

## Question écrite n° 5-8937

de Hassan Bousetta (PS)

à la ministre de l'Emploi

*L'espionnage du personnel et de la clientèle des magasins IKEA*

industrie du meuble  
magasin à grande surface  
protection de la vie privée  
lieu de travail  
inspection du travail  
condition de travail

3/5/2013 Verzending vraag

22/4/2014 Antwoord

Herkwalificatie van : vraag om uitleg 5-3020

### Question n° 5-8937 du 3 mai 2013 : (Question posée en français)

Les magasins IKEA, présents dans de nombreux pays, sont visés en France par une enquête pénale pour des pratiques d'espionnage du personnel et de la clientèle.

Récemment, la presse annonce des mises en examen : " le juge d'instruction de Versailles Alain Gallaire a procédé, mardi 22 janvier, aux deux premières mises en examen dans l'affaire d'espionnage chez Ikea France " ([www.lemonde.fr](http://www.lemonde.fr) consulté le 23.01.2013). On le sait, les processus qui organisent les réseaux d'un groupe comme celui d'IKEA, s'appliquent souvent de manière identique quelque ce soit le pays concerné. Ce sont d'ailleurs ces principes conceptuels quasi universels qui font la réputation mondiale de la marque.

Par conséquent, il peut être parfaitement légitime de s'interroger sur les conditions de travail qui peuvent exister en Belgique et,

## Schriftelijke vraag nr. 5-8937

van Hassan Bousetta (PS)

aan de minister van Werk

*Het bespioneren van het personeel en van de klanten van IKEA*

meubelindustrie  
grootwarenhuis  
eerbiediging van het privé-leven  
werkplek  
arbeidsinspectie  
arbeidsvoorwaarden

3/5/2013 Verzending vraag

22/4/2014 Antwoord

Herkwalificatie van : vraag om uitleg 5-3020

### Vraag nr. 5-8937 d.d. 3 mei 2013 : (Vraag gesteld in het Frans)

De IKEA-winkels zijn in Frankrijk voorwerp van een gerechtelijk onderzoek naar het bespioneren van het personeel en van de klanten.

Onlangs raakte in de pers bekend dat de onderzoeksrechter van Versailles, Alain Gallaire op dinsdag 22 januari de eerste twee aanklachten behandelde in de zaak van de spionage bij IKEA Frankrijk. ([www.lemonde.fr](http://www.lemonde.fr), geraadpleegd op 23.01.2013) We weten dat de vestigingen van een groep zoals IKEA in alle landen meestal op dezelfde manier worden georganiseerd. Het bijna universele basisconcept draagt trouwens bij tot het wereldwijde imago van het merk.

Het kan bijgevolg volledig gerechtvaardigd zijn zich vragen te stellen over de arbeidsvoorwaarden in België, vooral in het licht van wat we hebben vernomen bij onze Franse bureaus, inzake het bewakingsbeleid

notamment, à la lumière de ce que nous apprenons de chez nos voisins français, par rapport aux politiques qui valent en matière de surveillance du personnel, mais aussi à l'encontre de la clientèle.

Dans ce contexte, Madame la Ministre de l'Emploi peut-elle nous faire savoir si des diligences particulières ont-elles été prises à cet égard particulièrement par les services de l'Inspection sociale et des auditorats du travail ?

**Réponse reçue le 22 avril 2014 :**

Je vous prie de trouver, ci-après la réponse à votre question.

Il faut veiller au respect du droit à la vie privée du travailleur dans le cadre de la relation de travail.

Je suis favorable à une meilleure conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle. Pas au renoncement de la première au profit de la seconde.

Aussi, notre pays dispose depuis plusieurs années déjà d'un arsenal de mesures visant à protéger les données personnelles des travailleurs.

Suite à l'apparition de nouvelles technologies, les partenaires sociaux ont souhaité encadrer les mesures de surveillance pouvant être mises en place par les employeurs et ainsi veiller à la protection de la vie privée des travailleurs.

Au cours des quinze dernières années, trois conventions collectives de travail ont dès lors été conclues au sein du Conseil national du Travail :

- 1) la convention collective de travail n° 68 (1998) relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard de la surveillance par caméras sur le lieu du travail ;
- 2) la convention collective de travail n° 81 (2002) relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau ;
- 3) la convention collective de travail n° 89 (2007) concernant la prévention des vols et les contrôles de sortie des travailleurs quittant l'entreprise ou le lieu du travail).

L'espionnage du personnel et de la clientèle dans les magasins IKEA est une pratique visant à éviter des fraudes et ou irrégularités en matière comptable et financière. Certes, elle ne fait actuellement pas l'objet d'un encadrement spécifique. Cependant, l'introduction d'un tel système d'alerte ne peut donner lieu à des pratiques qui iraient à l'encontre des principes prévus par les 3 CCT que je vous ai indiqués.

