

Guide Internet

SILVER SURFER INTERNET EN TOUTE SÉCURITÉ



Informations et conseils
pour seniors

SECURITY MADE IN LETZEBUERG



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG





Sommaire

Que m'apporte Internet ?	5
Accéder au monde entier depuis chez soi : rechercher et trouver des informations	7
Utiliser les moteurs de recherche	7
Retrouver et échanger les sites Internet intéressants	8
Dictionnaires et sites encyclopédiques	8
Quotidiens et médias sur Internet	8
Garder le contact avec la famille et les amis : pas cher et pratique	9
Le courrier électronique – utiliser les e-mails	9
Téléphoner par Internet	10
Chatter avec les petits-enfants	10
Le téléphone mobile – votre compagnon permanent	11
Conseils pour utiliser les applis en toute sécurité :	11
Acheter en ligne : pratique et sûr	12
Reconnaître et utiliser les boutiques en ligne sûres	12
Offres pas chères et gratuites – priorité à la prudence	13
Ne commandez qu'auprès de vendeurs qui :	13
Réaliser ses opérations bancaires sur Internet	15
Identifiants et mots de passe	15
Comment retenir les mots de passe sûrs ?	15
Phishing - attention au vol de données	16
Aide pour les seniors : informations sur Internet (urgences, administrations, santé et soins)	17
Trouver les premières informations	17
Informations sur la santé en ligne – reconnaître les offres sérieuses	17
Surfer sur Internet est amusant : se divertir et se cultiver	19
Faire de nouvelles connaissances et trouver des personnes partageant les mêmes idées	19
Jeux et entraînement de la mémoire	21
Photos, musique et vidéos pour apprendre et se divertir	22

IMPRESSION

SILVER SURFER INTERNET EN TOUTE SÉCURITÉ

Informations et conseils pour seniors

© SMILE g.i.e, 2015

Mise en page : SMILE g.i.e. SNJ KJT

Source : Saferinternet.at – www.saferinternet.at,

© 2013 Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)

Informations sans garantie. Toute responsabilité des auteurs ou de Saferinternet.at/

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation ou de BEE SECURE/SMILE g.i.e. est exclue.

Un grand merci au «RBS - Center fir Altersfroen» (www.rbs.lu) pour cette collaboration fructueuse.



Voyages pour seniors : informations de voyage et réservations par Internet

Rechercher des informations de voyage	23
Réserver en ligne – à quoi dois-je faire attention ?	23
Météo et images de ma destination	24
Partir en vacances en voiture	24
Surfer à l'étranger	24
Ordinateurs publics	24
Photos de vacances – des indices pour les cambrioleurs	25

Sites Internet utiles

Éducation, engagement bénévole et loisirs	26
Administrations et autorités	26
Services d'aide, de conseil et d'assistance	27
Arts et culture	28
Littérature	28
Surfer en toute sécurité	28
Cuisine et recettes	28
Jardinage	28

10 CONSEILS pour l'utilisation d'Internet en toute sécurité

Définitions

Que m'apporte Internet ?



« Internet est vraiment très pratique. Lorsque je suis en vacances, je peux garder facilement le contact avec mes enfants et petits-enfants et je trouve rapidement des informations utiles pour mon séjour. »

Marie-Jeanne, 73 ans

Cette brochure a été réalisée pour vous. Pour ceux d'entre vous qui ignorent tout sur Internet et qui sont curieux de savoir ce qu'il vous réserve. Mais aussi pour ceux, qui ont l'habitude de surfer sur Internet qui souhaitent découvrir de nouvelles choses.

Ce guide vous donne des informations, mais aussi des conseils sur des sujets divers en relation avec l'Internet. Il vous présente notamment les nombreuses possibilités qu'offre Internet aujourd'hui. Il vous informe également sur les risques qu'il peut entraîner et sur le bon comportement à adopter pour surfer en toute sécurité. Grâce à ces informations et conseils, nous sou-

haitons vous encourager à vous aventurer en terrain inconnu et à essayer de nouvelles choses. Nous souhaitons également vous montrer comment vous en servir pour vous faciliter le quotidien, pour rechercher des informations importantes, pour garder et intensifier le contact avec votre famille, vos amis et vos connaissances. Et aussi, vous montrer comment profiter de l'Internet pour vous amuser et divertir.

Sur www.providers.lu, vous trouverez les principaux fournisseurs d'accès à Internet du Luxembourg. N'hésitez pas à comparer les différentes offres et leur tarif. Il est à noter que l'utilisation du courrier électronique (e-mails) et les appels via la



communication directe entre ordinateurs sur Internet (p.ex. Skype) sont gratuits, ce qui permet de réduire vos charges mensuelles. Vous trouverez plus d'informations sur les pages suivantes.

Quand on fait ses premiers pas sur Internet, on a besoin d'un certain temps pour s'y habituer et retrouver ses repères. Au début, les sites Internet sont inhabituels, au vu de la multitude des informations on a parfois du mal pour assimiler toutes les informations qu'on a trouvées. Prenez votre temps et profitez du savoir-faire des jeunes gens de votre entourage pour apprendre à utiliser l'ordinateur et Internet correctement. En outre, il y a

aussi des cours spécifiques pour seniors proposés par les communes, par les clubs seniors, le RBS, BEE SECURE ou auprès d'autres prestataires pour s'habituer à l'utilisation de l'ordinateur et Internet correctement. Pourquoi ne pas demander à vos petits-enfants ? Ils seront sûrement très fiers pour vous aider ! Car eux aussi en profitent : ils peuvent alors communiquer avec vous via leur mode de communication préféré. N'hésitez pas à profiter du savoir et du savoir-faire de la nouvelle génération pour faire vos premiers pas sur le Net et découvrez peu à peu tout ce que ce nouvel espace vous offre pour vous faciliter le quotidien !

Accéder au monde entier depuis chez soi : rechercher et trouver des informations



« Internet permet de trouver facilement et rapidement le programme télé de la semaine, d'en apprendre davantage sur les effets secondaires de mes médicaments et d'accéder à de nombreuses autres informations ! »

Jos, 66 ans

Utiliser les moteurs de recherche

Faire des recherches sur Internet est l'activité la plus courante et la plus fréquente des internautes. Ainsi, un nouveau terme s'est glissé dans la langue française :

« googliser » est synonyme de faire des recherches sur Internet à l'aide du plus grand moteur de recherche, Google (que vous trouverez à l'adresse Internet www.google.lu). Vous trouverez d'autres moteurs de recherche p.ex. aux adresses suivantes : bing.lu et duckduckgo.com. L'utilisation est facile : tapez un mot-clé dans la zone de texte de Google et cliquez sur le bouton « Recherche Google ». En un clic, vous obtiendrez une liste de pages fournissant des informations sur votre terme de recherche. Plus les termes que vous saisissez dans le moteur de recherche sont précis, plus le résultat de la recherche sera pertinent et utile. Si vous recherchez une personne, il est conseillé de mettre entre guillemets le prénom et le nom de la personne. Si vous recherchez par exemple Marie Meyer, sans guillemets, vous trouverez de nombreuses Marie sans Meyer et de nombreux Meyer sans Marie. Tapez plutôt „Meyer Marie“ ou « Marie Meyer » pour obtenir les meilleurs résultats !

Outre Google, il existe de nombreux autres mo-

teurs de recherche. Il est également possible de lancer des recherches sur plusieurs moteurs de recherche en même temps, p.ex. à l'aide d'un méta-moteur (www.seek.fr) qui fournit également de bons résultats. Les résultats sponsorisés sont clairement signalés, ce qui permet d'identifier facilement les liens publicitaires. Certains fournisseurs de moteurs de recherche sauvegardent vos demandes de recherche. Toutes vos demandes de recherche, réalisées depuis votre ordinateur, sont alors collectées et sauvegardées pendant des années. Rien d'alarmant à cela, mais il faut le savoir. Les grands fournisseurs notamment se servent de ces « profils utilisateurs » pour afficher des publicités personnelles et ciblées. En effet, il ne faut pas oublier que les fournisseurs de moteurs de recherche vivent de la publicité ! Quoique vous fassiez sur Internet, vous laissez des traces qui peuvent être intéressantes et utiles pour certains. Bien qu'il soit impossible de faire le lien entre ces données et la personne en question, car les données sont utilisées de manière anonyme, rares sont les choses qui passent inaperçues sur Internet.

Cela ne doit toutefois pas limiter vos activités en ligne, mais pensez-y !

Retrouver et échanger les sites Internet intéressants

Lorsque vous avez trouvé une page Internet intéressante que vous souhaitez réutiliser, vous pouvez créer un marque-page pour ce site. En effet, la fonction «Favoris» ou «Marque-pages» de votre navigateur vous permet de retrouver vos pages Web préférées en un seul clic.

Le marque-page social (en anglais «Social Bookmarking») représente une expérience de recherche très intéressante. De nombreuses personnes y enregistrent leurs pages Web préférées et s'échangent les liens. Il est également possible de faire des recherches au sein de ces catalogues pour trouver des pages qui ont été approuvées par de «vraies» personnes manifestant leur intérêt pour un sujet précis. C'est très utile lorsque l'on recherche des pages Web vraiment intéressantes !

