



Écoutes téléphoniques

L'employeur peut-il écouter les conversations téléphoniques de ses salariés ?

Ecoute téléphonique : respecter la vie privée

Les écoutes téléphoniques ou leurs enregistrements réalisés dans une entreprise à l'insu des salariés constituent une atteinte à l'intimité de la vie privée. Dans une telle situation, l'employeur engage sa responsabilité pénale.

Le fait d'informer le salarié que les communications téléphoniques sont susceptibles d'être écoutées ou enregistrées pendant une période donnée ne lui permet pas d'échapper à sa responsabilité pénale si l'employé n'a pas auparavant donné son consentement à cette écoute ou à cet enregistrement, ne serait-ce que de façon tacite.

L'atteinte à l'intimité de la vie privée peut également être caractérisée dans la mesure où le correspondant téléphonique n'est pas averti que sa conversation, qui peut être d'ordre personnel, est enregistrée ou écoutée par un tiers.

Les pratiques d'écoutes permanentes sont interdites compte tenu des risques d'atteinte aux libertés et à la vie privée des salariés, sauf dispositions légales.

Ecoute téléphonique ponctuelle à des fins de formation ou d'évaluation

Les écoutes téléphoniques peuvent être utilisées en cas de nécessité et dans un but professionnel à des fins de formation ou d'évaluation. Ce sera le cas, par exemple, d'un enregistrement en vue d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique.

Oui, l'employeur peut installer un dispositif d'écoute, mais ponctuel, des conversations afin de :

- ✓ former ses salariés ;
- ✓ les évaluer ;
- ✓ améliorer la qualité du service.

Pour ces situations, il effectue une déclaration simplifiée auprès de la CNIL avant toute mise en place d'un dispositif d'écoute ou d'enregistrement des conversations téléphoniques. De plus, les représentants du personnel sont consultés avant la mise en place du dispositif et les salariés, tout comme le correspondant téléphonique, doivent en être informés.

Si les salariés sont dûment avertis que leurs conversations pourront être écoutées, ces écoutes constituent une preuve valable pour fonder une sanction disciplinaire, voire un licenciement.

Cependant, la CNIL préconise que les salariés puissent bénéficier de lignes téléphoniques non connectées au dispositif d'écoute pour leurs conversations à titre privé.

En aucun cas la ligne téléphonique qu'utilisent les représentants du personnel ne pourra faire l'objet d'une écoute ou d'un enregistrement.

Droit de retrait

Droit de retrait : dans quelles conditions le salarié peut-il l'exercer ?

L'employeur doit s'assurer de la sécurité de ses salariés sur le lieu de travail et à défaut du respect de cette obligation, ces derniers peuvent arrêter de travailler en ayant recours au droit de retrait.

Si la loi permet aux salariés en danger d'exercer leur droit de retrait, il reste que ce droit est applicable sous réserve de réunir des conditions précises.

Les salariés doivent avoir un motif raisonnable de penser que la situation présente un danger grave et imminent pour leur sécurité ou leur santé. Ils doivent apporter la preuve de ce danger qui doit donc être réel et effectif. En cas de contentieux, ce sont les juges qui apprécient.

Pour mémoire, l'exercice de ce droit n'est pas obligatoire.