



Services
électroniques
gouvernementaux



Édition 2007



Bottin pratique
pour une utilisation renseignée



Table de concertation
des aînés de l'île de Montréal

Affaires municipales
et Régions

Québec 

Ce document a été rendu possible grâce à la contribution financière du Ministère des Affaires municipales et des Régions, dans le cadre du Fonds de développement de la Métropole.

*Affaires municipales
et Régions*

Québec 

Recherche et rédaction : Alexandra Schilte

Révision : Marie-Louise Lambert

Les personnes suivantes (aînées ou intervenantes-aînés) sont remerciées pour avoir participé à l'évaluation du Bottin dans sa version préliminaire : Lorraine Aubertin, Lise Brouillette, Georges Deschatelets, Michèle Désilets, René Forand, Louis Fournier, Denise Héroux, Marie-Josée Larochelle, Henriette Lavoie, Michel Munier.

Toutes les informations contenues dans ce Bottin étaient valables au moment de mettre sous presse. Il n'est pas improbable toutefois que certaines d'entre elles aient subi des changements (exemple : services ou adresses électroniques modifiés) depuis l'impression du Bottin. Le lecteur est donc invité à demeurer vigilant.

Publication

Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

68, boulevard St-Joseph Ouest

Montréal (Québec) H2T 2P4

Téléphone : 514-286-8226

Télécopieur : 514-270-7107

Internet : www.tcaim.qc.ca

Courriel : info@tcaim.org

ISBN : 978-2-9809208-2-0

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec,
2007

Mot de la vice-première ministre et ministre des Affaires municipales et des Régions



Témoignant de la volonté du gouvernement du Québec de favoriser l'accès de tous les citoyens aux services gouvernementaux en ligne, le ministère des Affaires municipales et des Régions est fier d'appuyer la réalisation du Bottin des services électroniques gouvernementaux.

Cette heureuse initiative de la Table de concertation des aînés de Montréal constitue une utilisation novatrice des technologies dans le but d'accroître l'accessibilité aux services électroniques des gouvernements fédéral, provincial et municipal.

Je suis persuadée que ce nouvel outil permettra à nos aînés de la région métropolitaine de Montréal de se prévaloir encore davantage des services gouvernementaux qui répondent à leurs besoins.

*La vice-première ministre et ministre
des Affaires municipales et des Régions,*

A handwritten signature in black ink that reads "Nathalie Normandeau". The signature is fluid and cursive.

Nathalie Normandeau



Mot de la ministre responsable des Aînés

C'est avec plaisir que nous appuyons cette initiative de la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal qui vise à améliorer la qualité de vie des personnes âgées, notamment en favorisant l'accès de ces dernières et de leur entourage à l'information gouvernementale.

Le Bottin des services électroniques gouvernementaux conçu par la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal s'avère un outil précieux pour la promotion de cette nouvelle forme de prestation des services auprès des personnes âgées. Il leur permet de se familiariser davantage avec les services électroniques offerts par les trois paliers de gouvernement et d'en tirer de nombreux avantages, notamment un accès immédiat à un grand nombre de renseignements pertinents, une utilisation de services gratuits accessibles en tout temps et une réduction des déplacements.

Voilà une réalisation concrète qui répond aux besoins des personnes âgées du Québec et qui va dans le sens de l'objectif gouvernemental d'une plus grande accessibilité de l'information et d'un usage optimal des services publics. C'est donc avec un grand intérêt que j'accueille l'arrivée de ce nouvel outil qui sera, j'en suis convaincue, d'une très grande utilité pour les personnes âgées de l'Île de Montréal.

*La ministre responsable des Aînés,
Marguerite Blais*

Mot de la présidente de la TCAÎM

Depuis sa création en septembre 2000, la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal a toujours eu à coeur d'améliorer la qualité de tous les citoyens aînés vivant sur l'île de Montréal et ce, en collaboration avec toutes ses associations membres.

Le projet « Accessibilité des aînés aux services électroniques gouvernementaux » nous a interpellé dans la mesure où nos organismes membres ont exprimé leurs préoccupations et leur intérêt quant à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les personnes aînées.

Ce bottin, destiné à familiariser les aînés avec tous les services électroniques du gouvernement mis à leur disposition, est un bel exemple d'une collaboration efficace et indispensable avec des partenaires financiers qui nous permettent de mener à bien les différents projets que nous mettons de l'avant. Celui-ci a été rendu possible grâce à la participation financière du Fonds de développement de la Métropole que nous tenons à remercier pour son soutien et sa confiance.

À tous les aînés qui utiliseront ce bottin, nous espérons qu'il répondra à vos attentes et qu'il vous aidera à vous y retrouver dans ce dédale d'informations que nous avons voulu vous présenter sous une forme de consultation conviviale et facile d'accès.

La présidente du conseil d'administration,
Lise Beaudoin

Table des matières

Présentation	6
Services électroniques gouvernementaux	
Palier municipal ville de Montréal	7
Palier provincial Gouvernement du Québec	8
Palier fédéral Gouvernement du Canada	12
Lieux d'accès et de formation Internet à Montréal	
Bibliothèques	
Secteur Nord	16
Secteur Est	17
Secteur Centre	18
Secteur Sud	19
Secteur Ouest	20
Organisations communautaires	
Secteur Nord	22
Secteur Est	26
Secteur Centre	28
Secteur Sud	30
Secteur Ouest	31
Sécurité informatique... la combinaison gagnante	32
Petit lexique informatique des services électroniques gouvernementaux	36

Présentation

Les services électroniques gouvernementaux (aussi appelés « services en ligne »), sont nombreux. Simples ou plus complexes, ils permettent d'obtenir de l'information mais aussi d'effectuer des transactions concernant des dossiers personnels. Ils peuvent répondre de cette manière, à plusieurs besoins différents d'une population générale ou très spécifique. L'accessibilité et la rapidité associées à ces services sont sans conteste les caractéristiques les plus appréciables. Pour les aînés qui sont souvent confrontés à une mobilité réduite, les services électroniques gouvernementaux se présentent ainsi comme une opportunité à saisir. Cependant, celle-ci n'est pas sans être accompagnée parfois de quelques craintes : violation de la vie privée et de la sécurité, méconnaissance des services offerts et de leur fonctionnement, sentiment d'exclusion causé par le manque d'accessibilité à Internet.

