



## WHY THE CONNECTING FAMILIES INITIATIVE?

The Connecting Families initiative has been designed to connect hundreds of thousands of low-income Canadians to the Internet.

## WHO IS THE CONNECTING FAMILIES INITIATIVE FOR?

Families who currently receive the maximum Canada Child Benefit will be randomly selected by the Government of Canada to participate in this initiative. Families cannot apply for this initiative.

## WHAT IS INCLUDED IN THE CONNECTING FAMILIES INITIATIVE?

- Home Internet service for \$10 per month (plus tax) with 10 Mbps download speed (or the fastest available) and at least 100 GB of data usage.
- No equipment or installation fees.
- Free refurbished desktop computers for eligible households in need (subject to availability).

## WHEN WILL THE INITIATIVE TAKE PLACE?

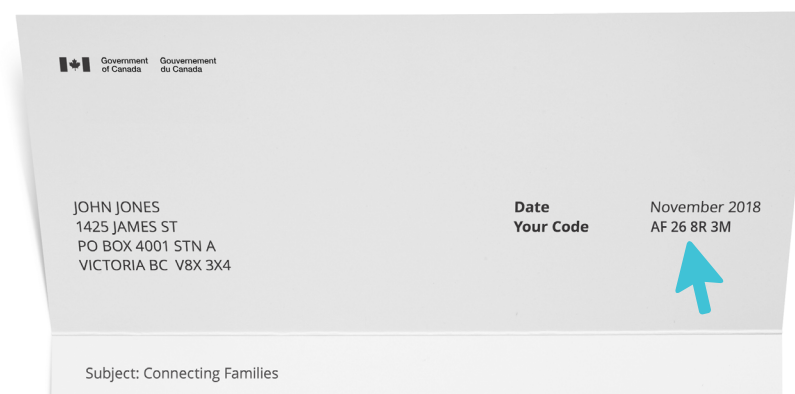
The initiative runs from **November 2018** until **March 2022**.



Internet Service Providers (ISPs) are not responsible for determining eligibility and will not have access to any personal information other than what they would in a regular Internet service contract.

## HOW DOES IT WORK?

1. Selected eligible families receive a **letter** in the mail from the Government of Canada inviting them to take part in the initiative.



2. This letter contains an **access code** that is needed to sign up for the initiative through a secure online portal: **www.connecting-families.ca**.
3. Once a family has signed up through the portal, they will be invited to contact a participating ISP in their area.



## PORTAL DETAILS:

- Users must have a letter from the Government of Canada in order to go through the Portal.
- The unique codes on the letters are valid for the entire duration of the initiative, providing the recipient remains eligible. However, access to \$10 Internet and to a refurbished computer will depend on availability.
- **The information on the letter is essential in gaining access to the initiative. If it is lost, recipients cannot get it back.**

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

### HOME INTERNET

Each ISP is responsible for their customer relationship with eligible families and will work with the participants on an individual basis to provide the \$10 Internet service.



- If the recipient is currently in a contract or received a promotional offer, they may be required to pay the remaining value of that offer or contract.
- Remind the recipient to fully understand the terms of the ISP's Internet contract, including data overage charges.

### REFURBISHED COMPUTERS

The free refurbished desktop computers are offered by the Government of Canada and will be shipped free of charge.

#### They will be equipped with at least:

- Windows 10 operating system and Microsoft Office Home & Business
- Keyboard, mouse, and 17" monitor
- A warranty for a computer that is delivered damaged or non-functioning



If a recipient does not currently have a device at home to connect to the Internet and requests a computer through the portal, we recommend waiting until the computer is delivered before contacting an ISP. Delivery times will vary depending on availability.

### WHAT'S NEXT?

#### Once they have signed up through the online portal, recipients can:

- Call a participating ISP of their choice to subscribe to \$10 Internet with the PIN code on their letter.
- Take full advantage of their Internet access: visit a local library or other community organization to learn about free digital literacy programs offered to deepen their skills.



Throughout the duration of the initiative, Canadians can call **1-800-328-6189**, (TTY) **1-866-694-8389** for any question related to the Connecting Families initiative.



## POURQUOI L'INITIATIVE FAMILLES BRANCHÉES ?

L'initiative Familles branchées a été conçue pour permettre à des centaines de milliers de Canadiens à faible revenu d'avoir accès à l'Internet.

## À QUI S'ADRESSE L'INITIATIVE FAMILLES BRANCHÉES ?

Des familles qui reçoivent en ce moment le maximum de l'Allocation canadienne pour enfants seront sélectionnées au hasard par le gouvernement du Canada afin de participer à cette initiative. Les familles ne peuvent pas se porter candidates à cette initiative.

