

## INCIDENT DE CONFIDENTIALITE - UNICAUSE/UNIMARKETING

### Questions/Réponses à l'attention des usagers

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

Une violation de la sécurité est survenue chez la firme Unicause/Unimarketing, qui effectue du publipostage dans le cadre d'une activité de sollicitation de dons au bénéfice de la Fondation Hôpital Charles-LeMoine.

Dans le cadre de cette sollicitation, des lettres sont envoyées aux usagers qui ont reçu des soins ou des services de l'Hôpital Charles-Le Moine. Il s'agit d'une pratique prévue dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Unicause/Unimarketing affirme avoir depuis réparé la faille de sécurité qui a mené à cet incident.

La violation de la sécurité est survenue le 13 juillet 2023 et a été découverte le 8 août 2023.

Au CISSS de la Montérégie-Centre, seul l'Hôpital Charles-Le Moine est concerné par cette violation de la confidentialité.

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

Bien que la violation de la sécurité soit survenue le 13 juillet 2023, la firme externe Unimarketing/Unicause en a informé le CISSS de la Montérégie-Centre le 17 mai dernier. Pour obtenir plus d'information quant à ce délai, consultez l'avis de Unimarketing : <https://www.unicause.ca/avisdincidentunimarketingcisssmc>.

Dès ce moment, le CISSS de la Montérégie-Centre a fait de son côté diverses vérifications pour bien comprendre la situation et ses impacts. Plusieurs échanges ont eu lieu entre le CISSS de la Montérégie-Centre et Unicause/Unimarketing en lien avec la situation. Les avis requis ont aussi été faits à la Commission d'accès à l'information.

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

Si vous êtes un usager de l'Hôpital Charles-Le Moine et que vous y avez reçu des soins ou des services entre le mois de janvier 2021 et le mois de mai 2023, et que vous avez été sollicité pour effectuer un don au bénéfice de la Fondation Hôpital Charles-LeMoine, cette communication vous concerne.

#### 4. Combien de personnes sont touchées par cette violation de la confidentialité ?

À ce jour, l'analyse de la situation a permis à Unicause d'identifier 119 812 usagers de l'Hôpital Charles-Le Moine.

#### 5. Quelles informations ont été divulguées ?

Les informations personnelles peuvent inclure : prénom, nom de famille ; coordonnées (adresse postale) ; âge ; numéro de dossier ; service/département consulté à l'hôpital.

#### 6. Quoi surveiller si je suis dans les personnes concernées?

La divulgation des renseignements personnels pourrait amener un ou des individus malveillants liés à la fuite de données à communiquer avec certaines personnes aux fins d'activités illicites.

## INCIDENT DE CONFIDENTIALITE - UNICAUSE/UNIMARKETING

### Questions/Réponses à l'attention des usagers

Nous invitons les gens concernés à être vigilants s'ils reçoivent une communication douteuse ou inquiétante ou s'ils pensent avoir été victimes de fraude. Il est alors important de faire les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes.

#### 7. Devrais-je faire annuler mes cartes de crédit ou prendre d'autres mesures?

Concernant les mesures de précaution, 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 \(gouv.qc.ca\)](#)

#### 8. Puis-je porter plainte ?

Vous pouvez porter plainte au bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre :

<https://www.santemonteregie.qc.ca/centre/organisation/plaintes-satisfaction-et-maltraitance>

#### 9. Est-ce qu'un service comme Equifax me sera offert?

Puisque les données concernées ne sont pas de nature financière, nous évaluons à ce stade-ci que ce n'est pas requis. Nous vous invitons cependant à communiquer avec :

#### Service de soutien offert par Unicause/Unimarketing

Si vous avez des questions additionnelles ou avez besoin d'assistance, veuillez communiquer au 1-833-615-1421 ou par courriel à [renseignements@unimarketing.ca](mailto:renseignements@unimarketing.ca).

#### 10. Quelles mesures ont été prises par Unicause/Unimarketing pour protéger les renseignements personnels ?

Unicause/Unimarketing a retenu les services d'experts indépendants reconnus en cybersécurité pour enquêter, sécuriser les systèmes informatiques et surveiller le Web caché à la recherche de tout signe de transfert non autorisé de données. Unicause/Unimarketing nous a confirmé que la problématique a été résolue. De plus, ils ont rapporté l'incident à la Commission d'accès à l'information du Québec, au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada et à la Sûreté du Québec.

#### 11. Je ne souhaite pas recevoir ce genre de sollicitation. Que puis-je faire ?

Si vous ne souhaitez plus être sollicité par l'établissement au bénéfice de la Fondation Hôpital Charles-LeMoine, nous vous invitons à nous transmettre un courriel mentionnant votre refus à l'adresse suivante : [refusollicitation.hclm.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:refusollicitation.hclm.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca)

#### 12. Pour toute autre question :

Si vous avez d'autres préoccupations ou questions, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : [incident.confidentialite.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:incident.confidentialite.ciassmc16@ssss.gouv.qc.ca)