Le bottin *Services électroniques gouvernementaux / Bottin pratique pour une utilisation renseignée* a donc comme objectif principal de sensibiliser et d'épauler les aînés dans l'appropriation de ce nouveau mode de prestation de services, pour ainsi atténuer les craintes que peuvent avoir un jour ou l'autre ses utilisateurs potentiels. Pour ce faire, le Bottin présente les éléments d'information suivants :

- une liste de services électroniques gouvernementaux (municipaux, provinciaux ou fédéraux), pouvant intéresser à la fois une clientèle aînée ou plus générale ;
- une liste de lieux d'accès et de lieux de formation Internet à Montréal;
- des conseils sur la sécurité informatique;
- un lexique des termes reliés aux services électroniques gouvernementaux.

Bonne lecture... et surtout bonne utilisation des services électroniques gouvernementaux !

La Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal

Services électroniques gouvernementaux

Nous avons choisi de présenter ici certaines des catégories de services les plus populaires, ou encore, les plus susceptibles d'intéresser une clientèle aînée. Les services sont classés selon le palier gouvernemental : municipal, provincial ou fédéral. Le développement continu des services électroniques gouvernementaux fait en sorte qu'il est difficile de les énumérer d'une manière exhaustive et définitive. Néanmoins, nous présentons un grand nombre de catégories de services, existantes à ce jour, accompagnées d'exemples d'actions ou de transactions possibles (en italique). Le lecteur est invité à visiter régulièrement les différents sites gouvernementaux afin d'être au courant des nouveautés.

Note : Il faut garder à l'esprit que ce Bottin concerne les services électroniques gouvernementaux et non les services gouvernementaux tout simplement. C'est une précision importante dans la mesure où les services gouvernementaux ne sont pas tous offerts en version électronique. Malgré cela, il est intéressant de savoir que tous les ministères ou agences gouvernementales ont leur site Internet, proposant au minimum une foule d'informations généralement facile à consulter.

PALIER MUNICIPAL – VILLE DE MONTRÉAL

- Site Internet : www.ville.montréal.qc.ca
Clic → Accès Montréal Web

CATÉGORIES DE SERVICES

Culture, Communications

- Bibliothèque
Accéder aux catalogues afin de vérifier la disponibilité d'un livre.

Justice

- Constat d'infraction
Payer ses constats d'infraction.
- Procès sur rendez-vous
Prendre rendez-vous pour l'instruction de votre dossier.
- Rapports d'accident
Obtenir copie de rapports d'accident émis par le Service de police de la Ville de Montréal.

Voirie, Transports

- Info-Collectes
Connaître l'horaire de collecte/dépôt des ordures ménagères, matières recyclables, objets volumineux, pour votre quartier.
- Info-Remorquage
Connaître en détail le lieu où votre véhicule a été remorqué.

Autres

- Formulaires
Rechercher, obtenir, remplir et soumettre un formulaire.
- Publications
Obtenir une publication ou s'abonner à une liste de diffusion concernant les nouvelles publications.

PALIER PROVINCIAL – GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

- Site Internet : www.gouv.qc.ca
Clic ↪ Citoyens + Clic ↪ Services en ligne
- Site Internet : www.msg.gouv.qc.ca
Clic ↪ Gouvernement en ligne + Clic ↪ Services
- Les sites de chacun des ministères ou des organismes du gouvernement du Québec (indiqués entre parenthèses).

CATÉGORIES DE SERVICES

Culture, Communications

- Bibliothèque et archives nationales (www.banq.qc.ca)
Réserver un livre ou soumettre une demande de référence.
- Office québécois de la langue française (www.olf.gouv.qc.ca)
Effectuer une vérification linguistique.

Emploi, Travail

- Commission des normes du travail (www.cnt.gouv.qc.ca)
Faire une demande de renseignement concernant une situation de travail.
- Emploi-Québec (www.emploi Quebec.net)
Rechercher un emploi par critère de sélection et publier sa candidature auprès d'employeurs.

Famille, Communauté

- Directeur de l'état civil (www.etatcivil.gouv.qc.ca)
Obtenir un formulaire pour faire la demande d'un certificat de naissance, de mariage, d'union civile, de décès ou de changement de nom.
- Curateur public (www.curateur.gouv.qc.ca)
*Obtenir de l'information sur les cas d'inaptitude.
Remplir un formulaire d'évaluation médicale ou psychosociale.*
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (www.micc.gouv.qc.ca)
Effectuer une évaluation préliminaire d'immigration.

Industrie, Commerce, Développement économique

- Ministère du Développement économique, Innovation et Exportation (www.mdeie.gouv.qc.ca)

S'inscrire aux formations offertes par le Ministère en matière de pratiques d'affaires.

- Service aux entreprises (www.entreprises.gouv.qc.ca)
S'inscrire à « Mon dossier » qui permet de bénéficier de services d'aide pour le démarrage d'une entreprise.

Justice

- Ministère de la Justice (www.justice.gouv.qc.ca)
*Payer une amende.
Déposer une réclamation aux petites créances.*
- Office de la protection du consommateur (www.opc.gouv.qc.ca)
*Obtenir un formulaire de plainte.
Obtenir le profil d'un commerçant.*
- Protecteur du citoyen (www.protecteurducitoyen.qc.ca)
Obtenir un formulaire de plainte concernant un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec, ou encore le Réseau de la santé et des services sociaux.

Logement

- Société d'habitation du Québec (www.habitation.gouv.qc.ca)
*Obtenir de l'information sur le programme de Logements adaptés pour aînés autonomes.
Trouver une coopérative ou un OBNL (organisme à but non lucratif) en logement social.*
- Régie du logement (www.rdl.gouv.qc.ca)
*Effectuer le suivi d'un dossier.
Déterminer le calcul de l'augmentation d'un loyer.*

Ressources naturelles, Environnement, Agriculture, Alimentation

- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (www.mapaq.gouv.qc.ca)
S'abonner au service de rappel des aliments ou à la liste des condamnations en matière d'inspection des aliments.