Dictionnaires et sites encyclopédiques

Vous avez sûrement déjà entendu son nom : Wikipédia (www.wikipedia.org). Wikipédia est une sorte d'encyclopédie en ligne qui a été élaborée conjointement par de nombreuses personnes. Cela vous rend sûrement sceptique. Néanmoins, Wikipédia offre une multitude d'informations qui, dans la plupart des cas, sont très utiles lorsqu'on souhaite découvrir un nouveau sujet.

Essayez par vous-même et choisissez un sujet que vous maîtrisez. Si l'article ne contient pas toutes les informations essentielles, vous pouvez vous-même les ajouter !

Les dictionnaires sont très utiles sur Internet. En recherchant un peu, vous trouverez des dictionnaires pour quasiment toutes les langues. Leo (www.leo.org) est très apprécié pour l'anglais, le français, l'italien et l'espagnol. Ce dictionnaire en ligne permet également de discuter des termes qui ne sont pas proposés par le dictionnaire.

LIENS INTÉRESSANTS

www.woerterbuch.info
www.reverso.net
www.dict.cc
www.lod.lu www.dico.lu

Vous trouverez des informations sur l'orthographe luxembourgeoise sur www.spellchecker.lu

Quotidiens et médias sur Internet

Tous les quotidiens luxembourgeois et la plupart des quotidiens internationaux disposent d'éditions en ligne. Ils proposent généralement des contenus complémentaires aux exemplaires en papier, tels que interviews complets, vidéos, galeries d'images, jeux, différentes offres de services et communautés virtuelles. Sur www.yellow.lu, vous trouverez une liste des journaux luxembourgeois et leur adresse Internet.

Vous disposez d'un moteur de recherche pour les quotidiens internationaux du monde entier sur www.newspapers.com. Une excellente base pour en apprendre davantage sur les pays étrangers !



Garder le contact avec la famille et les amis : pas cher et pratique

« Garder le contact avec ma famille à l'étranger a été facilité par l'Internet et les e-mails. Et puis, j'ai pu rencontrer des personnes partageant mes centres d'intérêt et faire de nouvelles connaissances. »

Henri, 61 ans

Le courrier électronique – utiliser les e-mails

Internet est non seulement une source d'informations, il permet aussi d'envoyer des courriers électroniques (e-mails) à d'autres personnes ayant accès à Internet. Créer une adresse e-mail (votre adresse postale sur Internet) est très facile : soit le fournisseur, auprès duquel vous avez commandé l'accès à Internet, vous en fournit une gratuitement à l'ouverture de votre compte, soit vous créez votre propre adresse e-mail en quelques clics.

LIENS INTÉRESSANTS

Sur les sites Web suivants, vous pouvez créer gratuitement votre adresse e-mail :
www.gmail.com
www.internet.lu
www.outlook.com
www.yahoo.com

Si cela vous semble trop compliqué, n'hésitez pas à demander à vos enfants, à vos petits-enfants ou à des proches qui utilisent régulièrement Internet. Ils peuvent sûrement vous aider et vous expliquer le fonctionnement et la démarche à faire.

Dès que vous aurez créé votre adresse e-mail, vous pourrez envoyer vos premières lettres électroniques. Envoyer des e-mails ne coûte rien. En effet, le prix de l'accès à Internet inclut ces frais. En d'autres termes, contrairement à une lettre classique, envoyer un e-mail vous permet d'économiser les frais de port !

Avec l'e-mail, la manière d'écrire a également changé.

Quelques conseils pour bien démarrer :

1. Choisir un objet ou un titre précis pour le courriel – ainsi, le destinataire sait immédiatement de quoi il s'agit !
2. Une formule personnelle ou pas – cela dépend du style et de l'occasion. Adaptez toujours la formule à celle de votre correspondant.
3. Ne traitez qu'un seul sujet (ou très peu) par e-mail. Le cas échéant, vous pouvez en envoyer plusieurs. Cela nous vous coûte rien.

Les paramètres de votre boîte de réception permettent de joindre automatiquement votre nom et vos coordonnées, telles que le numéro de téléphone (signature).

Attention : ignorez les e-mails qui vous semblent bizarres ! En tant que propriétaire

d'une adresse e-mail, vous recevrez non seulement des messages de personnes à qui vous avez donné votre adresse e-mail. Mais vous pouvez également recevoir dans votre boîte de réception des messages publicitaires, de la même façon que des brochures, flyers et autres publicités atterrissent dans votre boîte aux lettres. Réservez-leur le même sort que celui de la publicité papier : jetez-les à la poubelle – supprimez tout simplement ces messages ! Dans le jargon professionnel, ces e-mails publicitaires s'appellent «spams» (ou «pourriels») et peuvent s'avérer dangereux. En effet, outre le fait que ces messages non souhaités représentent un véritable fléau pour de nombreux internautes, il n'est pas rare de voir qu'ils transmettent des logiciels malveillants ou qu'il s'agit d'e-mails de Phishing dont le but est d'accéder à vos données privées.

Soyez donc très critique lorsque vous recevez des offres et des e-mails de la part de parfaits inconnus qui vous promettent gains, produits gratuits et investissements fructueux. Dans la majorité des cas, il s'agit d'e-mails envoyés par des escrocs. Supprimez-les et n'y répondez surtout pas !

Vous trouverez plus d'informations sur les différentes arnaques sur <https://www.bee-secure.lu/fr/themes/arnaques>

Téléphoner par Internet

Outre la recherche d'informations et l'envoi d'e-mails, les appels en ligne rencontrent depuis quelques années un grand succès. Pour téléphoner par Internet, la plupart des internautes utilisent des programmes spécifiques, comme Skype (www.skype.com), qui permettent de passer gratuitement des appels entre ordinateurs.

Ces prestataires permettent même d'appeler gratuitement un proche à l'autre bout du monde si les deux correspondants ont chacun installé le logiciel informatique nécessaire (p.ex. Skype). Des frais

sont uniquement facturés lorsque l'on appelle sur un téléphone fixe ou un téléphone mobile. Il est alors intéressant de comparer les prix pour savoir quel prestataire propose l'offre la plus avantageuse. Skype est très populaire, car il permet de voir son correspondant grâce à la webcam. Mais attention : si elle n'est pas utilisée, la caméra doit être désactivée ou, mieux encore, recouverte p.ex. par un «Post-It». En effet, à l'aide d'e-mails infectés, certains cybercriminels peuvent accéder à la webcam et espionner ainsi leur victime et/ou la faire chanter avec des prises intimes.

Vous trouverez plus d'informations et des conseils sur <https://www.bee-secure.lu>

Chatter avec les petits-enfants

Nombreux sont les adolescents qui aiment aussi „chatter“ („papoter“ en français) sur Internet. Il s'agit d'envoyer et de recevoir instantanément des messages courts à l'aide de logiciels informatiques spécifiques.

Ce mode de communication peut également représenter un moyen ludique pour rester en contact



avec vos enfants et petits-enfants. Demandez-leur de vous y initier et de vous expliquer les différentes fonctions. Vous verrez que vos petits-enfants (ou autres proches) se montreront patients avec vous et vous pourrez bientôt chatter avec eux pour rester en contact. Chatter permet aussi de faire facilement de nouvelles connaissances.

Mais attention, il faut rester très vigilant. D'une façon générale, n'échangez jamais des informations personnelles via les moyens de communication en ligne. En effet, le risque d'un cryptage insuffisant existe toujours, raison pour laquelle les données secrètes, telles que mots de passe ou coordonnées bancaires, n'ont pas leur place dans le chat, les e-mails, les messageries instantanées etc.

Le téléphone mobile – votre compagnon permanent

Aujourd'hui, les téléphones mobiles nouvelle génération ne se limitent plus qu'aux appels. En effet, depuis longtemps, ces petits compagnons de poche sont de véritables appareils multifonctions. Les fonctions complémentaires préférées des usagers sont entre autres : envoyer et recevoir des messages instantanés (SMS), écouter de la musique ou la radio, prendre des photos ou des vidéos ainsi que surfer sur Internet. Les Smartphones, à savoir les téléphones mobiles aux multiples fonctions, permettent de télécharger des programmes spéciaux (applis) qui facilitent le quotidien et servent à se divertir. Services de messagerie, horaires et itinéraires, lexiques, informations météo, jeux, base de données de recettes – la palette des applications est vaste.

Les applications sont à télécharger sur les plateformes de téléchargement d'applications en ligne, certaines sont payantes, d'autres gratuites.

Bien que les applis soient parfois utiles, elles peuvent également comporter des risques, tels que la transmission de données personnelles à l'insu de l'utilisateur, des logiciels malveillants ou des arnaques financières. Il faut donc rester prudent !

Conseils pour utiliser les applis en toute sécurité :

1. Demandez-vous quelles applis vous seront vraiment utiles et lesquelles vous souhaitez absolument essayer. Lisez les évaluations des applis et évitez d'installer les applis aux mauvaises critiques.
2. Téléchargez uniquement des applis depuis les boutiques officielles. Les applis y proposées sont contrôlées avant leur mise à disposition et sont supprimées (également sur votre téléphone mobile) en cas d'un grand nombre de plaintes.
3. Soyez très vigilant lorsque vous téléchargez des applis gratuites qui contiennent des liens publicitaires. En un clic imprudent, vous pouvez, malgré vous, passer des commandes (achats «in-app»).

