SAFPT INFO

Téléphone portable personnel au travail : jusqu'où un employeur territorial peut-il réellement en réglementer l'usage ?

Téléphone portable personnel au travail : jusqu'où un employeur territorial peut-il réellement en réglementer l'usage ?
Management, proportionnalité, discipline, cybersécurité, droit à la déconnexion et doctrine d'usage numérique dans la fonction publique territoriale.
Analyse RH FPT • Management • Numérique
Le téléphone portable personnel est devenu un objet banal du quotidien professionnel. Cette banalisation rend pourtant son encadrement plus difficile qu'il n'y paraît. Entre la simple consultation d'un message familial et un usage répété qui perturbe le service, entre la détention passive d'un appareil et son utilisation pendant la conduite ou dans une situation dangereuse, les réalités juridiques et managériales sont profondément différentes.

Sommaire

1. Le temps de travail n'est pas un temps de libre disposition personnelle
2. La simple détention du téléphone n'est pas fautive
3. Ni interdiction générale ni liberté totale
4. L'image du service public doit être objectivée
5. Le risque de sécurité justifie les restrictions les plus fortes
6. La cybersécurité change la nature du problème
7. Le droit à la déconnexion oblige à regarder le problème dans les deux sens
8. Ce que confirme la jurisprudence
9. Avant la sanction, documenter le dysfonctionnement
10. Le recadrage managérial avant la discipline
11. Peut-on confisquer le téléphone d'un agent ?
12. Peut-on imposer la communication du numéro personnel ?
13. Le danger des règles différentes selon les services
14. Une note de service ou une charte compréhensible
15. L'exemplarité des cadres
16. Et si le véritable sujet n'était finalement pas le téléphone ?
17. Ce que je ferais aujourd'hui dans une DRH territoriale
18. Conclusion

Pour les directeurs des ressources humaines territoriaux, la question ne devrait donc pas être formulée ainsi : « Peut-on interdire le téléphone portable personnel au travail ? » Elle devrait plutôt devenir : dans quelles situations l'usage d'un téléphone personnel porte-t-il réellement atteinte au travail, au service, à la sécurité ou à l'image de la collectivité, et comment l'employeur peut-il intervenir de manière proportionnée ?
C'est toute la difficulté du sujet. Une collectivité ne peut ni ignorer des usages manifestement excessifs, ni traiter la possession d'un smartphone comme une faute en elle-même. La bonne doctrine se situe entre ces deux extrêmes.
Le temps de travail n'est pas un temps de libre disposition personnelle
Le premier principe est relativement simple. Pendant son temps de travail effectif, l'agent est à la disposition de son employeur, se conforme à ses directives et ne peut librement vaquer à des occupations personnelles. Le Code général de la fonction publique rappelle par ailleurs que l'agent public doit consacrer son activité professionnelle aux tâches qui lui sont confiées.
Un usage personnel du téléphone devient donc juridiquement problématique lorsqu'il cesse d'être ponctuel pour affecter réellement l'exécution des missions. Consulter rapidement un message urgent n'a pas la même portée que regarder régulièrement des vidéos, répondre longuement à des appels personnels, consulter les réseaux sociaux pendant des périodes importantes du service ou utiliser son téléphone malgré plusieurs rappels hiérarchiques.

La difficulté tient au fait que le droit ne fixe pas un nombre de minutes d'usage personnel qui ferait automatiquement basculer le comportement dans la faute. L'appréciation repose sur le contexte, la fréquence, la durée, les fonctions exercées et les conséquences sur le service.

Le bon raisonnement RH

Pour une DRH, il faut moins mesurer l'existence d'un usage que **son incidence concrète sur le travail et le service**.

La simple détention du téléphone n'est pas, en elle-même, fautive

C'est une distinction essentielle, notamment depuis la jurisprudence administrative ayant sanctionné des réglementations excessives.

Un agent qui conserve son téléphone éteint ou rangé dans sa poche n'est pas dans la même situation qu'un agent qui l'utilise continuellement pendant son service. La seule possession de l'appareil ne suffit donc pas, sauf circonstances particulières liées notamment à la sécurité, à la confidentialité ou aux contraintes spécifiques d'un environnement de travail.

Cette distinction devrait conduire les collectivités à être prudentes lorsqu'elles élaborent des règlements ou notes de service prévoyant une interdiction générale et absolue du téléphone personnel.

