



Mars 2015

(Ce journal devait être distribué le 3 mars, mais nous avons choisi de reporter sa diffusion pour éviter tout amalgame avec l'émission du soir)

Tais-toi et rame !

OPEN BAR

Difficile, ces dernières années, d'être critiques sur les évolutions menées et les méthodes employées. A titre individuel, impensable pour un collaborateur d'émettre un doute. Pilon et représailles ! La CFDT, convaincue de l'intérêt collectif, l'a fait. Aujourd'hui, où en est-on ?

- Chiffre d'affaires en baisse pour la 6^e année,
- résultat en chute libre,
- sédentaires épuisés par l'accumulation de dysfonctionnements, avec les clients qui protestent et parce qu'ils ne savent plus qui détient la solution.
- Pour les sédentaires des services centraux, c'est également le problème : qui fait quoi ? Dans les faits, tout le monde intervient sur un peu tout et aucun processus n'est clair.
- commerciaux au bord de la grève, découvrant les réalités du contrat que nous avons été les seuls à critiquer (et en encaissant combien d'insultes !)
- Sites et CVI : les 2 produits clés de la gamme, les 2 produits qui sont en crise de production/parution depuis des mois.
- choix organisationnels contestables et mouvants : gestion des appels clients, projet «RRC de bout en bout», externalisation des appels entrants télévente. Marche avant, marche arrière, pour une partie seulement des clients : la confusion s'ajoute à la complexité.
- La casse de l'esprit d'équipe en agence. L'organisation matricielle a déshumanisé les agences. Le patron d'une agence est surtout sollicité par les responsables appartenant à sa BU et donc souvent absent. DVR et responsables marketing font beaucoup de kilomètres. Les responsables des autres BU et le service client ont perdu leur management de proximité.
- CRM : fin 2014, un expert a été embauché. Parmi ses premières tâches : une étude du besoin utilisateur (fonctionnel et interface). 2 ans après l'achat et l'installation de ce coûteux joujou ! Sans mentionner l'émergence de projets visant à faciliter l'usage des outils : « plan lisibilité du CRM », « plan de travail unique ».
- Les tablettes : à peine achetées, même pas déployées, déjà remises en cause, essentiellement pour des problèmes de connexion. Quoi, nos clients n'habitent pas tous dans des cyber-cafés ?! Quoi, il y a en France des arbres, des montagnes et plein d'autres saletés qui freinent la 3G ?!
- Changement d'opérateur : fin 2014, on passe d'Orange à SFR. Bingo : c'est pire partout.
- L'encaissement client : ça coince semble-t-il depuis des mois, mais il n'y a pas eu de warning sur ce point de détail.
- Le bon de commande unique, «c'est fait». Ah bon ? Oui, pour les 65 (sur 1900) commerciaux équipés de Vision. Et encore, même eux doivent prendre les bons de commande à la main pour un certain nombre de produits : devis Sotravo (entré dans le groupe en 2010), adhésive (nv produit de retargetting), so connect de PJMS (entrée 2006), home pj.fr, chronoresto (entrée 2013) clicRDV (entrée 2011, il faut passer par une autre centrale, prendre sur papier puis reporter). C'est ça l'agilité digitale : il faut faire très vite, avec ses doigts.

Tous ces problèmes pèsent lourdement sur les comptes, et donc sur nos avenir.

Pourtant, ils ne sont pas le fruit de la malchance. Ils sont issus des analyses, travaux et recommandations d'une multitude de cabinets de conseil, et des choix de nos dirigeants.

Salaires, stock options, bataillons de consultants et d'agences, recrutements : pour cette strate de l'entreprise, c'est open-bar sur toute la ligne, sans l'ombre d'une remise en cause.

.../...

