

Programme satellitaire subventionné

SpaceX Canada (Starlink)

Cadre normatif

PROGRAMME SATELLITAIRE SUBVENTIONNÉ (STARLINK)

Table des matières

Contexte.....	3
Tableau récapitulation de l'offre Starlink	4
Processus actuels et administration du programme	8
Retour de l'équipement	8
Situations particulières.....	8
Déménagement et transfert de service	8
Formulaire d'inscription	9
Conclusion	10

Programme satellitaire subventionné

Contexte

Le gouvernement du Québec s'est engagé, en lançant l'Opération haute vitesse en 2021, à fournir un service Internet haute vitesse de qualité aux foyers admissibles sur tout le territoire du Québec au 30 septembre 2022.

Le décret 734-2022 du 4 mai 2022 concernant l'octroi d'une subvention à SpaceX Canada Corp, pour les exercices financiers 2022-2023 à 2024-2025 visait à offrir le service Internet haute vitesse par satellite aux foyers québécois situés sous le 57e parallèle qui ne seraient pas rejoints par voie terrestre à cette date.

Initialement, le projet devait permettre à quelque 10 000 foyers (ainsi qu'une option pour 5 000 foyers supplémentaires) trop éloignés des réseaux de fibre optique déployés ou en cours de déploiement, qui ne pouvaient pas être branchés avant la date prévue du 30 septembre 2022.

Selon la convention d'aide financière signée le 6 mai 2022 entre le gouvernement du Québec et la compagnie SpaceX Canada Corp., pour une période de 36 mois, les bénéficiaires du programme disposeront d'un accès à Internet haute vitesse par Satellite à coût réduit. Il est proposé d'assumer pour la clientèle, la totalité du coût d'acquisition des équipements de réception, pour les foyers identifiés comme n'ayant pas accès aux réseaux de fibre optique.

En vertu du décret 1269-2022, une aide financière de 40\$ par mois pendant la période du présent programme, permet aux foyers concernés de pouvoir bénéficier d'un coût d'abonnement mensuel plus abordable et plus équitable par rapport aux foyers desservis par d'autres technologies.

En vertu du décret 461-2023, une deuxième convention d'aide financière signée avec la compagnie SpaceX Canada Corp. le 30 mars 2023 prévoit pour la même période visée par la précédente convention, une augmentation du nombre de foyers à 10 000 autres foyers éligibles. Les conditions de cette convention d'aide financière restent similaires à la première.

Le présent cadre normatif se veut un outil de référence pour l'administration du programme et sert à orienter les décisions à prendre dans le cadre du traitement des demandes d'accès à la subvention, soumises par les citoyennes et citoyens.

Tableau récapitulation de l'offre Starlink

Le présent tableau propose un résumé du traitement apporté aux différentes demandes.

Pour les foyers admissibles au Programme satellitaire subventionné tel qu'indiqué sur la carte interactive		
Non abonné au service (Processus d'adhésion) Envoi d'un lien pour nouvel abonnement		Trousse de connexion gratuite Frais fixes d'expédition (environ 65\$) doivent être défrayés par le client lors de l'abonnement
		Réduction de 40\$ sur la facture mensuelle - 100\$ au lieu de 140\$ sur l'abonnement standard résidentiel
Déjà abonné au service (Processus de conversion) Conversion du compte existant Les critères d'admissibilité du compte à convertir dépendent de la date d'acquisition de la trousse auprès de Starlink. Le compte doit être actif au moment de la demande de conversion.	AVANT le 1 ^{er} juin 2022	Aucun remboursement possible Envoi d'un lien pour nouvel abonnement Rabais de 40\$/mois appliqué à partir de la date d'inscription au formulaire.
	APRÈS le 1 ^{er} juin 2022	Le citoyen devra transmettre au SIHV les informations suivantes : - Preuve que le compte Starlink est actif (incluant numéro de compte). - Abonnement standard résidentiel. - Adresse de service desservie bien identifiée (facture d'achat de la trousse de connexion, dernière facture mensuelle et état de compte). Inscription au programme effective lors de l'envoi du dossier à Starlink : - Remboursement du coût d'acquisition de la trousse de connexion. - Application du rabais mensuel à partir de la période de facturation suivante. Aucune rétroactivité possible sur les factures payées pour le service antérieurement à la date d'inscription au formulaire.

