'au 3 août, on a encouragé les Canadiens à venir en aide aux organismes en difficulté à cause de la COVID-19 en textant le mot KIDS au 30333 afin de faire un don de 10 \$ à **Shaw Charity Classic Foundation** :
  - **Shaw** a fait un don équivalent, jusqu'à hauteur de 150 000 \$.
  - Les dons amassés ont été versés directement à plus de 200 organismes venant en aide aux enfants.
- En partenariat avec **EVERFI**, **Shaw** fournit gratuitement une plateforme d'éducation virtuelle aux étudiants, aux enseignants, aux parents et aux tuteurs. Pour connaître la liste complète des modules, consultez la page Web <https://www.shaw.ca/shaw-helps/everfi> [en anglais seulement].
- Afin de soutenir les organismes dans le secteur alimentaire, **Freedom** a donné un million de dollars aux **Centres communautaires d'alimentation du Canada**.
- On a soutenu des personnes en situation de violence sexuelle en faisant un don d'appareils gratuits, assortis de plans d'appels et de données gratuits à **Ending Violence Association of B.C.**, qui a vu la demande de services monter en flèche pendant la crise de la COVID-19.

**TBAYTEL** — <https://www.tbaytel.net/covid19> [en anglais seulement]

- Les forfaits d'Internet résidentiel n'ont pas de limite de données.
- Jusqu'au 15 mai, les frais d'interurbain ont été annulés, tout comme les frais liés aux messages textes pour les clients des services sans fil qui sont à l'étranger.
- Les points d'accès wifi de **tbaytel** sont accessibles gratuitement pour tous.
- Les abonnés Télé ont accès à 40 nouvelles chaînes en demande.
- Les abonnés de **Tbaytel TV** ont accès au service Sur Demande pour obtenir les mises à jour sur la COVID-19 et du contenu d'information.
  - Cela comprend les mises à jour de **Thunder Bay District Health Unit** et de la ville de **Thunder Bay** (accessibles sur le Channel 99 ou le menu *Local content* du service Sur Demande).
- Des solutions de paiement flexible sont proposées aux clients.
- Les frais de retard de paiement enregistrés au 30 juin ont été suspendus et un programme de report de paiement est offert jusqu'au 30 septembre.
- Les clients des services Internet sans fil large bande jouissent d'une réduction de 40 % sur leurs deux prochaines factures mensuelles.

- Les magasins de **Tbaytel** seront ouverts au public à partir du 25 mai. Les procédures strictes suivantes seront mises en place afin d'assurer la sécurité du personnel et des clients de **Tbaytel**, ainsi que la communauté :
  - Respect obligatoire des règles de distanciation physique à l'intérieur des magasins
  - Nombre limité d'un client par employé dans le magasin
  - Obligation de poser des questions de dépistage de la COVID-19 et de se laver les mains
  - Obligation de demander l'aide d'un employé pour toucher des articles ou accessoires
  - Mesures visant à encourager le paiement par débit ou crédit, lorsque possible
- **Tbaytel** est en constante communication avec des membres des groupes communautaires de partout dans la ville et a établi un partenariat avec le **Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay** (CASSDTB) et les commissions scolaires afin de fournir un soutien aux personnes et aux étudiants vulnérables de la communauté.

## **TELUS**

[www.telus.com/fr/about/covid-19-updates](http://www.telus.com/fr/about/covid-19-updates)

[www.koodomobile.com/fr/help/keeping-our-customers-and-team-safe-in-response-to-covid-19](http://www.koodomobile.com/fr/help/keeping-our-customers-and-team-safe-in-response-to-covid-19)

