



## RGPD et téléphonie IP : les obligations liées à la voix sur IP

En basculant sa téléphonie du cuivre vers l'IP, une organisation ne change pas seulement de technologie : elle transforme des communications vocales autrefois analogiques en flux de données numériques, susceptibles d'être enregistrés, stockés, analysés et intégrés à des systèmes d'information. Or dès lors qu'il s'agit de données à caractère personnel, le Règlement général sur la protection des données s'applique. La voix sur IP, les enregistrements d'appels, les journaux de communication soulèvent ainsi des questions de conformité qu'il vaut mieux anticiper au moment de la migration. Cet article présente les principaux points d'attention, en restant sur les principes et en renvoyant à une expertise dédiée pour la mise en conformité.

## Pourquoi la téléphonie IP entre dans le champ du RGPD

La téléphonie a toujours traité des données personnelles, ne serait-ce que les numéros appelés et les identités des interlocuteurs. Mais le passage à l'IP amplifie et transforme ces traitements. La voix devient une donnée numérique manipulable : elle peut être enregistrée avec une facilité nouvelle, stockée durablement, transcrite, analysée par des outils d'intelligence artificielle. Les métadonnées, qui appelle qui, quand, combien de temps, se multiplient et s'intègrent aux systèmes d'information, aux outils de relation client, aux plateformes de centre de contact. Cette richesse fonctionnelle s'accompagne d'une responsabilité accrue : chaque traitement de ces données personnelles doit respecter les principes du RGPD.

## Le sujet sensible de l'enregistrement des appels

L'enregistrement des conversations téléphoniques est le point le plus délicat. Facilité par les solutions IP, il est fréquent dans les centres de contact, pour la qualité, la formation ou la preuve. Il constitue toutefois un traitement de données personnelles particulièrement sensible, soumis à plusieurs exigences. Il faut une base légale et une finalité déterminée, explicite et légitime : on n'enregistre pas par défaut, mais pour un objectif précis. Les personnes concernées, appelants comme collaborateurs, doivent être informées de l'enregistrement, de sa

finalité et de leurs droits. La durée de conservation doit être limitée à ce qui est nécessaire. L'accès aux enregistrements doit être restreint aux personnes habilitées. Ces exigences existaient déjà, mais la facilité technique de l'enregistrement en IP rend d'autant plus nécessaire un cadrage rigoureux.

## **Les principes RGPD appliqués à la voix sur IP**

Les grands principes du règlement se déclinent naturellement à la téléphonie IP. La minimisation invite à ne collecter et ne conserver que les données réellement nécessaires, plutôt que d'enregistrer et de journaliser tout par défaut. La limitation des finalités impose que les données collectées pour un objectif ne soient pas réutilisées pour un autre incompatible. La limitation de la conservation suppose de définir et d'appliquer des durées de rétention, avec suppression au terme. La sécurité exige de protéger ces données, chiffrement des flux et des enregistrements, contrôle des accès, traçabilité. Enfin, la transparence et le respect des droits, information, accès, effacement, doivent être assurés. Ces principes structurent la conception d'une téléphonie IP conforme.

## **La question de l'hébergement et des sous-traitants**

Le passage à des solutions IP, souvent hébergées dans le cloud, ajoute une dimension. Recourir à un opérateur ou à un éditeur qui héberge et traite les communications fait de ce prestataire un sous-traitant au sens du RGPD, ce qui suppose un encadrement contractuel des traitements et des garanties appropriées. La localisation de l'hébergement des données mérite attention, en particulier lorsqu'elle implique des transferts hors de l'Union européenne, soumis à des règles spécifiques. Pour une téléphonie en centre d'hébergement, il convient de s'assurer que le prestataire présente les garanties requises et que la répartition des responsabilités entre responsable de traitement et sous-traitant est clairement établie. Ces vérifications font partie intégrante du choix d'une solution.

## **Anticiper la conformité au moment de la migration**

La migration constitue le bon moment pour traiter ces questions, plutôt que de les découvrir après coup. Concevoir la nouvelle téléphonie en intégrant la protection des données dès la conception, c'est appliquer le principe de protection par défaut : paramétrer les durées de conservation, restreindre les accès, activer le chiffrement, prévoir l'information des personnes. C'est aussi l'occasion de mettre à jour le registre des traitements pour y intégrer les nouveaux usages, d'évaluer si une analyse d'impact est nécessaire pour les traitements les plus sensibles comme l'enregistrement systématique, et d'associer le délégué à la protection des données à la

définition de l'architecture. Anticiper évite d'avoir à corriger une configuration non conforme une fois le système en production.

## Une réserve importante

La conformité RGPD est un domaine qui dépend étroitement du contexte de chaque organisation, de ses traitements et de ses finalités. Cet article se limite à signaler les points d'attention que la migration vers la téléphonie IP rend saillants ; il ne constitue pas un avis juridique ni un guide de conformité. La qualification précise des traitements, le choix des bases légales, la rédaction des mentions d'information et l'éventuelle analyse d'impact doivent être établis au cas par cas, en s'appuyant sur le délégué à la protection des données de l'organisation et, le cas échéant, sur les recommandations de la CNIL relatives à l'enregistrement des communications et à la téléphonie.

## En synthèse

La bascule de la téléphonie vers l'IP fait entrer la voix dans le champ des données numériques, avec les obligations du RGPD qui l'accompagnent, particulièrement autour de l'enregistrement des appels. Minimisation, limitation des finalités et de la conservation, sécurité, transparence, encadrement des sous-traitants et de l'hébergement : autant de principes à intégrer dès la conception de la nouvelle solution. La migration est le moment opportun pour bâtir une téléphonie conforme par défaut. Compte tenu de la sensibilité du sujet, l'appui du délégué à la protection des données et des recommandations de la CNIL est indispensable.

---

*Cet article présente un cadre général à visée d'information et ne constitue pas un avis juridique. La conformité au RGPD doit être établie au cas par cas avec le délégué à la protection des données et au regard des recommandations de la CNIL. Sources : Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 ; recommandations de la CNIL en matière de téléphonie et d'enregistrement des communications.*

## Pour aller plus loin

- [NIS2 et résilience télécom : quelles exigences pour les OIV et collectivités ?](#)
- [Le canal téléphonique face aux autres canaux : évolution et projection](#)
- [Check-list de migration : les 10 points à vérifier avant la coupure](#)

## Concerné par la fin du cuivre sur vos sites ?

AILERYS Conseil vous accompagne de bout en bout : audit de votre parc, choix des accès et des opérateurs, pilotage de la migration.

Échanger avec un expert : <https://finducuire.info/contact/>

## À lire aussi dans ce dossier

- [Sécuriser sa téléphonie IP : fraude téléphonique \(toll fraud\) et parades](#)
- [NIS2 et résilience télécom : quelles exigences pour les OIV et collectivités après le cuivre ?](#)
- [Le RIO comme outil de diagnostic : identifier une ligne analogique par la commande 3179](#)
- [La fin du cuivre en outre-mer : échéances et particularités pour les DROM](#)

---

Article révisé le 19 août 2026 par FinDuCuivre.info

<https://finducuire.info/rgpd-telephonie-ip-enregistrement-appels-donnees-personnelles-fin-cuivre/>