

Chambre des Représentants
Séance plénière – 10 janvier 2013

Questions jointes de

- **M. André Frédéric** au ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "la fuite de données à caractère personnel concernant 1,4 million d'utilisateurs de la SNCB Europe" (n° P1413)
- **M. Tanguy Veys** au ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "la fuite de données à caractère personnel à la SNCB" (n° P1414)
- **Mme Valérie De Bue** au ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "la fuite de données à caractère personnel concernant 1,4 million d'utilisateurs de la SNCB Europe" (n° P1415)
- **M. Ronny Balcaen** au ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "la fuite de données à caractère personnel concernant 1,4 million d'utilisateurs de la SNCB Europe" (n° P1416)

06.01 **André Frédéric** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, je souhaiterais revenir sur un événement dont la presse s'est fait écho en le surnommant "SNCB-Gate": la fuite sur le net d'un nombre important d'informations personnelles, donc à caractère privé, relatives à des clients belges et étrangers de la SNCB Europe. Dans un premier temps, il était question de 1,4 million de personnes; ce nombre a été abaissé à 700 000 clients.

Tant d'informations privées qui circulent ouvertement sur le net depuis le mois de mai constituent un fait réellement interpellant. Hier, la Commission de protection de la vie privée a transmis le dossier à la justice et a qualifié cet incident de sécurité informatique le plus grand que la Belgique ait connu ces dernières années.

D'abord, nous nous interrogeons sur ce qui s'est passé: comment une telle fuite peut-elle se produire? Est-ce un accident? La SNCB semble dénoncer une erreur humaine d'un agent. À titre personnel, qu'une seule erreur permette une fuite d'autant d'informations privées m'inquiète. Qu'en est-il, monsieur le ministre?

Ensuite, nous nous posons des questions sur les leçons à tirer d'un tel fiasco. Outre la transmission du dossier au parquet, j'ose espérer que l'entreprise SNCB a déjà pris aujourd'hui des mesures structurelles pour éviter le renouvellement d'un tel incident.

Enfin, il reste la question des usagers lésés: les informations les concernant circulent publiquement. La SNCB compte-t-elle réparer le préjudice subi par ces voyageurs?

06.02 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, collega's, niet alleen slaagt de NMBS er niet in de treinen op tijd te laten rijden of een trein te doen stoppen voor een rood sein, maar zij slaagt er zelfs niet in om 1,5 miljoen klantgegevens op een deftige manier te beschermen. Een normaal bedrijf durft zijn klantgegevens wel eens te verkopen voor een aardige som, want in de sector zijn dergelijke gegevens uiteraard geveerd. De NMBS zette ze echter gewoon online. En dit gebeurde niet zomaar een dagje per abuis; nee, maandenlang, sinds mei 2012, hebben 1,5 miljoen klantgegevens online gestaan. Het betreft een bestand van 182 MB.

Pas toen een internaut in december op een forum postte dat de NMBS gegevens online zette, heeft de NMBS gereageerd. De NMBS reageerde niet door meteen maatregelen te nemen, maar minimaliseerde eerst de zaak. Ik heb hier de reactie die via Twitter werd verstuurd, waarin men het had over slechts een klein gedeelte van het bestand — toch 1,5 miljoen klantgegevens —, over een korte tijd — toch van mei tot december — en over het feit dat geavanceerde kennis nodig was om de gegevens te kunnen raadplegen — het was mogelijk via Google. Ik nodig u uit om na te gaan hoeveel grootouders met Google kunnen werken! Iedereen kon dus aan die gegevens.

De NMBS viel wel de pianist aan. Daar is de NMBS dan ook zeer goed in, want het is altijd de schuld van anderen. Dit keer was het de man die het lek had bekendgemaakt. De privacycommissie heeft terecht gereageerd en verwezen naar de 1 700 klachten die zij ontving. Het resultaat is dat er een onderzoek komt en dat er misschien ook een dossier bij het gerecht zal worden ingediend voor eventuele schadevergoedingen.

Ik meen dat een dergelijk optreden niet kan. Wij meenden dat wij een einde hadden gezien aan alle flaters en misstappen. U, mijnheer de minister, zult dit ook niet langer kunnen garanderen, want u neemt de vlucht naar Charleroi. Toch had ik graag van u vernomen welke maatregelen werden genomen om ervoor te zorgen dat zoiets zich nooit meer kan voordoen.

