

Dernière mise à jour le 03 février 2025

Ecouter et enregistrer les conversations téléphoniques des salariés

Compte tenu des risques d'atteinte à la vie privée, l'employeur n'a, en principe, pas le droit d'écouter les conversations téléphoniques des salariés.

Compte tenu des risques d'atteinte à la vie privée, l'employeur n'a pas le droit d'écouter les conversations téléphoniques des salariés, sauf ponctuellement et à des fins de formation ou d'évaluation (mesures de la qualité ou amélioration de l'accueil téléphonique par exemple).

Il doit alors, avant la mise en place du dispositif d'écoute ou d'enregistrement :

- Informer, par tout moyen, les salariés : voir paragraphe « informer les salariés » ci-dessous.
- Consulter les représentants du personnel : le CSE.

Au regard de la jurisprudence de la Cour de cassation en matière sociale, les salariés doivent être informés des périodes pendant lesquelles ils sont susceptibles d'être écoutés, par exemple dans le cadre d'écoutes à des fins de formation ou d'évaluation.

Les interlocuteurs doivent également être informés de leur droit d'opposition avant la fin de la conversation téléphonique, afin d'être en mesure d'exercer ce droit.

La CNIL recommande que les comptes rendus des conversations téléphoniques et grilles d'analyse soient conservés pour une durée de 1 an maximum.

Aucune écoute permanente des conversations du personnel ne peut être mise en œuvre au sein de l'entreprise.

En cas d'enregistrement des communications téléphoniques, le dispositif doit prévoir une possibilité de neutraliser les appels privés : les salariés doivent disposer 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 entrant que sortant (par exemple : possibilité d'utiliser une touche particulière avant de composer un numéro de téléphone pour neutraliser la fonction d'enregistrement).

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.

Lorsque les enregistrements sont réalisés à des fins de formation du personnel, la CNIL recommande une durée de conservation maximale de 6 mois.

Lorsqu'ils sont réalisés à des fins de preuve en matière bancaire, la durée de conservation doit être de 5 ans maximum.

[Contrôler l'activité des salariés](#)