Une règle de prudence

Le pouvoir d'organisation du service ne permet pas de créer n'importe quelle interdiction simplement parce qu'elle faciliterait le management. Toute restriction doit pouvoir être reliée à une nécessité réelle.

La meilleure doctrine n'est probablement ni l'interdiction ni la liberté totale

Dans la plupart des collectivités, une politique de tolérance encadrée apparaît plus solide qu'une interdiction générale.

Cela signifie qu'un usage occasionnel et raisonnable peut être admis lorsqu'il ne perturbe ni le travail ni les collègues, tandis que certaines situations justifient des restrictions beaucoup plus strictes.

Un agent affecté à un guichet d'accueil n'est pas dans la même situation qu'un agent travaillant seul dans un bureau sans contact avec le public. Un conducteur de véhicule de service ne peut évidemment pas disposer de la même liberté d'usage qu'un agent consultant brièvement un message pendant une pause. Un professionnel manipulant un engin, intervenant sur la voie publique ou travaillant dans un environnement comportant des risques physiques doit également respecter des exigences de sécurité plus fortes.

La bonne réglementation est donc **différenciée selon les situations de travail**. Cette approche présente aussi un avantage managérial : une règle comprise comme directement liée au métier, à la sécurité ou à l'accueil des usagers est plus facile à accepter qu'une interdiction uniforme dont les agents ne comprennent pas la justification.

L'image du service public constitue un véritable enjeu, mais elle doit être objectivée

Le smartphone peut également poser un problème d'image. Un agent qui consulte longuement son écran personnel alors qu'un usager attend peut donner le sentiment d'une absence d'attention, même si l'agent considère lui-même que la consultation est sans conséquence sur son travail.

Pour une collectivité, cette dimension ne doit pas être négligée. Les comportements visibles dans les espaces d'accueil contribuent directement à la perception du professionnalisme du service public.

Mais là encore, la réponse doit rester proportionnée. Le simple fait qu'un téléphone soit visible sur un bureau ne caractérise pas un manquement. En revanche, un usage régulier devant les usagers, une absence de réponse parce que l'agent est absorbé par son écran ou des conversations privées fréquentes pendant l'accueil peuvent légitimement justifier un recadrage.

Le risque de sécurité est probablement le motif le plus solide pour limiter strictement l'usage

Dans certains métiers territoriaux, la question dépasse très largement celle de la productivité. Le téléphone devient un risque professionnel.

C'est particulièrement vrai pour les conducteurs de véhicules, les agents utilisant des engins, les personnels techniques travaillant sur la voie publique ou les professionnels amenés à manipuler certains équipements ou produits dangereux.

La distraction liée à une notification, un appel ou la consultation d'un écran peut augmenter directement le risque d'accident. Dans ces situations, l'interdiction peut être beaucoup plus stricte parce qu'elle répond à une exigence de sécurité objectivement identifiable.

Un sujet de prévention

Pour une DRH, cette question devrait être articulée avec la politique de prévention et, lorsque cela est pertinent, avec le document unique d'évaluation des risques professionnels. **La réglementation du téléphone personnel est aussi un sujet de santé et de sécurité au travail.**

La cybersécurité change complètement la nature du problème

Un autre risque est parfois sous-estimé par les services RH parce qu'il est perçu comme relevant exclusivement de la direction informatique. Le smartphone personnel peut devenir une porte d'entrée vers le système d'information de la collectivité.

Le simple fait de brancher un téléphone privé par câble USB à un poste professionnel, de transférer un document vers une messagerie personnelle ou de stocker des informations professionnelles sur un service cloud privé peut créer un risque de sécurité important.

La question devient encore plus sensible lorsque les agents utilisent leur téléphone personnel pour accéder à des applications professionnelles, à leur messagerie ou à des données contenant des informations à caractère personnel.

Cette pratique dite BYOD — l'utilisation d'un équipement personnel à des fins professionnelles — ne doit jamais reposer uniquement sur la bonne volonté des agents. Si la collectivité accepte ce type d'usage, elle doit fixer un cadre technique et organisationnel précis. Pour les fonctions comportant des données sensibles ou une forte mobilité, la fourniture d'un appareil professionnel dédié reste souvent la solution la plus sûre.

Une incohérence à éviter

L'employeur ne peut pas souhaiter limiter fortement l'usage du smartphone personnel pendant le travail tout en transformant ce même téléphone en outil professionnel de fait.