LIENS INTÉRESSANTS

Vous trouverez plus d'informations et de conseils sur les applications sur <https://www.bee-secure.lu/fr/themes/mobile>

Acheter en ligne : pratique et sûr



« J'aime acheter des livres en ligne auprès de commerçants sérieux, car ils sont souvent moins chers et livrés gratuitement chez moi. »

Catherine, 69 ans

Faire ses achats sur Internet est pratique et peut vous faciliter le quotidien : les commandes sont livrées directement chez vous, on peut facilement comparer les prix et les livres peuvent être directement expédiés à la personne à laquelle vous souhaitez les offrir. Cela permet d'économiser parfois du temps et souvent des efforts, si l'on prend en compte quelques points importants.

Reconnaître et utiliser les boutiques en ligne sûres

Tout achat commence par une recherche du produit souhaité et du meilleur prix. Les comparateurs de prix et les sites de tests comparatifs (p.ex. www.quechoisir.org ou www.leguide.com) sont un bon point de départ pour vos propres recherches.

Lorsque vous avez trouvé le produit souhaité, il est recommandé de bien lire les conditions de l'offre pour savoir si des frais supplémentaires, tels que frais de port ou taxes de douane (pour les commandes en dehors de l'UE), sont dus. Dans tous les cas, lisez attentivement les Conditions Générales de Vente (CGV) et imprimez toujours votre bon de commande. Ainsi, en cas de doute, vous aurez une preuve de ce que vous avez com-

mandé. Dans les boutiques en ligne (également appelés „e-boutiques“) sérieuses, ces informations sont facilement accessibles. Elles proposent également différents moyens de paiement sécurisés.

Le moyen de paiement le plus sûr est le paiement sur facture ou par contre-remboursement, des moyens proposés depuis toujours par les établissements de vente par correspondance. Le paiement par carte bancaire est également relativement sûr. Les cartes prépayées assurent davantage de sécurité. En revanche, ne payez jamais à l'avance, avant d'avoir reçu le produit ! En effet, vous risquez de régler le montant de la facture à une boutique en ligne peu sérieuse qui ne vous enverra jamais le produit.



Vérifiez qu'il s'agit bien de la page Web du fournisseur et non d'une page de Phishing. Au plus tard après la connexion sur le site en question, la page doit être chiffrée (reconnaissable au „https“ dans la barre d'adresse).

Un autre moyen permettant de reconnaître les fournisseurs sérieux est WOT. WOT est l'abréviation de „web of trust“, un logiciel facile à installer qui permet de démasquer les sites Web non fiables.

Plus d'informations sur <https://www.bee-secure.lu/de/glossaire/wot-web-of-trust>

Après avoir choisi l'offre, lisez les conditions de commande (souvent CGV – Conditions Générales de Vente) et s'être renseigné sur les frais supplémentaires éventuels, vous pouvez mettre en un seul clic le produit dans votre panier virtuel.

Pour les commandes de plus de 100 euros, utilisez plutôt le système de tiers de confiance pour payer, un moyen recommandé par les sites d'enchères en ligne.

Offres pas chères et gratuites – priorité à la prudence

Avant la confirmation de la commande, les boutiques en ligne sérieuses proposent un récapitulatif de la commande contenant toutes les informations importantes concernant l'offre et les frais. Après avoir vérifié toutes les informations, cliquez sur „Commander“ pour passer commande sur Internet en un seul clic. Les boutiques en ligne les plus sûres se font contrôler afin d'offrir à leurs clients la sécurité nécessaire pour leurs achats.

En tant que consommateur, vous jouissez de droits spécifiques sur Internet : ainsi, pour la plupart des achats sur Internet, vous disposez d'un droit de rétractation de sept jours ouvrables, sans avoir à indiquer des motifs. Profitez de ces

droits si vous avez des doutes après avoir passé commande !

Si vous souhaitez acquérir une offre auprès d'un site d'enchères en ligne, veuillez respecter les points suivants : définissez une limite de prix au-delà de laquelle vous n'enchérissez plus et tenez-vous-y ! Ainsi, vous êtes sûr de ne pas payer plus cher, dans le feu de l'action, que le prix affiché dans la boutique en ligne habituelle ou en magasin !

Ne commandez qu'auprès de vendeurs qui :

- ont des évaluations positives laissées par d'autres acheteurs,
- offrent une résiliation du contrat et une garantie pour le produit acheté,
- ne demandent aucun paiement à l'avance,
- indiquent clairement les frais supplémentaires (p.ex. frais de port).

Sur Internet, le même principe que dans la vraie vie s'applique : rares sont les choses „gratuites“. Méfiez-vous des offres „gratuites“ et lisez attentivement toutes les informations.

Les sites Internet proposant des offres „gratuites“ tapageuses cachent souvent le vrai prix à payer : mentionné en très petits caractères, il est indiqué que des frais s'appliqueront. Grâce à de telles tromperies, les exploitants tentent de mettre la main sur l'argent de nombreuses personnes.

A première vue, un site semble offrir ses produits „gratuitement“, mais, lorsque l'on lit ce qui est écrit en petits caractères, on découvre de belles surprises : des frais souvent exagérés pour une prestation que l'on peut en effet retrouver gratuitement ailleurs sur Internet.

Il est donc primordial de suivre les conseils suivants :

- 1. Lire attentivement avant d'acheter/d'utiliser.**
Avant commander ou d'utiliser un service soi-disant gratuit, lisez toujours la description du produit et les Conditions Générales de Vente (CGV). Informez-vous également sur les frais dus. Ils peuvent être écrits en très petits caractères.
- 2. Rien n'est gratuit !**
Même sur Internet, rares sont les choses vraiment „gratuites“. Méfiez-vous toujours des offres „gratuites“, notamment si vous devez vous inscrire.
- 3. Ne pas dévoiler ses données !**
Faites preuve de prudence lorsqu'on vous demande de saisir votre adresse, votre nom etc.
- 4. Tout documenter !**
Conservez toutes les informations et confirmations concernant vos achats et inscriptions sur Internet (idéalement les imprimer). En cas de problème, vous pourrez plus facilement faire valoir vos droits.

LIENS INTÉRESSANTS

Si vous avez des questions, ou si vous rencontrez des problèmes lors de vos achats sur Internet, adressez-vous aux services de conseils des consommateurs suivants :

www.ulc.lu

www.cecluxembourg.eu

Répertoire des boutiques en ligne luxembourgeoises :

www.plaza.lu

Sur www.bee-secure.lu, vous pouvez télécharger la brochure BEE SECURE e-commerce. Elle contient toutes les informations importantes et des conseils sur le shopping en ligne.

Réaliser ses opérations bancaires par Internet



« Cela fait un moment que je n'ai pas été dans mon agence. En effet, je réalise mes transactions bancaires depuis chez moi en toute tranquillité, sur Internet et quand je le souhaite. »

Roland, 72 ans

Réaliser ses opérations bancaires par Internet depuis chez soi est possible 24h/24. Cela s'appelle „online-banking“ ou „banque en ligne“ et permet, sur le site Internet de la banque, de régler les factures par virement, de consulter le solde du compte et de réaliser de nombreuses autres transactions.

Pour pouvoir profiter de la banque en ligne, vous devez vous inscrire au préalable dans votre banque. Vous recevrez alors vos identifiants qui vous permettront d'accéder à l'espace sécurisé du site Internet de la banque. C'est dans cet espace que vous réaliserez vos opérations bancaires. Votre banque dispose de toutes les informations nécessaires et reste également à votre disposition si vous avez des questions ou si vous rencontrez des problèmes.

Faire ses opérations bancaires en ligne, est-ce sûr ?

Faire ses opérations bancaires en ligne est relativement sûr. Notamment, si vous faites attention aux points suivants :

Identifiants et mots de passe

Gardez secret vos identifiants et vos mots de passe pour la banque en ligne, mais également pour les autres programmes, tels que e-mail, et ne les communiquez à personne.

Pouvoir choisir son propre mot de passe pour les sites Internet qui le permettent est très pratique. En effet, il est plus facile de retenir un mot de passe que l'on a créé soi-même. Mais, il est important de respecter quelques mesures de sécurité, car les mots de passe peuvent également être faciles à „deviner“ : 123456 ou „Moncoeur“ ou similaires ne sont pas sûrs !

Choisissez un mot de passe qui se compose d'une combinaison d'au moins dix lettres, chiffres et caractères spéciaux choisis au hasard. Les caractères spéciaux sont p.ex. ! ? % & () [] /. Utilisez également des lettres majuscules et minuscules.

Comment retenir les mots de passe sûrs ?

Formulez une phrase facile à retenir, p.ex. : 3 petits cochons : **Pim, Pam et Pum !**

Choisissez la première lettre de chaque mot ainsi que les caractères et les chiffres de la phrase pour la combinaison de votre mot de passe. Ainsi, vous obtenez le mot de passe sûr suivant : **3pc:P,PeP!**

Cette méthode vous permet de créer, depuis un livre, un poème ou une chanson, un mot de passe sûr et facile à retenir.

