

Foire aux questions (FAQ) – Incident de sécurité informatique du jeudi 16 juillet 2026

MAJ le 28 juillet 2026

Que s'est-il passé ?

Le jeudi 16 juillet 2026, nous avons identifié un incident de sécurité concernant notre site internet Croq' Vacances. Une vulnérabilité de notre application web a permis à une personne non autorisée d'accéder à une partie de notre base de données.

Quelles sont les 23 adresses emails de nos adhérents qui ont permis à un Hacker d'accéder au site ?

Les 23 comptes de nos adhérents qui ont été détournés pour extraire les données sont les suivants. Nous ne pouvons vous communiquer l'entièreté des adresses emails et avons fait le choix de vous communiquer que la fin des emails concernés.

.....zon@hotmail.fr

.....bes@hotmail.fr

.....mer@gmail.com

.....tiao@gmail.com

.....lan@gmail.com

.....a17@yahoo.fr

.....lia@gmail.com

.....dis@gmail.com

.....ino@gmail.com

.....788@live.fr

.....y.72@hotmail.fr

.....nly@hotmail.fr

.....e34@gmail.com

.....ipp@gmail.com

.....quet@gmail.com

.....861@gmail.com

.....oui@hotmail.com

.....al@hotmail.fr
.....aud@gmail.com
.....235@gmail.com
.....rely@gmail.com
.....mbo@yahoo.fr
.....nci@gmail.com

Que faire si vous pensez être l'une de ces adresses emails ? Il faut rapidement que vous changiez tous vos mots de passe avec un mot de passe unique et solide pour chaque site internet que vous visitez.

Les serveurs Croq' Vacances ont-ils été piratés ?

Non. À ce jour, les investigations montrent que notre infrastructure serveur n'a pas été compromise. L'incident est lié à une vulnérabilité de notre application web, qui a depuis été corrigée.

Quelles données peuvent être concernées ?

Les données susceptibles d'avoir été consultées concernent certaines informations liées à votre compte utilisateur.

À ce stade, rien ne permet d'affirmer que toutes les données ont été consultées ni qu'elles ont été utilisées de manière frauduleuse.

Les documents que j'ai déposés pour mon enfant ont-ils été supprimés ?

Non.

Tous les documents que vous avez déposés sont toujours disponibles dans nos systèmes.

Dois-je redéposer les documents pour les séjours 2026 ou 2027 ?

Non.

Aucune nouvelle transmission de documents n'est nécessaire pour les séjours à venir.

Mes coordonnées bancaires sont-elles concernées ?

À ce jour, nous n'avons connaissance d'aucune utilisation frauduleuse des données et nous ne disposons d'aucun élément indiquant que des coordonnées bancaires aient été compromises.

Par précaution, nous vous recommandons néanmoins de rester vigilant face aux tentatives d'escroquerie.

Mon mot de passe est-il concerné ?

Par mesure de sécurité, les mots de passe des administrateurs ont été réinitialisés.

Nous vous invitons également à modifier votre mot de passe avec un mot de passe unique et solide si vous utilisez aussi le même sur d'autres sites Internet.

Pour un mot de passe solide nous vous conseillons de choisir un mot de passe de douze caractères ou plus, votre phrase doit contenir au moins :

- Un nombre
- Une majuscule
- Un signe de ponctuation ou un caractère spécial (dollar, dièse, ...)
- Une douzaine de mots

Vous pouvez tester votre mot de passe avec l'outil proposé par la CNIL pour vérifier si votre mot de passe est solide. <https://www.cnil.fr/fr/generer-un-mot-de-passe-solide>

Quels risques existent pour moi ?

Le principal risque est la réception de tentatives de phishing (courriels, SMS ou appels frauduleux) cherchant à obtenir des informations personnelles ou bancaires.

Nous vous recommandons de ne jamais communiquer vos identifiants, mots de passe ou coordonnées bancaires à la suite d'une demande non vérifiée.

Comment reconnaître une tentative de phishing ?

Soyez particulièrement vigilant si vous recevez :

- un e-mail demandant de confirmer vos identifiants ;
- un SMS vous invitant à cliquer sur un lien inhabituel ;
- un appel téléphonique vous demandant vos informations personnelles ou bancaires ;
- un message créant un sentiment d'urgence.

Quelles mesures ont été prises par Croq' Vacances ?

Dès la découverte de l'incident, plusieurs actions ont été engagées :

- blocage de l'adresse IP identifiée ;
- fermeture de l'environnement de préproduction ;
- réinitialisation des mots de passe des comptes administrateurs ;
- désactivation des comptes inactifs ;

- renforcement des droits d'accès aux données ;
- conservation des éléments techniques pour les investigations ;
- notification de la violation de données auprès de la CNIL le vendredi 17 juillet ;
- dépôt d'une plainte auprès de la Gendarmerie le vendredi 17 juillet ;
- poursuite des investigations avec des experts en cybersécurité ;
- lancement d'un audit complet de sécurité.

L'incident est-il terminé ?

L'incident est aujourd'hui contenu et les principales mesures de sécurisation ont été mises en œuvre.

Les investigations techniques se poursuivent afin de finaliser l'analyse de cet événement et de renforcer encore la sécurité de nos systèmes.

La CNIL a-t-elle été informée ?

Oui.

Conformément à la réglementation, la violation de données a été notifiée à la CNIL le vendredi 17 juillet 2026. Notification n° FR2607171200003.

Une plainte a-t-elle été déposée ?

Oui.

Une plainte a été déposée auprès de la Gendarmerie le vendredi 17 juillet 2026 afin que les investigations puissent démarrer et se poursuivre.

Dois-je effectuer des démarches particulières ?

Nous vous recommandons de :

- modifier votre mot de passe Croq' Vacances si vous utilisez le même ailleurs ;
- utiliser un mot de passe différent pour chacun de vos comptes ;
- rester vigilant face aux e-mails, SMS ou appels suspects ;
- ne jamais communiquer vos identifiants ou coordonnées bancaires.

Que faire si je pense être victime d'une tentative d'escroquerie ?

Ne cliquez sur aucun lien suspect, ne transmettez aucune information personnelle et contactez immédiatement les autorités compétentes pour déposer une plainte.

Comment serai-je informé si de nouveaux éléments apparaissent ?

Si nos investigations mettent en évidence de nouveaux éléments susceptibles de vous concerner, nous vous en informerons dans les meilleurs délais.

Qui puis-je contacter pour obtenir des informations ?

Pour toute question concernant cet incident ou vos droits en matière de protection des données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD) de notre association Croq' Vacances par courrier, e-mail ou par téléphone en précisant bien :

- Votre nom et prénom,
- Votre adresse email,

Par courrier :

Association Croq' Vacances
A l'attention du Délégué à la Protection des Données
699 route de Clisson
44115 BASSE-GOULAIN

Par e-mail :

À l'attention du Délégué à la Protection des Données : [dpd\[@\]croqvacances.org](mailto:dpd[@]croqvacances.org)

Par téléphone :

Un numéro de téléphone dédié pour contacter le Délégué à la Protection des Données de l'association Croq' Vacances est ouvert : du lundi au vendredi de 10 h 00 à 12 h 00 au 07 59 95 66 75.