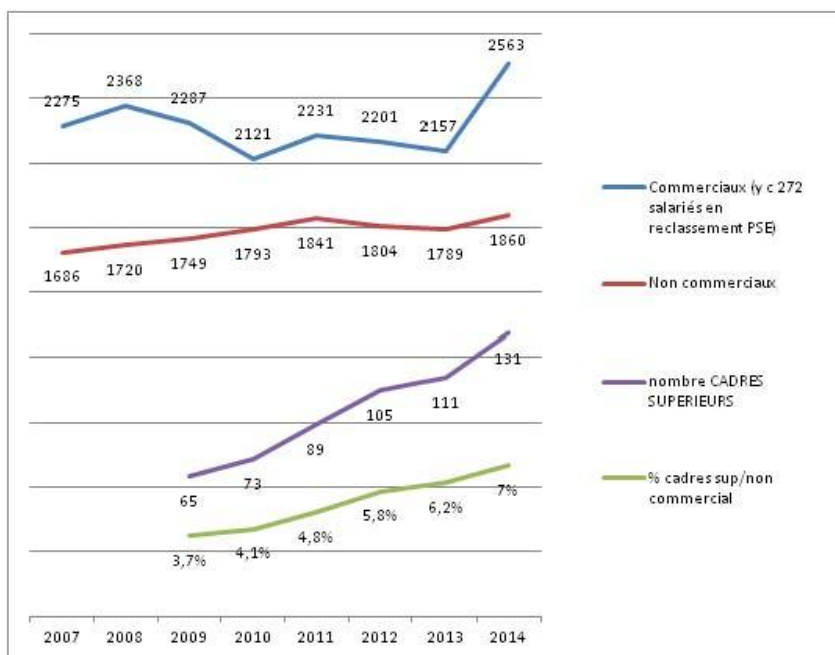
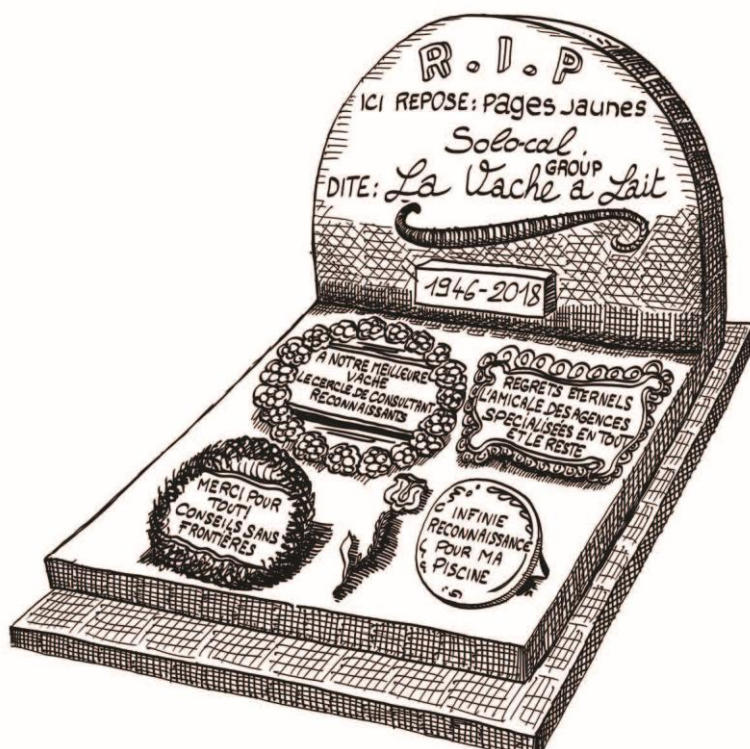
Les discours et articles d'autosatisfaction montrent bien dans quel espace-temps éloigné de l'activité réelle tiennent à rester nos dirigeants. **Sûr, les masses d'argent qui sont dépensées n'auront pas été perdues pour tout le monde**, mais en quoi ont-elles contribué à assurer le développement et la pérennité de l'entreprise ? Satisfaction client en chute libre, outils en berne, troupes épuisées et souffrant de travailler aussi mal : **le quotidien du business, c'est galère et gueule de bois.**

Alors qui va assumer les dégâts ? **Nous, la CFDT, nous affirmons la responsabilité du top management dans la crise que nous vivons : autisme et agressivité vis à vis de toutes les alertes qui leur ont été faites, arrogance et «jeunisme» vis à vis des systèmes en place, ignorance des réalités de l'entreprise à prendre en compte dans les nouveaux systèmes.**

Il serait inacceptable que les salariés paient pour ces erreurs qui ne doivent rien au hasard.

#INTEGRITE LE PARADIS DES CONSULTANTS

Cap Gemini, Silamir, Colorado, Kerensen, Bearing Point, Hewitt, Technologia, Bain... Certains sont des amis, d'autres ont été des employeurs de nos dirigeants. Selon nos estimations, Bain à lui seul a dû empocher 10 millions d'euros. Et, avec d'autres comme Silamir, en étant certainement exonérés de passer comme c'est la règle par la case «direction des achats», avec décortilage de tarifs et mise en concurrence. Payer plus de conseils pour gagner moins...