Revenu, Impôts

- Épargne Placements Québec (www.epq.gouv.qc.ca)
*Utiliser des calculateurs de planification d'épargne.
Effectuer des transactions (achat, remboursement, transfert).*
- Régie des rentes du Québec (www.rrq.gouv.qc.ca)
*Évaluer ses revenus à la retraite.
Faire une demande de rente de retraite.*
- Revenu Québec (www.revenu.gouv.qc.ca)
*Effectuer sa déclaration de revenus.
Consulter un avis de cotisation.*

Santé, Services sociaux

- Ministère de la Santé et des Services sociaux
(www.msss.gouv.qc.ca)
*Obtenir le numéro de téléphone du service info-santé de son territoire.
Localiser un CHSLD.*
- Régie de l'assurance maladie du Québec
(www.ramq.gouv.qc.ca)
*Faire le test « Assurez-vous d'être assuré au bon endroit ».
Soumettre certaines demandes de remboursement ou de révision.*

Tourisme, Loisirs

- Tourisme Québec (www.bonjourquebec.com)
Réserver un hébergement, un forfait, un billet de train ou d'avion pour le Québec.

Transport

- Ministère des transports (www.mtq.gouv.qc.ca)
*Rechercher une carte routière officielle du Québec.
Se renseigner sur l'état d'une route (travaux routiers, conditions météorologiques).*

- Société de l'assurance automobile du Québec
(www.saaq.gouv.qc.ca)
Régler un paiement.
Obtenir un dossier de conduite.

Autres

- Directeur général des élections du Québec
(www.dgeq.qc.ca)
Trouver un bureau de révision ou un bureau de vote.
- Institut de la Statistique du Québec
(www.stat.gouv.qc.ca)
Obtenir une statistique officielle concernant le Québec.
- Service québécois de changement d'adresse
(www.adresse.info.gouv.qc.ca/fr/service.asp)
Aviser, en une seule démarche, six ministères (Directeur général des élections du Québec, Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, Revenu Québec, Régie de l'assurance maladie du Québec, Régie des rentes du Québec, Société de l'assurance automobile du Québec) de son changement d'adresse.

PALIER FÉDÉRAL – GOUVERNEMENT DU CANADA

- Site Internet général du Gouvernement fédéral :
www.canada.gc.ca
Clic ↪ Service Canada + Clic ↪ Formulaires et Services en ligne
- Site Internet du Gouvernement en direct :
www.ged-gol.gc.ca
Clic ↪ Services
- Les sites de chacun des ministères ou des organismes du gouvernement du Canada (indiqués entre parenthèses).

CATÉGORIES DE SERVICES

Citoyenneté, Immigration, Affaires étrangères

- Citoyenneté et Immigration Canada (www.cic.gc.ca)
*Télécharger le formulaire pour obtenir ou remplacer un numéro d'assurance sociale.
Connaître l'état d'avancement d'une demande d'immigration.*
- Affaires étrangères et Commerce international Canada (www.dfait-maeci.gc.ca)
*Remplir une demande de passeport.
S'inscrire au service d'assistance offert aux canadiens voyageant dans un pays étranger.*

Emploi, Travail

- Ressources humaines et Développement Social Canada (www.rhdcc.gc.ca)
*Faire une demande de prestation d'assurance-emploi.
Utiliser le service de déclaration Internet pour remplir sa déclaration.*

Industrie, Commerce, Développement économique

- Industrie Canada (www.ic.gc.ca)
Porter plainte contre une pratique commerciale déloyale.
- Commerce international Canada (www.dfait-maeci.gc.ca)
Demander une licence d'exportation ou d'importation pour une transaction.

Logement

- Société canadienne d'hypothèque et de logement (www.cmhc-schl.gc.ca)
*Utiliser l'outil de calcul des mensualités hypothécaires.
Remplir une liste de vérification pour le choix d'un entrepreneur dans le cadre de travaux de rénovation.*

Ressources naturelles, Environnement, Agriculture, Alimentation

- Environnement Canada (www.ec.gc.ca)
Connaître les prévisions météorologiques pour une localité au Québec ou au Canada.

Revenu et impôt

- Agence du Revenu du Canada (www.cra-arc.gc.ca)
*Produire ou modifier sa déclaration de revenus.
Calculer ses prestations.
Demander le «dépôt-direct» de ses prestations.*
- Développement social Canada (www.dsc.gc.ca)
Demander une pension de retraite du Régime de pensions du Canada ou une pension de la Sécurité de la Vieillesse.

Santé, services sociaux

- Anciens Combattants Canada (www.vac-acc.gc.ca)
*Demander une prestation d'invalidité.
S'informer sur l'état de sa demande de prestation.*

Tourisme, Loisirs

- Agence Parcs Canada (www.pc.gc.ca)
Réserver un emplacement de camping de Parcs Canada.








Autres

- Prestations financières : (www.prestationsducanda.gc.ca)
Faire une recherche dans la liste des prestations gouvernementales et obtenir les formulaires de demande.
- Statistique Canada (www.statcan.ca)
*Remplir le questionnaire de recensement.
Accéder au catalogue des enquêtes réalisées par Statistiques Canada.*

Lieux d'accès et de formation Internet à Montréal

Il existe plusieurs lieux d'accès Internet à Montréal. Nous avons choisi de présenter les lieux d'accès publics et communautaires, lesquels sont gratuits ou très peu onéreux. Parmi ceux-ci, plusieurs offrent des formations Internet. Contactez ces lieux pour connaître leurs modalités de fonctionnement (heures d'ouverture, frais, réservation, etc.).

Il est important de souligner que cette liste de lieux d'accès et de formation n'est pas exhaustive. Beaucoup d'autres endroits, offrant un accès Internet ou une formation, existent : cafés, collèges, écoles privées, etc. Les différents annuaires ou bot-tins téléphoniques peuvent faciliter les recherches supplémentaires à ce niveau.

Légende	
 clientèle desservie	 numéro de téléphone
 formation Internet offerte	 adresse électronique
 station de métro	 site Internet
 autobus	

BIBLIOTHÈQUES

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE

 Tous / Membres

Grande Bibliothèque


475, boul. De Maisonneuve Est.


 Berri-UQAM

 514-873-1100 ou 1-800-363-9028

 www.banq.qc.ca

BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

 Résidents de l'Ile de Montréal / Membres

 À l'occasion, sur demande. Se renseigner auprès de la bibliothèque.

