



**PAR COURRIEL**

Montréal, le 27 août 2021

**Objet : Votre demande d'accès à l'information**  
**N/D 032 142 000 / 2021-2022-040D**

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 9 août 2021 par courriel et telle que formulée, vous désirez obtenir :

- *« J'aimerais obtenir le montant en argent et le nombre de clients possédant une carte Inspire qui ont indiqué avoir été victime d'une fraude depuis le lancement du programme. J'aimerais obtenir le nombre de consommateurs touchés ainsi que la valeur des points. J'aimerais avoir l'information par année.*
- *J'aimerais aussi savoir combien d'enquêtes ont été ouvertes par la SAQ en lien avec des fraudes depuis le lancement du programme?*
- *A-t-il déjà eu des tentatives d'attaques informatiques contre la SAQ en lien avec la carte Inspire. Si oui, combien? A-t-il déjà eu des fuites de données? Si oui, est-il possible d'avoir les renseignements qui ont été dérobés ou visés? ».*

D'abord, nous tenons à préciser que nous n'avons décelé aucune faille informatique dans notre système de gestion de la carte Inspire et n'avons constaté aucune fuite de données associées à ce programme. La SAQ déploie toutes les actions nécessaires pour bien sécuriser les informations personnelles de ses clients et met régulièrement à niveau ses systèmes.

Toutefois, les titulaires d'une carte Inspire, comme toutes les autres cartes similaires, disposent d'un identifiant et d'un code d'accès. Comme vous le savez, le mot de passe choisi par les titulaires doit être robuste et fréquemment modifié pour des motifs de sécurité. Malheureusement, certaines personnes sont victimes d'hameçonnage ou de tout autre méthode utilisée par des fraudeurs pour obtenir des données sensibles, et ce, hors du contrôle de l'organisme qui émet ladite carte. D'ailleurs, plusieurs titulaires de cartes utilisent le même code dans plusieurs de leurs comptes et cette pratique affaiblit la sécurité de leurs données.

... /2

Dans ce contexte, et en réponse à votre demande, vous trouverez ci-après un tableau faisant état du nombre de clients qui ont déclarés avoir été victimes de fraudes ainsi que la valeur des points impliqués et ce, depuis le lancement de la carte inspire, soit en octobre 2015. Veuillez noter que ces statistiques proviennent de notre équipe du service à la clientèle qui analyse les cas soumis par nos clients. Il ne s'agit pas d'une d'enquête à proprement parler.

<b>Année</b>	<b>Nombre de clients</b>	<b>Valeur</b>
2015-2016	0	0 \$
2016-2017*	0	0 \$
2017-2018	1249	82 400 \$
2018-2019	989	51 663 \$
2019-2020	1807	91 963 \$
2020-2021	474	28 427 \$

\* : Les chiffres pour les mois de février et mars 2017 ont été comptabilisés dans l'exercice financier 2017-2018.

Recevez, [REDACTED] l'expression de nos sentiments distingués.

Le Responsable adjoint à l'information

[REDACTED]  
Daniel Collette