

## À l'attention des usagers :

### **1. Dans quel contexte s'est déroulé l'incident?**

Un bris de sécurité est survenu chez la firme Segma Recherche, qui effectuait un sondage au nom du CISSS de Laval. La firme a depuis réparé la faille qui a mené à cette fuite.

La période couvre du 1er juillet 2022 au 31 décembre 2022 dans les secteurs suivants :

- à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé :

- à l'urgence;
- en chirurgie;
- en imagerie médicale;
- en santé mentale;
- en cliniques externes de l'hôpital.

au Centre ambulatoire en santé mentale René-Laennec :

aux CLSC :

- par l'entremise des soins et services à domicile;
- dans les centres de vaccination contre la COVID-19.

### **2. Pourquoi est-ce que je ne l'apprends que maintenant?**

La firme externe Segma Recherche a informé le CISSS de Laval du bris de sécurité le 1<sup>er</sup> février 2024. Il fallait effectuer une analyse préliminaire de la situation à l'interne, divulguer la situation aux partenaires gouvernementaux en vue d'informer la population lavalloise.

Nous demandons à nos usagers d'être vigilants quant à leurs informations personnelles.

### **3. Est-ce que cette situation me concerne personnellement?**

La période couvre du 1er juillet 2022 au 31 décembre 2022 dans les secteurs suivants :

à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé :

- à l'urgence;
- en chirurgie;
- en imagerie médicale;
- en santé mentale;
- en cliniques externes de l'hôpital.

au Centre ambulatoire en santé mentale René-Laennec.

aux CLSC :

- par l'entremise des soins et services à domicile;
- dans les centres de vaccination contre la COVID-19.

La sortie d'aujourd'hui se veut une avis public proactif auprès de la population afin de s'assurer que les usagers restent vigilants. L'enquête chez la firme Segma Recherche est en cours.

Il est important que la population en soit informée rapidement pour diminuer les risques.

Les informations personnelles peuvent inclure les prénoms, les noms de famille, les numéros de téléphone, les raisons de consultation, les services obtenus, la date de la prestation du service et le numéro de dossier des usagers touchés par cette cyberattaque. Pour avoir plus de détails au sujet des renseignements susceptibles d'avoir été transmis, consultez : [www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com).

**4. Quels sont mes recours?**

Si vous avez des doutes quant à un appel douteux ou inquiétant reçu ou si vous suspectez avoir été victime de fraude, il est important de faire les démarches nécessaires auprès de votre service de police.

**5. Comment mes informations pourraient-elles être utilisées?**

Avec la divulgation des renseignements personnels, il se peut que les acteurs derrière la fuite communiquent avec vous et essaye d'obtenir des précisions plus critiques sur votre dossier personnel.

**6. Quelles informations ont été divulguées?**

Les informations personnelles peuvent inclure les prénoms, les noms de famille, les numéros de téléphone, les raisons de consultation, les services obtenus, la date de la prestation du service et le numéro de dossier des usagers touchés par cette cyberattaque. Pour avoir plus de détails au sujet des renseignements susceptibles d'avoir été transmis, consultez : [www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com).

**7. Devrais-je faire annuler mes cartes de crédit?**

Pour les mesures de précautions, nous vous référons à la rubrique Vol d'identité du portail de la commission d'accès à l'information du Québec [Vos renseignements personnels sont-ils entre bonnes mains? - Commission d'accès à l'information du Québec \(gouv.qc.ca\)](http://www.gouv.qc.ca)

Si vous avez des doutes quant à un appel reçu ou si vous suspectez avoir été victime de fraude, il est important de faire les démarches nécessaires auprès de votre service de police.

**8. À qui puis-je m'adresser chez Segma Recherche ou au CISSS de Laval si j'ai des questions en lien avec le vol de données?**

Segma Recherche : 1-888-759-5453  
CISSS de Laval : 1-877-476-6112

**9. À qui puis-je faire une plainte?**

Au bureau de la [Commissaire aux plaintes et à la qualité de services du CISSS de Laval](#).

**10. Est-ce que vous allez fournir le service Equifax ou un équivalent?**

D'emblée, il ne s'agit pas de données financières.

**11. Quelles sont les mesures mises en place par Segma Recherche pour protéger les renseignements personnels?**

La firme externe Segma Recherche a adopté des mesures en vue de maîtriser la situation et a retenu les services d'experts indépendants en cybersécurité de renom pour enquêter, sécuriser les systèmes et surveiller le web caché à la recherche de tout signe d'exfiltration de données.

De plus, Segma Recherche a saisi cette opportunité pour renforcer encore davantage ses politiques et la sécurité de sa nouvelle infrastructure afin de minimiser les chances qu'un incident de la sorte puisse se reproduire à l'avenir.

Pour de plus amples détails, communiquez avec Segma Recherche : [info@segmarecherche.ca](mailto:info@segmarecherche.ca)