Secteur Nord

(Ahuntsic-Cartierville, Montréal-Nord, St-Léonard,
Villeray/St-Michel/Parc-Extension)

Bibliothèque d'Ahuntsic

10 300, rue Lajeunesse
Montréal

📍 Sauvé 🚌 140 ou 180

☎ 514-872-0568

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Belleville

10 400, avenue de Belleville
Montréal-Nord

📍 Sauvé 🚌 140 ou 143

☎ 514-328-4140

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Charlevoi

4740, rue de Charlevoi
Montréal-Nord

📍 Sauvé 🚌 140 ou 143

☎ 514-328-4135

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Cartierville

5900, rue De Salaberry
Montréal

📍 Sauvé 🚌 180

☎ 514-872-6989

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Henri-Bourassa

5400, boulevard Henri-Bourassa Est
Montréal

📍 Henri-Bourassa 🚌 69 (est)

☎ 514-328-4125

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de la Maison culturelle et communautaire

12 002, boulevard Rolland, Montréal

📍 Henri-Bourassa 🚌 49 ou 69 (est)

☎ 514-328-5626

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Parc-Extension

421, rue Saint-Roch, Montréal

📍 Parc

☎ 514-872-6071

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Le Prévost

7355, avenue Christophe-Colomb
Montréal

📍 Jean-Talon 🚌 93

☎ 514-872-1523

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Saint-Léonard

8420, boulevard Lacordaire
Saint-Léonard

⬇️ Crémazie 🚌 192

☎️ 514-328-8592

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Saint-Michel

7601, rue François-Perrault
Montréal

⬇️ Saint-Michel

☎️ 514-872-3899

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Secteur Est

(Mercier / Hochelaga-Maisonneuve, Montréal-Est, Anjou,
Rivière-des-Prairies / Pointe-aux-Trembles)

Bibliothèque du Haut-Anjou

7070, rue Jarry Est, Anjou

⬇️ Jarry 🚌 193

☎️ 514-493-8271

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Maisonneuve

4120, rue Ontario Est, Montréal

⬇️ Pie IX 🚌 139 (sud)

☎️ 514-872-4213

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Jean-Corbeil

7500, avenue Goncourt, Anjou

⬇️ Honoré Beaugrand 🚌 85 ou 141

☎️ 514-493-8260

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Mercier

8105, rue Hochelaga, Montréal

⬇️ Honoré-Beaugrand 🚌 189 ou 28

☎️ 514-872-8738

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Langelier

6473, rue Sherbrooke Est
Montréal

⬇️ Langelier 🚌 185, 33 ou 197

☎️ 514-872-2640

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Montréal-Est

11 370, rue Notre-Dame Est
Montréal

⬇️ Honoré-Beaugrand 🚌 189

☎️ 514-868-4222

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Pointe-aux-Trembles

14 001, rue Notre-Dame Est, Montréal

⬇️ Honoré-Beaugrand 🚌 189

☎️ 514-872-6987

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Rivière-des-Prairies

9001, boulevard Perras, Montréal

⬇️ Henri-Bourassa 🚌 49 (est) ou 48

☎️ 514-872-9425

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Secteur Centre

(Rosemont / Petite-Patrie, Plateau Mont-Royal, Ville-Marie, Westmount, Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce, Outremont, Montréal-Ouest, Côte-St-Luc, Hampstead, Mont-Royal)

Bibliothèque Benny

3465, avenue Benny, Montréal

⬇️ Vendôme 🚌 104 ou 105

☎️ 514-872-4147

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Côte-des-Neiges

5290, chemin de la Côte-des-Neiges
Montréal

⬇️ Côte-des-Neiges

☎️ 514-872-6603

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Eleanor-London

5851, boulevard Cavendish
Côte-Saint-Luc

⬇️ Atwater 🚌 104 ou 138

☎️ 514-485-6900

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Frontenac

2550, rue Ontario Est, Montréal

⬇️ Frontenac 🚌 85, 94, 125 ou 185

☎️ 514-872-7888

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque interculturelle

6767, chemin de la Côte-des-Neiges
Montréal

⬇️ Côte-des-Neiges 🚌 165 (nord)

☎️ 514-868-4715

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque du Mile End

5434, avenue du Parc, Montréal

⬇️ Place-des-Arts ou Parc 🚌 80

☎️ 514-872-2141

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque

Notre-Dame-de-Grâce

3755, rue Botrel, Montréal

⬇️ Villa-Maria 🚌 24

☎️ 514-872-2398

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque du Plateau-Mont-Royal

465, avenue Mont-Royal Est, Montréal

⬇️ Mont-Royal

☎️ 514-872-2270

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de La Petite-Patrie

6707, avenue de Lorimier, Montréal

⬇️ Beaubien 🚌 18 (est)

☎️ 514-872-1733

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Reginald-J.-P.Dawson

1967, boulevard Graham, Mont-Royal

⬇️ Parc 🚌 16

☎️ 514-734-2967

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque

Robert-Bourassa

41, avenue Saint-Just
Outremont

⬇️ Outremont 🚌 160

☎️ 514-495-6208

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Rosemont

3131, boulevard Rosemont
Montréal

⬇️ Rosemont 🚌 197

☎️ 514-872-4701

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Westmount

4574, rue Sherbrooke Ouest
Westmount

⬇️ Villa Maria 🚌 24

☎️ 514-989-5300

📍 www.westlib.org

Secteur Sud

(Sud-Ouest, Verdun, Lasalle)

Bibliothèque Georges-Vanier

2450, rue Workman, Montréal

⬇️ Lionel-Groulx

☎️ 514-872-2001

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Marie-Uguay

6052, rue Monk, Montréal

⬇️ Monk 🚌 36

☎️ 514-872-4097

📍 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque Notre-Dame

4700, rue Notre-Dame Ouest
Montréal

📍 Place St-Henri 🚌 36

☎ 514-872-2879

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque L'Octogone

1080, avenue Dollard, LaSalle

📍 Angrignon 🚌 110 ou 113

☎ 514-367-6376

🌐 <http://octogone.ville.lasalle.qc.ca>

Bibliothèque Saint-Charles

2333, rue Mullins, Montréal

📍 Charlevoix

☎ 514-872-3092

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Verdun

5955, rue Bannantyne, Verdun

📍 Lasalle 🚌 108

☎ 514-765-7172

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Secteur Ouest

(St-Laurent, Pierrefonds, Lachine, Dorval, Pointe-Claire, Dollard-Des-Ormeaux, Beaconsfield, Kirkland, Ste-Geneviève, St-Raphaël-de-l'Île-Bizard, Baie d'Urfé, Ste-Anne-de-Bellevue, Senneville)