2009-2014 : 2 FOIS PLUS DE CADRES SUPERIEURS POUR ENCADRER LE MEME NOMBRE DE RAMEURS !

Au hasard
 BU sites (hors yelster)
 15 collaborateurs =
 2 directeurs généraux,
 2 directeurs,
 11 rameurs.

EFFICACITE MARKETING

- Vous avez essayé de demander à un jeune s'il utilise PagesJaunes ou Mappy ? ...ça fait mal... mais comme cela fait belle lurette que rien ou pas grand chose n'est investi dans l'entretien de nos marques PagesJaunes et Mappy, il ne faut pas s'étonner.
- En 2012, 75% de l'audience de pagesjaunes.fr venait directement par notre marque. En 2014, c'est moins de la moitié. Même si on peut saluer la perf de nos spécialistes du SEO pour positionner nos annonceurs sur Google, on doit s'étonner que la stratégie média nous ait amenés à la merci de Google, Bing et consorts.
- Ne pas s'étonner que l'appli Rest'oh ait été abandonnée : il paraît qu'on s'est réorganisés en verticales, en pointe sur le mobile, c'est donc cohérent d'avoir abandonné cette appli «verticale».
- Ne pas s'étonner qu'on ait développé Spottéo. Lancement en 2014, abandon en 2014. Utilité zéro, mais quelle belle photo sur la Tour Eiffel !
- Ne pas s'étonner qu'on ait acheté 123people 15 M€ en 2010, pour le fermer en 2014.
- Ne pas s'étonner que PagesJaunes entre dans la bataille des rendez-vous médicaux 3 ans après avoir acquis ClicRDV, 2 ans après Keldoc, Mondocteur et Doctolib, mais s'étonner, s'il est vrai que c'est sous l'impulsion d'un de nos actionnaires et pas sous celle de notre propre marketing...

CITYLIGHTS

Quelle débauche de moyens ! Des heures et des heures passées en commissions, groupes, tables rondes, pour décider... de pas grand chose.

Beaucoup de brassage pour faire passer la pilule. Car pour les très nombreux participants aux multiples groupes et pour tous les collègues concernés, un point est parfaitement clair depuis le début du processus : l'essentiel ne fera jamais partie des débats. Nous travaillerons en open space «dynamiques», plateaux où il n'y a plus de bureaux personnels. Dans ces beaux bâtiments, toute trace personnelle est priée de disparaître ; vous avez votre casier -comme à la piscine-, tout le reste est dans l'écran.

Comme chacun bénéficiera du son et des mouvements des autres, vous devrez vous concentrer sur votre tâche malgré le son et les va et vient. Ce système, conçu à l'origine pour les entreprises de conseil dont les collaborateurs ne sont quasi jamais à leur bureau puisqu'ils travaillent chez leurs clients, cumule les inconvénients de l'open-space et de la déshumanisation. En revanche, il représente un gain considérable en termes de coûts pour l'employeur.

LE SOUK DE LA REM' VENDEUR

Fin février, les commerciaux terrain et télévente ont reçu leur paie du dernier quadrimestre 2014... Erreurs en nombre, incompréhension, surprises : nous avons été assaillis de coups de fil de collègues affolés. La DRH ne pouvant plus répondre à la masse d'appels un message est envoyé à la force de vente lui demandant de ne plus les appeler !

- Dans certaines équipes télévente, les modes de calcul d'objectifs ayant changé en cours de route, **les vendeurs ne savent pas selon quel mode ils sont rémunérés.**
- **Aucun commercial n'était en mesure de contrôler sa paie,** la direction n'ayant pas tenu ses engagements de transparence de la rémunération en ne fournissant pas la liste des commandes sur lesquelles la paie était calculée.
- L'outil de suivi **Khéops ne fonctionnait pas.**

Ces errances sont inacceptables ; comment peut-on organiser sa vie personnelle quand on ne sait pas quelle rémunération va arriver ? Comment se motiver quand on ne sait pas ce que cela rapporte ?

Pour la télévente, nous nous félicitons que la direction ait décidé d'évoluer vers un système d'objectifs et de rémunération qui se rapproche de l'ancien système. Il a fallu 6 mois pour se rendre compte que les cabinets de conseil du projet n'avaient pas pris en compte au moins deux spécificités de la télévente (alimentation fluide en clients et turn over important). Nous espérons que cette initiative constituera un socle de base pour rétablir la confiance.

