

Foire aux questions

Comment réduire mes frais de données en déplacement à l'extérieur du pays?

Conseils pour réduire les frais d'utilisation de données sur votre **iPhone**.

1. Désactivation du service de données en itinérance

Pour éviter que des frais d'utilisation de données soient portés au compte associé à votre iPhone d'Apple, vous pouvez désactiver le service et plutôt vous servir de la fonction Wi-Fi. Pour ce faire, allez dans **Réglages > général > Réseau**. Ensuite, sous **Données à l'étranger**, choisissez **O**.

Lorsque le service de données à l'étranger est désactivé, vous n'aurez plus accès aux services nécessitant le transfert de données (courriel, navigation Web, App Store, etc.) par le biais d'un réseau mobile. Vous n'aurez donc pas à payer de frais d'itinérance.

De plus, vous n'aurez plus accès à la messagerie visuelle vocale. Vous pourrez accéder à votre boîte vocale en maintenant enfoncée la touche « 1 » de votre iPhone, puis en entrant votre mot de passe. Les frais courants pour le service voix en itinérance s'appliqueront.

2. Utilisation de la fonction Wi-Fi

Afin d'éviter l'application de frais d'utilisation de données en itinérance, utilisez la fonction Wi-Fi pour le courriel, la navigation Web et d'autres services nécessitant le transfert de données. Prenez note que la fonction Wi-Fi ne fonctionnera pas toujours comme solution de rechange à l'utilisation de données en itinérance. L'appareil cherchera un réseau mobile si le signal Wi-Fi est faible ou si vous vous déplacez à l'extérieur de la zone de couverture Wi-Fi; des frais d'utilisation de données en itinérance s'appliqueront alors. Assurez-vous de désactiver le service de données à l'étranger si vous désirez utiliser la connectivité Wi-Fi seulement.

3. Désactivation de la fonction de recherche de nouvelles données

Afin de mieux contrôler le flux de données envoyées vers votre iPhone, vous pouvez désactiver la fonction de recherche de nouvelles données sur votre iPhone.

Pour ce faire, allez dans **Réglages > Mail > Contacts > Calendrier > Nouvelles données**, sélectionnez **O**. Sous Recherche, choisissez l'option manuelle.

Avec ces réglages, vous devrez manuellement vérifier vos courriels et synchroniser vos contacts et votre calendrier. Les données ne seront pas automatiquement envoyées vers votre iPhone.

Des frais d'itinérance s'appliqueront si vous choisissez de vérifier manuellement vos courriels ou de synchroniser manuellement vos contacts et votre calendrier.

Vous pouvez nous envoyer un [courriel](#) ou nous appeler au poste 5050, en choisissant l'option 1 puis 2.

Oui, vous pouvez utiliser votre ancien téléphone s'il est déverrouillé ou déjà avec TELUS. La nouvelle carte SIM est gratuite.

Actuellement, tous les appareils achetés via un fournisseur de service cellulaire, à moins d'avis contraire, sont verrouillés, ce qui veut dire qu'ils ne peuvent pas fonctionner sur un autre réseau cellulaire que celui du fournisseur qui l'a vendu. Une demande de déverrouillage doit être faite auprès du fournisseur d'origine par la personne qui a fait l'acquisition de l'appareil pour qu'il puisse fonctionner sur un autre réseau. Les fournisseurs de service cellulaire facturent généralement 50\$ pour ce service (Dans le cas d'un appareil IOS, une confirmation de la demande de déverrouillage auprès de Apple sera fournie, dans le cas d'un appareil Android, il y aura réception d'un code de déverrouillage à utiliser lors de la première utilisation de la nouvelle carte SIM).

Veillez noter qu'à partir du 1er décembre 2017, en accord avec une décision récente du CRTC, il ne sera plus autorisé de vendre des appareils cellulaires verrouillés au Canada. De plus, les fournisseurs de services cellulaires devront déverrouiller tout appareil sur demande sans frais.