Bibliothèque de Baie-d'Urfé

20 551, chemin Bord du Lac
Baie-D'Urfé

📍 Lionel-Groulx 🚌 211

☎ 514-457-3274

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Beaconsfield

303, boulevard Beaconsfield
Beaconsfield

📍 Lionel-Groulx 🚌 211

☎ 514-428-4460

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de

Dollard-des-Ormeaux

12 001, boulevard de Salaberry
Dollard-des-Ormeaux

📍 208

☎ 514-684-1496

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Dorval

1401, chemin Bord-du-Lac, Dorval

📍 Du Collège 🚌 202


☎ 514-633-4170

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de L'île-Bizard

500, rue de l'Église, Montréal

 207


 514-620-6257


 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Kirkland

17 100, boulevard Hymus, Kirkland


 Lionel-Groulx  200, 201 ou 217


 514-630-2726

 www.ville.kirkland.qc.ca/francais/services/library.htm

Bibliothèque de Pierrefonds

13 555, boulevard Pierrefonds
Pierrefonds

 68, 201, 205, 214 ou 216


 514-620-4181


 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Pointe-Claire - Centrale

100, avenue Douglas-Shand
Pointe-Claire

 Du Collège  201, 202, 203


 514-630-1218


 www.ville.pointe-claire.qc.ca/fr/services/Bibliotheque/Bibliotheque.asp

Bibliothèque de Pointe-Claire – Succursale Valois

68, avenue Prince Edward
Pointe-Claire


 203


 (514-630-1219

 www.ville.pointe-claire.qc.ca/fr/services/Bibliotheque/Bibliotheque.asp

Bibliothèque de Roxboro

110, rue Cartier, Roxboro

 206, 208, 209 ou 214

 514-684-8247


 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Sainte-Anne-de-Bellevue

40, rue Saint-Pierre

Sainte-Anne-de-Bellevue

 251


 514-457-1940

 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Sainte-Geneviève

35, rue Sainte-Anne, Montréal

 68, 201, 261

 514-626-2537

 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Saint-Laurent

1380, rue de l'Église, Montréal

📍 Côte Vertu

☎ 514-855-6130 poste 4747

🌐 <http://saintlaurent.ville.montreal.qc.ca/Fr/Intro/Biblio/biblio.asp>

Bibliothèque Saul-Bellow

3100, rue Saint-Antoine

Lachine

📍 Angrignon 🚌 110 ou 195

☎ 514-634-3471, poste 339

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

Bibliothèque de Saint-Pierre

183, rue des Érables, Lachine

📍 Vendôme 🚌 90

☎ 514-634-3471, poste 826

🌐 www.ville.montreal.qc.ca/biblio

ORGANISATIONS COMMUNAUTAIRES

Secteur Nord

(Ahuntsic-Cartierville, Montréal-Nord, St-Léonard, Villeray/St-Michel/Parc-Extension)

Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal

👤 Nouveaux arrivants



5960 rue Jean-Talon Est, #110

Montréal

📍 St-Michel 🚌 141

☎ 514-723-4939

@ aiem@qc.aira.com

🌐 www.aiemont.com

Association des ingénieurs et scientifiques haïtiano-canadiens

👤 Tous / Membres



4121, 42e rue, #214, Montréal

📍 Pie IX 🚌 139

☎ 514-327-7555






@ secretariat@aihca.ca

🌐 <http://www.aihca.ca/>





Bureau de la Communauté chrétienne des haïtiens de Montréal

 Tous
6970 rue Marquette, Montréal
 Fabre  95
 514-725-9508






Carrefour de liaison et d'aide multiethnique

 Tous
7290 rue Hutchison, Montréal
 Parc
 514-271-8207
 clam@bellnet.ca
 <http://leclam.tripod.com>







Carrefour populaire de Saint-Michel

 Tous / Membres

2651 boulevard Crémazie Est
Montréal
 St-Michel  67
 514-722-1211
 cpsm@bellnet.ca
 www.cpstmichel.org

Cartier Émilie




 Tous

5625 rue de Salaberry, Montréal
 Sauvé  180 (ouest)
 514-856-3326

Centre Alpha-Sourd








 Personnes sourdes

7400 boulevard Saint-Laurent, #25
Montréal
 De Castelnau
 514-278-5334
 centre@alphasourd.org
 <http://alphasourd.org/cac/>

Centre d'Appui aux Communautés Immigrantes

 Tous / Membres

4770 rue de Salaberry, #201
Montréal
 Sauvé  180 (ouest)
 514-856-3511
 <http://www.caci-bc.org/index.php>

Centre communautaire des aînés Saint-Michel/Rosemont

 Aînés / Membres

3780, rue Villeray, Montréal
 Jean-Talon  99 (est)
 514-374-3470
 aînes.stmichel@videotron.ca
 <http://ccasmr.cam.org/>


Centre éducatif communautaire René-Goupil

 Tous / Membres




4105, 47e rue, Montréal

 Pie IX  139

 514-596-4420

 cecrg.informations@csgm.qc.ca



 www.csgm.qc.ca/cecrg/html/lecentre.html


Centre des Femmes Interculturel Claire

 Tous



3858 boulevard Henri-Bourassa Est,
Montréal

 Henri-Bourassa  69 (est)


