

# Faut-il informer les salariés si les appels sont enregistrés ?

## Réponse courte

Oui, il est obligatoire d'informer individuellement et préalablement chaque salarié concerné si les appels téléphoniques sont enregistrés. Cette information doit être claire, complète, accessible et délivrée par écrit, en précisant notamment la finalité, la base légale, la durée de conservation, les destinataires, les droits des salariés et les voies de réclamation.

L'absence d'information préalable constitue une violation du droit à la protection des données personnelles et expose l'employeur à des sanctions administratives et civiles, ainsi qu'à l'inexploitabilité des enregistrements en cas de litige. Il est impératif de documenter et de conserver la preuve de cette information.

## Définition

L'enregistrement des appels téléphoniques en entreprise au Luxembourg consiste à capter, conserver et éventuellement exploiter le contenu des conversations orales échangées via des dispositifs téléphoniques professionnels. Ce procédé constitue un traitement de données à caractère personnel dès lors que les salariés peuvent être identifiés, directement ou indirectement, par les enregistrements.

L'enregistrement des appels est soumis à des règles strictes en matière de protection de la vie privée et de respect des droits fondamentaux des salariés. Il implique la mise en œuvre de mesures garantissant la transparence, la proportionnalité et la sécurité du traitement.

## Conditions d'exercice

L'employeur ne peut enregistrer les appels téléphoniques des salariés que s'il justifie d'un intérêt légitime, tel que la sécurité des transactions, la preuve d'une opération, la formation ou l'évaluation du personnel. Ce traitement doit être strictement proportionné à la finalité poursuivie et ne pas porter une atteinte excessive à la vie privée des salariés.

L'enregistrement systématique et permanent de tous les appels est prohibé, sauf exception prévue par la loi ou la jurisprudence. L'employeur doit privilégier, lorsque cela est possible, des moyens moins intrusifs pour atteindre le même objectif. La consultation préalable de la délégation du personnel ou du comité mixte est obligatoire lorsque l'entreprise en est dotée (article [L.414-9](#) du Code du travail).

## Modalités pratiques

Avant la mise en place d'un dispositif d'enregistrement des appels, l'employeur doit informer individuellement et préalablement chaque salarié concerné. Cette information doit être claire, complète et accessible, et préciser notamment :

- La finalité de l'enregistrement
- La base légale du traitement
- La durée de conservation des enregistrements
- Les destinataires des données
- Les modalités d'exercice des droits d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement
- L'existence d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD)
- L'existence d'un encadrement humain dans le traitement automatisé

L'information doit être délivrée par écrit, par exemple via une note de service, le règlement interne ou une mention spécifique dans le contrat de travail. L'absence d'information préalable constitue une violation du droit à la protection des données personnelles et expose l'employeur à des sanctions administratives et civiles.

## Pratiques et recommandations

Il est recommandé de limiter l'enregistrement aux seuls appels strictement nécessaires à la finalité déclarée et d'exclure, autant que possible, les communications à caractère privé. L'employeur doit mettre en place des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la confidentialité, la sécurité et la traçabilité des enregistrements.

Il convient d'associer la délégation du personnel à la procédure d'information et, le cas échéant, de consulter le comité mixte. Toute modification substantielle du dispositif doit faire l'objet d'une nouvelle information des salariés. Il est conseillé de documenter l'ensemble des démarches d'information et de conserver les preuves de remise de l'information.

L'égalité de traitement entre les salariés doit être respectée lors de la mise en œuvre du dispositif. L'employeur doit également tenir un registre des activités de traitement conformément à l'article 30 du RGPD et à la loi du 1er août 2018.

## Cadre juridique

- Code du travail luxembourgeois :
  - Article [L.261-1](#) (respect de la vie privée et des libertés individuelles)
  - Article [L.414-9](#) (consultation de la délégation du personnel)
- Loi du 1er août 2018 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel
- Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), notamment articles 5, 6, 13, 30
- Lignes directrices de la CNPD sur la surveillance sur le lieu de travail
- Jurisprudence de la Cour supérieure de justice du Luxembourg

L'absence d'information préalable des salariés sur l'enregistrement de leurs appels constitue une infraction susceptible de sanctions par la CNPD et peut rendre les enregistrements inexploitable en cas de litige. Il est impératif de documenter toutes les étapes du processus d'information et de consultation.

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.