Oui, en faisant une demande de migration via notre service : www.01cell.uqam.ca

Pour que nous puissions faire le transfert, vous devez appeler TELUS et faire mettre à votre dossier une autorisation de transfert de responsabilité vers le compte de l'UQAM.

Veillez noter que vous devez acquitter le solde restant de votre appareil avant la migration s'il y en a un, à défaut le transfert sera refusé par TELUS.

Il est normalement possible de récupérer la plupart des informations ou le contenu d'un cellulaire. Idéalement, vous devez posséder le logiciel et le fil qui permet de rattacher votre cellulaire à votre ordinateur. Ensuite, vous devez exporter le contenu vers votre ordinateur et éventuellement le récupérer de la même façon avec votre nouveau cellulaire. Nous n'offrons malheureusement pas de soutien pour cette procédure qui varie énormément d'un téléphone à l'autre. Prenez bien soin de faire au moins une copie de sécurité sur votre ordinateur avant de procéder au changement. Ainsi vous serez certain de ne pas perdre les informations les plus importantes (par exemple vos contacts, photos et vidéos).

Il vous appartient de vous informer sur les détails de la résiliation d'un contrat antérieur, la règle générale est la valeur résiduelle (au prorata de la durée de l'entente et du temps restant à celle-ci) du téléphone au tarif régulier obtenu à l'origine du contrat.

Oui. La demande se fait selon la même démarche. Notez que vous avez un numéro de compte/client/contrat quand même et qu'il faudra l'inscrire dans le formulaire de commande. Contactez votre fournisseur si vous ne connaissez pas ce numéro. Lors du transfert, les minutes restantes ou le solde restant seront perdus. (Pour les lignes prépayées TELUS, il est nécessaire de convertir la ligne en ligne personnelle avant le transfert)

Oui, vous pouvez toujours conserver votre numéro de téléphone tant qu'il vous appartient avec une ligne active chez votre fournisseur.

Ne résiliez jamais vous-même votre ligne avant le transfert à notre service, sinon vous perdrez votre numéro de téléphone.

Oui. La demande se fait selon la même démarche. Notez que vous avez un numéro de compte/client/contrat quand même et qu'il faudra l'inscrire dans le formulaire de commande. Contactez votre fournisseur si vous ne connaissez pas ce numéro. Lors du transfert, les minutes restantes ou le solde restant seront perdus. (Pour les lignes prépayées TELUS, il est nécessaire de convertir la ligne en ligne personnelle avant le transfert)

Vous pouvez transférer le numéro de quelqu'un d'autre (ex : au nom du conjoint ou de la conjointe) en nous donnant le nom exact sur la facture du fournisseur. Le numéro de téléphone sera cependant transféré à votre nom dans le compte UQAM.

La plupart des informations se trouvent sur votre facture du fournisseur précédent. Cependant le code du téléphone (IMEI – 15 chiffres) se trouve en composant « *#06# » avec le téléphone en question. Si vous obtenez un message d'erreur ou aucune indication suivant l'entrée du code, un code ESN ou A000 se trouvera sous la batterie. En cas de doute, copiez l'ensemble des codes retrouvés sur le téléphone sous la pile.

Tous les employés de l'UQAM ayant un code MS et un mot de passe des ressources humaines peuvent se prévaloir de l'offre. Par contre, les auxiliaires d'enseignement (Employés SÉTUE), les contractuels et les techniciens de scène du Centre Pierre-Péladeau (Membres IATSE) n'ont pas accès au compte cellulaire de l'UQAM.

Suite à votre fin d'emploi avec l'UQAM, si vous n'êtes pas retraités, vous aurez 90 jours pour migrer votre ligne vers un autre fournisseur à partir de la date de la fin du lien d'emploi.

