



SERVICE EXPERIENCE...

PLUS QUE JAMAIS SOUS SURVEILLANCE

Le 22 novembre 2014, tout le service clients de Canon France, excepté le personnel technique rattaché à Canon Montévrain, est passé sous Service Experience.

Nous allons donc « fêter » le premier anniversaire de ce qui devait nous démarquer de la concurrence et nous propulser dans l'ère moderne. Le moins qu'on puisse dire c'est qu'en fait de progrès, le service technique pédale allègrement dans la semoule. A tel point que certains regrettent l'antique Psion !

Quant à se démarquer de la concurrence, c'est un total succès... ! En effet, pas d'ambiguïté : **nos clients voient parfaitement la différence...**

Au niveau du service rendu aux clients, comme du côté des conditions de travail des salarié-e-s, la régression l'emporte tant, qu'il est impossible de dégager des perspectives rassurantes pour l'avenir.

Lorsque Monsieur Bro était à la tête du service clients, après une période de déni des dysfonctionnements, plusieurs entrevues avec des élu-e-s l'avaient convaincu de mettre en place un groupe de travail élus/Direction pour faire face aux nombreux problèmes soulevés par Service Experience.

Devant l'accumulation d'appels dans le rouge (clients non dépannés en attente) et de mauvais fonctionnements, un certain nombre d'actions avaient été mises en place dans le cadre de ce groupe de travail : une « task force » avait été constituée sur la base du volontariat, accompagnée de primes proportionnées au nombre de dépannages, des échanges informels Direction/Président/élus en plus du groupe de travail, avaient permis une meilleure réactivité, une boîte mail générique ouverte aux techniciens pour recueillir les dysfonctionnements auxquels ils étaient confrontés a été créée, les PRV du dernier trimestre 2014 et du premier trimestre 2015 avaient été payés à 100 %, la décision de neutraliser les SLA (priorisation des interventions ôtant beaucoup de souplesse au système) avait été prise et une souplesse d'organisation par demi-journée avait été donnée à chaque technicien.

Lors de la dernière réunion du groupe de travail sur Service Experience avec Hubert Bro, fin juin 2015, celui-ci a proposé de pérenniser le groupe et nous avons arrêté un calendrier de réunions mensuelles jusqu'à la fin de l'année 2015.

Grâce à ces décisions conjointes, le fonctionnement de Service Experience s'était sensiblement amélioré et les résultats en termes de qualité de service ont progressé pour se rapprocher de l'objectif.

Pour maintenir ce processus dans le temps, il aurait juste fallu renforcer la cellule Planification puisque ce mode, contrôlé et non automatisé, nécessite un peu plus de ressources. Or la Direction, sous la pression de Canon Europe, a refusé ce renfort.

Depuis le départ de Monsieur Bro et celui de Franck Delcourt, la communication entre Direction et élus s'est fortement dégradée et la réunion d'octobre du groupe de travail a été annulée par leurs remplaçants. Le week-end du 25 octobre, alors que l'on passait à l'heure d'hiver, une mise à jour en toute opacité du système a été effectuée, générant de grosses difficultés d'utilisation, des pannes en cascade et a fait revenir les différents acteurs, clients inclus, dans une situation inacceptable, comparable, en terme de dysfonctionnements, à celle d'il y a un an.

La gestion de cette crise par la Direction a été calamiteuse. Tant du point de vue de la communication que dans la mise en œuvre de solutions alternatives et palliatives.



Les SLA vont être réactivés, progressivement certes, mais totalement, supprimant toute la souplesse introduite par le groupe de travail et reposant sur l'expérience (justement !) des salarié-e-s concerné-e-s.

De plus, nous avons appris que Monsieur Bouisson constituait un deuxième groupe de travail composé de RSC et de techniciens non élus, alors que nous demandions à élargir le premier groupe de travail pour lui permettre de retrouver un fonctionnement correct.

La CGT, qui depuis un an a fait le choix de construire et a participé activement à l'amélioration de Service Experience, a aujourd'hui le sentiment d'être allée au bout de ce qu'elle pouvait faire, face au mépris et à l'intransigeance de la Direction technique.

Puisque nous ne pouvons dialoguer avec une Direction intraitable, persuadée d'avoir à faire à des salarié-e-s majoritairement inadapté-e-s, fainéant-e-s et incapable d'évoluer, et parce que nous ne pouvons attendre de perdre tous nos clients et voir la santé de celles et ceux dont nous sommes les représentants se dégrader, **nous avons choisi de nous retirer dès à présent du groupe de travail que nous avons contribué à faire vivre et qui ne sert maintenant que de faire valoir à la Direction en lui faisant gagner du temps.**

Les élus CGT ne serviront pas de caution vis-à-vis du mécontentement grandissant des forces techniques et commerciales et ne contribueront pas à la dégradation des conditions de travail du personnel.

Mais ce retrait ne signifie pas pour autant que nous nous désintéressons de la situation et que nous donnons carte blanche et blanc-seing à la Direction : nous resterons extrêmement attentifs à l'évolution de Service Experience sur les points suivants :

- Les conditions de travail des personnels concernés.
- L'amélioration du service apporté à nos clients.

Nous reviendrons vers vous très prochainement pour envisager, ensemble, des suites à donner à cette situation, en fonction de son évolution et surtout de ses conséquences.