 514-325-9116

Centre haïtien d'animation et d'intervention sociale

 Tous / Membres

419 rue Saint-Roch, #22, Montréal

 Parc


 514-271-3629

Centre des loisirs de l'Acadie de Montréal

 Tous / Membres

2005 rue Victor-Doré, Montréal

 Henri-Bourassa  164

 514-856-2224


Centre de loisirs communautaires Lajeunesse

 Tous



7378, rue Lajeunesse, Montréal

 Jean-Talon

 514-278-2654

 info@centrelajeunesse.org


 www.centrelajeunesse.org


Centre N A Rive

 Tous



6971, rue Saint-Denis, Montréal

 Jean-Talon

 514-278-2157

 info@centrenarive.com

 <http://www.centrenarive.com/>


Centre Scalabrini pour réfugiés et immigrants

 Tous



655 rue Sauriol Est, Montréal

 Sauvé

 514-387-4477


CRECA

 Tous



10770, rue Chambord, Montréal

 Henri-Bourassa  69 ou 48

 514-596-7629

 accueil@creca.net


 www.creca.net

Gap-Vies

 Tous

7355, boulevard Saint-Michel
Montréal

 St-Michel


 514-722-5655

La Maison des grands-parents de Villeray

 Tous

8078 rue Drolet, Montréal

 Jarry

 514-383-9108



 info@mgpv.org


 <http://www.mgpv.org>

Maison de Quartier de Villeray

 Tous

660 rue Villeray, Montréal

 Jean-Talon  99

 514-272-4589

 info@mqv.qc.ca

 <http://www.mqv.qc.ca/>


Mon Resto

Saint-Michel

 Tous

8461 Saint-Léonard, #3, Montréal

 Pie-IX  139 (nord)

 514-727-4249

Mouvement


Fraternité Multi-Ethnique

 Tous



5770 rue Jean-Talon Est, Montréal


 St-Michel  141


 514-256-6976

Patro le Prevost

 Tous

7355, avenue Christophe-Colomb
Montréal

 Jean-Talon

 514-273-8535

 info@patroleprevost.qc.ca

 www.patroleprevost.qc.ca

Secteur Est

(Mercier / Hochelaga-Maisonneuve, Montréal-Est, Anjou, Rivière-des-Prairies / Pointe-aux-Trembles)





Association canadienne des chrétiens d'origine haïtienne à Montréal

 Tous
9753 rue Notre-Dame Est
Montréal
 Honoré-Beaugrand  189
 514-645-0320








L'Avenue - Centre Internet communautaire

 Tous
4250 rue Ontario, Montréal
 Pie IX  139 (sud)
 514-252-0555
 info@lavenue.qc.ca
 www.lavenue.qc.ca





Carrefour d'alimentation et de partage Saint-Barnabé

 Tous
1475 avenue Bennett, Montréal
 Viau  34
 514-251-2081

Carrefour Solidarité Anjou

 Tous / Membres

7251, boulevard Joseph-Renaud, #101
Anjou
 Honoré-Beaugrand  85 (est)
 514-355-4417
 carrefoursolidarite@qc.aira.com
 www.carrefoursolidarite.com

Centre communautaire et sportif Notre-Dame-de-l'Assomption

 Tous / Membres

2570 rue Nicolet, Montréal
 Joliette
 514-527-8297

Centre des femmes de Rivière-des-Prairies

 Femmes


12 017 avenue Alexis-Carrel
Montréal
 Radisson  44 ou 49
 514-648-1030
 info@cdfdrp.qc.ca
 <http://www.cdfdrp.qc.ca/>


Centre Pierre-Charbonneau


 Tous

3000, rue Viau, Montréal

 Viau

 514-872-6644

 info@cpierre-charbonneau.com

 www.cpierre-charbonneau.com


Centre de promotion communautaire Le Phare

 Résidents de Rivière-des-Prairies /
Membres



12 585 avenue Nicolas-Joly
Montréal


 Radisson  44


 514-494-0434

Centre Récréatif et Communautaire St-Donat

 Tous

3100 rue Arcand, Montréal

 Langelier

 514-253-8913

 crcstdonat@bellnet.ca

 <http://www.crcstdonat.org>


Le Chic Resto-Pop

 Tous




1500 avenue d'Orléans, Montréal

 Pie IX  139 (sud)

 514-521-4089


Corporation de développement communautaire de Rivière-des- Prairies

 Résidents du quartier



9140 Perras, Montréal

 Henri-Bourassa  48 ou 49

 514-494-8883

 info@cdcrdp.org


 <http://www.cdcrdp.org>

Éco-quartier Tétreaultville

 Tous

3077 avenue Lebrun, #101, Montréal

 Honoré-Beaugrand  141

 514-493-7788

 ecoqb@qc.aira.com

 www.ecoquartiertetreaultville.org


Pavillon d'éducation communautaire Hochelaga- Maisonneuve

 Tous / Membres



1691 boulevard Pie IX, Montréal

 Pie IX  139 (sud)

 514-596-4488

 pechm@csgdm.qc.ca

 www.csgdm.qc.ca/pec


La Puce - Ressource informatique

 Tous



3920 rue de Rouen, Montréal

 Pie IX ou Joliette

 514-596-4488

 info@puce.qc.ca

 www.puce.qc.ca

Secteur Centre

(Rosemont / Petite-Patrie, Plateau Mont-Royal, Ville-Marie,
Westmount, Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce, Outremont,
Montréal-Ouest, Côte-St-Luc, Hampstead, Mont-Royal)


Accès-Cible Jeunesse Rosemont

 Tous



5365, 1ère avenue, Montréal

 Laurier  47


 514-723-6723

Association sportive et communautaire du Centre-Sud

 Tous / Membres

2093 rue de la Visitation, Montréal

 Beaudry

 514-522-2246


Au Coup de Pouce Centre-Sud

 Tous / Membres



2338 rue Ontario, Montréal


 Frontenac

 514-521-2439

 admin@aucoupdepouce.qc.ca


 www.aucoupdepouce.qc.ca

La Cafétéria communautaire Multi Caf

 Personnes démunies, clientes de la cafétéria

3591 Appleton, Montréal

 Côte-des-Neiges  165 (nord)