Les retraités de l'UQAM peuvent se prévaloir de l'offre mais devront prendre contacte avec le service soit au 5050 ou par [courriel](#) puisque leurs code MS et mot de passe sont désactivés (Sauf les professeurs).

Oui, vous aurez besoin du numéro de compte TELUS de l'UQAM : 31535105.

Si vous souhaitez migrer vers un compte personnel TELUS, une autorisation de transfert de la part d'UQAM Cellulaire doit être indiquée à votre dossier chez TELUS.

Vous pouvez nous faire parvenir vos demandes de changement de forfait par [courriel](#) et nous tenterons d'y répondre le plus rapidement possible.

Tout ce qui fait partie de l'entente GACEQ prévaudra jusqu'à la fin de celle-ci. Les tarifs ne changeront donc pas avant l'entrée en vigueur d'une nouvelle entente.

Les options à la carte sont à la discrétion de TELUS.

Oui. Effectivement, le prix des appels interurbains se rajoute aux minutes d'utilisation. Notez qu'avec l'entente GACEQ-TELUS il n'y a pas de frais d'interurbain au Canada.

Pour le Canada, les appels interurbains sont sans frais, vers les États-Unis 0,04\$/minute et le reste du monde 0,10\$/minute.

Que ce soit pour un téléphone payé par carte de crédit ou pour un téléphone payé avec un compte budgétaire (UBR), vous devez passer par le formulaire de demande TELUS : www.01cell.uqam.ca.

Pour le paiement par UBR, la réquisition interne générale (RIG) originale doit nous être parvenue aux Services informatiques DS-6110 pour que nous puissions passer la commande du téléphone chez le fournisseur.

Pour l'instant, vous devez utiliser un autre navigateur (Firefox, Google Chrome, Safari) puisque nous ne sommes pas encore compatibles avec Internet Explorer.

Non, en aucun cas.

Vous pouvez envoyer un [courriel](#) ou téléphoner au 5050.

Vous pouvez écrire un [courriel](#) ou téléphoner au 5050.

Si le formulaire de commande du cellulaire a été dûment complété et que vous avez confirmé votre commande via le courriel de confirmation, il faut compter environ une semaine si le téléphone est disponible chez notre fournisseur et environ deux semaines ou plus dans le cas contraire (rupture d'inventaire).

Une fois le téléphone reçu par notre service, vous recevrez un courriel vous indiquant où et quand venir le chercher.

Après la commande initiale, vous devrez fournir la RIG originale afin que votre commande soit passée au fournisseur. Nous pouvons accélérer le processus si vous fournissez la RIG en format numérisé par [courriel](#), cependant, vous devez quand même envoyer l'original par courrier interne au DS-6110.

Prenez soin de remplir la RIG avec les informations suivantes :

Identifiant du requérant :

- 1) Date
- 2) Nom et prénom
- 3) L'unité
- 4) Le local et numéro de téléphone.

Identifiant du répondant :

Unité : Services informatiques - Service mobilité

Dans la description de la requête :

- 1) Téléphone choisi : nom, capacité et couleur.
- 2) Prix avant taxes de celui-ci tel qu'indiqué dans la commande.

Dans le bas à gauche :

Code UBR et signature du responsable du compte budgétaire.

Oui, deux lignes payées par carte de crédit maximum par employé/retraité. Le nombre de ligne(s) payée(s) par fonds UBR n'est pas limité.

Voix seulement : 0,75\$ par mois + taxes et frais d'administration si applicable.

Voix et données : 2.00\$ par mois + taxes et frais d'administration si applicable.

Les taxes sont ristournées à l'UQAM et donc d'environ 7% (compte UBR seulement). Prévoir 2\$ pour les lignes voix seulement et 4\$ pour les lignes voix et données de frais administratif pour le paiement de chaque facture par carte de crédit.

