

Messages clés et FAQ – Govillemo
1^{er} mai 2026 – v6

CONTEXTE

Bienvenue dans Govillemo

Objectif : L'équipe de communications de la Ville **souhaitait regrouper ses envois d'alertes et notifications électroniques sous un seul système de communication directe avec ses résidents.** Depuis quelques années, la Ville utilisait la compagnie américaine **CodeRED pour les communications d'alertes et appels téléphoniques en cas d'urgence, et Bciti+ pour l'envoi de notifications par SMS et courriels pour les communications « régulières ».** Ces deux systèmes opéraient indépendamment et requéraient deux comptes pour les citoyens abonnés (courriel + mot de passe). **Le but de ce changement était de proposer un outil unique et sécuritaire répondant à tous les besoins de la Ville et qui offrait aux résidents un seul accès simplifié (courriel et mot de passe).**

De plus, un incident de cybersécurité avec la base de données de CodeRED survenu à la fin de l'année 2025 a accéléré les démarches pour remplacer CodeRED par une solution québécoise ou canadienne autant que possible.

La Ville a trouvé un outil qui combine parfaitement les deux types de communications (urgentes et régulières) et qui rencontrait tous ses critères.

QUESTIONS ET RÉPONSES

A. Identification du nouvel outil de communication

1. Quel est ce nouvel outil proposé par la Ville?

À la suite de recherches et de rencontres avec des entreprises québécoises pouvant rencontrer ses critères avec leurs outils de communication, la Ville a arrêté son choix sur le portail Web citoyen proposé par l'entreprise Blanko qui respectait le budget établi et était simple d'utilisation, autant pour les résidents que pour les employés des communications.

Une fois inscrits au portail citoyen (**Govillemo.ca**), les résidents recevront les alertes et appels en cas de situations d'urgence de la Ville, ainsi que des SMS, des notifications « push » et courriels pour des communications « régulières », selon les sujets qu'ils auront sélectionnés : (conseil municipal, collectes, activités des loisirs, voirie et entretien, etc.)

Le portail citoyen **Govillemo.ca** proposera éventuellement une application mobile gratuite qui permettra de recevoir toutes les notifications « push » et les alertes sur leur appareil mobile.

Ce nouvel outil remplace à la fois CodeRED et Bciti+, et a été déployé au début avril 2026. Une campagne de communications a été lancée auprès des résidents afin de les inciter à s'inscrire et créer leur compte sur **Govillemo.ca**.

Avantages de s'inscrire sur le portail **Govillemo.ca**

- C'est la meilleure façon d'être **averti** en cas d'urgence (ex : avis d'ébullition, évacuations, etc.) et de recevoir les notifications régulières (ex : conseil municipal, collectes, activités des loisirs, voirie et entretien, etc.).
- Le portail vous contactera par téléphone (dans le cas d'une situation d'urgence seulement), par messages SMS ou courriel, ou par notification « push », selon les préférences sélectionnées et les coordonnées fournies.
- Le nouveau portail Web est accessible sur ordinateur pour le moment; l'accès via une application pour téléphones intelligents à télécharger gratuitement sera disponible sous peu.

Note : C'est la seule façon de recevoir les avis et appels téléphoniques en cas d'urgence.

2. Que se passera-t-il avec mes accès de CodeRED et Bciti+?

La Ville a pu récupérer une liste partielle des abonnés de l'entreprise CodeRED. Dans un premier temps, avec l'accord de la Ville, la firme Blanko a **envoyé un courriel** aux abonnés de CodeRED ainsi qu'aux abonnés de Bciti+, afin de leur demander de créer leur compte sur **Govillemo.ca**, ce qui leur permettra de gérer leurs préférences de communication.

Le processus d'inscription au portail Web est effectué en toute transparence. Les résidents qui n'étaient pas sur les listes de CodeRED et de Bciti+ devront s'inscrire au portail **Govillemo.ca** pour recevoir les alertes et appels en cas de situations d'urgence et déterminer quelles seront les notifications qu'ils recevront selon les sujets de leurs choix.

Note : Étant donné que la liste récupérée de CodeRED est incomplète, il est important pour chaque résident de s'assurer de compléter son inscription sur **Govillemo.ca**.

3. Quels sont les avantages d'être inscrit(e) à cet outil?

Une fois inscrit au portail **Govillemo.ca**, vous recevrez les alertes d'urgence par téléphone, SMS, notification « push » ou courriel. Vous pourrez également choisir de recevoir des notifications régulières par SMS, notifications « push » ou courriel, selon vos intérêts (conseil municipal, collectes, loisirs, voirie et entretien, etc.).

Govillemo.ca simplifie l'accès à l'information municipale. Un seul compte, un accès sécuritaire, en un clic.

Note : C'est la seule façon de recevoir les avis et appels téléphoniques en cas d'urgence.

4. Quand est-ce que cet outil sera disponible?

L'outil a été déployé le 1^{er} avril 2026; une campagne de communications a été lancée auprès des résidents afin de les inciter à s'inscrire et créer leur compte sur **Govillemo.ca**.

5. Que dois-je faire si je souhaite m'inscrire?

Dans un premier temps, avec l'accord de la Ville, la firme Blanko a **envoyé un courriel** aux abonnés de CodeRED ainsi qu'aux abonnés de Bciti+, afin de leur demander de créer un nouveau compte sur **Govillemo.ca**, pour leur permettre de gérer leurs préférences de communication.

Une campagne de communications a également été lancée en mars 2026 auprès de tous les résidents sur les réseaux de la Ville afin de les inciter à s'inscrire et créer leur compte sur **Govillemo.ca**.

6. J'ai eu connaissance de la fuite de données chez Crisis24 (CodeRED). Est-ce que mes informations seront mieux protégées avec Govillemo.ca?

La fuite de données de CodeRED a touché l'ensemble des abonnés et des entreprises Nord-américaines qui utilisaient ce système de notifications en cas d'urgence. Pour ce qui est du nouveau portail, chaque compte (les villes qui utilisent le même outil) sera traité et protégé indépendamment des autres.

- Les données de **Govillemo.ca** sont hébergées chez OVH, un fournisseur d'hébergement certifié ISO 27001, la plus haute certification du secteur. Vos données sont toujours conservées au Québec.
- Vos données sont automatiquement anonymisées, et des mesures de sécurité sont en place pour détecter toute altération des données.
- Vous pouvez compter sur l'authentification à double facteur pour assurer la sécurité de votre compte.

7. Quel est le numéro de téléphone qu'utilisera Govillemo.ca pour me contacter en cas d'urgence ?

En cas d'urgence, vous reconnaîtrez l'appel du portail d'alertes sur votre afficheur avec ce numéro de téléphone : **1 855 734-5070**.

Veillez-vous assurer d'enregistrez ce numéro dans vos contacts téléphoniques sous : « Alertes VMR ».

8. Qui peut m'aider si j'ai des questions?

Vous pouvez envoyer un courriel à : communications@ville.mont-royal.qc.ca pour toute question au sujet de **Govillemo.ca**.