 514-733-0554

 multicf@cam.org


 <http://www.cam.org/~multicf/>


Centre communautaire de loisirs de la Côte-des-Neiges

 Tous / Membres



5354, avenue Gatineau, Montréal

 Côte-des-Neiges

 514-733-1478

 secretariat@cclcdn.qc.ca

 www.cclcdn.qc.ca


Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine d'Alexandrie

 Tous




1700 rue Amherst, Montréal

 Berri-UQAM

 514-524-6626

 admin@cclsca.qc.ca



 www.cclsca.qc.ca


Centre d'information communautaire et de dépannage Sainte-Marie

 Tous



2766 rue de Rouen, Montréal

 Frontenac  125

 514-526-4908


Centre Jean-Claude-Malépart

 Tous / Membres



2633 rue Ontario Est, Montréal

 Frontenac

 514-521-6884

 cjcm@bellnet.ca


 www.cjcm.ca

Centre de loisirs Saint-Denis

 Tous / Membres

5115 rue Rivard, Montréal

 Laurier

 514-274-7358

 info@centrestdenis.org

 www.centrestdenis.org


Centre d'orientation paralégale et sociale pour immigrants

 Tous



1451 rue St-Zotique, Montréal

 Fabre  45

 514-729-7098


Centre de ressources et d'action communautaire de la Petite Patrie

 Tous



6839 rue Drolet, Montréal

 Jean-Talon

 514-277-4993

 crac-petite-patrie@qc.aira.com

 <http://www.crac-petite-patrie.ca>


Centre social d'aide aux immigrants

 Tous



4285, boulevard de Maisonneuve Ouest, Montréal

 Atwater

 514-932-2953

 csai@bellnet.ca

 <http://csai.cam.org/>


Comité social Centre-Sud

 Tous / Membres



1710, rue Beaudry Est, Montréal

 Beaudry

 514-596-7092

 cscs.direction@cscdm.qc.ca


 www.cscdm.qc.ca/cscs/

Groupe Ressource du Plateau Mont-Royal

 Résidents du Plateau Mont-Royal

4245 avenue Laval, Montréal

 Sherbrooke


 514-527-1616

Westhaven-Elmhurst Community Association

 Tous

7405 rue Harley, Montréal

 Vendôme  90

 514-872-6134

Secteur Sud

(Sud-Ouest, Verdun, Lasalle)


Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu

 Tous



5940 boulevard Monk, Montréal

 Monk  36

 514-362-7221

 achimaines@qc.aira.com

 www.achimaines.com


Centre de loisirs Monseigneur Pigeon

 Tous / Membres



5550 rue Angers, Montréal

 Jolicoeur

 514-769-2741

 [centremonseigneurpigeon](mailto:centremonseigneurpigeon@qc.aira.com)

[@qc.aira.com](mailto:centremonseigneurpigeon@qc.aira.com)


 <http://www.centremgrpigeon.com>


Centre Informatique Communautaire l'Auberge

 Tous




4026 rue Wellington, Montréal

 De l'église

 514-768-0882

 info@lauberge.org


 <http://www.lauberge.communautaire.org>

Comité d'éducation aux adultes de la Petite Bourgogne et de Saint-Henri (CEDA)

 Tous / Membres

2515 rue Delisle, Montréal

 Lionel-Groulx

 514-596-7336

 cac@ceda22.com

 www.ceda22.com

Secteur Ouest


(St-Laurent, Pierrefonds, Lachine, Dorval, Pointe-Claire, Dollard-Des-Ormeaux, Beaconsfield, Kirkland, Ste-Geneviève, St-Raphaël-de-l'Île-Bizard, Baie d'Urfé, Ste-Anne-de-Bellevue, Senneville)

Centre communautaire Bon Courage de Place Benoît

 Résidents de Ville St-Laurent /
Membres

155 place Benoît, #2, Saint-Laurent

 Du Collège  128 (sud)

 514-744-0897

Sécurité et informatique... la combinaison gagnante !

Les échanges électroniques d'informations doivent reposer sur les mêmes aspects fondamentaux que la protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée, soit :

- La disponibilité (l'utilisateur habilité a accès à l'information et aux ressources appropriées);
- L'authentification (l'identité de l'utilisateur est assurée);
- L'intégrité (les informations transmises par l'utilisateur n'ont pas été altérées pendant la communication);
- La confidentialité (seules les personnes habilitées peuvent accéder à l'information transmise par l'utilisateur);
- L'irrévocabilité (une action ou un document est indéniablement attribué à son auteur ou à un dispositif du site Internet consulté).

Les services électroniques gouvernementaux développent donc des systèmes d'échanges d'informations relativement sécuritaires qui ont comme objectif de respecter ces aspects fondamentaux. Néanmoins, il faut rester vigilant avec toutes les activités transactionnelles effectuées par Internet car ce moyen de communication n'est jamais complètement à l'abri de certaines activités frauduleuses comme le vol d'identité par exemple. Mais, pas de panique non plus! Il suffit seulement de quelques précautions pour réduire considérablement les risques...

- 🔗 Recherchez et lisez la politique de confidentialité du site Internet gouvernemental consulté, de même que les autres sites visités (Liens) à partir du site initial. Tous les sites n'ont pas forcément les mêmes politiques. Vérifiez quel est l'usage réservé à vos renseignements personnels et vers quels destinataires (autres organisations ou ministères) ceux-ci peuvent être acheminés.

- ☞ Gardez à portée de la main les numéros de téléphone des ministères ou des organisations avec lesquels vous effectuez des transactions en ligne.

- ☞ Prenez le temps de lire les modalités et les conditions d'utilisation des systèmes requérant un mot de passe. Pour la création de votre mot de passe, n'utilisez pas votre prénom, nom de famille ou toute autre information vous concernant (on pourrait les deviner facilement). Si le système le permet, choisissez plutôt une combinaison de lettres, de chiffres et de caractères spéciaux. Ne créez pas votre mot de passe à la vue de tous et ne le divulguez à personne. Au besoin, modifiez-le si vous ne le croyez plus confidentiel. Assurez-vous que la fonction de mémorisation du mot de passe ou d'inscription automatique n'est pas activée lorsque vous créez ou entrez votre mot de passe. L'ordinateur que vous utilisez ne doit pas conserver en mémoire votre mot de passe. Le cas contraire pourrait permettre à des personnes indésirables d'accéder à votre dossier personnel sans même connaître ou entrer votre mot de passe.