06.03 **Valérie De Bue** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, la Commission de protection de la vie privée a qualifié la situation du "SNCB-Gate" de "jamais vue". Elle doit traiter, selon les chiffres qui circulent, entre 3 500 et 4 000 plaintes. Le dossier a été transmis au parquet, ce qui semblait important au vu du nombre d'abonnés concernés et de la durée de publication de ces données sur internet.

Différents chiffres circulent concernant le nombre de personnes lésées: de

700 000 à 1,4 million. Certaines précisions seraient les bienvenues.

Les spécialistes en marketing ont estimé la valeur commerciale de ce fichier à quatre millions d'euros, ce qui pourrait créer un préjudice commercial à la SNCB.

Monsieur le ministre, vous avez immédiatement demandé un rapport sur les causes de ce grave incident. Pouvez-vous déjà nous transmettre certaines indications? Quelles utilisations ont-elles pu être faites de ce fichier, avec quelles conséquences? Quel est le préjudice commercial? Quelles mesures la SNCB prendra-t-elle pour informer et dédommager les personnes lésées?

Quelles sont les mesures qui doivent être prises pour qu'une telle situation ne se reproduise plus? Il est invraisemblable que le Groupe SNCB puisse laisser des données exposées, utilisables à mauvais escient. Enfin, vu la transmission du dossier au parquet, comment se déroulera le traitement des plaintes à la Commission de protection de la vie privée? Celle-ci a-t-elle, vu le caractère exceptionnel de la situation, les moyens d'instruire correctement ces plaintes? Quel suivi sera-t-il organisé?

06.04 **Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, je ne reviendrai pas sur les faits, qui ont été amplement explicités par mes collègues. J'émettrai néanmoins une ou deux observations. D'abord, je constate une volonté de minimisation, peut-être même dans votre chef. Car je vous ai entendu dire qu'il s'agissait de données uniquement administratives, et non de données personnelles *stricto sensu*. Hier encore, le patron de la SNCB déclarait que, tout compte fait, ce fichier était une sorte d'équivalent de l'annuaire Belgacom qui est distribué chaque année. En outre, il parlait de 130 000 entrées. Or la fourchette s'étend de ce chiffre à environ 1,4 million. Cela demande quelques éclaircissements.

Ensuite, cette volonté de minimisation est contradictoire avec la mobilisation de plusieurs associations citoyennes et, comme l'ont rappelé mes collègues, avec la réaction de la Commission de protection de la vie privée. En effet, dorénavant, étant donné qu'il s'agit du plus grand incident de sécurité informatique que nous ayons connu, la Commission justifie ainsi la transmission du dossier au parquet. Il y a donc bien eu une infraction à la loi sur la protection des données à caractère personnel.

J'en viens à mes questions, monsieur le ministre. Comment analysez-vous cette fuite de données? Peut-être votre réflexion diffèrera-t-elle des conclusions du rapport que vous avez commandé à la SNCB? Combien de personnes sont-elles concernées? La SNCB les a-t-elle informées? Une réparation du préjudice est-elle prévue pour les clients qui portent plainte, comme le recommande au demeurant la Commission de protection de la vie privée? Valérie De Bue a cité un chiffre, mais j'aimerais savoir à quelle

hauteur on peut évaluer le préjudice commercial infligé à la SNCB par cette fuite, qui concerne quand même un secteur libéralisé, à savoir celui du transport international de voyageurs.

06.05 **Minister Paul Magnette**: Mijnheer de voorzitter, collega's, net zoals u, betreur ik dat lek. Mijn eigen persoonlijke gegevens werden ook publiek gemaakt, ik ken dus de gevoelens van de slachtoffers.

Je le déplore, quelle que soit la nature de ces données. Il semble effectivement qu'il s'agisse de données strictement administratives. Pour ce qui me concerne, c'était mon adresse à l'université dans le cadre de mes fonctions professionnelles antérieures, ce qui n'est pas dramatique en soi. Mais là n'est pas la question! Il y a eu une fuite de plusieurs dizaines de milliers de données personnelles – quel que soit le nombre exact – et cela démontre la vulnérabilité du système informatique ou qu'une erreur humaine est possible.