Si vous souhaitez savoir si votre nouveau mot de passe est sûr, faites le test du mot de passe de BEE SECURE

(<https://pwdtest.bee-secure.lu/>).

Attention à l'utilisation des TAN (numéro de transaction). Les TAN servent exclusivement à la signature d'opérations de banque en ligne. Saisir le TAN lors du processus d'identification n'est jamais nécessaire !

Phishing – attention au vol de données

Le „Phishing“ – un mot artificiel qui se compose des mots anglais „password“ et „fishing“ – est utilisé par les cybercriminels sur Internet pour mettre la main sur les données d'accès à la banque en ligne ou aux enchères en ligne. Ils envoient de faux e-mails dans lesquels ils incitent les clients de la banque à saisir leurs données bancaires personnelles. Ces e-mails ressemblent souvent à s'y méprendre à l'image de la banque.

On reconnaît ces e-mails d'hameçonnage parfois à leur texte écrit dans un mauvais français



et à leur lien qui renvoie à un faux site Internet de banque. Mais soyez assuré : votre banque ne vous invitera jamais par e-mail à saisir vos identifiants sur leur site Internet !

En cas de doute, rendez-vous dans votre agence ou appelez votre banque. Ignorez simplement ces e-mails, si vous en recevez et supprimez-les immédiatement !

Vous trouverez un exemple de Phishing sur la chaîne YouTube de BEE SECURE

www.youtube.com/beesecuretv

Aide pour les seniors : informations au sujet de l'urgence, les administrations, la santé et les soins sur Internet



« Lorsque je n'ai pas bien compris mon médecin ou lorsque je souhaite en apprendre davantage sur mes médicaments, je regarde sur Internet. Je me suis également renseignée sur différentes résidences seniors sur Internet. »

Andrée, 73 ans

Comprendre les termes techniques, planifier votre avenir ou trouver une aide rapide lorsque votre situation de vie change – dans ces cas, et dans de nombreux autres, Internet offre généralement une aide rapide et précieuse.

Trouver les premières informations

Les administrations luxembourgeoises proposent une offre sur Internet pour tous les citoyens. Le meilleur point de départ pour les informations administratives est www.guichet.lu. Divisé par ministère, le site vous donne des réponses à la plupart de vos questions et fournit des informations complémentaires.

Vous trouverez des informations sur la politique sociale, la santé et le soin, le handicap et les seniors sur www.mfi.public.lu/ (Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région) et sur www.sante.lu.

Pour toutes vos questions sur la retraite, rendez-vous sur le site de la Caisse nationale d'assurance pension, www.cnap.lu.

Informations sur la santé en ligne – reconnaître les offres sérieuses

Nombreux sont les internautes qui utilisent Internet pour rechercher des informations relatives à la santé. Grâce à Internet, nous sommes mieux informés sur les maladies et comprennent mieux les diagnostics et les traitements prescrits par les médecins. Il est particulièrement important que les sources des informations relatives à la santé soient sérieuses et compétentes. Pour cette raison, comparez impérativement toujours les informations sur des sujets sanitaires avec plusieurs autres sources que vous trouvez en ligne.

Demandez conseil à votre médecin s'il s'agit d'interpréter des symptômes. Utilisez Internet pour

vous faire une idée et pour pouvoir ainsi mieux discuter avec votre médecin. Cependant, Internet ne remplace en aucun cas une consultation chez votre médecin !

Dans votre boîte de réception ou sur les sites Internet, vous rencontrerez peut-être des offres publicitaires de vente de médicaments. Soyez très vigilant en ce qui concerne l'achat de médicaments sur Internet : non seulement, ces médicaments sont souvent plus chers (en raison des frais de port), mais vous n'avez aucune garantie que la boîte contient le médicament qu'elle mentionne. En effet, beaucoup de faux médicaments circulent sur Internet. En cas de doute, continuez à acheter vos médicaments dans les pharmacies du Luxembourg.



LIENS INTÉRESSANTS

Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région :
www.mfi.public.lu

Informations sur la santé et la prévention :
www.sante.public.lu

Base de données des pharmacies et médecins au Luxembourg :
www.medecinluxembourg.lu

Informations sur les soins et lexicque médical :
www.sante.public.lu, www.help.lu,
www.paiperleck.lu, www.shd.lu

Répertoire des psychologues et psychothérapeutes au Luxembourg :
www.psylux.lu

Répertoire des kinésithérapeutes au Luxembourg :
www.luxkine.lu

Offres d'activité physique près de chez vous :
www.sports.public.lu

Informations sur les droits du patient :
www.patientevertretung.lu

Surfer sur Internet est amusant : se divertir et se cultiver

« Je visionne toujours les photos des réunions de famille en ligne. Avant, c'était plutôt par hasard que l'on me montrait les photos des enfants. »

Pierre, 74 ans

Internet propose de nombreuses possibilités permettant de trouver des personnes partageant les mêmes idées et les mêmes loisirs et d'échanger, de jouer et d'entraîner sa propre mémoire pour garder l'esprit vif.

Faire de nouvelles connaissances et trouver des personnes partageant les mêmes idées

Internet est un „terrain de jeux“ pour des millions de personnes. Ainsi, il est fort probable que l'on trouve quelqu'un qui partage les mêmes centres d'intérêt, les mêmes loisirs, des problèmes de santé similaires ou des souvenirs semblables. En cas de problèmes techniques p.ex., on trouve toujours sur Internet des personnes prêtes à nous aider et à donner des conseils.

C'est ce que l'on appelle des „communautés virtuelles“. Une communauté se compose d'un groupe de personnes qui échangent sur un sujet précis. Au début, ces personnes ne se connaissent pas. Ce n'est qu'au fil du temps, qu'elles apprennent à se connaître et à se faire confiance, alors qu'elles ne se rencontreront probablement jamais dans la vie réelle. L'échange dans de tels groupes de personnes partageant les mêmes idées se fait généralement dans des forums de discussion ou sur les

réseaux sociaux. Quelle démarche faut-il adopter pour trouver des personnes partageant les mêmes centres d'intérêt ?

Pour cela, il existe deux possibilités :

1. A l'aide d'un moteur de recherche, faire des recherches en utilisant des mots-clés thématiques, parcourir les pages proposées et tomber ainsi sur une page qui propose une communauté intéressante. De manière générale, il faudra ensuite s'inscrire (s'enregistrer) à l'aide d'un nom d'utilisateur. Il faut toutefois rester vigilant lors de l'inscription : si l'exploitant de la page demande trop de données personnelles (adresse, date de naissance ou similaire), il peut s'agir d'un piège. Renseignez donc que très peu de données, et le cas échéant, recherchez une autre communauté sur Internet !
2. Sur les réseaux sociaux (p.ex. www.facebook.com), il existe de nombreux groupes qui permettent aux membres de s'échanger sur différents sujets. Le moteur de recherche du réseau social permet de trouver des groupes qui correspondent à vos intérêts. Pour pouvoir participer à la discussion, il faudra vous connecter avec votre profil. N'oubliez pas de vérifier vos paramètres de confidentialité !

Vous trouverez un fil conducteur utile sur ce sujet sur :

<https://www.bee-secure.lu/fr/themes/communiquer>

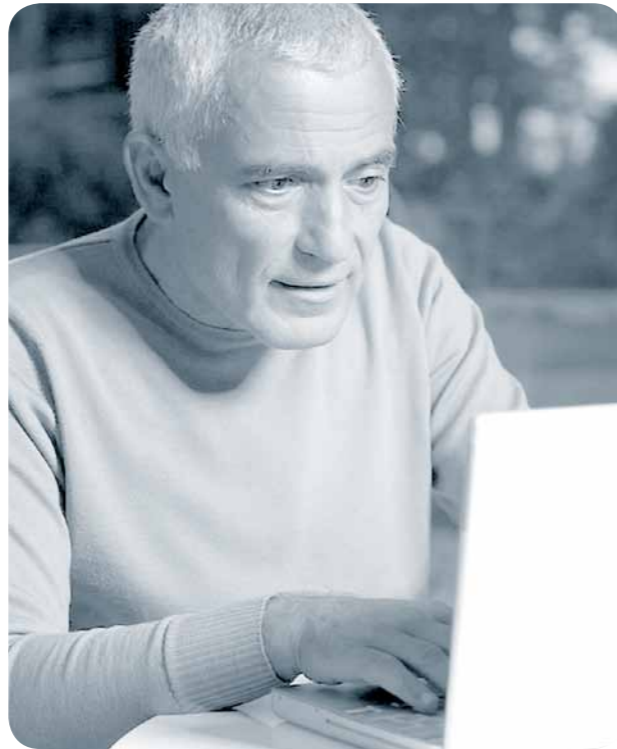
Avant de participer à une communauté virtuelle, les débutants devraient respecter quelques règles :

1. Au début, se contenter de suivre la discussion de la communauté et se familiariser avec les règles de comportement. Par exemple, comment s'adresser aux internautes (tu/vous, de manière brève ou explicitement) ? Qui est le modérateur et qui intervient souvent ? Qui «donne le ton» ?
2. Avant de poser ou «publier» une question dans cette communauté, il est recommandé de vérifier d'abord si cette question n'a pas déjà été traitée. Dans la plupart des cas, il existe une Foire Aux Questions (FAQ) où l'on peut éventuellement trouver la réponse à sa question.
3. Donner et recevoir, tel est le crédo qui permet le bon fonctionnement des communautés. Si vous souhaitez faire la connaissance de nouvelles personnes et trouver de nouveaux contacts, vous devriez aussi publier des contenus intéressants.
4. Veillez à formuler un titre pertinent dans la ligne de l'objet : vous faciliterez ainsi la prise de contact aux internautes potentiels.

