

ET VOUS, VOUS ETES AU TOP ?

Mai 2017

#PAS FIER

La qualification « top employeur » et la publicité faite autour en a surpris plus d'un. Le contraste avec l'ambiance de travail quotidienne est saisissant. Les instituts qui font leur business avec ça devraient interroger les médecins du travail et regarder les taux d'absentéisme plutôt que les processus théoriques. Mais pour notre Direction, en matière de santé au travail comme en matière de résultats commerciaux, tout est bon à prendre pour masquer la réalité. On met en scène, on contribue un peu et hop, on a la médaille.

Pourtant, vous allez voir, Inspections du travail, Caisses d'assurance retraite et santé (Carsat), médecine du travail, cabinets d'expertises... tous adressent des mises en demeure, des analyses et des recommandations à la Direction, qui nie les réalités et ne change rien à son management. Réorganisations permanentes, nominations incompréhensibles, perte de sens du travail, dévalorisation des individus, charges excessives, pression psychologique... Tout cela est connu, décrit mais, pour la Direction de SoLocal, l'essentiel reste que cela ne se sache pas à l'extérieur.

DERIVE MANAGERIALE

L'équipe au pouvoir a même développé un comportement et un discours managérial violents. Toute voix qui émet ne serait-ce qu'une remarque, un bémol, sur la stratégie ou l'organisation est immédiatement taxée d'opposant à l'entreprise.

Nos dirigeants ne souffrent *aucune* contradiction. Les relais de leur discours sont pour certains autant de courtisans à la cour des hypocrites, et pour d'autres les résignés d'un management qui mériterait plus de courage. Là où « être corporate » devrait permettre la critique au service de l'entreprise, on préfère le « garde-à-vous » !

Voilà la réalité de l'entreprise que vous nous remontez, y compris managers de haut niveau. En fin d'année dernière, le soutien au plan de refinancement de la direction a été un moment fort et essentiel.

Mais rappelez-vous :

- 1) qu'il n'y avait pas d'alternative,
- 2) qu'ils ont ainsi sauvé leur poste et leur avenir.

Que cela ne vous empêche pas de rester lucides. La faiblesse de la stratégie et la désorganisation créée dans tous les secteurs par l'équipe en place ne sont pas causées par la dette et restent les vrais problèmes.

Alors, chers collègues, essayons une fois de plus de sauver notre entreprise en donnant le meilleur pour nos clients, mais **rappelez-vous** chaque jour qu'il n'est pas normal de **pleurer à cause de son travail**, de **faire des horaires à rallonge**, de **travailler le week-end**, d'être **mal considéré dès qu'on émet un avis divergent**, de **se faire humilier par un supérieur** !

Si c'est votre cas, alors ne restez pas isolé, contactez-nous, nous pouvons vous aider et faire respecter vos droits.

FLOP EMPLOYEUR

Et tout ça malgré les nombreux rappels à l'ordre des autorités compétentes, dont voici quelques extraits...
(courriers consultables sur la page CFDT sur intranet)

Déc 2015 - Inspection du Travail
Gironde à PagesJaunes Eysines



Je précise que les courriers que j'ai reçus, relèvent pour la plupart de personnes en arrêt ou ayant été en arrêt de travail pour « burn out ».

Viennent s'ajouter les deux messages (1^{er} avril et 10 juillet 2015) de Docteur [redacted] Médecin du Travail, qui vous a alertés sur l'état de santé des salariés à la Télévente à Eysines ainsi que des V.R.P. et Conseillers sur Mérignac.

Nov 2015 – Assurance Maladie
Aquitaine à PagesJaunes – DRH



novembre dernier. Il en ressort notamment, qu'aujourd'hui, dans le périmètre couvert par le CHSCT sud-ouest, les populations les plus touchées par les risques psychosociaux sont les commerciaux terrain et les télévendeurs (34% des commerciaux terrain et 29% des télévendeurs sont en risque d'épuisement professionnel), que la charge de travail s'est accrue, que le collectif de travail s'est dégradé et que l'autonomie des collaborateurs a été réduite. Les facteurs de RPS ont été une nouvelle fois mis en évidence mais ils ne

Déc 2016- Inspection du Travail
Bouches-du-Rhône
à SoLocal/PagesJaunes



Plus globalement, lorsqu'un salarié est en arrêt maladie prolongé en raison d'un manquement de l'employeur à son obligation de sécurité, il ne peut pas être licencié pour cause de désorganisation de l'entreprise (cass. soc. 13 mars 2013, n° 11-22082, BC V n° 71), sinon ce licenciement pourrait être jugé sans cause réelle et sérieuse

Mars 2016 –
Carsat Normandie
à PagesJaunes



Compte tenu du contexte de travail dégradé et dans l'attente du lancement de ce diagnostic, je vous demande de nous transmettre par retour, sous quinze jours, vos mesures conservatoires sous la forme d'un plan d'actions actualisé à partir des remarques émises lors du CHSCT, et de nous informer des suites données à ce courrier.