Le droit à la déconnexion oblige l'employeur à regarder le problème dans l'autre sens

Les collectivités s'intéressent souvent au temps passé par les agents sur leur téléphone personnel pendant le service. Elles devraient également regarder le temps pendant lequel elles sollicitent les agents sur ce même téléphone en dehors du service.

La généralisation de la messagerie, des groupes instantanés et des outils numériques crée parfois une disponibilité informelle permanente. Un manager peut prendre l'habitude d'envoyer un message à 20 heures en considérant que l'agent répondra le lendemain. L'agent, lui, peut percevoir cette notification comme une demande immédiate. Petit à petit, la frontière entre disponibilité professionnelle et vie personnelle disparaît.

Le droit à la déconnexion impose précisément de prévenir cette dérive. Il serait donc incohérent pour une collectivité d'exiger une discipline numérique stricte pendant les heures de travail tout en utilisant le téléphone privé des agents pour prolonger leur disponibilité en dehors de ces mêmes horaires.

La doctrine doit fonctionner dans les deux sens

Limiter les usages personnels qui perturbent le travail et limiter les usages professionnels qui envahissent la vie personnelle.

La jurisprudence confirme que le contexte est déterminant

Plusieurs décisions administratives permettent de comprendre la logique du juge.

Dans une affaire jugée par la Cour administrative d'appel de Bordeaux en mars 2023, une aide-soignante avait été sanctionnée parce qu'elle conservait son téléphone personnel dans sa poche pendant son service. Aucun usage actif n'était réellement établi. La sanction a été annulée, le juge considérant notamment que la restriction apparaissait excessivement générale au regard des nécessités du service.

À l'inverse, le Tribunal administratif d'Orléans a validé en 2022 une sanction concernant un agent de restauration scolaire qui continuait à utiliser son téléphone pour écouter de la musique ou recevoir des appels dans un environnement soumis à des exigences particulières d'hygiène, malgré plusieurs rappels hiérarchiques.

Une décision plus ancienne du Tribunal administratif de Dijon montre également que l'usage abusif du téléphone peut contribuer à caractériser une insuffisance professionnelle lorsqu'il s'accompagne d'une mauvaise exécution persistante des missions.

L'enseignement à retenir
Le juge regarde moins le téléphone que le comportement professionnel qui l'entoure.

Avant la sanction, il faut généralement documenter le dysfonctionnement
Lorsqu'un manager estime qu'un agent utilise trop son téléphone, la première difficulté est souvent probatoire. Dire « il est tout le temps sur son téléphone » est insuffisant.
Il faut pouvoir préciser ce qui est constaté : fréquence des appels personnels, consultation pendant l'accueil des usagers, retards dans l'exécution des tâches, maintien du comportement malgré plusieurs rappels, utilisation pendant une opération dangereuse ou perturbation répétée de l'équipe.
La preuve doit naturellement être loyale. L'employeur n'a pas vocation à surveiller clandestinement le contenu d'un téléphone personnel, à consulter les messages privés de l'agent ou à installer des mécanismes de surveillance disproportionnés.
Dans la plupart des situations, les outils les plus solides restent beaucoup plus simples : constatations circonstanciées du supérieur hiérarchique, comptes rendus d'entretien, témoignages, plaintes d'usagers ou éléments démontrant une dégradation réelle du travail.
Le dossier disciplinaire sera d'autant plus solide que l'employeur aura documenté **les conséquences professionnelles de l'usage, et non simplement son existence**.

Le recadrage managérial doit précéder la logique disciplinaire lorsque la situation le permet
Toutes les utilisations excessives du téléphone ne nécessitent pas immédiatement une procédure disciplinaire. Dans de nombreux cas, le premier niveau de réponse relève du management.
Le responsable doit rappeler les règles, expliquer précisément le dysfonctionnement constaté et demander à l'agent de modifier son comportement.
Ce recadrage doit être suffisamment précis pour éviter les malentendus. Il est beaucoup plus efficace de dire : « Vous avez interrompu trois fois l'accueil cet après-midi pour répondre à des appels personnels et deux usagers ont attendu sans être pris en charge » que d'affirmer simplement : « Vous utilisez trop votre téléphone ».
Cette méthode replace immédiatement le débat sur le terrain professionnel. Lorsque les rappels sont ignorés ou que le comportement persiste, la question disciplinaire peut alors se poser avec un dossier beaucoup plus solide.

