



Réponse de Madame la Ministre de la Justice, Elisabeth MARGUE, à la question parlementaire n° 1957 du 19 février 2025 de l'honorable député Monsieur Dan BIANCALANA

1) Madame la ministre peut-elle confirmer quels logiciels de gestion et de communication sont en place dans les établissements pénitentiaires au Luxembourg et quand ont eu lieu les différentes mises en marche ? A quelles fins précises ces logiciels sont-ils utilisés ?

Les logiciels de gestion de communication utilisés sont ceux de la société *Telio* pour le Centre pénitentiaire de Luxembourg (CPL) et de la société *Gerdès* pour le Centre pénitentiaire d'Uerschterhaff (CPU). Ces outils sont exclusivement destinés à la gestion des appels sortants, permettant ainsi aux détenus de maintenir des échanges avec leurs proches. Ces communications se limitent à la téléphonie, sans inclure de services de visioconférence.

Il convient de préciser qu'en raison de la pandémie, l'Administration pénitentiaire avait mis en place des séances via Skype, puis Teams, à disposition des détenus, afin de pallier l'absence de visites physiques pendant le confinement. Bien que cette option soit toujours accessible aux détenus, elle ne constitue pas un logiciel de gestion de communication à proprement parler, mais plutôt un dispositif permettant d'offrir une alternative aux visites en présentiel.

2) Madame la ministre peut-elle expliquer sur quels critères les différents logiciels en question ont été mis en place et comment ils ont été sélectionnés ?

Il est important de souligner que le marché de ce type de logiciel a toujours été, et demeure, extrêmement restreint.

Les logiciels ont été mis en place pour assurer un meilleur contrôle des numéros appelés par les détenus, en fonction des communications autorisées selon leur régime individualisé.

Après avoir d'abord pris contact avec une société belge, le choix s'est finalement porté en 2008 sur *Telio* pour le CPL, car cette entreprise offrait de meilleurs critères de sécurité de base. Elle a également fait preuve de flexibilité pour répondre aux exigences supplémentaires en matière de sécurité et de minimisation des données. De plus, le système affichait en temps réel le prix de la communication, permettant ainsi au détenu de contrôler ses dépenses, garantissant ainsi une transparence essentielle pour l'administration.

Pour le CPU, l'administration recherchait une solution comparable. À l'ouverture du CPU en décembre 2022, le choix s'est porté sur *Gerdès*, car il s'agissait du seul fournisseur étant toujours capable de fournir des téléphones avec un système affichant en temps réel le prix de la communication, garantissant ainsi le même niveau de transparence.



3) Le gouvernement a-t-il connaissance d'éventuelles failles de sécurité passées ou actuelles de ces logiciels ? Dans l'affirmative, de quelles failles s'agit-il concrètement ? Toujours dans l'affirmative, ont-elles pu être palliées ou bien comment Madame la ministre envisage-t-elle de les pallier ? Quelles précautions ont été mises en place pour prévenir d'éventuelles failles de sécurité futures ? Quelles dispositions ont été fixées avec les fabricants des logiciels concernant les mises à jour régulières ?

Au Luxembourg, aucune faille de sécurité n'a pu être détectée jusqu'à présent.

Une faille de sécurité a récemment été identifiée en Allemagne, au sein de la société *Telio*. Cette vulnérabilité a permis un accès non autorisé à l'interface via Internet, entraînant des intrusions illégales suivies de l'extraction malveillante de données.

Contrairement à l'Allemagne, au Luxembourg, l'accès à l'interface se fait exclusivement via le réseau étatique, et est restreint à certaines adresses IP. De plus, le droit d'accès pour les agents pénitentiaires n'est accordé par le service responsable que si un objectif légitime est clairement établi. Cette approche assure que les agents ne disposant pas des autorisations nécessaires ne puissent accéder aux données disponibles via cette interface.

Concernant le risque d'accès illégal dans le système du fournisseur de téléphonie, comme cela a été le cas en Allemagne, il est important de préciser qu'au Luxembourg en cas de situation similaire, les intrus n'auraient accès qu'à des données ne permettant pas l'identification automatique des personnes concernées.

Il convient de souligner qu'au Luxembourg ces mesures de sécurité avaient déjà été mises en place par l'Administration pénitentiaire avant la mise en production desdits logiciels. Par conséquent, les failles relevées en Allemagne n'ont pas eu d'équivalent au Luxembourg. Ainsi, le service informatique de l'Administration pénitentiaire collabore activement et de manière continue avec le CTIE et le fournisseur, dans le but de renforcer constamment la sécurité informatique.

En ce qui concerne les mises à jour, les fournisseurs de logiciels interviennent ponctuellement pour améliorer les systèmes, sans qu'il y ait de régularité particulière dans ces interventions.

4) Madame la ministre peut-elle confirmer qu'un protocole documentant les accès aux données sauvegardées dans le logiciel sera mis en place au plus tard à la fin du premier trimestre 2025 ? Madame la ministre peut-elle préciser quel type de personnel peut accéder aux différents types de données concernant les informations personnelles des détenus, leur état de santé, les raisons de leur incarcération et leurs échanges via les programmes en question ?

En ce qui concerne *Telio* et *Gerdas*, un protocole documentant les accès aux systèmes est déjà en place. Ces sociétés travaillent actuellement à renforcer encore d'avantage la conformité.



Nous pouvons également confirmer que la journalisation interviendra courant le premier trimestre 2025 en ce qui concerne notre base de données BASIS-Web qui alimente les interfaces *Telio* et *Gerdes* avec les données indirectes mentionnées supra.

Il est important de préciser que pour des raisons tenant au secret médical, les données de santé des détenus sont gérées de manière autonome par les établissements de santé qui collaborent avec l'Administration pénitentiaire et sont encodées uniquement dans des logiciels spécifiques à ces établissements.

Il est essentiel de souligner qu'au-delà de la journalisation prévue, l'accès aux données du logiciel BASIS-Web n'est accordé que lorsque l'agent en charge dispose d'une finalité légitime. De plus, l'agent n'a accès qu'aux données qui sont strictement nécessaires à l'exécution de ses missions et pour lesquelles il a obtenu une autorisation, excluant ainsi tout accès superflu ou non justifié.

Luxembourg, le 14 mars 2025.

La Ministre de la Justice

(s.) Elisabeth Margue