



Employeur et écoute téléphonique de ses collaborateurs...

Très souvent, l'employeur se trouve dans une position difficile. En effet, entre l'envie d'écouter les conversations téléphoniques de ses collaborateurs et les règles à respecter, il est clairement difficile de s'y retrouver. Quelle est la marge de manœuvre de l'employeur sur les écoutes téléphoniques? Explications !

Les règles existantes en la matière

La question primordiale, qui est sur toutes les lèvres est la suivante : le droit du travail autorise-t-il l'employeur à écouter les conversations téléphoniques de ses collaborateurs ?

Il est à préciser que les écoutes téléphoniques des collaborateurs au sein de l'entreprise sont devenues **monnaie courante** depuis quelques années. Et bien souvent, l'employeur a clairement envie de savoir si certains de ses collaborateurs commettent une **faute professionnelle** ou non ! Il faut savoir que les écoutes téléphoniques ou les enregistrements réalisés dans une entreprise **sans en informer** les salariés en question constituent une **atteinte à l'intimité** de la vie privée.

Notez-le : l'employeur pourrait être poursuivi **pénalement** !

En effet, il est clair que si l'employeur a la possibilité de contrôler l'activité de ses collaborateurs, les règles sont toutes autres concernant les conversations téléphoniques de ses collaborateurs ! Cela est considéré comme un **acte de procédé déloyal** !

Notez-le : l'employeur a le droit de contrôler et de surveiller l'activité de ses salariés pendant le temps de travail. En effet, seul l'emploi d'un procédé clandestin de surveillance est illicite !

Par ailleurs, de nombreux collaborateurs sont très souvent tentés d'utiliser leur téléphone portable personnel dans le cadre professionnel. Ce qui convient de rappeler que la plupart du temps, une certaine tolérance est laissée à ces derniers, tant qu'il n'y a évidemment pas d'abus !

Néanmoins, un **usage abusif** peut parfois justifier une **sanction disciplinaire** pouvant aller jusqu'à un licenciement.

Si l'employeur souhaite procéder à ce type de pratique, il reviendra à ce dernier d'en **avertir** au préalable les collaborateurs en question.

Par ailleurs, l'enregistrement des appels téléphoniques ne peut être mis en place **sans information** et **consultation préalable** du **Comité d'entreprise** et bien évidemment sans avoir été porté à la connaissance du collaborateur. En effet, il a été précisé qu'en cas d'enregistrement des conversations téléphoniques motivés par des éléments objectifs, il est obligatoire pour l'employeur de respecter les procédures de consultation des instances représentatives du personnel et d'information des collaborateurs.

Attention : l'employeur a la possibilité de prévoir des **règles spécifiques** dans le **règlement intérieur** concernant l'utilisation du téléphone personnel sur le temps de travail ! Il est par exemple possible de prévoir des lieux où les collaborateurs peuvent passer des appels personnels ! D'une manière générale, la Jurisprudence a défini certaines règles permettant de dresser les contours entre les moyens de contrôle autorisés et les moyens de contrôle interdits.



Les limites au dispositif

L'employeur ne peut pas conservés plus de 6 mois les enregistrements. Il ne peut pas non plus enregistrer tous les appels dans le but de lutter contre les incivilités.

De plus, l'accès aux informations doit être limité aux services concernés.

Notez-le : la plupart du temps, les écoutes téléphoniques ne sont pas mises en place pour des raisons de sécurité !

La déclaration préalable à la CNIL

La **Loi du 6 janvier 1978** relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés exige une déclaration préalable auprès de la **CNIL**, de tout traitement automatisé d'informations nominatives.

Par ailleurs, la CNIL préconise que les collaborateurs d'une entreprise puissent bénéficier de lignes téléphoniques non connectés au dispositif d'écoute notamment pour leurs conversations à titre privée.

Cette dernière précise que l'enregistrement des conversations téléphoniques des salariés ne peut être réalisé qu'en cas de **nécessité reconnue** et doit être **proportionné** aux **objectifs poursuivis**. Pour cela, les salariés doivent être informés :

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

En d'autres termes, les écoutes téléphoniques sont très encadrées pour éviter l'atteinte à la vie privée des salariés !

Les seuls cas autorisés

La jurisprudence considère que l'employeur a la possibilité d'écouter les appels téléphoniques de ses collaborateurs dans le but de les **former** ou encore pour **améliorer la qualité du service**. C'est très souvent le cas dans les services de la relation client.

Il revient bien évidemment à l'employeur de **respecter les règles** en la matière, à savoir informer les représentants du personnel, mais également effectuer une déclaration auprès de la CNIL.

Il est à noter que la CNIL exerce un contrôle poussé dans le but de protéger les libertés individuelles