Le téléphone n'est pas une faute autonome
Il devient disciplinaire lorsqu'il révèle ou produit un manquement professionnel identifiable.

Peut-on confisquer le téléphone d'un agent ?
Cette idée apparaît régulièrement dans les discussions managériales, notamment lorsque les usages deviennent difficiles à maîtriser. La prudence s'impose.
L'employeur peut réglementer l'usage d'un téléphone personnel et imposer, dans certaines situations justifiées, qu'il ne soit pas utilisé pendant le service. Cela ne signifie pas qu'il dispose d'un pouvoir général permettant de prendre possession d'un bien personnel et de le conserver.
Des dispositifs particuliers peuvent évidemment exister dans certains environnements hautement sécurisés, mais ils ne peuvent être transposés mécaniquement à l'ensemble des services territoriaux.
Dans une collectivité classique, il est préférable de **réglementer les comportements plutôt que d'organiser la confiscation des objets**.

Peut-on imposer à l'agent de communiquer son numéro personnel ?
La transformation numérique a rendu cette question très concrète. Lorsqu'un agent ne dispose pas de téléphone professionnel, certains services prennent l'habitude d'utiliser son numéro privé pour l'organisation quotidienne du travail.
Cette pratique mérite d'être encadrée. Le téléphone personnel ne doit pas devenir, par défaut, l'outil de joignabilité professionnelle de la collectivité. Lorsque des missions nécessitent une disponibilité particulière, l'employeur doit organiser cette disponibilité à travers des dispositifs professionnels adaptés.
Il faut notamment éviter qu'un agent soit considéré comme fautif simplement parce qu'il n'a pas répondu, sur son téléphone privé et en dehors de ses horaires, à une sollicitation professionnelle qui n'entrait pas dans un dispositif organisé de permanence ou d'astreinte.

Le véritable problème apparaît souvent lorsque chaque manager invente sa propre règle
Dans beaucoup de collectivités, la principale difficulté n'est pas l'absence totale de règles, mais la coexistence de règles différentes selon les services.
Dans une direction, le téléphone est toléré sur le bureau. Dans une autre, il doit rester dans le vestiaire. Dans un troisième service, le manager l'utilise lui-même constamment mais reproche aux agents de consulter le leur.
Ces différences créent rapidement un sentiment d'injustice. Pour la DRH, la solution consiste à définir une doctrine commune laissant ensuite la possibilité d'adaptations justifiées par les caractéristiques des métiers.
Une collectivité peut, par exemple, poser un principe général d'usage personnel occasionnel et raisonnable tout en identifiant les situations où une restriction renforcée est nécessaire : accueil du public, conduite, équipements dangereux, réunions, espaces soumis à des contraintes d'hygiène ou traitement d'informations sensibles.

La note de service ou la charte doivent surtout être compréhensibles
Une bonne charte n'est pas nécessairement une charte longue. Les agents doivent pouvoir comprendre immédiatement ce qui est attendu d'eux.
La règle devrait préciser que le téléphone personnel ne doit pas perturber l'exécution des tâches, l'accueil des usagers, la sécurité, la confidentialité ou le fonctionnement collectif. Elle devrait également identifier clairement les situations dans lesquelles son usage est interdit ou fortement restreint.
Les règles relatives à la connexion des équipements privés au système informatique devraient être traitées en lien avec la charte informatique et la politique de sécurité des systèmes d'information.
Selon le contenu et la portée des règles envisagées, la collectivité devra naturellement respecter les procédures de dialogue social applicables avant leur mise en œuvre. Mais une fois le cadre adopté, l'enjeu principal reste son application homogène.

L'exemplarité des cadres déterminera probablement plus l'efficacité de la règle que le règlement lui-même
Il existe un sujet que les chartes abordent rarement : le comportement des managers.
Un responsable qui consulte continuellement son téléphone pendant les réunions, répond à des messages personnels devant les agents ou envoie des sollicitations professionnelles à toute heure affaiblit considérablement la légitimité des règles qu'il souhaite imposer à son équipe.
La sobriété numérique est d'abord une pratique managériale.
Pour le DRH, former les cadres à réguler les usages numériques est donc probablement plus utile que multiplier les interdictions. Cela suppose de leur apprendre à distinguer l'urgence personnelle ponctuelle de l'abus, à objectiver les dysfonctionnements, à conduire un entretien de recadrage et à savoir dans quelles situations une restriction stricte est justifiée.