Sur les réseaux sociaux, tels que www.facebook.com ou plus.google.com, vous pouvez également prendre contact avec d'anciennes connaissances et amis. Vous y retrouverez peut-être vos anciens camarades de classe !

Pour bien comprendre, il faut lire entre les lignes

Lorsque l'on apprend une nouvelle forme de communication, que ce soit la rédaction d'e-mails, de



messages dans les forums ou les chats, il est important d'y consacrer au début toute son attention. Car la communication écrite comprend également des subtilités et nuances qui, au début, ne sont pas faciles à comprendre. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à demander conseil à vos enfants, à vos petits-enfants ou à vos proches qui ont l'habitude d'utiliser Internet !

Mensonges et tromperies – plusieurs identités pour une même personne

Dans les communautés, les chats et les forums, vous devez vous inscrire avec un pseudonyme, votre vrai nom n'a pas sa place dans ces espaces virtuels. Cependant, ces pseudonymes dévoilent toujours un peu de votre personnalité : si vous avez un caractère enjoué, vous choisirez probablement un pseudo enjoué, si vous êtes plutôt de type technique, cette caractéristique se reflètera sûrement dans votre pseudo. Le pseudo est donc la première impression que vous donnez et que vous avez d'un autre internaute. N'hésitez donc pas à choisir un pseudo qui vous ressemble !

Néanmoins, sachez que cette première impression ne doit pas toujours être la bonne. Restez

sceptique et ne croyez pas tout ce qui est écrit sur Internet. En effet, derrière un jeune homme qui semble serviable et qui donne des conseils précieux sur la bourse dans les forums, peut se cacher un conseiller de patrimoine à la recherche de nouveaux clients.

Évidemment, cela ne doit pas toujours être le cas. Il peut en effet s'agir d'un jeune homme sympathique, volontaire d'aider autrui. N'hésitez donc pas à mettre à l'essai votre interlocuteur et faites preuve de bon sens.

Il se peut aussi qu'une personne réelle participe sous différents pseudos dans les forums avec comme objectif de diriger la discussion dans une direction bien précise. Il peut s'agir d'une personne qui s'ennuie ou qui a un fort désir de puissance ou alors de l'exploitant qui souhaite mettre en scène un sujet.

Essayez par vous-même : jouez avec votre identité et essayez de vous représenter sous différentes facettes. Ce «jeu» est très populaire auprès des jeunes et ne doit pas se limiter à un certain âge, à condition que vous ne nuisiez à personne (p.ex. offenser).

Jeux et entraînement de la mémoire

Vous jouez peut-être depuis des années au jeu de cartes Patience. Est-ce que vous y avez déjà joué sur ordinateur ? Non ? Alors, lancez-vous !

Les jeux sur ordinateur améliorent non seulement votre coordination yeux-mains, nombreux d'entre eux permettent aussi d'entraîner la mémoire et de nombreuses autres capacités. Lorsque vous êtes assis devant l'écran de l'ordinateur, veillez à adopter une position d'assise confortable et faites régulièrement des pauses. Cela vous permet de préserver votre dos et vos yeux !

Internet grouille de jeux vidéo, à jouer directement sur le site Internet ou à télécharger et à installer sur votre ordinateur. Il existe de nombreux sites de jeux en ligne gratuits ainsi que des sites de jeux payants.

Quelques conseils pour trouver les jeux qui vous intéressent sur Internet :

1. Les collections de jeux sont généralement divisées en catégories qui se présentent parfois différemment. Le jeu «Solitaire» (qui correspond à une version en ligne de Patience) se retrouve parfois dans la catégorie «jeux de réflexion», parfois dans celle des jeux de société. Ne renoncez pas immédiatement lorsque vous ne trouvez pas tout de suite votre jeu préféré !
2. Avant de télécharger un jeu, faites des recherches pour savoir si vous ne trouvez pas une version du même jeu que vous pouvez jouer gratuitement sur le site Internet.
3. Si un jeu vous semble trop petit, continuez à chercher ! Un jeu existe souvent en plusieurs versions sur Internet. L'entraînement de la mémoire, également appelé «jogging cérébral», est une application très appréciée pour les ordinateurs mobiles ou Smartphones. C'est très pratique car vous pouvez emmener le jeu partout et en profiter à tout moment. Vous trouverez toutefois des applications similaires moins chères voire gratuites sur Internet. Il suffit de rechercher ! Vous en trouverez quelques exemples sur <http://www.alorthographe.com/entrainement-cerebral/>

LIENS INTÉRESSANTS

Des collections de jeux en ligne p.ex. sur <http://www.jeux.fr/>

Faire du sudoku en ligne ou imprimer les grilles p.ex. sur <http://www.e-sudoku.fr/>

Photos, musique et vidéos pour apprendre et se divertir

Nombreuses sont les personnes qui aiment regarder, échanger et publier des photos et des vidéos sur Internet. Via des plates-formes gratuites, p.ex. www.flickr.com, vous pouvez importer gratuitement vos photos numériques et les partager avec votre famille et vos proches. Vous y trouverez également des millions de photos d'autres personnes du monde entier. Sur la plupart des sites Internet, l'importation des photos est expliquée dans la rubrique «Aide».

Les principaux sites Internet gratuits contenant des millions de vidéos sont www.youtube.com ou www.dailymotion.fr. Vous y trouverez sûrement plusieurs vidéos sur vos loisirs, destinations préférées et de nombreux autres sujets. Il est également possible d'y importer vos propres vidéos et de les rendre ainsi accessibles aux autres internautes.

Cependant, il est impératif de respecter quelques règles de base lors de l'utilisation de sites Internet pour photos ou vidéos :

1. Ne publiez jamais des photos de personnes qui ne vous ont pas donné leur autorisation. P.ex. des photos de vos enfants ou de vos petits-enfants.
2. Publiez uniquement des photos pour lesquelles vous détenez les droits, p.ex. celles que vous avez faites vous-même.
3. En effet, si vous souhaitez utiliser des images que vous avez trouvées sur Internet, le droit d'auteur s'applique.

Vous ne pouvez donc pas publier sur votre site Web personnel ou sur votre profil d'une communauté des images trouvées sur Internet. Une alternative sont les images étant marquées sous licence Creative Commons, une sorte de «bien commun créatif» (www.creativecommons.org). De manière générale, ces images peuvent être utilisées à des fins non commerciales si leur source est mentionnée. Sur Flickr p.ex., la recherche avancée permet de rechercher précisément ces images. Sur Flickr et Picasa (picasa.google.com), vous pouvez également relier vos photos à un point sur une carte géographique (également appelée «map») et ainsi offrir vos impressions sur un lieu précis à un large public. On retrouve non seulement des photos et des vidéos sur Internet. Aujourd'hui, le téléchargement de musique sur Internet est plus populaire que l'achat d'un CD. Il existe de nombreux sites Internet sur lesquels vous pouvez acheter de la musique, à env. 1€ le morceau, p.ex. sur www.itunes.fr ou www.amazon.fr.

Voyages pour seniors : informations de voyage et réservations par Internet



« Réserver un voyage est devenu un jeu d'enfant grâce à Internet. Il permet également de me faire une première idée de ma destination de vacances. »

Mathilde, 63 ans

Vous souhaitez partir en vacances ? Vous souhaitez réserver un hôtel, un vol ou un billet de train par Internet ? Vous aimerez savoir quel temps il fait à votre destination ? Vous aimerez savoir ce que les autres clients ont pensé de votre prochain lieu de séjour ? Internet est un excellent moyen pour organiser un voyage. Soit dit en passant : aussi pour voyager «mentalement», car tous les voyages ne doivent pas être réalisés pour de vrai. Internet permet ainsi de voyager dans sa tête ou de revisiter des destinations qu'on connaît déjà, soit parce qu'on y a passé des vacances, soit parce qu'on les a consultées sur Internet.

Rechercher des informations de voyage

Commencez votre recherche de destination à l'aide d'un moteur de recherche (p.ex. www.google.lu ou www.bing.com). Vous pouvez indiquer dans quelle langue vous souhaitez que les résultats s'affichent (généralement, vous pouvez indiquer lors de la recherche «pages en français»). Si vous recherchez des voyages spéciaux pour personnes âgées, saisissez simplement les mots-clés «voyages» et «seniors» dans le moteur de recherche.