Admissibilité Opération haute vitesse	Dans le contexte de l'Opération haute vitesse, seuls les foyers ont été considérés comme admissibles. Un foyer correspond à un immeuble relié à un compteur d'Hydro-Québec, ou d'un autre distributeur d'électricité, dans lequel peut résider une personne physique. S'il s'agit plutôt d'un immeuble à logements multiples, chacune de ses unités reliées à un compteur d'électricité constitue un foyer distinct.
Admissibilité au Programme satellitaire subventionné	Sont éligibles au programme satellitaire subventionné les foyers qui répondent aux critères d'admissibilité de l'Opération haute vitesse, mais qui sont considérés comme : - Les <i>foyers orphelins</i> (foyers ne disposant d'aucune option de connexion filaire soit en raison de l'éloignement ou de la topographie). - Les <i>foyers retardataires</i> (foyers concernés par un projet de déploiement filaire, dont l'exécution des travaux accuse un retard). - Tout autre foyer pour lequel le SIHV a des raisons de croire que le Fournisseur de services Internet de la desserte filaire d'un foyer rencontre des difficultés à fournir un service de qualité. En sus des foyers admissibles à l'Opération haute vitesse, sont également admissibles les immeubles (ou chacune de ses unités), lesquelles sont considérées autonomes en énergie. Il est possible de consulter l'admissibilité déterminée pour chaque foyer du Québec sur la carte interactive https://www.quebec.ca/habitation-territoire/amenagement-developpement-territoires/internet-haute-vitesse-etat-situation?type=adresse&value=&code=.
Période d'application de la subvention	La date de fin prévue du Programme satellitaire subventionné est le 15 juin 2025. - Jusqu'au 15 juin 2025 pour l'application du rabais mensuel. - Jusqu'au 31 mai 2025 pour l'acquisition de la coupole.

Types de processus d'accès au programme	Deux types de d'accès sont prévus au présent programme : Les adhésions pour les citoyens qui ne sont pas clients Starlink et ne disposent d'aucun équipement. Les conversions pour les citoyens qui disposent d'un compte Starlink actif et d'un équipement.
Conditions d'accès et engagements à respecter pour les adhésions	- Être propriétaire, locataire, résider ou disposer de preuves établissant le lien avec le foyer concerné par la demande. - Ne pas disposer d'un compte actif chez Starlink avec la même adresse courriel. - S'engager à payer les frais d'expédition de l'équipement à une adresse autorisée. - Toute résiliation d'abonnement est définitive; aucun retour prévu à la subvention après suspension d'abonnement pour quelque motif que ce soit. - Accepter que l'équipement subventionné identifié pour le foyer admissible demeure en tout temps dans le foyer pendant et après la durée du programme, ou le retourner à la compagnie SpaceX Canada (Starlink). - o S'engager à utiliser l'équipement seulement à l'adresse de service prévue. - o S'engager à laisser l'équipement à l'adresse de service en cas de déménagement.
Conditions d'accès et engagements à respecter pour les conversions	- Disposer d'un compte Starlink encore actif. - Avoir acquis son équipement chez Starlink ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés après le 1^{er} juin 2022. - Disposer d'une preuve d'achat le cas échéant. - La date d'inscription au formulaire fait office de date de référence pour l'application du rabais mensuel. - Accepter que l'équipement subventionné identifié pour le foyer admissible demeure en tout temps dans le foyer pendant et après la durée du programme, ou le retourner à la compagnie SpaceX Canada (Starlink). - o S'engager à utiliser l'équipement seulement à l'adresse de service prévue. - o S'engager à laisser l'équipement à l'adresse de service en cas de déménagement.

Bonnes pratiques à mettre en place	- S'assurer que sa boîte courriel ne traite pas les courriels reçus dans le cadre de ce programme (tel le courriel d'invitation) comme un pourriel. - Entreposer l'équipement dans un endroit approprié et sécuritaire lorsqu'il n'est plus utilisé.
---	--

Processus actuels et administration du programme

Dans le cadre de ce programme, l'admissibilité est déterminée et établie pour un foyer. Le requérant dans le cadre de ce programme en est le résident.

Aux fins de transmission à la compagnie SpaceX Canada Corp de la liste des foyers éligibles conformément au programme, le SIHVPSC collecte les informations sur les requérants à la subvention, et les transmet directement.

Il convient de distinguer deux processus : adhésion et conversion, lesquels prévoient des conditions d'accès et des engagements à respecter détaillées à la section précédente.

Retour de l'équipement

Sur demande, la compagnie SpaceX Canada Corp peut émettre un bon de transport pour le retour de l'équipement. Il convient de communiquer avec le service à la clientèle à l'adresse courriel StarlinkQuebecSupport@spacex.com pour se faire accompagner en cas de besoin.