Et si le véritable sujet n'était finalement pas le téléphone ?
Les débats sur le smartphone cachent parfois une question plus large.
Pourquoi un manager remarque-t-il immédiatement qu'un agent consulte son téléphone mais ne regarde pas toujours la charge réelle de travail, les objectifs atteints ou la qualité du service rendu ? Le risque serait de transformer le téléphone en symbole visible de toutes les difficultés de management.
Un agent qui passe trente minutes sur son smartphone parce qu'il n'a plus de travail à réaliser n'est pas confronté au même problème qu'un agent qui abandonne régulièrement ses missions pour consulter les réseaux sociaux. Dans le premier cas, l'organisation du travail doit également être interrogée.
La question essentielle reste donc la qualité de l'activité professionnelle : l'agent accomplit-il ses missions ? Les usagers sont-ils correctement accueillis ? L'équipe fonctionne-t-elle ? La sécurité est-elle assurée ? Le comportement porte-t-il atteinte au service ?

Le véritable enjeu managérial
Le téléphone est souvent le révélateur du problème. Il n'en est pas toujours la cause.

Ce que je ferais aujourd'hui dans une DRH territoriale
Je commencerais par vérifier l'existence d'un cadre commun à l'échelle de la collectivité. S'il n'existe pas, je privilégierais une doctrine courte et claire plutôt qu'une interdiction générale : usage personnel ponctuel toléré lorsqu'il n'affecte pas le travail, restrictions fortes dans les situations présentant un enjeu d'accueil, de sécurité, d'hygiène ou de confidentialité.

Je rapprocherais ensuite cette doctrine de la charte informatique et de la politique de cybersécurité afin d'éviter que la question du téléphone privé soit traitée séparément du BYOD, des messageries privées ou des transferts de fichiers.
Je vérifierais également que les managers sont capables de distinguer la simple possession de l'appareil d'un usage réellement problématique et qu'ils savent documenter les conséquences professionnelles avant de solliciter une réponse disciplinaire.
Enfin, j'intégrerais explicitement la question du droit à la déconnexion afin d'éviter une contradiction fréquente : demander aux agents de limiter l'usage de leur téléphone personnel pendant le travail tout en considérant ce même appareil comme un outil normal de disponibilité professionnelle en dehors du travail.

Conclusion : réglementer les comportements plutôt que déclarer la guerre aux smartphones
Le téléphone portable personnel est désormais indissociable de la vie quotidienne. Imaginer qu'il pourrait disparaître totalement des lieux de travail publics est probablement irréaliste.
Cela ne signifie pas que l'employeur territorial doive renoncer à réguler son usage. Il peut et doit intervenir lorsque l'utilisation de l'appareil porte atteinte au temps de travail, à la qualité du service rendu, à l'image de la collectivité, à la sécurité, à la confidentialité ou au fonctionnement des équipes.
Mais la réponse juridiquement la plus solide et managérialement la plus efficace n'est pas l'interdiction uniforme.
Elle consiste à construire une règle **justifiée, proportionnée, connue et appliquée de manière cohérente**.
Pour les DRH territoriaux, la bonne question n'est donc finalement pas : **« Peut-on interdire les téléphones personnels ? »**

Elle est : **« Quels usages sommes-nous réellement en mesure de justifier comme incompatibles avec le service, et avons-nous organisé une réponse proportionnée à ces risques ? »**
C'est cette différence qui sépare une politique de régulation numérique d'une simple interdiction. Et c'est probablement aussi cette approche qui permet de concilier le plus durablement autorité managériale, respect de la vie privée et qualité du service public.

Mon opinion
Le sujet est souvent traité trop bas dans l'organisation, comme une simple difficulté de comportement individuel. Or il relève en réalité d'une **doctrine collective d'usage numérique**.

Une collectivité qui ne fixe pas de cadre laisse chaque manager inventer sa propre norme, ce qui crée rapidement de l'inégalité de traitement et fragilise les recadrages.

À l'inverse, une interdiction générale peut être juridiquement excessive et managérialement contre-productive.

La bonne réponse se situe dans une régulation commune, proportionnée aux métiers et cohérente avec le droit à la déconnexion.

WWW.SAFPT.ORG Libre-Autonome-Indépendant
Droits Obligation Défense Information