



Modification de mes tâches...

Par **stephadie**, le **21/01/2013** à **08:45**

Bonjour,

Je suis Administratrice des Vente sur un plateau téléphonique (même si l'entreprise refuse d'appeler cela ainsi). Mes tâches sont - téléphone : prise de commande, renseignements, appels sortant pour gestion des litiges - administratif : enregistrement de contrats d'agréments (nous travaillons avec des VDI), gestion litiges transporteur, envoi de documents, courrier... et bien sur classement.

Je suis dans cet emploi depuis juillet 2009: intérim puis cdd puis CDI.

En octobre dernier, l'entreprise décide de déménager. Je prends tous les renseignements possible pour savoir quels étaient nos Droits et nos obligations. Je pense que cela s'est su bien que je suis restée discrète (nous sommes 3 à avoir pris ces renseignements).

Depuis un an, je ne supporte plus mon boulot mais je le fais vaillamment. J'ai entrepris les démarches pour une reconversion professionnelle via le Fongécif : j'en ai informé mon employeur pour savoir s'il s'opposerait à ma demande d'absence de 9 mois, le temps de ma formation. Il ne s'y opposera pas (mais ne me remplacera pas durant ce temps vu le peu de travail qu'il y a - et c'est vrai, il n'y a pas de quoi boucler une journée complète de travail pour 7 personnes).

Vendredi, j'ai eu mon entretien de fin d'année où mon responsable m'a informée que j'étais incompétente au téléphone (soit, je reconnais que ce n'est pas ce que je fais le mieux) : je devrais être moins intelligente et plus relationnelle, m'a-t-elle dit. Elle veut donc que je ne prenne plus le téléphone et qu'à la place je fasse du classement. Sachant que depuis 3 ans 1/2, je suis celle qui prend le plus d'appels du service (jusqu'à 60 par jour + une centaine de mails traités + le travail administratif), je trouve bizarre que c'est justement maintenant qu'il s'aperçoivent que je ne sais pas faire.

Etant en état dépressif depuis plusieurs mois, le médecin m'a arrêtée 1 semaine hier matin pour que je puisse souffler et ne pas me mettre en situation de licenciement pour faute puisque vendredi j'aurai fait un abandon de poste si mes collègues ne m'avaient retenue.

Au vu de la situation, je pense qu'ils essaient de me pousser à la démission (et si j'en avais les moyens, cela ferait longtemps que je l'aurai fait) ou à me pousser à bout pour me faire craquer.

Ma question est la suivante : que se passera-t-il si je refuse de faire du classement toute la journée à mon

retour après mon arrêt ? Ils ne veulent pas que je prenne le téléphone, il n'y a pas d'autres tâches à me faire faire, surtout en ce moment où c'est le calme plat. Est-ce que je risque un licenciement pour faute ?

Je vous remercie pour l'aide que vous pourriez m'apporter

Stéphanie

Par **citoyenalpha**, le **22/01/2013 à 17:08**

Bonjour

votre employeur doit être de bonne foi. Il ne peut modifier vos tâches sans amener d'explication tangible surtout si vos collègues sont employés pour le même emploi.

Vous n'avez pas à vous laisser faire. Votre employeur a des droits mais vous en avez aussi.

Après il faut être prudent et professionnel. Vous devez faire preuve de bonne foi.

Au retour de travail munissez-vous d'un calepin. Vous noterez vos actions et les demandes ou propos inhabituels ou inappropriés. Notez l'heure et la personne à l'origine.

Soyez professionnel en toute circonstance. Vous pouvez exprimer votre désaccord sans pour autant refuser d'effectuer les tâches confiées sauf si elles ne correspondent pas à votre emploi.

Vous pouvez aussi vous syndiquer. Vous pourrez en faire part discrètement à vos collègues. Gageons que ça arrivera à l'oreille de votre responsable.

Soyez courtois mais point soumise. Argumentez en utilisant des termes professionnels.

Si vous sentez que vous craquez. Respirez profondément. Et réfléchissez avant d'agir et de parler.

N'hésitez pas à vous mettre en arrêt de travail lorsque vous avez besoin de vous ressourcer. Par exemple si vous êtes en repos samedi dimanche vous pouvez voir votre médecin le vendredi ou le lundi pour avoir un jour. Pensez à prévenir au préalable votre employeur. Faites-le uniquement si vous sentez que vous allez craquer dans la journée.

Ne restez pas seul et communiquez autour de vous et avec votre médecin.

Le harcèlement moral est un délit. Cependant il convient d'apporter beaucoup de preuve. Par conséquent l'annotation journalière est essentielle.

Restant à votre disposition.

Par **stephadie**, le **22/01/2013 à 17:48**

Merci pour votre réponse. Je n'avais pas pensé à noter.

Je n'ai pas l'intention de refuser de faire du classement si on me le demande, ça fait partie de mes tâches, mais je ne me vois pas ne faire QUE du classement à longueur de journée, de toute façon, il n'y a jamais de quoi tenir une journée donc après, je fais quoi ? J'attends que ça passe ?

Je vous avoue que je me sens démunie face à cette situation et je me demande où ils veulent en venir sinon à me faire craquer et démissionner.

Mon médecin est au courant de la situation qui se dégrade depuis octobre, je pense également prendre contact avec la médecine du travail.

Par **citoyenalpha**, le **22/01/2013 à 18:05**

Dès que vous avez fourni le classement demandez à votre responsable ce que vous devez faire.

Si elle ne vous donne point de tâche comprise dans vos fonctions notez-le sur votre calepin.

Il conviendrait de se syndiquer. Même si ce n'est point une obligation les employeurs de mauvaise foi sont réticents à entrer en conflit avec une personne syndiquée et qui compte faire respecter ses droits.

Soyez toujours courtois, professionnelle et

souriante. Après tout vous continuez à être rémunérée même si on ne vous affecte aucune tâche. Profitez en pour préparer votre dossier de formation.

Et comme je vous le disais dans mon premier post si vous sentez que vous craquez à un moment, posez un ou deux jours d'arrêt maladie avant ou après votre week end. Prévenez bien entendu votre employeur. Je suis sûr que votre médecin vous l'accordera sans problème.

Restant à votre disposition