Il faut attendre jusqu'à un maximum de 60 jours après l'activation du téléphone pour recevoir et visionner sa première facture. Celle-ci comprend le forfait du mois en cours, les excédents du mois précédent, ainsi que le forfait de base de celui-ci dans « Autres frais UQAM ». Pour les factures suivantes, l'excédent viendra des dépassements de forfait, interurbains et itinérances.

Vous pouvez accéder aux factures détaillées via le site de paiement au www.01cell.uqam.ca.

Le cycle de facturation au service mobilité de l'UQAM est du 1er à la fin du mois et la facture mensuelle est émise dans la première semaine du mois. Un avis est envoyé par courriel et SMS.

Si vous faites votre activation en cour de mois, vous aurez un montant supplémentaire dans vos frais de base qui correspondra à un prorata du nombre de jours utilisé pour le mois d'activation (Une facture cellulaire comprend toujours les frais de base pour le mois à venir et les frais d'utilisation du mois passé). Il s'agit de l'atteinte du premier palier de consommation de minutes et non pas d'un tarif pour l'appel. Aucune utilisation pour le service voix correspond à 0,75\$. En utilisant le service dès la première seconde, on commence le premier palier allant jusqu'à 200 minutes pour 3,00\$. Le premier appel est donc facturé 2,25\$, l'appel qui fera franchir le seuil de 200 minutes sera facturé 0,25\$ pour un total de 3,25\$ pour le service voix, celui la 500e minute 0,50\$ et celui la 1000e minute 3,25\$ pour un total de 7,00\$. Il est possible que ces frais soient divisés si la minute de facturation n'est pas complétée, par exemple si mon premier appel du mois ne dure pas 60 secondes, il apparaîtra pour celui-ci un prorata de 2,25\$, l'appel suivant qui complétera la minute verra inscrite la balance du 2,25\$.

Cette tarification est valable uniquement pour les appels sortants de jour, les appels entrants ainsi que les soirs et fin de semaine sont illimités. Pour la consommation en temps réel, vous pouvez la vérifier via les options de votre téléphone (attention, souvent il est nécessaire de faire une remise à zéro manuelle à chaque mois) ou via une application (ex. DataWiz, DataMan, Tangoe, Onavo Count).

L'application de TELUS ne fonctionne pas avec les numéros de cellulaire du compte de l'UQAM.

Un SMS simple sans photo ou vidéo joint contient au maximum 160 caractères. En dépassant ce total, il sera compté comme deux messages (ou plus).

Les SMS multimédias (photo ou vidéo) ou MMS se calculent à part. Malheureusement, cette option n'est pas disponible avec le forfait voix seulement.

Entre iPhone sur IOS 5 et ultérieurs, avec l'application iMessage, les SMS/MMS ne seront pas comptabilisés comme SMS (bulles de texte bleues vs bulles vertes comptabilisées) puisqu'ils sont transmis via la connexion internet de votre appareil.

Vous pouvez voir les téléphones offerts et leurs caractéristiques sur le site de [TELUS](#), regardez les prix sans entente (Commande disponible pour comptes UBR seulement). Pour de l'aide, vous pouvez nous envoyer un [courriel](#).

Pour voir les téléphones physiquement, vous pouvez vous rendre dans un point de vente de TELUS.

Le forfait est dynamique pour la voix et les données. Il s'ajuste de mois en mois en commençant toujours au tarif de base. Le tarif de base pour la voix est de 0,75\$ et pour les données de 2,00\$.

Les frais d'administration de 2 ou 4\$ par mois sont applicables lorsque vous réglez votre facture par carte de crédit. Ce n'est pas le cas pour les factures payées par fonds UBR.

Les autres frais UQAM sont l'équivalent des taxes ristournées. L'UQAM ne vous facture donc que la balance des taxes qui ne sont pas remboursées à celle-ci, soit environ 7% de la facture (Compte UBR seulement).

Oui, mais nous ne le recommandons pas car nous n'avons pas de serveur Blackberry à l'UQAM.