Je vous demande d'intégrer dans le plan d'actions que vous proposez, le processus de reprise du travail des salariés actuellement en arrêt maladie.

J'attire votre attention sur l'urgence de la situation qui nécessite votre engagement sans délai dans la mise en œuvre de ce projet.

Mars 2017 - Inspection du Travail Gironde à PagesJaunes Eysines

Ainsi il apparaît que les objectifs fixés ne sont pas réalisables sur la durée hebdomadaire légale de travail. Par conséquent ou vous les revoyez à la baisse ou vous rémunérez le temps effectivement travaillé, en respectant la réglementation sur les heures supplémentaires et la durée maximale hebdomadaire de travail, ceci remettant en cause les forfaits temps.

Mars 2017 - Inspection du Travail Bouches-du-Rhône à SoLocal/PagesJaunes

Enfin, dans votre courrier, vous indiquez que je ne dispose pas des éléments de contexte au-delà de l'approche juridique. Or, afin de les connaître, je me suis déplacée en date du 17 février 2017. Force est de constater que Monsieur [redacted] (DRH) qui s'était engagé à me communiquer les éléments factuels concernant le licenciement de Monsieur [redacted] qui selon lui, ne serait pas en rapport avec une insuffisance professionnelle ne m'a, tout comme Madame [redacted] (RRH) [redacted], à ce jour rien communiqué.

CONQUERIR 2:0 2:0 !

Du point de vue réalité opérationnelle du business, cela fait aussi des années que nous mettons en lumière que nos dirigeants sont plus sensibles au vernis extérieur et à leur « marketing personnel ». Et pour notre lucidité sur leur management, des membres du Comex (comité exécutif du groupe Solocal) et leurs suiveurs se permettent de nous dénigrer, de nous insulter même. Alors, il est étonnant de voir lister dans les projets de conquérir 2020 les basiques qui sont à construire ou à reconstruire :

- « Définir une stratégie pour les domaines Habitat, Santé et Restaurants »
Les BU, créées en 2014 avec DG, directeur commercial, directeur opérations, directeur marketing et bientôt...

une **stratégie !**

- « Retrouver une croissance des audiences directes PagesJaunes » !
- « Optimiser la place du print pour les 10 prochaines années » !!

Après avoir fustigé à voix haute l'obsolescence du print, accélérant volontairement sa décroissance pour s'assurer leur prime d'objectif sur le digital, la ringardise de la marque PagesJaunes et mis nos audiences dans les mains de Google, Facebook, et Microsoft, voilà que nos DG et DG adjoint redécouvrent les vertus du papier et de la marque PagesJaunes. Plus de 7 ans d'oubli sur notre marché, c'est agile, ça ?

- « Avoir des outils de vente cohérents » !
- « Présenter une offre centrée client claire et pertinente » !
- « Monétiser l'audience de Mappy » : ils viennent de s'apercevoir qu'elle ne l'est plus depuis des années !
- « Déployer la tacite reconduction » ! c'est l'inverse de ce que disait C Pingard en 2014 pour « vendre » le nouveau contrat commercial : « moins de clients par vendeur, pour leur rendre visite plus souvent », disait-il.

Mais ça alors, d'où viennent ces carences ? Qui dirige depuis des années les plus de 300 (!) salariés des équipes marketing éparpillés dans le Groupe ?

PISTER LES SALAIRES ? AVEC LES OUTILS C'EST POSSIBLE. ALORS POURQUOI SE GENER ?

La CFDT SoLocal-PagesJaunes vient de saisir le Correspondant Informatique et Libertés du Groupe (il représente la CNIL) pour faire cesser les usages illicites qui sont faits du CRM (outil de gestion de la relation client), en violation du droit et des engagements de la direction lors de sa mise en place.

Nos délégués syndicaux tiennent à votre disposition les guides d'utilisation du CRM validés par la Direction.

ET POUR LE HANDICAP ...TOP ? OU FLOP ?

Savez-vous qu'un accord Handicap prévoit le maintien dans l'emploi des salariés handicapés dans l'entreprise ?

Aujourd'hui, une conseillère commerciale devenue handicapée, déclarée inapte à son poste d'origine mais apte à exercer une fonction sédentaire à 25%, n'a eu aucune proposition depuis 8 mois. Pourtant l'agilité de l'entreprise permet de gérer de nombreuses tâches en flux national, et de nombreux salariés sont en surcharge chronique.