J'ai donc immédiatement demandé à la SNCB de me transmettre un rapport écrit sur les causes de cet incident et sur la manière d'y remédier. La SNCB a procédé à un audit interne et elle a demandé à un consultant de faire une analyse externe des procédures informatiques et de la manière dont elles pouvaient être renforcées. Même si la SNCB ne m'a pas encore transmis le rapport définitif, il semblerait, selon elle, qu'il s'agisse d'une erreur d'un seul agent qui aurait localisé ce fichier dans une partie accessible du serveur alors qu'il aurait dû rester dans une partie dissimulée au public. Tout ceci devra être confirmé.

Par ailleurs, la Commission de protection de la vie privée s'est saisie du dossier et a effectivement qualifié ces faits de graves. Elle soumettra des recommandations dont je souhaite vivement que la SNCB tienne compte et les suive. Il faut faire en sorte que la sécurité informatique soit renforcée dans les processus et que le personnel qui gère ces données soit sensibilisé aux risques de diffusion. On a vu des cas similaires se produire dans d'autres départements, il y a donc une nouvelle problématique à laquelle il faut être particulièrement attentif. Je veillerai à ce que la SNCB le soit dès que les rapports nous auront été transmis.

06.06 **André Frédéric (PS)**: Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Vous reconnaissez qu'il y a eu une fuite et vous la déplorez. Le dossier est entre les mains du parquet, laissons donc la justice faire son travail.

Peut-être ai-je été inattentif mais je n'ai pas entendu de réponse à la question concernant la réparation. Y a-t-il, de la part de la SNCB, une volonté de dédommager ceux qui ont été victimes de ces fuites?

Je pense qu'il y a lieu de veiller à améliorer grandement la sécurisation des données informatiques, non seulement à la SNCB mais également pour l'ensemble des entreprises publiques, afin de ne pas devoir poser ce genre de questions tous les mois.

06.07 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de NMBS schrijft graag geschiedenis. Ook met dit datalek heeft ze geschiedenis geschreven. Volgens mij is er in ons land nog nooit een datalek van een dergelijke omvang geweest.

U komt hier zeggen dat het misschien om een menselijke fout gaat en dat de NBMS beveiligingsmaatregelen zal nemen op het vlak van informatica en personeel.

Ik stel tot mijn groot ongenoegen vast dat men zulke maatregelen nog moet nemen, dat een bedrijf van deze omvang, dat met dergelijke kapitalen en klanten omgaat – 1,5 miljoen aan klantengegevens – nu nog extra maatregelen moet nemen.

Wanneer men als klant zijn vertrouwen schenkt aan dit bedrijf, zou men er toch van uit mogen gaan dat het bedrijf ook van de overheid de nodige budgetten krijgt om de veiligheid te garanderen, niet alleen op het spoor, maar ook van de informatie op het vlak van klantengegevens.

Het is ook voor u als voogdijminister een blaam dat de NBMS daarin niet slaagt en dan men nu weer moet wachten op een nieuw rapport, op een nieuwe audit en op nieuwe maatregelen. Dit is ook voor u een ferme blaam, mijnheer de minister.

06.08 **Valérie De Bue** (MR): Monsieur le ministre, de nombreuses questions restent en suspens, qu'il serait bon d'éclaircir. Même si on reconnaît la gravité des faits, qu'il faut éviter à l'avenir, il faut répondre à certaines questions, notamment au problème de la réparation. Vous devriez préconiser à la SNCB de faire un geste envers les personnes concernées pour les rassurer, voire les dédommager. Une telle initiative rehausserait un peu son blason, ce dont elle a grandement besoin en ce moment.

06.09 **Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, nous sommes tous convaincus du problème lié à cette fuite de données et du risque de plus en plus grand, lié au développement des activités sur internet, que ce genre d'incident regrettable se multiplie si des mesures correctes ne sont pas prises. Comme mes autres collègues, j'insiste donc pour que des recommandations soient formulées et mises en œuvre par la SNCB. Dans le court terme, je rejoins ce qui a été dit sur la nécessité pour les clients d'obtenir réparation de la part de la SNCB ainsi qu'une information correcte.

Je dispose également d'un mail de Jobat qui, voici quelques jours, a également vécu une fuite de données et qui a envoyé un mail à chaque personne concernée. La SNCB devrait également informer les personnes lésées et leur proposer réparation du préjudice subi.

Monsieur le ministre, nous aurons certainement encore l'occasion de revenir sur ce problème, très important pour cette grande entreprise publique qu'est la SNCB. Je crois que nous y reviendrons tous volontiers avec votre successeur.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.