Situations particulières

Lorsqu'un foyer retardataire est rejoint par la fibre optique, le citoyen déjà bénéficiaire de la subvention peut poursuivre son adhésion au programme jusqu'au 15 juin 2025. Le foyer cesse toutefois d'être admissible à la subvention satellitaire. L'information sur la desserte sera corrigée sur la carte interactive pour refléter le changement intervenu.

Si le bénéficiaire de la subvention résilie son abonnement pour obtenir la fibre optique, il ne peut plus y prétendre. De plus, aucun prochain résident du foyer ne pourra y prétendre.

Déménagement et transfert de service

Lors d'un déménagement ou aliénation du foyer, l'équipement subventionné doit rester à l'adresse de service pour l'usage du prochain résident du foyer.

Le transfert de service satellitaire Starlink se fait directement d'un citoyen à l'autre à partir de l'application mobile Starlink, ou dans le compte de la personne détentrice de la subvention. Le bénéficiaire de la subvention peut également communiquer avec la compagnie Starlink pour signaler son intention de transférer son service au prochain occupant du foyer et se faire accompagner.

L'équipement subventionné dans le cadre du présent programme est affecté au foyer identifié pour la subvention. Il doit demeurer en tout temps dans le foyer visé et permettre au prochain occupant du foyer d'avoir accès à Internet haute vitesse. En adhérant au programme de subvention, il bénéficie du rabais mensuel sur son compte Starlink actif à l'adresse de service.

Le nouvel occupant du foyer s'inscrit et indique les références de l'équipement prévu au foyer. Il obtient la subvention à son compte directement.

En cas de question, s'adresser au service à la clientèle de Starlink à l'adresse courriel : StarlinkQuebecSupport@spacex.com.

Formulaire d'inscription

L'inscription au formulaire constitue la demande officielle d'accès au programme.

Le formulaire d'inscription prévu au programme permet de gérer à la fois les demandes pour une nouvelle adhésion au programme, ou celles pour la conversion de comptes existants. Pour y accéder, le requérant doit cliquer sur le lien SpaceX Canada (Starlink) disponible sur la [carte interactive](#) en référence au résultat de recherche de son adresse de service.

Les informations recueillies au formulaire d'inscription permettent une transmission selon le protocole établi par la compagnie. Ces informations sont importantes pour un traitement diligent cohérent et confidentiel de la demande.

- **L'adresse de service** : c'est l'adresse identifiée comme éligible au programme de subvention satellitaire. Cette adresse est déterminée par le SIHVPSC et disponible à la recherche au menu déroulant du formulaire d'inscription.
- **La case postale** : la précision de la case postale est utile si applicable, pour l'expédition de l'équipement à la bonne adresse.
- **Le prénom** : le prénom du requérant
- **Le nom** : le nom du requérant
- **L'adresse électronique** : l'inscription d'une adresse courriel valide permettra de communiquer avec le requérant au besoin afin de finaliser sa demande. Dans le cadre de la présente offre, une adresse courriel est un identifiant unique qui ne peut être utilisé qu'une seule fois auprès de SpaceX Canada corp., et en référence à une seule adresse civique.
- Le requérant atteste par la suite qu'il est propriétaire ou locataire du foyer faisant l'objet de la demande, et s'engage à transmettre au SIHVPSC tout justificatif de domicile sur simple demande.
- Il indique s'il est déjà abonné au service résidentiel pour l'adresse de service concernée (forfait standard) Internet haute vitesse de Starlink ou pas. Noter que, notamment, les forfaits de type « itinérance » ou « d'entreprise » ne sont pas convertibles.
- Si oui, il précise s'il s'est déjà procuré la trousse de connexion. Dans ce cas, il fournit son numéro de compte client Starlink et la date de début de son abonnement.

En soumettant le formulaire, le requérant consent à la collecte, au traitement et à la transmission des renseignements personnels recueillis.

Le SIHVPSC s'engage à un traitement diligent des demandes d'adhésion et de conversion. Le traitement et la transmission des demandes à la compagnie SpaceX Canada Corp se font sur une base hebdomadaire.

Conclusion

Le présent cadre normatif se veut un document de référence dans le cadre du Programme de subvention satellitaire.

La SIHVPSC assure la collecte le traitement et la transmission à SpaceX des demandes d'inscription au formulaire. Cependant le suivi du traitement s'effectue par la compagnie SpaceX Canada Corp.

Certaines situations particulières peuvent requérir un traitement en dehors des processus prévus dans le présent cadre normatif, par exemple, dans le cas de demandes anciennes dont le processus n'a pas été complété. Nous vous invitons à nous contacter à l'adresse sihv_ce@mce.gouv.qc.ca pour avoir plus de détails sur votre situation particulière.