

DATE : 2 février 2021

OBJET : Retour sur la panne majeure du DSQ du 9 au 12 janvier 2021

Bonjour,

Du 9 au 12 janvier dernier, une panne majeure a provoqué l'inaccessibilité du Dossier santé Québec (DSQ). La cause de cet incident est liée à une défaillance logicielle de la plateforme Oracle.

Les premiers dysfonctionnements sont apparus le samedi 9 janvier à 1 h 17. L'incident a été pris en charge très rapidement par le fournisseur et les équipes de la RAMQ. Après quelques heures, l'incident a causé un début de corruption des données. C'est pourquoi la décision a été prise de fermer les services du DSQ, notamment ceux d'alimentation et de consultation du domaine Médicament, pour pouvoir appliquer les actions adéquates. Les services ont été rétablis le 12 janvier à 4 h 26.

Un nombre restreint de mises à jour d'information ayant eu lieu pendant les premières heures du 9 janvier doivent être récupérées dans le domaine Médicament. Ces réalimentations sont bien avancées et se poursuivent en collaboration avec les fournisseurs d'application de pharmacie concernés.

Bien qu'à l'heure actuelle, la cause fondamentale de l'incident demeure inconnue, le fournisseur d'Oracle affirme que la probabilité d'une récurrence d'un tel événement est minime. Un renforcement des mesures préventives est également en cours.

Il demeure toutefois important d'exercer une vigilance soutenue afin de déceler toute situation jugée anormale. Le cas échéant, il sera essentiel de le signaler au Centre de services DSQ :

Courriel : 00_DSQ_Centre_de_services@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone région de Québec : 418 683-2433, option 5

Téléphone sans frais : 1 877 826-2433, option 5

Meilleures salutations,

Le Service du traitement et du soutien à la clientèle DSQ
Régie de l'assurance maladie du Québec