

### ORIENTATIONS ECONOMIQUES ET SOCIALES POUR LE SECOND SEMESTRE 2011

D'après M. Le Disert, les perspectives sont bonnes grâce aux résultats que va inévitablement produire l'animation "Tougaizeur Ouicane". Ce challenge, destiné à réaliser en 4 mois le Chiffre d'Affaire d'un semestre, s'accompagne d'une incitation "lourde" de l'encadrement pour que les commerciaux réalisent **15 visites clients par semaine**.

Pour aider les commerciaux, la Direction va s'appuyer sur le **CRM SalesForce**, mis en place par, Charles Dauman, ex Directeur de la DOCBC. L'objectif était de faciliter la gestion du parc clients mais l'outil est **détourné aujourd'hui en simple instrument de flicage**.

Les vendeurs qui s'étonnaient que le CCE ait eu des réticences à la mise en place du CRM comprennent aujourd'hui pourquoi les élus s'inquiétaient d'un détournement possible de cet outil à des fins peu avouables.

Si M. Le Disert est prompt à s'indigner que les commerciaux ne réalisent finalement que 5 à 6 visites par semaine, il n'explique pas pourquoi l'entreprise n'a pas fourni le CRM avec la totalité des comptes "cœur de cible" saisis et qualifiés par NBPC comme s'y était engagé la Direction. Si **l'entreprise ne se donne pas les moyens de ses ambitions** il ne faut pas qu'elle s'étonne que les commerciaux ne réalisent pas les objectifs qui leur sont assignés.

Par ailleurs et concernant, le **Projet One Service Programme**, destiné à remanier en profondeur l'organisation des services techniques en France, sur le modèle Européen, la direction a annoncé qu'il sera présenté prochainement au CCE.

Pendant que l'effectif technique diminue de jour en jour, M. Le Disert renforce son équipe en embauchant une nouvelle RRH, Nathalie Barbé, recrutée pour suppléer aux errements européens de M. Le Cruguel... Comme quoi, on n'est jamais si bien servi que par soi-même ! Cela permettra à M. Le Disert de se consacrer pleinement à sa mission qui consiste à promouvoir l'image de Canon dans les médias comme étant une société exemplaire dans le registre du bien-être au travail...

### ORIENTATIONS DU GROUPE CANON EUROPE

La société "Canon / Océ Suisse" a été rebaptisée "**Canon en Suisse**" (une fois), la chasse aux doublons commencera par le management, avant de s'étendre aux autres niveaux, un nouveau site doit être décidé en septembre pour le Siège.

Suite au Tsunami, Canon Europe avait **17 434 copieurs en reliquat** et son Chiffre d'Affaire avait diminué de 10 % au 3<sup>ème</sup> trimestre après une hausse de 9 % fin mars.

Tous les Call Center européens étant peu à peu repris par la société ARVATO, **12 postes ont été supprimés chez Canon Holland et 44 chez Canon UK** ; à ce jour une seule personne a pu être reclassée chez Canon !

**Les effectifs de Canon en Europe ont diminués de 514 personnes** entre janvier et juillet 2011 dont 90 en France, 75 en Espagne, 160 en Angleterre et 100 en Italie ; un plan social supplémentaire de 130 personnes est prévu en Italie.



## ACTIVITES COMMERCIALES : LES COMMERCIAUX SONT MIS SOUS PRESSION

Concernant les orientations des plans de rémunération commerciale pour le 2<sup>ème</sup> semestre, le Président, peu disert, indique que rien ne change mis à part le lancement de l'animation commerciale en cours. Il indique cependant que **les vendeurs seront désormais payés à la prise d'ordre** et non à la livraison.

M. Le Disert omet d'indiquer que **la direction en a profité pour reprendre discrètement les commissions déjà versées** pour compenser les reliquats de début d'année ; il n'y a pas de petits profits... Suite à une intervention un peu appuyée des élus CGT, le Président accepte toutefois de revoir la question avec Ariel Oliel.