## QUE CONTIENT L'INITIATIVE FAMILLES BRANCHÉES ?

- Un service Internet résidentiel pour 10 \$ (plus taxes) avec une vitesse de téléchargement de 10 Mbp/s (ou la plus rapide disponible) et au moins 100 Go de données par mois.
- Sans frais d'équipement ou d'installation.
- Des ordinateurs remis à neuf gratuits pour les foyers admissibles qui en ont besoin (selon la disponibilité).

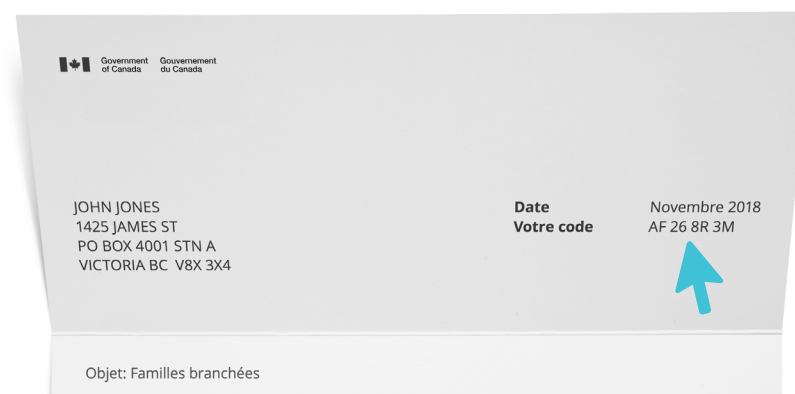
## QUAND SE DÉROULERA L'INITIATIVE ?

L'initiative a lieu de **novembre 2018** à **mars 2022**.

Les fournisseurs de services Internet (FSI) n'ont pas la responsabilité d'établir l'admissibilité des ménages et n'auront pas accès à d'autres informations personnelles que celles contenues dans un contrat de services Internet normal.

## COMMENT ÇA MARCHE ?

1. Les familles admissibles sélectionnées reçoivent du gouvernement du Canada une **lettre** qui les invite à participer à l'initiative.



2. Cette lettre contient un **code d'accès** nécessaire pour s'inscrire à l'initiative sur un portail sécurisé en ligne : **www.familles-branchées.ca**.
3. Une fois inscrite sur le portail, la famille sera invitée à communiquer avec un FSI participant de sa région.



## SUR LE PORTAIL :

- Les utilisateurs doivent posséder une lettre du gouvernement du Canada pour naviguer à travers le portail.
- Les codes individuels figurant sur la lettre sont valides pour toute la durée de l'initiative, tant que le bénéficiaire restera admissible. Toutefois, l'accès à l'Internet pour 10 \$ et à un ordinateur remis à neuf dépendra de la disponibilité.
- Les informations de la lettre sont indispensables pour accéder à l'initiative. En cas de perte, elles ne peuvent pas être récupérées.

## FOIRE AUX QUESTIONS

### INTERNET RÉSIDENTIEL

Chaque FSI est responsable de ses relations avec les familles admissibles et travaillera individuellement avec elles pour fournir le service Internet à 10 \$.

- Si le bénéficiaire est déjà sous contrat ou a reçu une offre promotionnelle, il se pourrait qu'il doive payer la valeur restante de ce contrat ou cette offre.
- Assurez-vous que le bénéficiaire comprend les modalités contractuelles du FSI, incluant les frais de dépassement de données.

### ORDINATEURS REMIS À NEUF

Les ordinateurs gratuits et remis à neuf sont offerts par le gouvernement du Canada et seront livrés sans frais.

#### Ils seront équipés, au minimum :

- Du système d'exploitation Windows 10 et la suite Microsoft Office Home & Business
- D'un clavier, une souris et un moniteur 17 po.
- D'une garantie pour les ordinateurs reçus endommagés ou hors d'état de fonctionner

Si un bénéficiaire n'a pas déjà de dispositif pour se brancher à Internet chez lui et demande un ordinateur sur le portail, nous conseillons d'attendre la livraison de l'ordinateur avant de communiquer avec un FSI. Les délais de livraison pourront varier selon la disponibilité.

### ET ENSUITE ?

#### Dès qu'ils se sont inscrits dans le portail, les bénéficiaires peuvent :

- Appeler le FSI participant de leur choix pour s'abonner à Internet pour 10 \$ par mois avec le code NIP de leur lettre.
- Profiter pleinement de leur accès Internet : visiter leur bibliothèque de quartier ou d'autres organisations communautaires pour être au courant des programmes d'alphabétisation numérique offerts gratuitement afin de développer leurs compétences.



Pour la durée de cette initiative, appelez **1-800-328-6189** ou **1-866-694-8389** (ATS) pour toute question concernant l'initiative Familles branchées.