<https://www.publicmobile.ca/fr/bc/get-help/articles/covid-1>

- Les frais d'utilisation excédentaire d'Internet résidentiel pour les clients n'ayant pas de forfait comprenant des données illimitées ont été annulés entre le 13 mars et le 30 juin.
- **TELUS** et **Koodo** ont annulé tous les frais *Voyagez connecté* et tous les frais d'itinérance payables à l'utilisation pour les abonnés en dehors de la région Amérique du Nord et Caraïbes jusqu'au 30 avril.
- **Koodo** et **Public Mobile** offrent des crédits sur certains à-côtés d'itinérance aux États-Unis entre le 13 mars et le 30 avril.
- Plus de 10 000 appareils ont été offerts gratuitement à des organismes partout au Canada, d'une valeur de plus de 5 millions de dollars :
  - Les téléphones sont assortis de plans à 0 \$, qui comprend des appels et textes illimités et 3 Go de données par mois.
  - TELUS a déjà distribué plus de 6 000 appareils.
  - Ces appareils visent à permettre aux patients C-19, aux personnes âgées qui sont isolées et aux Canadiens à faible revenu à rester connectés à leurs familles, à leurs professionnels de la santé et aux services sociaux.
- Par l'entremise de la **Downtown Eastside SRO Collaborative** de Vancouver, des cartes SIM assortis de plans gratuits de 3 Go/mois et des plans d'appels et de messagerie illimités partout au Canada ont aussi été offertes aux résidents de chambre individuelle ayant un faible revenu de chambre.
- Les entreprises ont accès à des essais gratuits pendant 90 jours de solutions de travail à distance, y compris des services de communication par audio ou vidéo pour que les employés restent connectés et puissent collaborer, peu importe leur lieu de travail.
- Elles offrent aux petites entreprises jusqu'à 1 000 \$ en équipement et en installation professionnels et les services **Sûreté d'entreprises** et **ADT par TELUS** gratuitement pendant 90 jours afin de permettre aux propriétaires d'entreprises qui ont dû cesser leurs activités inopinément de pouvoir avoir la tranquillité d'esprit que leur entreprise et inventaire est en sécurité.
- Le débrouillage de certaines chaînes est offert sur Optik : <https://www.telus.com/en/tv/optik/debrouillages>. Ces entreprises offrent des solutions de paiement flexible et s'engagent publiquement à ne pas débrancher les clients pendant la crise.

- TELUS s'est engagé à contribuer sous forme de revenu direct, de marketing et d'expertise et à hauteur de 500 000 \$ pour soutenir les petits propriétaires d'entreprise à affronter la crise de la COVID-19. Cette initiative comprend :
  - Investissement dans des fonds de marketing pour promouvoir l'entrepreneuriat en ligne, y compris une nouvelle plateforme numérique pour mettre en vedette les entreprises locales et pour connecter les clients et les entreprises (<https://www.telus.com/fr/business/v2/small/campaigns/standwithowners>)
  - Solliciter les experts et les chefs de file des industries et de l'entrepreneuriat pour qu'ils rencontrent virtuellement les propriétaires de petites entreprises afin de partager avec eux de l'information sur la gestion en cette période d'incertitude.
- Dans le cadre du programme Internet pour l'avenir, **TELUS** offre deux mois de services gratuits à toutes les familles à faible revenu qui s'inscrivent au programme.
  - Le programme Internet pour les Canadiens dans le besoin a été bonifié afin de soutenir 110 000 Britanno-Colombiens et 69 000 Albertains qui reçoivent des prestations d'invalidité de leur gouvernement provincial :
    - Ce programme propose des services d'Internet haute vitesse à 9,95 \$/mois, afin de répondre aux besoins urgents de connectivité des foyers pendant la crise de la COVID-19.
- Des ententes ont été conclues avec les commissions scolaires de la Colombie-Britannique et de l'Alberta pour offrir un service Internet à large bande aux étudiants des écoles primaires et secondaires qui en ont besoin. De manière proactive, on a augmenté les investissements visant à renforcer la capacité des réseaux. L'objectif est d'améliorer et de garantir la fiabilité des réseaux dans les régions urbaines et rurales du Canada :
  - La **Fondation TELUS pour un futur meilleur** s'est engagée à donner dix millions de dollars pour renforcer la capacité des réseaux de santé publique pendant et après la crise, y compris le financement de nouveaux équipements et technologies, comme des ventilateurs, ainsi que pour soutenir davantage les banques alimentaires, les personnes âgées et les programmes de santé mentale du Canada.
  - La **Fondation** a directement soutenu les citoyens sans abri et marginalisés en faisant un don de 250 000 \$ afin qu'ils puissent prendre soin d'eux et se protéger pendant la COVID-19.
  - La **Fondation** a aidé **Children's Aid Foundation of Canada** à amasser un million de dollars pour aider des jeunes en transition de soins pendant la crise de la COVID-19.
- En partenariat avec le **Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada**, **TELUS** fournit des données sans fil anonymisées afin d'aider les chercheurs à détecter des modèles de transmission et à coordonner les mesures entourant la crise de la COVID-19.
- Un don de 500 000 \$ a été fait à Vancouver Prostate Centre afin de restructurer ses activités pour tenter de trouver un remède à la COVID-19. Un don additionnel de 500 000 \$ a été fait pour accélérer la création d'une application en santé mentale pour les premiers répondants. Enfin, un troisième don de 500 000 \$ a été fait à l'équipe de Ondine Biomedical à Vancouver Coastal Health pour soutenir le développement de nouvelles technologies pour lutter contre la COVID-19.
- La **Fondation TELUS pour un futur meilleur** a donné 170 000 \$ à la **Fondation du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)** pour poursuivre le dépistage de la COVID-19.
  - Les fonds permettront au Centre de recherche du **CHUM** de développer des solutions pour remplacer le prélèvement nasopharyngé afin de pallier la pénurie d'écouvillons.
- Au cours des mois d'avril à juin, le président-directeur général, **Darren Entwistle**, a fait don de son salaire aux travailleurs de la santé de première ligne :
  - Versés par l'entremise de la **Fondation du CHUM**, 100 000 \$ ont permis de financer les recherches du **Centre universitaire de santé McGill** sur les répercussions de la connectivité virtuelle sur les patients isolés pendant la crise.