Nous restons persuadés qu'un aménagement similaire est nécessaire pour la vente terrain.

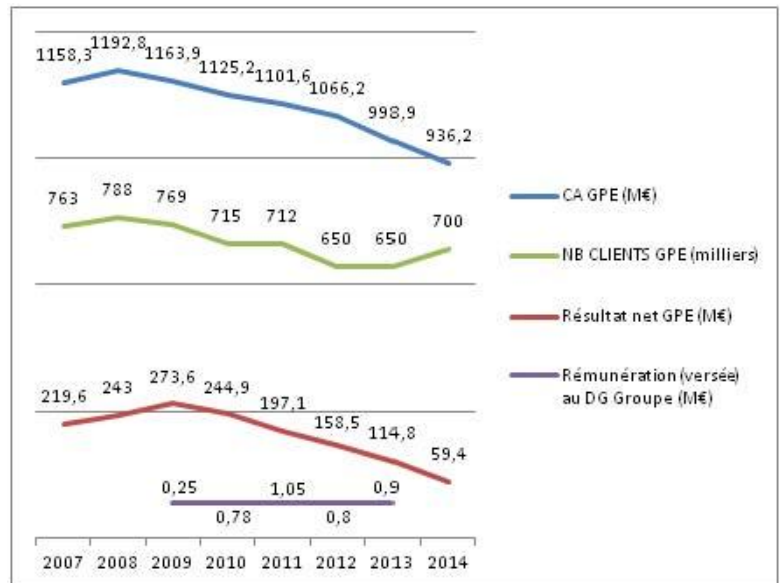
MAIS TOUTES LES REM' NE SONT PAS MAL CALCULEES !

Le 19 juin dernier, le conseil d'administration du groupe (présidé par JP. Remy) a décidé d'attribuer des actions de performances aux dirigeants et salariés du groupe. Pas tous les salariés, une centaine, la liste est à la discrétion du dirigeant. Le plan prévoit 45 millions d'actions, dont 8,7 à JP. Remy et 3,85 à C. Pingard. Reste 32 millions pour une centaine de personnes. (Nous sommes hyper étonnés : à la CFDT personne n'en n'a eu).

Selon les règles de «bonne gouvernance», ces attributions sont soumises à des conditions de performance :

- pour une partie de ces actions, la condition est que la croissance moyenne du CA consolidé soit positive sur les années 2015, 2016 et 2017
- pour l'autre partie de ces actions, la condition est que la croissance moyenne du CA consolidé dépasse 3% en 2016 et 2017.

L'astuce : compte-tenu du report du chiffre d'affaires des annuaires imprimés vers des produits digitaux, le chiffre d'affaires sera reconnu comptablement plus tôt*. Pendant quelques années, le simple transfert «d'ito» du budget de l'AI vers le digital permettra mécaniquement d'afficher une partie de la «perf» sur l'année comptable en cours. On aura, en fait, simplement consommé notre trésorerie, sans développer le chiffre. Mais «bingo» les conditions de perf seront remplies !



Une fois de plus, nos dirigeants ont assuré leur «bien-être au travail». Pendant ce temps-là, nos collègues sédentaires et commerciaux sont dans le marasme quant à leur paie et leurs revenus futurs, les négociations salariales s'annoncent mal dans une conjoncture inquiétante. Choquant, vraiment choquant.

Au hasard

Annuaire imprimés :
70 collaborateurs dont
10 au marketing
32 % du chiffre d'affaires du groupe.

**le chiffre d'affaires, pour l'AI comme pour le digital, est reconnu dans les comptes à la parution, donc quelques semaines après signature pour le digital, et le plus souvent avec un an de décalage pour l'AI.*

Vous avez envie de nous rejoindre ? Adhérez et participez à la vie de la CFDT

Nous sommes une équipe proche de vous et dynamique. Pour vous défendre, proposer, discuter des nombreux sujets de la vie stratégique et sociale du groupe. Pragmatiques, nous préférons dialoguer pour trouver les bonnes solutions mais n'hésitons pas à nous mobiliser pour trouver des mesures justes.

Belhassen Essaadi 06 80 94 63 55
délégué syndical central

Nadine Champrou 06 71 68 31 36
délégue syndicale

Notre blog : www-cfdt-pagesjaunes.com

Vos élus sur chaque site : intranet>vie sociale> représentation du personnel>cfdt

Nous écrire : cfdt.pagesjaunes@gmail.com