Des sites Internet spéciaux proposent souvent des informations détaillées et des photos sur une destination voire même sur un hôtel précis. Les sites www.holidaycheck.fr et www.tripadvisor.fr proposent des informations sur des hôtels du monde entier, agrémentées de photos et de commentaires d'anciens clients. Ces sites permettent également de rechercher et de réserver des séjours.

Réserver en ligne – à quoi dois-je faire attention ?

Réserver des voyages et des vols en ligne est l'une des activités préférées des internautes. De manière générale, il suffit de posséder une carte bancaire pour réaliser une réservation de voyage par Internet. Avant de réserver un voyage ou un vol, pensez à tout vérifier en détail, car pour les réservations de voyages sur Internet, le délai de rétraction de sept jours ouvrables ne s'applique pas toujours !

Imprimez toujours immédiatement toutes les confirmations de réservation et conservez-les bien soigneusement. Car bien souvent, ces documents ne sont pas seulement vos billets (de vol ou de train), mais également votre confirmation de réservation et servent de reçu de paiement.

Météo et images de ma destination

Internet permet également de consulter gratuitement la météo et des photos de votre destination. Sur tameteo.fr vous trouverez les informations météo pour quasiment tous les pays de la Terre.

Des images et photos de votre destination peuvent être consultées p.ex. sur www.flickr.com ou simplement à l'aide du moteur de recherche Google, en saisissant votre destination et en cliquant sur «Images».

Partir en vacances en voiture

Internet propose quelques sites intéressants qui aident à planifier votre itinéraire si vous partez en vacances en voiture. Ces «calculateurs d'itinéraire» peuvent en effet vous faciliter la vie. Si l'on sait se servir de cartes, les calculateurs d'itinéraire servent plutôt à donner une première idée du voyage, l'utilisation de la bonne vieille carte routière reste indispensable. Les calculateurs d'itinéraire permettent de donner une première estimation de la durée du voyage et des coûts (péage etc.).

Sur www.mappy.com vous trouverez outre le calcul itinéraire, des plans de ville clairs pour les séjours en ville.

Soyez prudent ! Pour le calcul d'un itinéraire sur un site sérieux, en général nul besoin de s'inscrire !

De plus en plus de voyageurs font confiance à un système de navigation pour le calcul de leur itinéraire, des systèmes qui existent désormais également sous forme d'applis pour Smartphones. Ces applis sont certes très pratiques dans le pays d'origine, mais à l'étranger, ces

applications de navigation pour Smartphones se transforment souvent en piège en matière de coût de roaming.

Surfer à l'étranger

Ceux qui souhaitent rester connectés à l'étranger, que ce soit via le Smartphone, la tablette ou l'ordinateur portable, doivent garder à l'esprit que les abonnements de surf sur Internet s'appliquent uniquement aux réseaux nationaux. L'Internet mobile à l'étranger engendre un coût supplémentaire souvent élevé.

Ceux qui privilégient la sécurité s'achèteront une carte prépayée pour le pays visité, si possible sur Internet avant le départ en vacances. Cette mesure permet d'éviter toute recherche d'une boutique de téléphonie mobile à l'étranger et de commencer à surfer dès l'arrivée à destination. De plus, acheter sa carte prépayée en avance permet de s'informer en amont sur les tarifs et la couverture du réseau.

Ordinateurs publics

Nombreux sont les vacanciers qui utilisent les ordinateurs publics pour consulter leurs e-mails, s'informer ou effectuer un virement bancaire. Attention ! Les terminaux d'Internet publics répondent rarement aux exigences de sécurité essentielles. En effet, ces ordinateurs peuvent être équipés d'un logiciel d'espionnage, également appelés «spyware», grâce auquel les cybercriminels épient les numéros de carte bancaire, les mots de passe, les coordonnées bancaires et autres informations personnelles.

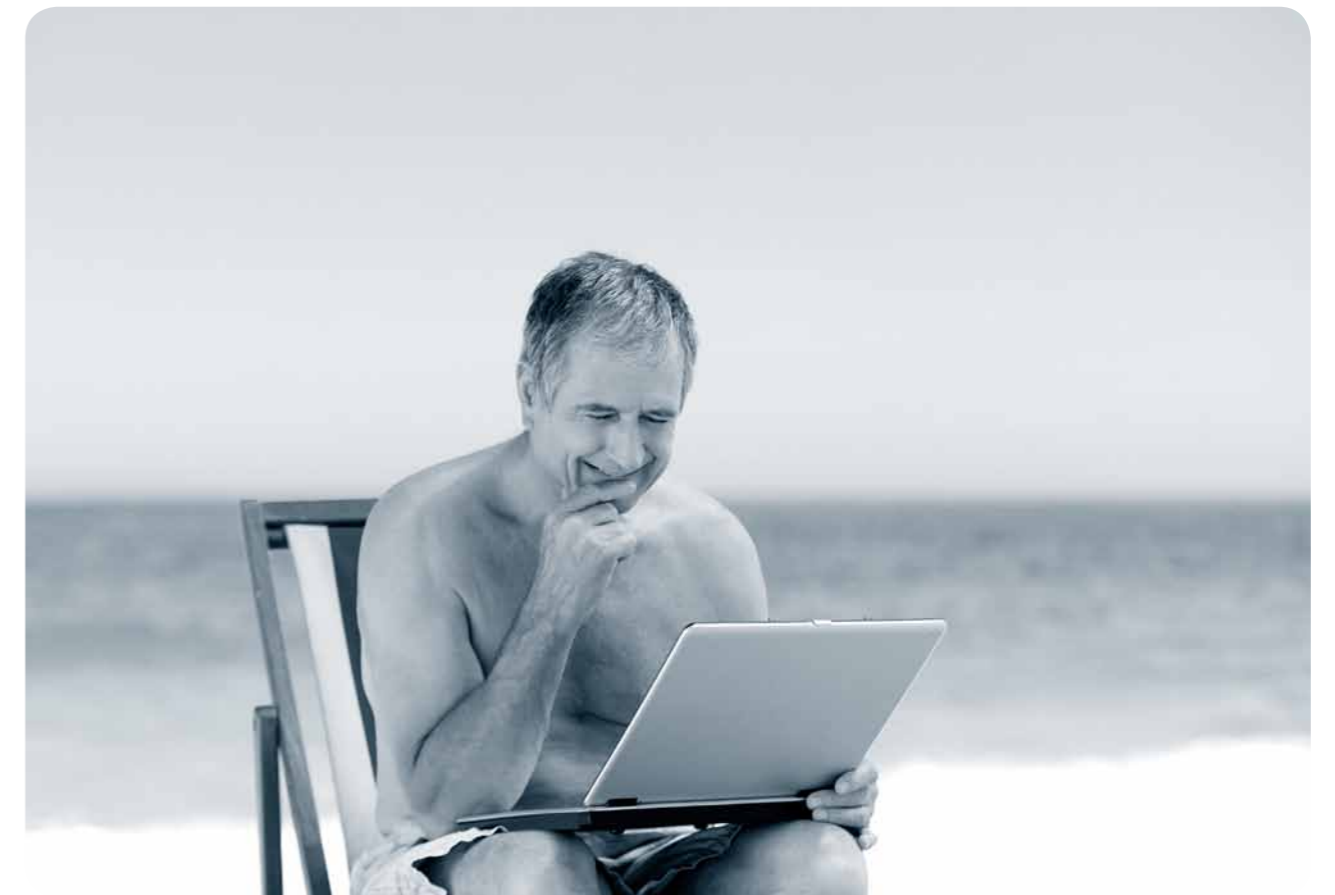
Il est de même pour la connexion à Internet sans fil souvent proposée dans les hôtels. L'accès à Internet via WiFi devrait être crypté par un code. Ceux qui souhaitent envoyer à leurs proches

des photos de vacances via e-mail depuis un ordinateur public devraient garder à l'esprit que les cartes mémoire et les clés USB peuvent être facilement infectées par un virus qui sera ensuite transmis à l'ordinateur personnel à la maison. Aussi, les clés USB sont souvent oubliées sur place. Les photos et autres informations personnelles importantes sont alors perdues pour toujours.

Photos de vacances – des indices pour les cambrioleurs

L'appareil photo du téléphone mobile est un moyen pratique et apprécié pour faire rapidement des photos qui peuvent ensuite être

immédiatement publiées sur Internet. Cependant, en publiant ses photos de vacances sur Internet, notamment sur les réseaux sociaux, le vacancier indique qu'il n'est pas chez lui. Les criminels, notamment les cambrioleurs, sont toujours à la recherche de telles informations sur le Web.



