



Enregistrement téléphonique par l'employeur

publié le **24/09/2013**, vu **7184 fois**, Auteur : [Maître GAEL COLLIN](#)

L'écoute et l'enregistrement des conversations téléphoniques des salariés comportant un risque certain d'atteinte à la vie privée, cette pratique est dès lors encadrée par la CNIL.

L'écoute et l'enregistrement de conversations téléphoniques par l'employeur ne peuvent être réalisés seulement si l'enregistrement est :

1. Justifié et proportionné au but recherché :

Le dispositif d'écoute et d'enregistrement des conversations téléphoniques du personnel ne peut être mis en place dans l'entreprise que s'il est justifié et proportionné au but recherché. Peuvent le cas échéant répondre à cette exigence les enregistrements de conversations téléphoniques :

- Destinés à évaluer les salariés dont le téléphone est l'outil de travail principal;
- Utilisés, à des fins de formation du personnel, dans certains secteurs tels que les banques, les compagnies d'assurance;
- mis en œuvre par certaines entreprises travaillant essentiellement par téléphone, à des fins de preuve d'un ordre commercial passé par un client ou d'un service délivré à celui-ci

2. Non permanent :

Pour la Cnil, aucune écoute permanente ou aucun enregistrement permanent des conversations ne peut en tout état de cause être mis en œuvre, sauf législation ou réglementation particulière l'imposant (par exemple, l'enregistrement des conversations téléphoniques des agents des marchés interbancaires qui constitue l'usage dans la profession et la norme dans la société. CA Paris 15 novembre 2002 n° 00-5819.).

En cas d'enregistrement des communications téléphoniques, il convient que les employés disposent de lignes téléphoniques non reliées au système d'enregistrement ou d'un dispositif technique leur permettant, en cas de conversation privée, de se mettre hors du champ du dispositif d'enregistrement, tant pour les appels entrants que sortants. Ces fonctionnalités doivent être offertes tout particulièrement dans le cas des salariés protégés.

3. Connu des salariés :

Outre la consultation des instances représentatives du personnel, les salariés ainsi que leurs interlocuteurs, doivent être informés, préalablement à la mise en place du dispositif :

- des objectifs poursuivis par l'installation de ce système;
- des conséquences individuelles qui pourront en résulter;
- des destinataires des enregistrements;
- des modalités d'exercice de leur droit d'accès.

L'information des interlocuteurs peut notamment être réalisée par la diffusion d'un message au

début de l'appel, ou par l'insertion d'une mention particulière dans le document contractuel ou d'information relatif au service téléphonique.

La jurisprudence admet la licéité de la preuve résultant d'un enregistrement des conversations téléphoniques du salarié dès lors que ce dernier était informé de l'existence de ce dispositif.^[1]

L'employeur a le droit de contrôler et de surveiller l'activité de ses salariés pendant le temps de travail ; seul l'emploi d'un procédé clandestin de surveillance est illicite.^[2]

L'écoute d'une communication téléphonique réalisée par une partie à l'insu de son auteur constitue un procédé déloyal rendant irrecevable sa production à titre de preuve.^[3]

Dès lors que le salarié reconnaît avoir été préalablement informé de l'existence du dispositif d'écoute des conversations téléphoniques entretenues par les salariés avec les clients de la société, il importe peu que l'intéressé n'ait pas eu connaissance, ainsi qu'il le soutient, que ces écoutes pourraient être utilisées comme moyens de preuve dans une procédure visant à sanctionner son comportement. Il importe également peu, sauf à les vider de tout sens, que le salarié n'ait pas été prévenu du moment choisi par l'employeur pour mettre en œuvre ces moyens de contrôle.^[4]

^[1] Cass. soc. 14 mars 2000 n° 98-42.090, Dujardin c/ Sté Instinet France

^[2] CA Paris 2 novembre 1995 n° 94-37029, 22e ch. C, Sté Crédit commercial de France c/ Fournier

^[3] Cass. soc. 16 décembre 2008 n° 07-43.993, Pontais c/ Caisse d'épargne de Basse-Normandie.

^[4] CA Metz 27 juin 2007 n° 04-3854, ch. soc., SARL Arvato services Bertelsmann c/ Heberle

^[5] Cass. crim. 14 février 2006 n° 05-84.384, Fourcade