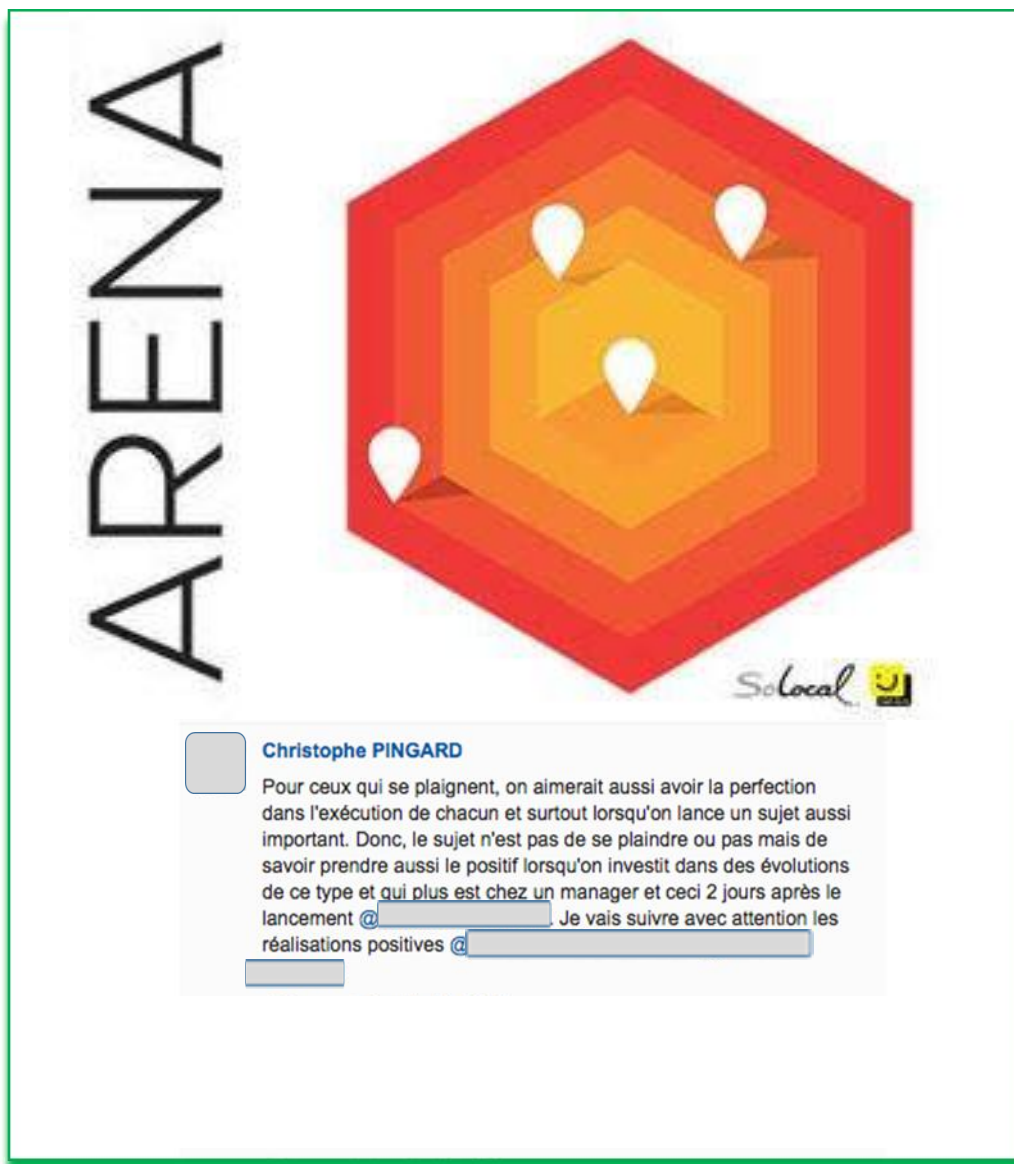
On voudrait nous faire croire que Solocal/PagesJaunes est à un emploi à quart temps près ?

DERNIERE MINUTE...

Alors que nous écrivions ce QueDesVérités dédié au comportement managérial, un exemple public est arrivé sans qu'on l'ait réclamé, suscitant beaucoup de réactions. Un collègue a eu le culot inouï de partager sur **chatter** (messagerie instantanée des commerciaux), sur un ton factuel, un dysfonctionnement du moment avec Arena. Il s'est pris en retour un violent « scud » représentatif de la relation que M Pingard utilise depuis son arrivée dans notre entreprise.

- l'un est responsable de vente.
- l'autre est directeur général. Il « cogne » le responsable publiquement, avec une dose de menace pas seulement inhérente à la différence hiérarchique, mais aussi par les mots « je vais suivre avec attention les réalisations positives ».

Que vous soyez autour d'une table de comité ou simple soldat « qui passe du temps à saisir du texte » c'est pareil : omerta ou menace et humiliation publique. Voilà, pas besoin d'en rajouter dans la démonstration.



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, délégué syndical central 06 80 94 63 55

Nadine Champrou, déléguée syndicale 06 70 19 76 51