- **TELUS** a collaboré avec les autorités régionales et provinciales de la santé publique afin d'assurer la connectivité des hôpitaux et des cliniques mobiles partout au Canada.
- En 2020, les Journées du bénévolat de TELUS sont axées sur la pandémie de la COVID-19 :
  - Parmi les initiatives, mentionnons : préparation de trousse de soins, dons de sang, collection de nourriture pour les banques alimentaires, campagne d'appels pour les aînés en situation d'isolement, appel aux Canadiens à joindre un mouvement en vue de coudre 100 000 masques.
- **TELUS** vend des masques réutilisables à double couche à l'effigie des animaux thématiques de **TELUS**.
  - Le produit des ventes est remis à la **Fondation TELUS pour un futur meilleur**, ainsi qu'aux travailleurs de la santé et aux efforts humanitaires liés à la COVID-19.
  - À partir de septembre, des masques pour enfant seront disponibles en ligne et dans certains magasins **TELUS** au coût de 35 \$.
- En partenariat avec **Saskatchewan Health Authority** et **eHealth Saskatchewan**, **TELUS Santé** offre gratuitement du soutien virtuel aux greffés du poumon en convalescence à la maison.
  - Par l'entremise d'appareils personnels, comme les téléphones intelligents, l'outil Télésoins à domicile de TELUS Santé demande aux patients de saisir des données de base.
  - De la sorte, on réduit les risques d'exposition des patients à la COVID-19, de même que celui des fournisseurs de soins.
- Le programme Santé pour l'avenir de **TELUS** exploite ses activités dans dix secteurs partout au Canada, y compris les cliniques mobiles **TELUS** pour le dépistage de la COVID-19 en bordure de rue pour les travailleurs de la santé.
- En partenariat avec **North End Community Health Centre (NECHC)**, **TELUS** transforme sa clinique mobile de santé d'Halifax en unité de dépistage de la COVID-19.
  - **TELUS** fera un don de 25 000 \$ pour aider **NECHC** à soutenir les populations vulnérables et les sans-abri.
  - La **Fondation TELUS pour un futur meilleur** donnera quelque 100 appareils mobiles assortis de plan de données sans frais aux refuges de la communauté.
- **TELUS** et **Koodo** ont offert deux mois de services Internet gratuits aux travailleurs de première ligne dans les hôpitaux de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et du Québec.
- En collaboration avec **TELUS Spark** et **B!G ART**, on a ouvert un nouveau type service à l'auto à Calgary, qui propose les caractéristiques d'un service à l'auto traditionnel, mais bonifie l'expérience avec de grands écrans LED et une scène pour les prestations en direct, tout cela en vue d'offrir des spectacles en toute sécurité pendant la crise.
- Le **comité d'investissement communautaire de TELUS à Ottawa** a versé 150 000 \$ à huit organismes sans but lucratif locaux qui contribuent aux mesures entourant la crise de la COVID-19. Le Comité s'est aussi engagé à verser 250 000 \$ supplémentaires, pour un total de 400 000 \$ en 2020.