M. Le Disert s'est indigné que depuis la mise en place de Salesforce, les commerciaux fassent en moyenne 6 visites par semaine et non 12, **allant même jusqu'à dire qu'il allait falloir qu'ils se mettent au travail !** Aucune indignation par contre pour annoncer qu'on leur demande de passer de 6 visites clients à 15, du jour au lendemain sans leur fournir les moyens d'y arriver et en leur ajoutant des tâches administratives supplémentaires.

Concernant **l'évaluation de tous les commerciaux**, sous couvert d'un challenge, avec passage devant un jury et classement national, M. Le Disert dit ne rien savoir. Il ne sait pas non plus si les résultats seront enregistrés dans le dossier de chaque salarié ; il n'a pas l'air non plus de savoir très précisément ce qu'il est venu faire chez Canon !

Glory Alleluia, après une année 2010 catastrophique, **les résultats IP ont bondi de 600 %** (cela dit 600 % de 0 ça fait pas lourd). Pendant que la direction s'apprête à sabler la limonade pour fêter ça, commerciaux et Chef de Ventes sont à couteau tirés tellement les affaires sont exécrables.

En résumé tout va bien et rien ne va plus ; comme le dit M. le Disert "IP contribue à l'image de marque de Canon".

## EXAMEN DES COMPTES DE L'UES POUR 2010 : CBC LE COMPTE N'Y EST PAS

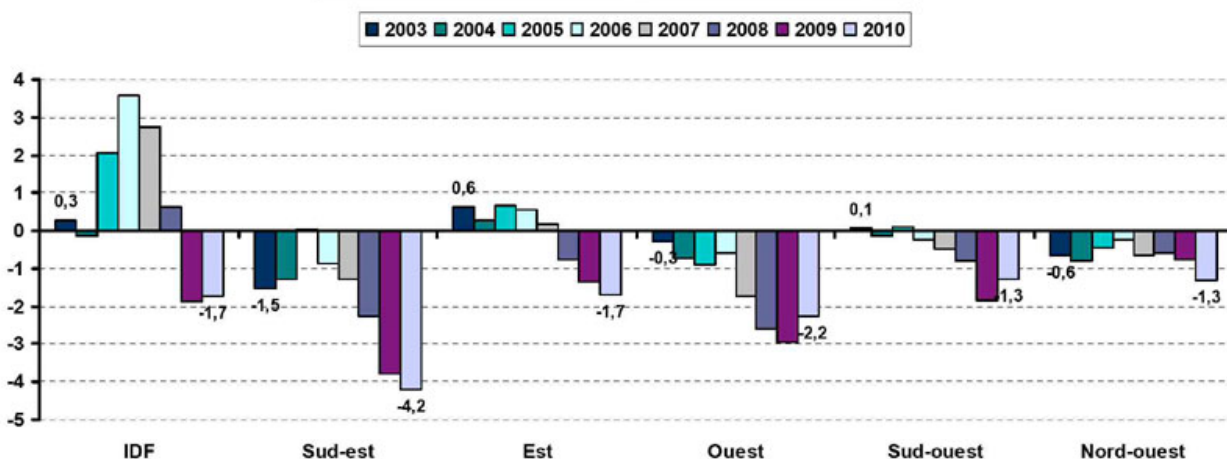
Dans le cadre de cette réunion, l'expert du cabinet SECAFI, hormis l'analyse des comptes liés à l'exercice 2010 a effectué un bilan de la filialisation.

Il signale que malgré un léger rebond du chiffre d'affaire, **tous les CBC, sauf Sud-Est, ont clôturé en perte** et ne doivent leur survie qu'au soutien de Canon France. La marge opérationnelle de Canon France est à peine à l'équilibre, tandis que celle de Canon Europe est de 3,5 % et celle du Japon de 15 %.

Après un démarrage poussif jusqu'en 2005 la situation des CBC n'a cessé de se dégrader et leur survie n'a tenu qu'aux abandons de créances successifs accordés par la maison mère.

