

NS 57

Ecoute et enregistrement des conversations téléphoniques sur le lieu de travail

*Suite à l'entrée en application du RGPD, les normes adoptées par la CNIL
n'ont plus de valeur juridique depuis le 25 mai 2018.*

*Dans l'attente de la production de référentiels RGPD, les responsables de traitement
peuvent s'en inspirer pour orienter leurs premières actions de conformité.*

*La CNIL attire toutefois l'attention sur la nécessité de veiller
au respect des nouvelles règles.*

Ecoute et enregistrement des conversations téléphoniques sur le lieu de travail

(Déclaration N° 57)

Suite à l'entrée en application du RGPD, les normes simplifiées adoptées par la CNIL n'ont plus de valeur juridique à compter du 25 mai 2018. Dans l'attente de la production de référentiels RGPD, la CNIL a décidé de les maintenir accessibles afin de permettre aux responsables de traitement d'orienter leurs premières actions de mise en conformité.

La norme simplifiée n° 57 concerne les traitements automatisés utilisés par les organismes publics ou privés relatifs à l'écoute et à l'enregistrement ponctuel des conversations téléphoniques sur le lieu de travail.

Sont exclus du champ de cette norme :

*les traitements réalisés par des organismes dont les missions consistent à **collecter des données sensibles** au sens de l'article 8 de la loi du 6 janvier 1978 ;*

les enregistrements audiovisuels ;

les écoutes et les enregistrements faisant l'objet d'un couplage avec des données provenant d'une capture d'écran du poste informatique de l'employé ;

l'enregistrement permanent ou systématique des appels sur le lieu de travail, y compris à des fins probatoires.

TEXTE OFFICIEL

[Délibération n° 2014-474 du 27 novembre 2014 portant adoption d'une norme simplifiée relative aux traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par les organismes publics et privés destinés à l'écoute et à l'enregistrement des conversations téléphoniques.](#)

Secteurs d'activité exclus du champ de la norme

Les organismes dont les missions consistent à collecter des données sensibles au sens de l'article 8 de la loi du 6 janvier 1978 (exemple : samu).

Responsables de traitement concernés

Organismes publics et privés.

Objectif(s) poursuivi(s) par le traitement (finalités)

Écoute et enregistrement ponctuel des conversations téléphoniques sur le lieu de travail ayant pour finalité(s) :

- **la formation** des employés ;
- **l'évaluation** des employés ;
- **l'amélioration** de la qualité du service.

La norme simplifiée est applicable aux documents d'analyse, tels que les comptes-rendus ou les grilles d'analyse réalisés dans le cadre des écoutes et des enregistrements, dans la mesure où ils poursuivent l'une ou plusieurs des finalités énoncées ci-dessus.

Utilisation(s) exclue(s) du champ de la norme

- enregistrement **permanent ou systématique** des conversations ;
- enregistrement des conversations à des **fins probatoires**.

Données personnelles concernées

Les données traitées incluent les enregistrements sonores. Dans le cadre de l'élaboration des documents d'analyse tels que des comptes-rendus ou des grilles d'analyse, les données collectées et traitées peuvent porter sur :

- les données d'**identification de l'employé et de l'évaluateur**;
- les **informations techniques** relatives à l'appel (date, heure et durée de l'appel) ;
- **l'évaluation professionnelle de l'employé.**

Données exclues du champ de la norme

Les données sensibles au sens de l'article 8 de la loi du 6 janvier 1978.

Durée de conservation des données

Les enregistrements ne doivent pas être conservés au-delà de **six mois à compter de leur collecte**. La durée de conservation des documents d'analyse (comptes rendus et grilles d'analyse) établis dans le cadre d'une écoute directe ou différée des appels est fixée à un an maximum.

Destinataires des données

Les personnes chargées de la formation des employés, de leur évaluation et de l'amélioration de la qualité du service peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel collectées.

Information des personnes et respect des droits « informatique et libertés »

Les employés ainsi que leurs interlocuteurs doivent être informés :

- de l'identité du responsable de traitement ;
- de la finalité ou des finalités poursuivie(s) par le traitement ;
- des catégories de données traitées ;
- des destinataires ou catégories de destinataires des données ;
- de leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition ainsi que des modalités d'exercice de ces derniers ;
- le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un Etat non-membre de l'Union européenne.

Les personnes doivent être informées de leur droit d'opposition avant la fin de la collecte des données les concernant, pour être en mesure d'exercer ce droit.

Sécurité et confidentialité

Le responsable du traitement prend toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données visées dans la présente norme, et s'assure de la mise en œuvre de mesures de protection physiques et logiques afin de préserver la sécurité des informations enregistrées dans les traitements mis en œuvre et empêcher tout accès ou utilisation détournée ou frauduleuse de celles-ci, notamment par des tiers non autorisés.

Les accès aux traitements de données mis en œuvre nécessitent une gestion des habilitations et une authentification des personnes accédant aux données, au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe individuels suffisamment robustes et régulièrement renouvelés, ou par tout autre moyen d'authentification de même fiabilité, conformément aux recommandations de la commission en la matière.

Transferts des données hors de l'union européenne

Les transferts de données mentionnées à l'article 3 réalisés vers des pays tiers à l'Union européenne et qui ne sont pas membres de l'Espace économique européen peuvent être effectués dans le cadre de cette norme lorsque l'une des conditions suivantes est réunie :

- les transferts s'effectuent à destination d'un **pays reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection suffisant** ;
- **le traitement garantit un niveau suffisant de protection de la vie privée et des droits et libertés fondamentaux des personnes** par la mise en œuvre des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou par l'adoption de règles internes d'entreprise (dénommées « BCR »), dont la CNIL a préalablement reconnu qu'elles garantissent un niveau de protection suffisant ;
- ils correspondent à l'une des exceptions prévues à l'article 69 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, dont le champ d'application est limité à des cas de transferts ponctuels et exceptionnels. Ainsi, **les transferts répétitifs, massifs ou structurels de données personnelles doivent faire l'objet d'un encadrement juridique spécifique** (« BCR », clauses contractuelles types ou Safe Harbor).

Le responsable de traitement doit avoir clairement informé les personnes concernées de l'existence de transferts de données vers des pays tiers, dans les conditions prévues par les dispositions de l'article 91 du décret du 20 octobre 2005 modifié (notamment la finalité du transfert, le ou les pays d'établissement du destinataire des données, les moyens mis en œuvre pour encadrer ce transfert...).