En outre, comme c'est le cas pour tout système de contrôle, les dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel sont applicables. Et dans la pratique, on constate que, dans quasi tous les cas, l'usage d'un système automatique de signalement comporte en soi un traitement de données à caractère personnel.

Il ressort de la jurisprudence que les éventuelles constatations qui sont obtenues par un système de contrôle qui ne respectent pas la loi du 8 décembre 1992, peuvent être considérées comme non valides à l'égard du travailleur concerné.

De plus, afin de s'assurer que tout système de contrôle utilisant les données personnelles respecte bien le cadre légal, il doit, avant son installation, être déclaré à la Commission de la protection de la vie privée. C'est donc une couche de contrôle supplémentaire qui est posée.

À côté de ces règles légales, les entreprises qui font usage ou désirent faire usage de tels systèmes de signalement doivent en plus garantir un encadrement adapté pour d'une part éviter correctement des signalements justifiés. Il s'agit toutefois d'une mission pour les entreprises elles-mêmes, éventuellement en concertation avec les

bij het personeel, maar ook bij de klanten.

Kan de minister ons meedelen of de Sociale Inspectie en het arbeidsauditoraat de zaak van nabij en specifiek volgen?

**Antwoord ontvangen op 22 april 2014 :**

Gelieve, hierna, het antwoord op uw vraag te willen vinden.

De bescherming van de privésfeer van de werknemer in het kader van de werkrelatie is een recht waarop moet toegezien worden.

Ik ben voorstander om de persoonlijke levenssfeer en het professionele leven beter te verzoenen. Niet om af te zien van het eerste in het belang van het tweede.

Zo beschikt ons land, sinds enkele jaren, over een arsenaal aan maatregelen ter bescherming van de persoonlijke gegevens van werknemers.

Als gevolg van het ontstaan van nieuwe technologieën, wensten de sociale partners de controlemaatregelen die door werkgevers zouden ingevoerd worden te omkaderen om zo de privacy van de werknemer te verzekeren.

Tijdens de laatste vijftien jaar werden er drie collectieve arbeidsovereenkomsten afgesloten in de Nationale Arbeidsraad:

- 1) Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 68 (1998) betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de camerabewaking op de arbeidsplaats;
- 2) Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 81 (2002) tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de controle op de elektronische on-line communicatiegegevens;
- 3) Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 89 (2007) betreffende de diefstalpreventie en de uitgangscontroles van werknemers bij het verlaten van de onderneming of de werkplaats.

Het bespioneren van het personeel en de klanten in de IKEA winkels is een praktijk die erop gericht is boekhoudkundige of financiële fraude of onregelmatigheden te voorkomen. Op dit ogenblik bestaat er inderdaad geen specifiek kader. De invoering van een dergelijk alarmsysteem kan evenwel geen aanleiding geven tot praktijken die tegen de principes van de voormelde CAO's zouden ingaan.

Daarenboven, zoals dit voor elk controlesysteem geldt, zijn de bepalingen van de wet van

8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens van toepassing. En in de praktijk stelt men vast dat, quasi in alle gevallen, het gebruik van een automatisch controlesysteem, op zich, persoonlijke gegevens bevatten.

Uit de rechtspraak kan men afleiden dat men eventuele vaststellingen aan de hand van een controlesysteem, dat in tegenspraak is met de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, als niet rechtsgeldig kan beschouwen ten aanzien van de betrokken werknemer.

Bovendien, moet elk controlesysteem dat persoonsgegevens gebruikt, teneinde te verzekeren dat het systeem het wettelijk kader respecteert, vóór de installatie ervan gemeld worden bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Op die manier wordt een bijkomende controle ingevoerd.

Naast deze wettelijke regeling, moeten de ondernemingen die gebruik maken of wensen gebruik te maken van dergelijke controlesystemen bovendien een aangepaste omkadering garanderen om enerzijds onterechte persoonsbeschrijvingen te vermijden en anderzijds de

partenaires sociaux.

Le respect des règles prévues par les trois conventions collectives et la loi du 8 décembre 1992 est assuré par les inspecteurs du Contrôle des lois sociales du Service public fédéral (SPF) Emploi d'initiative ou sur base d'une plainte. Le non-respect de ces règles est passible de sanctions pénales.

terechte persoonsbeschrijvingen correct te gebruiken. Het gaat hier evenwel om een taak voor de ondernemingen zelf, eventueel in samenspraak met de sociale partners.

De controle op de regels die bepaald zijn in de drie collectieve overeenkomsten en de wet van 8 december 1992, worden gewaarborgd door de inspecteurs van het Toezicht op de sociale wetten van de Federale Overheidsdienst (FOD) Werkgelegenheid, hetzij uit eigen beweging, hetzij naar aanleiding van een klacht. De niet-naleving van die regels is strafbaar.