- ☞ Si vous effectuez des transactions à partir d'un ordinateur public, assurez-vous, lorsque vous avez terminé, de ne pas laisser votre dossier ou compte personnel ouvert, c'est-à-dire accessible aux autres. Pour ce faire, utilisez des onglets tels que « Déconnexion », « Fin de session » ou « Terminer la session » (variable d'un site Internet à l'autre), afin de ne pas donner la chance aux prochains utilisateurs d'accéder à vos informations personnelles. S'il y a lieu, utilisez la fonction de verrouillage lorsque vous vous absentez de votre poste et qu'une transaction est en cours (pour l'utilisation de cette fonction, consultez l'animateur de la salle informatique).

- ✎ Imprimez toutes les transactions en ligne que vous effectuez. Ne jetez pas ces relevés de transaction n'importe où, car ceux-ci renferment des informations personnelles à votre sujet.
- ✎ Soyez à l'affût des changements anormaux surgissant dans vos dossiers. Vérifiez l'état de ceux-ci régulièrement.
- ✎ Restez vigilants avec les courriels vous demandant de transmettre des informations confidentielles, même si ces courriels semblent provenir d'un ministère ou d'une organisation gouvernementale que vous connaissez. De plus, demeurez prudent face au téléchargement de dossiers, documents ou programmes gouvernementaux acheminés dans votre courriel; ceux-ci peuvent être faux et comporter un virus. Vérifiez la crédibilité et l'honnêteté de ces courriels en contactant par téléphone ces ministères ou organisations gouvernementales.
- ✎ Installez sur votre ordinateur un logiciel anti-virus éprouvé et mettez-le fréquemment à jour.

Quelques sites sur la sécurité informatique et sur la protection des renseignements personnels

- Commission d'accès à l'information du Québec
Pour consulter la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
<http://www.cai.gouv.qc.ca>

- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.
Pour consulter la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.
<http://www.privcom.gc.ca>
- Centre d'appel anti-fraude du Canada.
Recueil des renseignements sur les plaintes notamment en matière de courriels frauduleux. Donne aussi des conseils préventifs.
<http://www.phonebusters.com>
- Institut pour la sécurité de l'information au Québec.
<https://www.isiq.ca>

Petit lexique informatique des services électroniques gouvernementaux *

Accès sécurisé

Accès à un réseau informatique selon une procédure qui permet de contrôler l'autorisation d'accès d'un utilisateur, généralement par un nom d'utilisateur (ou code d'identification) et un mot de passe.

Connexion, Ouverture de session

Procédure permettant à un utilisateur de se mettre en relation avec un système informatique, pour consulter son dossier personnel ou effectuer des transactions en ligne.

Courriel

Désigne le courrier électronique sur Internet.

Curseur

Marque sur l'écran (généralement clignotante) qui indique l'emplacement où s'affichera la prochaine frappe du clavier. C'est aussi la représentation (souvent une flèche) de la souris à l'écran.

Cyber-

Préfixe que l'on ajoute à un mot pour signifier qu'il existe dans Internet.

En ligne

Se dit d'une information, d'un produit ou d'un service qui est accessible par l'intermédiaire du réseau Internet.

FAQ

Acronyme désignant Foire Aux Questions. Il s'agit généralement d'un espace, sur un site Web, où sont regroupées les questions les plus fréquemment posées par les internautes, accompagnées des réponses correspondantes.

Formulaire dynamique

Formulaire en ligne que l'on remplit à l'écran et qui se personnalise selon la nature de l'information demandée. Il se différencie du formulaire « statique », lequel doit être imprimé pour être rempli et envoyé manuellement.

Hacker

Nom donné aux utilisateurs qui visitent et piratent des sites ou des banques de données confidentielles sur le réseau Internet.

Hameçonnage

L'hameçonnage est une tentative d'escroquerie. Il s'agit d'un courriel utilisant l'identité d'une institution financière ou d'un site commercial connu pour demander au destinataire, sous différents prétextes, de mettre à jour ses coordonnées personnelles. L'escroc tente ainsi de récupérer ces informations dans le but de les utiliser pour détourner des fonds à son avantage.

Infolettre

Lettre à laquelle les internautes peuvent s'abonner dans un site Web afin de recevoir par courrier électronique des informations brèves et récentes associées à ce site. La fréquence de diffusion d'une lettre d'information est variable (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.) d'un site à l'autre.

Internaute ou Cybernaute

Utilisateur de l'Internet.

Services électroniques, Services en ligne, Service en direct

Ensemble de services accessibles par l'intermédiaire d'Internet. Plus précisément, il s'agit de l'utilisation des nouvelles technologies dans la prestation de services entre une organisation et des citoyens.

Site

Désigne l'ensemble des pages textuelles ou multimédias, de même que des documents reliés par des liens hypertextes, consultables sur le Web.

Souris

Dispositif de dialogue que l'on déplace sur un plan horizontal et qui permet de déplacer un symbole lumineux à l'écran.

Téléchargement

Opération qui consiste à transférer des données ou des programmes stockés dans un ordinateur distant vers un ordinateur local (à travers un réseau), ou encore à transférer des données ou des programmes stockés dans un ordinateur central vers un micro-ordinateur.

Témoin (ou *cookie* en anglais)

Élément d'information qui est transmis par le serveur, au navigateur, lorsque l'internaute visite un site Web. En d'autres mots, il sert à identifier l'internaute. Au départ, le témoin a été développé dans le but d'adapter dynamiquement le contenu des sites Web aux habitudes de navigation de l'internaute. L'existence des témoins est aujourd'hui plus controversée parce qu'ils ont souvent un but de réutilisation commerciale (stratégie marketing) et parce qu'ils sont stockés sur un ordinateur sans que son propriétaire en soit nécessairement avisé.

Validation

Action demandée par un programme d'application pour mettre fin normalement à une transaction effectuée par un utilisateur.

Virus informatique

Un programme hostile susceptible d'infecter des fichiers informatiques. Il peut en résulter des dysfonctionnements divers, un effacement du disque dur, etc.

***Sources :**

- Office de la langue française –
Vocabulaire d'Internet banque de terminologie du Québec
(www.olf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/Internet/Index)
- Dictionnaire de l'informatique et d'Internet
(www.dicofr.com)



Table de concertation
des aînés de l'île de Montréal

68, boulevard St-Joseph Ouest, Montréal (Québec) H2T 2P4
Téléphone : 514-286-8226 Télécopieur : 514-270-7107 Internet : www.tcaim.qc.ca