



Avertissement salarié, est ce possible?

Par Sophie57

Bonjour,

Je me tourne vers vous pour un conseil sur une situation un peu compliquée.

Un de nos salariés présent dans la société depuis environ 3 ans, au post d'assistant et assez proche d'un collègue passe beaucoup de temps au téléphone avec lui, je précise que c'est durant son temps de travail et sur la ligne téléphonique du standard de notre entreprise. Je précise par ailleurs que cette personne fait partie des dernières arrivées, la plupart des salariés étant en poste depuis 5-6ans et nous n'avons jamais de soucis, l'équipe s'entend bien. Nous avons constaté à plusieurs reprises sur les relevés des lignes que certains appels pouvaient durer 15,20 ou parfois 30 à 40 minutes?

Notre système de téléphonie professionnelle permet d'enregistrer certains appels, pas tous. Comme nous avons des doutes sur ce salarié, qui en plus bloque la ligne des clients, nous voulions savoir si ces appels avaient un caractère réellement professionnels et nécessaires.

Nous avons donc écouté 5/6 enregistrements (les plus longs que nous avons) et malheureusement constaté que durant ces conversations, régulièrement le salarié en question se plaint auprès de son collègue de son responsable qui n'est « pas de bonne humeur » et qui lui aurait « hurlé dessus dès son arrivée »? en interne, nous savons que ce n'est pas vrai?en revanche, force est de constater, qu'il n'est pas possible de demander à cette personne de corriger ses erreurs sans que cela soit mal pris.

De même, à plusieurs reprises ce salarié présente des propos injurieux envers 2 personnes qui travaillent avec lui, pour la 1ere il la traite de «grosse » et explique dans sans sa conversation qu'il trouve anormale que cette personne, alors enceinte, puisse partir du bureau pour ses rendez-vous et laisser le travail aux autres, également qu'elle ne peut plus porter de carton ou monter des escaliers et que du coup le salarié en question doit tout faire à sa place. Pour la 2nde, à plusieurs reprises le salarié évoque le fait que sa collègue n'est pas quelqu'un de fiable car elle ne reste jamais pour aider si il y'a besoin. Le ton employé étant assez virulent.

Enfin pour la 3eme personnes, il s'agit de la dernière entrée dans la société, elle se moque ouvertement d'elle du fait qu'elle est jeune et qu'elle ne sait rien faire (pourtant interrogée un peu avant, tout semblait bien se passer), elle l'a critiqué également sur sa personnalité. D'ailleurs, le salarié en question se fait plutôt passer pour une gentille personne qui s'est liée d'amitié avec ces mêmes personnes qu'il critique quand elles ont le dos tourné.

Notre problème est que si cette personne agit ainsi au téléphone, elle colporte des informations fausses sur plusieurs autres membres du personnel.

Nous aimerions savoir si légalement les enregistrements peuvent être utilisés pour lui envoyer un avertissement ? Cela pour lui faire comprendre que nous avons entendus ce qu'elle a dit et que nous attendons d'elle qu'en cas de problème, elle en parle plutôt avec la direction plutôt que de colporter des informations qui dénigrent les autres, sans fondements, d'autant plus qu

Elle n'est jamais venue se plaindre auparavant de ses collègues ou de son responsable..

C'est une situation délicate à laquelle nous voulons mettre un terme pour éviter qu'à partir des bruits d'une personne, il finisse par y avoir des mauvaises impressions sur les autres, car bien sûr, cette personne quant à elle, se fait passer pour la personne qui gère tout, sans qui plus rien ne serait possible ?

Dans notre établissement, nous misons beaucoup sur l'esprit d'équipe, l'ensemble du personnel s'entendant bien, nous voudrions éviter que cette personne sème la zizanie et fasse passer les autres pour de mauvais salariés/employeur alors que manifestement, le plus gros problème semble venir d'elle.

Par hideo

Bonjour,

Si j'ai bien compris vous êtes une TPE de moins de 11 salariés ?

la CNIL Invite à tolérer une utilisation personnelle du téléphone professionnel pourvu que cet usage personnel demeure raisonnable et ne soit pas préjudiciable à l'entreprise (délib. CNIL 2005-19 du 3 février 2005).

Selon la CNIL, l'employeur peut utiliser un autocommutateur qui permet d'orienter les appels entrants et sortants et d'enregistrer les numéros de téléphone sortants. Il peut donc identifier les communications téléphoniques non professionnelles.

Nous aimerions savoir si légalement les enregistrements peuvent être utilisés pour lui envoyer un avertissement

Non ,vous ne pouvez pas enregistrer les conversations téléphoniques ,même sur le réseau téléphone professionnel, sans que le salarié en question ait été averti au préalable de la possibilité que les conversations téléphoniques soient enregistrées ,même chose vis à vis d'un client.Il faut qu'il y ait une bande annonce.et que tous les salariés soient bien informés.

Néanmoins ,vous avez parfaitement le droit de connaître ,sans l'avis du salarié, la liste des numéros appelés et la durée de conversation.Il suffit de le demander à votre opérateur téléphone

Ce moyen peut servir de preuve pour démontrer un nombre d'appels non professionnels abusifs préjudiciables à votre entreprise (les clients attendent)et justifier une sanction comme un avertissement

Cordialement

Par kang74

Bonjour

D'après ce que j'ai compris, c'est qu'on ne peut même pas lui reprocher d'avoir des appels extérieurs, puisque les communications sont avec un collègue ... donc internes(?)

Reste la seule "faute": le fait de bloquer l'accès au standard au client .

Vous pouvez faire une note de service pour dire que vous contrôlerez l'usage du standard en captant les conversations pour comprendre pourquoi les clients se plaignent qu'il soit occupé , alors que ce n'est qu'un outil professionnel: vous le rappellerez aussi comme hideo l'explique.

Vous ne pouvez pas vous servir de la teneur de ces conversations d'une part ... et j'ai envie de dire, que pour danser le tango, il faut être deux .

Si le destinataire n'approuvait pas ces propos, il serait venu dans votre bureau faire un signalement de propos discriminatoires .

Il le peut toujours .

Après, bien évidemment, vous pouvez rappeler à toute l'équipe la loi vis à vis de la discrimination, les risques pénales etc .

Bien évidemment, n'oubliez pas de terminer votre laius que toute personne qui se sentirait discriminé par son état de grossesse, son physique, ou sa religion peut venir vous en parler ... mais vous pouvez vous retrouver aussi bien être bien embêté si c'est l'autre collègue qui alimente ces conversations .

Par Sophie57

Bonsoir,

Je vous remercie pour vos réponses avisées. Et pour le temps consacré.
Nous allons suivre vos préconisations.

Cordialement