Sites Internet utiles

Éducation, engagement bénévole et loisirs

www.luxsenior.lu

Le programme et les offres des différents clubs seniors.

www.rbs.lu

www.internet.senioren.lu

Le „RBS-Center fir Altersfroen“

www.amiperas.lu www.lriv.info

Lëtzebuerger Rentner- an Invalideverband (organisation de solidarité dans l'intérêt des retraités et des invalides)

www.benevolat.lu

L'agence du bénévolat, pour les bénévoles et tous ceux qui souhaitent le devenir.

www.contacthumain.lu

Les membres bénévoles de l'association „Contact humain“ rendent régulièrement visite aux personnes âgées et isolées dans les maisons de retraite et de soin.

www.omega90.lu

„Omega 90 asbl“ propose des formations aux spécialistes et aux bénévoles qui souhaitent accompagner les personnes gravement malades et les personnes en fin de vie.

www.seniorconsultants.lu ou www.l-sc.net

A l'association „Luxembourg Senior Consultants

asbl“, des experts seniors mettent à disposition

leur longue expérience professionnelle et leurs compétences avec la motivation de servir l'économie nationale et internationale.

www.lifelong-learning.lu

Ce site Internet donne des informations détaillées sur toutes les offres de formations au Luxembourg, également pour les seniors.

www.sport.public.lu

Sur ce portail sportif, on peut télécharger le calendrier sport et loisirs avec des offres attrayantes pour les seniors.

Administrations et autorités

www.gouvernement.lu

Le premier site à consulter pour toutes les questions sur les administrations luxembourgeoises.

www.guichet.lu

Le portail citoyens luxembourgeois avec des procédures administratives en ligne

www.macommune.lu

Le portail citoyens au niveau communal

www.europa.eu

Le site Internet de la Commission européenne avec de nombreux contenus et discussions de citoyens issus de toute l'Europe.

Services d'aide, de conseil et d'assistance

www.ligue.lu

La Ligue luxembourgeoise de Prévention et d'Action médico-sociales pour les services sociaux.

www.shd.lu www.help.lu

La fondation «Stéftung Hëllef Doheem» (SHD) et «HELP Aides et soins à domicile» pour l'accompagnement et le soin à domicile.

www.omega90.lu

«Omega 90 asbl» est l'association luxembourgeoise pour le soin palliatif, l'accompagnement des personnes en fin de vie et des personnes en deuil.

www.alzheimer.lu

L'Association Luxembourg Alzheimer (ALA) informe, renseigne et soutient les personnes concernées par une maladie démentielle et leurs proches.

www.ald.lu

L'Association Luxembourgeoise du Diabète – Maison du Diabète informe, renseigne et soutient les diabétiques et leurs proches.

www.parkinsonlux.lu

L'Association Parkinson Luxembourg asbl informe, renseigne et soutient les patients atteints de parkinson et leurs proches.

www.cancer.lu

La Fondation Luxembourgeoise contre le Cancer informe, renseigne et soutient les patients atteints d'un cancer et leurs proches.

www.flb.lu

La fondation «Lëtzebuerger Blannevereenegung» informe, renseigne et soutient les personnes aveugles et malvoyantes ainsi que leurs proches.

www.hoergeschaedigt.lu

www.daaflux.lu

www.vgsl.hoergeschaedigt.lu

www.laci.hoergeschaedigt.lu

«VGSL-Verein der Gehörlosen et Schwerhörigen Luxembourg», «Daaflux asbl» et «LACI-Lëtzebuerger Associatioun vun de Coclear Implantéierten» sont des organisations membres de l'organisation faïtière «Solidarität avec Hörgeschädigten» dont le but est la représentation commune des intérêts des personnes sourdes ou malentendantes.

www.patientevertriedung.lu

La «Patiente Vertriedung asbl» (association de la représentation des patients) pour l'information des assurances sociales et des prestations médicales, ainsi que les droits et les devoirs du patient.

www.sma.lu

Le «Service Moyens Accessoires» est un prestataire de moyens techniques pour les personnes dépendantes.

www.adapth.lu

L'Adapth asbl soutient les personnes dépendantes lors de la planification d'aménagements nécessaires de leur domicile.

www.proactif.lu

www.ope.lu www.fpe.lu

Offres de services à petits prix, p.ex. petits travaux.

www.mediation.lu

Le Centre de médiation asbl pour le règlement pacifique des conflits.

Arts et culture

www.musee.lu

Retrouver les musées luxembourgeois et régionaux sur Internet.

Liens et informations.

www.agenda.lu

Informations sur les manifestations culturelles au Luxembourg et dans la Grande Région.

Littérature

www.bnl.lu

Le portail en ligne de la bibliothèque nationale.

www.luxemburgensia.bnl.lu

Le portail en ligne pour les œuvres et écrits d'auteurs luxembourgeois.

Surfer en toute sécurité

www.bee-secure.lu

Cuisine et recettes

www.marmiton.org

Des milliers de recettes pour toutes les cuisines. Découvrir et partager des recettes.

Jardinage

www.ctf.lu

Le site Internet de référence des amateurs de jardinage «Gaard an Heem» avec de nombreux conseils et informations.

10 CONSEILS

pour une utilisation d'Internet en toute sécurité

- 1 Lire attentivement avant d'acheter.** Avant de passer commande, lisez toujours attentivement la description du produit et les Conditions Générales de Vente (CGV). Informez-vous également sur les frais dus. Pour la plupart de vos achats sur Internet, vous avez jusqu'à 7 jours ouvrables pour vous rétracter sans avoir à indiquer des motifs.
- 2 Rien n'est gratuit !** Même sur Internet, rares sont les choses vraiment „gratuites“. Méfiez-vous toujours des offres „gratuites“, notamment si vous devez renseigner vos noms et votre adresse pour vous inscrire pour profiter de l'offre.
- 3 Ne pas payer à l'avance.** Dans les boutiques en ligne et les enchères en ligne, payez seulement après avoir reçu la marchandise. Pour les enchères, utilisez les programmes de protection des acheteurs et le système de tiers de confiance.
- 4 Attention à la divulgation des données.** Si possible, ne renseignez jamais vos données personnelles sur Internet, telles que nom, adresse, numéros de téléphone, mots de passe etc.
- 5 Protéger la sphère privée.** Sur les réseaux sociaux, utilisez les paramètres de confidentialité. Dans les forums et les chats, utilisez un pseudonyme au lieu de votre vrai nom.
- 6 Ne pas tout croire.** Méfiez-vous des informations données sur Internet. On ignore souvent la source des informations et on ne sait jamais si une personne est vraiment celle qu'elle prétend être. Il est donc important de vérifier les informations plusieurs fois !
- 7 Protéger l'ordinateur.** Utilisez un programme anti-virus et mettez-le régulièrement à jour. Actualisez également régulièrement vos logiciels, idéalement, par une mise à jour automatique et installez un pare-feu.
- 8 Supprimer immédiatement les mails de Phishing.** Les entreprises sérieuses ne vous demanderont jamais par e-mail de saisir vos coordonnées bancaires ou vos identifiants.
- 9 Tout documenter !** Conservez toutes les informations et confirmations d'achats sur Internet. En cas de problème, vous pourrez plus facilement faire valoir vos droits.
- 10 Demander de l'aide auprès des services de conseil des consommateurs.** Si, malgré toutes les mesures de protection, vous rencontrez des problèmes lors de vos achats en ligne, adressez-vous à l'organisation de protection des consommateurs luxembourgeoise : www.ulc.lu

Définitions

Adresse e-mail

adresse électronique d'une personne ou d'une institution. Contrairement à la vie réelle, une personne peut avoir plusieurs adresses e-mail.

Applications (applis)

logiciels qu'on peut télécharger sur les Smartphones ou les tablettes. Elles ne sont pas très chères, souvent gratuites, et téléchargeables sur Internet.

Backup

sauvegarde de données. Il est indispensable de réaliser régulièrement des sauvegardes afin d'éviter la perte totale de données importantes en cas de sinistre imprévisible.

Blog

journal de bord en ligne publié sur Internet. Les articles sont classés par ordre chronologique inverse et souvent rédigés à la première personne.

Botnet

armée d'ordinateurs qui, à l'insu de l'utilisateur, sont utilisés pour attaquer les sites Web ou les serveurs de sociétés ou d'organisations. Tout ordinateur peut faire partie d'un botnet.

Chaîne de lettres électronique

e-mail qui doit être transféré le plus rapidement possible à un certain nombre de connaissances, sous prétexte qu'une chose horrible va

se produire ou avec la promesse qu'un miracle se réalisera.

Chat

bavardage écrit instantané sur Internet. Au lieu de parler, chaque participant tape son texte dans une ligne. Ces lignes apparaissent ensuite l'une après l'autre.

Cloud Computing

ensemble de processus qui permet aux utilisateurs de sauvegarder leurs données sur Internet, soit seulement pour une sauvegarde personnelle ou pour les échanger avec d'autres utilisateurs.

Code QR

petite matrice carrée qui ressemble à un labyrinthe et qui décode des informations. Pour décoder un code QR, il faut télécharger au préalable une appli Code reader QR adaptée.

Compte

compte d'utilisateur auquel l'on se connecte à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. La plupart des programmes sur Internet (p.ex. e-mail, réseaux sociaux) ne peuvent être utilisés que si l'on ouvre un compte d'utilisateur. Pour cela, il faut généralement renseigner quelques données.

Droit d'auteur

droit qui protège la propriété intellectuelle,

telle que texte, photos, musique, logiciels etc. d'une utilisation, diffusion etc. non souhaitée. L'auteur décide lui-même de quelle manière et dans quelle mesure sa propriété intellectuelle peut être utilisée.

E-Mail

courrier électronique ou lettre électronique. Vous l'envoyez à l'adresse e-mail du destinataire de votre choix.

