

SERVICE TECHNIQUE CANON EN PANNE !



Le week-end du 24 et 25 octobre dernier, une mise à jour dans le système Service Expérience a été effectuée (planification des appels techniques). Seuls les RSC en ont été informés ce qui, en cette période de congés, ne fait pas grand monde.

Les techniciens, les COSC et les planificateurs n'ont vu de cette mise à jour que les problèmes qu'elle a générés. Dans la matinée du 26 octobre, aucun technicien n'a pu se connecter à ORS ou à Siebel. Et, à 15h passée, **Service Expérience ne fonctionnait toujours pas**. De ce fait, seulement quelques interventions ont pu être planifiées manuellement au niveau national, avec toute les conséquences négatives que cela génère pour la clientèle !

Aucune communication de Monsieur Bouisson, un vague mail de Madame Demiaude à 10h45 (en réponse au mail d'un élu sur la boîte mail cfrse) ; **Où sont nos responsables ?**

Où est la communication chère à Monsieur Chapuis, alors que tout le personnel vient juste de recevoir un énième mail concernant Your Voice, et que, sous l'impulsion de notre Président, l'encadrement pèse de tout son poids afin d'augmenter le nombre de salarié-e-s fortement incité-e-s à y répondre ?

Entre le marketing d'un chiffre fixé en objectif à atteindre pour faire joli et une réelle communication avec les salarié-e-s, la Direction a choisi !

Entre une couche de peinture sur l'extérieur pour arranger la façade et les conditions de travail du personnel, la Direction a tranché !

Entre le vernis d'une carte de visite et le service réel apporté à nos clients, internes et externes, la Direction, après un an de Service Expérience, a statué.

Après avoir tenté de contribuer à l'amélioration de Service Expérience, les élu-e-s CGT ont le sentiment aujourd'hui de ne plus être écoutés par la Direction. Nous attendons donc la prochaine réunion du groupe de travail sur Service Expérience fixée le 4 novembre prochain, afin de décider de la poursuite ou de l'arrêt de notre participation à ce groupe de travail.

Il va de soi que la fin de notre collaboration signifiera de réfléchir à des modes d'actions palliant la surdité de la Direction.