L'expert qui a analysé les comptes de Canon résume ainsi la triste expérience des CBC : « **la décision à mettre fin à la filialisation entérine l'échec de l'organisation en filiales régionales.** Celles-ci n'ont jamais pu dégager un résultat financier suffisant pour assurer leur pérennité du fait de la répartition de la marge au sein du groupe ».

**Evolution du résultat d'exploitation des CBC (M€)**



L'activité CCI, soutenue par les Reflex, **continue de progresser** mais les résultats 2011 seront largement affectés par les conséquences du tremblement de terre et du tsunami au Japon.

Le réseau C&I, en revanche, **reste une source de pertes importante** pour Canon avec une marge de -19 % (comme en 2009). La Direction juge toutefois que C&I est un élément essentiel pour l'image de marque du groupe.

Le réseau indirect poursuit son développement en 2010 et 2011 avec une croissance de 7 % de sa marge opérationnelle et prévoit d'augmenter son chiffre d'affaire de 80 M€ sur les 2 prochains exercices.

Le démarrage de l'activité IP est laborieux, avec une **marge opérationnelle de - 42 %** en 2010 mais une amélioration en 2011 (+ 3 % de marge et + 600 % de CA).

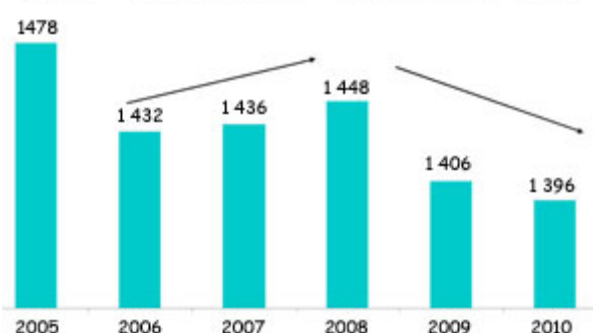
L'expert a également relevé une **modification importante de l'activité commerciale** avec une mutation vers la verticalisation et la spécialisation ainsi que la disparition annoncée de l'activité Géographique. Il a également relevé le **risque d'industrialisation et de Taylorisation du métier** via les nouveaux outils informatiques (CRM).

Concernant les **services administratifs**, l'expert s'inquiète d'une **possible externalisation de l'activité vers des pays à faible coûts de main d'œuvre**, comme ça a déjà été fait pour la gestion des notes de frais.

L'expert constate également une **mise en danger des métiers de TSAV et de RCC** du fait de la stratégie de réduction des coûts de maintenance, la spécialisation vers l'informatique et les solutions, les tensions sur la charge de travail et l'élargissement probable des zones d'interventions.

En conclusion, l'expert note que la sortie de crise n'a pas encore permis le retour à l'équilibre et que la défilialisation n'est que le **début d'une profonde évolution de l'organisation de Canon** ; il considère que **les métiers, les conditions de travail et les effectifs en France seront directement affectés** par cette mutation.

EVOLUTION DES EFFECTIFS DE L'UES CANON



## DEFILIALISATION DES CBC : UN PROJET POUR REGLER UN BIG PROBLEME...

Philippe Le Desert, c'est le David Hamilton de la Ressource Humaine, le roi du flou artistique, le prince de l'approximation à la louche, le tycoon du mist-shrouded comme disent les anglaises.

Déjà le titre : la défilialisation il appelle ça "un projet de mise en place de nouveaux moyens et de nouvelles organisations au niveau de l'UES Canon France pour sauvegarder la compétitivité du secteur d'activité du réseau direct business Imaging group (B.I.G.)" ; c'est clair non ? Ben le projet c'est pareil, on sait de suite où on va !

