

# Est-il légal d'enregistrer les appels téléphoniques à des fins de contrôle ?

## Réponse courte

L'**enregistrement des appels** professionnels est légal au Luxembourg pour des finalités précises : preuve d'une transaction, formation, qualité de service, sécurité. L'enregistrement **systematique et permanent** de tous les appels est interdit ; seuls les appels strictement nécessaires à la finalité peuvent être captés, et l'**écoute en temps réel** est prohibée sauf nécessité impérieuse.

L'employeur doit informer le salarié et l'interlocuteur externe au début de chaque appel, consulter la délégation du personnel (article L.414-9 du Code du travail pour les entreprises d'au moins 150 salariés), réaliser une AIPD et limiter la conservation à **6 mois maximum** sauf justification. Sans information préalable, les enregistrements sont **irrecevables** devant le tribunal du travail.

## Définition

L'**enregistrement des appels téléphoniques** désigne la captation et la conservation des conversations professionnelles des salariés, en particulier dans les centres d'appels et services clients. Il constitue un traitement de **données à caractère personnel** au sens du RGPD.

Il vise des finalités précises : formation, contrôle qualité, preuve de transaction, sécurité. Il est encadré par l'article L.261-1 du Code du travail, le RGPD et les lignes directrices CNPD.

## Questions fréquentes

### Combien de temps conserver les enregistrements d'appels ?

La conservation maximale recommandée par la CNPD est de 6 mois. Au-delà, la justification doit être inscrite au registre des traitements (article 30 RGPD) et l'accès limité aux personnes habilitées.

### Est-il légal d'enregistrer les appels téléphoniques au Luxembourg ?

Oui, pour des finalités précises (preuve d'une transaction, formation, qualité, sécurité). L'enregistrement systematique et permanent de tous les appels est interdit ; seul un échantillonnage ou un déclenchement ciblé est admissible (article L.261-1 du Code du travail).

### Faut-il prévenir l'interlocuteur externe d'un enregistrement d'appel ?

Oui, une annonce préalable bilatérale en début d'appel est obligatoire pour informer le salarié et l'interlocuteur externe. Sans annonce, les enregistrements sont irrecevables devant le tribunal du travail.

### L'écoute en temps réel des appels est-elle autorisée ?

Non, l'écoute en temps réel est prohibée sauf nécessité impérieuse documentée et information préalable bilatérale. Tout dispositif d'écoute permanente expose à des sanctions pénales (L.261-2) et administratives RGPD.

### Quelles sanctions en cas d'enregistrement d'appels sans information ?

Sanctions pénales L.261-2 (251 € à 125 000 €), amendes administratives RGPD jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires mondial et irrecevabilité des enregistrements comme preuve devant le tribunal du travail.

## Une AIPD est-elle obligatoire pour les centres d'appels ?

Oui, l'AIPD est obligatoire (article 35 RGPD) car le risque élevé est caractérisé. La consultation de la délégation (L.414-9) est obligatoire pour les entreprises d'au moins 150 salariés avant la mise en service.

## Conditions d'exercice

L'enregistrement systématique de tous les appels est interdit ; seul un échantillonnage, un déclenchement à la demande du salarié ou un enregistrement spécifique à une transaction est admis.

Condition	Exigence
Finalité précise	Preuve d'une transaction, formation, qualité, sécurité — pas de surveillance disciplinaire
Pas d'enregistrement systématique	Échantillonnage ou déclenchement ciblé ; tous les appels = disproportionné
Information bilatérale	Annonce préalable au salarié et à l'interlocuteur externe en début d'appel
Pas d'écoute en temps réel	Sauf nécessité impérieuse documentée et information préalable
Consultation	Délégation du personnel (L.414-9) ou ITM à défaut

## Modalités pratiques

La conservation maximale recommandée par la CNPD est de 6 mois pour les enregistrements ; au-delà, la justification doit être inscrite au registre des traitements.

Démarche	Précision
Notice individuelle	Finalité, modalités, durée de conservation, droits — au salarié et dans la charte
Annonce d'appel	Message préalable à chaque appel pour le salarié et l'interlocuteur externe
Procès-verbal délégation	Consultation préalable obligatoire (L.414-9)
AIPD	Obligatoire (article 35 RGPD) — risque élevé caractérisé
Registre des traitements	Article 30 RGPD
Conservation	6 mois maximum sauf justification documentée
Habilitation des accès	Liste nominative avec traçabilité des écoutes

## Pratiques et recommandations

**Limiter** l'enregistrement à un échantillonnage ou aux appels liés à une transaction nécessitant preuve.

**Annoncer** clairement l'enregistrement en début d'appel au salarié et à l'interlocuteur externe.

**Exclure** systématiquement les appels identifiés comme privés du périmètre d'écoute.

**Sécuriser** les enregistrements par chiffrement et accès restreint au DPO et aux personnes habilitées.

**Documenter** chaque écoute ou extraction d'enregistrement à des fins probatoires.

**Réviser** annuellement la pertinence du dispositif avec la délégation du personnel.

## Cadre juridique

Référence	Objet
Art. <a href="#">L.261-1</a> du Code du travail	Surveillance des salariés (loi du 1er août 2018)
Art. <a href="#">L.261-2</a> du Code du travail	Sanctions pénales
Art. <a href="#">L.414-9</a> du Code du travail	Co-décision de la délégation du personnel
Loi modifiée du 1er août 2018	Protection des données personnelles
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Articles 5, 6, 12-13, 30, 35
Lignes directrices CNPD	Surveillance sur le lieu de travail

L'absence d'information préalable du salarié et de l'interlocuteur externe rend l'enregistrement illicite et inexploitable comme preuve. L'employeur s'expose à des amendes administratives RGPD jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires mondial et à des sanctions pénales ([L.261-2](#) : 251 € à 125 000 €).

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.