## VIDÉOTRON

<https://videotron.com/residential/p/services/covid-19/A-psku13490133f>

<https://fizz.ca/fr/covid-19>

- Jusqu'au 30 juin, les limites de données ont été éliminées pour tous les forfaits Internet Résidentiels et Affaires.
- Jusqu'au 30 juin, les tarifs d'itinérance pour les voyageurs à l'extérieur du Canada ont été annulés, ainsi que tous les frais afférents.

- Plus de 50 chaînes spécialisées sont offertes en débrouillages, y compris :
  - LCN, CTV News, RDI, Family, Yooop, Family JR, Télémagino, CHRGD, BBC Earth, Cottage Life, National Geographic, Slice, HGTV et bien plus.
- D'autres programmes ont été mis en place pour tenir les clients informés sur les risques accrus d'hameçonnage pendant la crise.
- Lorsque des clients sont confrontés à des difficultés de paiement, **Vidéotron** analyse chaque situation au cas par cas pour leur offrir la meilleure solution.
- **Québecor** a établi un partenariat avec *La Tablee des Chefs* pour mettre en place le projet *Les cuisines solidaires* qui vise à offrir plus de 800 000 repas à des banques alimentaires du Québec.
- **Vidéotron** a donné 1 000 téléphones intelligents avec des forfaits illimités à des centres de jeunes et à des résidences et centres d'hébergement de longue durée.
  - En collaboration avec le gouvernement du Québec, on aidera ainsi les jeunes adultes à accéder à des ressources pédagogiques, tout en aidant les familles à rester connectées et à se concentrer sur leur bien-être.
- **Vidéotron** a fourni 150 téléphones mobiles assortis de forfaits illimités au Centre hospitalier de l'Université de Montréal pour permettre aux patients de recevoir des soins et des traitements essentiels tout en limitant les contacts avec les professionnels de la santé.
- Tous les magasins et kiosques **Vidéotron** du Québec et de l'Ontario ont rouvert. Aucun retour n'est accepté et des mesures sont prises pour protéger les clients et les employés, notamment :
  - Gestion du nombre de clients admis dans les magasins
  - Accueil des clients avec une station de désinfection des mains et un questionnaire de dépistage
  - Mesures additionnelles d'hygiène applicables à toutes les surfaces, véhicules et produits
  - Restrictions en matière de contact physique, soit respect de la règle de distance physique minimale de deux mètres par les employés
  - Installation de séparateurs en Plexiglass, de directions au sol et de panneaux de protection entre les postes de travail
- Depuis le 15 juin, les techniciens de **Vidéotron** peuvent récupérer l'équipement au domicile des clients.
  - Pour connaître les conditions de ramassage de l'équipement à domicile, visitez la section FAQ du service d'installation de **Vidéotron** à : <https://videotron.com/en/support/helix/installation/services-self-installation>
- Jusqu'au 10 mai, **Fizz** a donné 1 \$ à l'organisation Regroupement Partage pour chaque Go de données offert de membres à membres et a atteint son objectif de 50 000 \$.
- Lorsqu'ils livrent des cartes SIM et des modems wifi, les techniciens de **Fizz** respectent toutes les procédures d'hygiène en vigueur, y compris la livraison des modems sans contact et la vérification de la connectivité à l'extérieur du domicile.
- **Québecor** a conclu un partenariat avec *La Tablee des Chefs* pour mettre en place le projet *Les Cuisines Solidaires*. Ce projet vise à offrir plus de 800 000 repas à des banques alimentaires du Québec.
- **Québecor** a lancé un nouveau mouvement pour soutenir le secteur culturel au Québec, qui s'apprête à commencer son plan de déconfinement.
  - Tous les renseignements sur les nombreuses initiatives de ce programme sont accessibles à : <https://www.quebecor.com/en/-/quebecor-lance-un-mouvement-en-faveur-de-la-culture-quebecoise>

- Entre le 17 mars et le 30 juin, **Xplornet** a éliminé tous les frais d'utilisation excédentaire de données pour l'Internet résidentiel.
- La priorité de l'entreprise est de garantir la protection des clients, des agents, des techniciens et des employés conformément aux directives des autorités publiques, y compris le respect des nouveaux protocoles sanitaires et de sécurité pour l'installation à domicile et pour les services offerts par les employés directement à la clientèle.