FAQFoire Aux Questions

liste de questions fréquemment et régulièrement posées sur un site Internet. Si vous avez une question, jetez d'abord un œil sur cette liste pour savoir si la vôtre y apparaît avant d'envoyer votre question.

Forums

lieux de discussion sur Internet, où plusieurs personnes échangent sur le même sujet.

Fournisseurs d'accès à Internet

sociétés qui proposent l'accès à Internet contre le paiement d'un abonnement.

Hoax

fausse information dont le but est d'être diffusée le plus rapidement et le plus largement possible. Grâce aux nouveaux médias, ces canulars sont envoyés tous les jours par e-mail, Messenger, SMS, MMS et notamment via les réseaux sociaux.

Lecteur amovible

support de données qui permet de transférer des fichiers etc. d'un ordinateur à un autre.

Lien ou lien Internet

renvoi à un autre site Internet sur lequel on accède par simple clic. Parfois on désigne aussi l'adresse Internet comme lien.

Malware

terme général pour désigner des logiciels nuisibles ou malveillants ainsi que virus, logiciels d'espionnage et chevaux de Troie.

Messenger

programme informatique qui permet aux personnes de discuter simultanément via Internet. Messenger permet également de savoir si les contacts sont en ligne et donc disponibles.

Navigateur

logiciel informatique qui vous permet d'accéder à Internet à l'aide de votre ordinateur. Vous saisissez l'adresse Internet dans la barre d'adresse du navigateur qui commence généralement par «http://www.». Les navigateurs les plus connus sont Internet Explorer et Firefox. Quel que soit le navigateur que vous choisissez, vous devez impérativement vérifier les paramètres de sécurité et, éventuellement, les adapter.

Patch

mise à jour, sous forme de fichier ou logiciel, visant à corriger les failles de sécurité d'un système d'exploitation ou logiciel.

Phishing (hameçonnage)

escroquerie en ligne qui vise à tromper et à inciter les internautes à dévoiler des données personnelles et confidentielles.

Pièce jointe

annexe à un e-mail. Il peut s'agir de différents fichiers. Comme les virus peuvent également être transmis via les pièces jointes, il est recommandé de ne jamais ouvrir des pièces jointes à des e-mails envoyés par des expéditeurs inconnus.

Pseudonyme

nom inventé avec lequel on est actif sur Internet. Ce nom peut refléter la personnalité de l'internaute, ou pas. Pour trouver votre pseudo, laissez libre cours à votre imagination !

Publication

message ou contenu sur un forum de discussion, un réseau social, blog ou livre d'or.

Ransomware

logiciels malveillants utilisés par les cybercriminels pour bloquer l'ordinateur de leurs victimes avant de leur demander une rançon pour le déblocage.

Réseau social

ensemble d'internautes qui s'y présentent à l'aide d'un profil personnel pour réseauter. Cela crée un réseau de personnes qui sont en contact et qui échangent en ligne.

Short-URL (lien raccourci)

liens courts utilisés par les médias sociaux, tels que Facebook ou Twitter. Ils permettent d'afficher l'adresse de manière plus courte.

Sites d'arnaque

sites Internet qui proposent des offres «gratuites» attrayantes pour lesquelles l'on reçoit néanmoins une facture. Les informations sur les frais sont souvent cachées de manière à ce qu'elles passent inaperçues, raison pour laquelle ces offres sont en général illégales.

Sites Internet

sites sur Internet auxquels on accède en saisissant l'adresse Internet, également URL (Uniform Resource Locator). Ils sont également appelés sites Web.

Smartphone

téléphone mobile aux nombreuses fonctions.

Tel un ordinateur, il dispose d'un système d'exploitation plus complexe et permet ainsi l'utilisation d'une large palette d'applications. Grâce au téléchargement de programmes spéciaux (applis), le Smartphone peut être «équipé» individuellement avec de nouvelles fonctions.

Social Engineering

manipulation par tromperie : les nouvelles technologies offrent aux escrocs une diversité de nouvelles possibilités d'accéder aux informations personnelles et confidentielles souhaitées.

Spam (pourriel)

message e-mail non souhaité dans sa propre boîte de réception.

Spyware

logiciels d'espionnage, c.à.d. des logiciels malveillants, avec lesquels les attaquants surveillent et espionnent leurs victimes.

Virus

logiciels malveillants. Ils empêchent parfois l'utilisateur de se servir de l'ordinateur, de la tablette ou du Smartphone, ou modifient une partie des documents ou paramètres.

WiFi (de Wireless Fidelity)

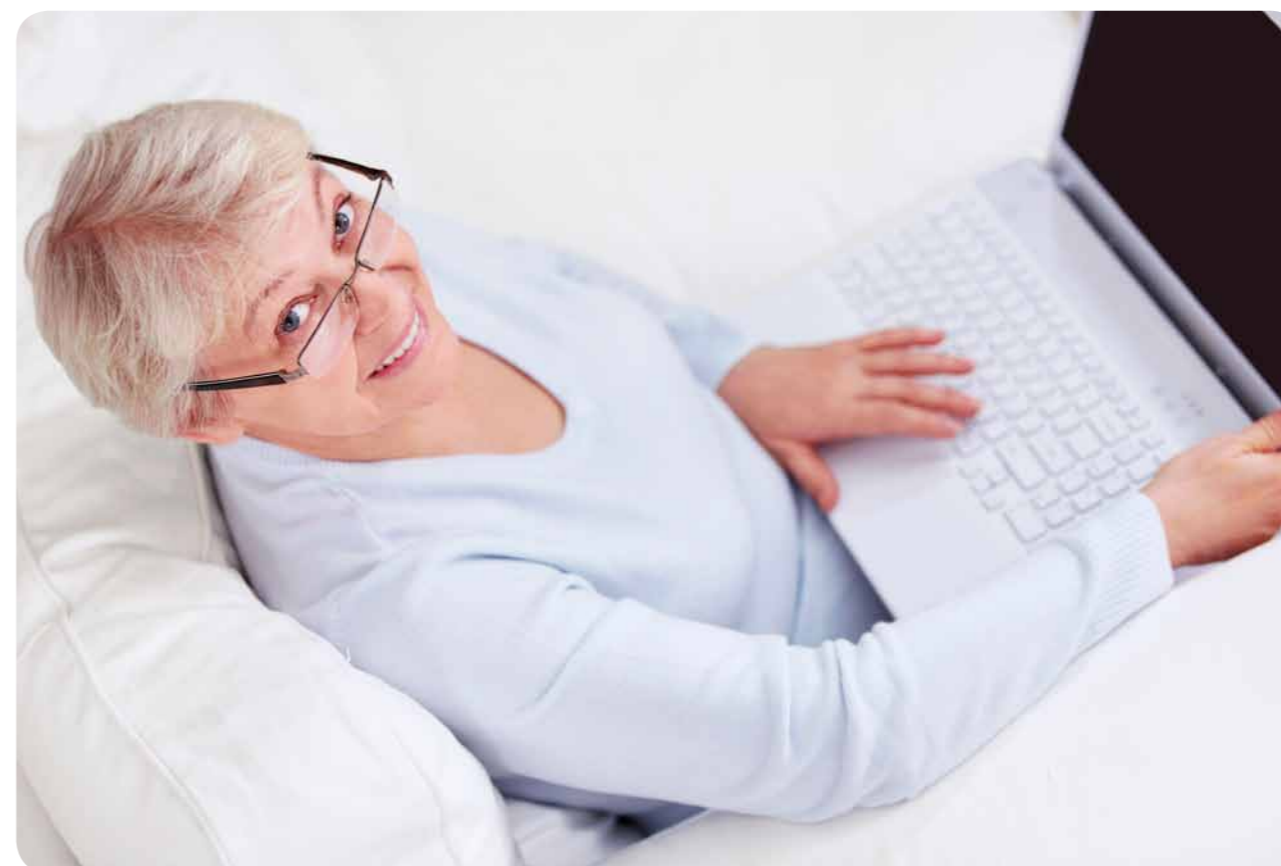
connexion sans fils qui permet d'accéder à Internet.

Wikis

sites Internet sur lesquels les internautes peuvent non seulement lire les contenus, mais également les modifier.

WOT (web of trust)

programme qui aide à dévoiler les sites Web non fiables.





Pour plus d'informations et des conseils :

www.bee-secure.lu

BEE SECURE est une initiative du gouvernement luxembourgeois pour une meilleure sécurité de l'information et est gérée par la communauté d'intérêts SMILE, le „Service National de la Jeunesse“ (SNJ) et le „Kanner- a Jugendtelefon“ (KJT).



BEE SECURE

138, boulevard de la Pétrusse · L-2330 Luxembourg

B.P. 707 · L-2017 Luxembourg

Tél.: (+352) 247-86427

Fax.: (+ 352) 46 41 86

bee-secure@snj.etat.lu

www.bee-secure.lu



BEE SECURE

138, boulevard de la Pétrusse · L-2330 Luxembourg

B.P. 707 · L-2017 Luxembourg

Tél.: (+352) 247-86427

Fax.: (+ 352) 46 41 86

bee-secure@snj.etat.lu

www.bee-secure.lu