**Dernière minute : dans un souci de marketing et probablement pour laisser entrevoir des perspectives d'avenir plus attrayantes au personnel, ce projet vient d'être rebaptisé EDEN...**

Ceci dit, Messieurs Lenain, Denoual et Lagardère, intervenant sur ce projet, ont apporté quelques éclaircissements utiles :

- Les RAF deviendront des RA (les chats ne font pas des chiens !)
- Aucun déménagement ni déplacement de personnel n'est prévu dans l'immédiat mais des regroupements pourront avoir lieu, au fil du temps en fonction des départs naturels et des opportunités.
- L'essentiel de l'activité Finance sera remontée au Siège.
- Le nombre de fournisseurs locaux sera considérablement réduit.
- Les activités de recouvrement pourront rester en local pour les dossiers réputés payables.
- La gestion de la base clients Supply Chain sera centralisée sur l'équipe MDM.
- Les Gestionnaires Clientèle seront spécialisées sur Order Management (Commande Hard) ou OKS (Gestion des Contrats de Services) ; le choix se fera en concertation avec le personnel.
- Salesforce et Sales OnLine ne sont pas des outils intégrés à Oracle ce qui impliquera de ressaisir dans Oracle ce qui a déjà été saisi par les vendeurs !
- Il est prévu la création d'une fonction de coordonateur logistique pour s'assurer que les produits commandés arrivent chez le client dans le respect du cahier des charges.
- Le remplacement des Planificateurs SAV (ex CAT) sera assuré par la polyvalence pour les absences de courte durée et par l'intérim pour les longues durées.
- La déclaration des notes de frais se fera sous MobileXpense, des formations seront dispensées en temps utiles au personnel concerné.

Beaucoup d'informations manquent encore, notamment le planning de déploiement, mais M. Le Disert pense que certaines réponses seront probablement apportées dans un certain délai ; ce qui est rassurant.

La Direction s'est engagée à communiquer d'ici fin octobre le plan d'adaptation qui doit préciser le déroulement de la mise en place d'Oracle dans les CBC en vue de l'adaptation du personnel à cet outil. La direction devra préciser dans les semaines à venir, quelles sont les organisations retenues au sein de chaque région.

Il est malheureux de constater que l'usine à gaz mise en place par M. Grégoire et M. Maillet en 2002, est loin d'avoir produit les effets annoncés. Rappelez-vous, les CBC devaient générer plus de profits, et surtout de la participation aux bénéfices pour les salariés.... L'objectif non avoué était en fait de casser le rapport de force dans l'entreprise et d'affaiblir la CGT, mauvais calculs, si ces derniers sont partis en retraite, la CGT est toujours bien présente chez Canon.



"J'ai viré tout le monde sauf vous !  
Ca va vous faire plus de boulot pour  
le même salaire, mais d'un autre côté  
vous aurez la sécurité de l'emploi..."

## ACCORD D'ENTREPRISE POUR ACCOMPAGNER LA DEFILIALISATION

Concernant la défilialisation, un projet d'accord a été adopté à l'unanimité (moins une abstention), il prévoit :

- une commission mixte pour gérer le reclassement des 21 postes supprimés dans les plus brefs délais.
- une mission d'expertise sur le projet de réorganisation et la mise en place d'Oracle.
- une commission de suivi du plan d'adaptation.
- la ratification d'un accord reprenant l'ensemble des accords en vigueur au niveau de l'UES.
- Le maintien des mandats des IRP de Canon IDF jusqu'à la défilialisation de tous les CBC.
- Le renouvellement des IRP dans le mois qui suivra (sous réserve d'un accord unanime des centrales syndicales représentatives) sur la même base que celle de Canon France avant la filialisation.



L'objectif de cet accord était de prévenir les effets négatifs induits par la défilialisation sur le personnel, les instances représentatives, les accords d'entreprise et nos statuts. Ce dernier a été soumis à la signature des DSC, CGT, CFDT et CFE-CGC de l'UES pour être ratifié.

## LE PLAN DE SAUVEGARDE DE L'EMPLOI DOIT CONDUIRE A ZERO LICENCIEMENT.

LICENCIEMENTS DE CRISE :  
COMMENT GARDER LE MORAL ?



Concernant le reclassement des 21 personnes concernées par une suppression de poste, M. Le Disert affirme que la situation évolue de jour en jour et les représentants du personnel constatent que la situation stagne de mois en mois pour la plupart des personnes concernées. Cette question, qui devait être réglée avant l'été pour que les intéressés puissent partir en vacances le cœur léger, risque de leur donner des palpitations jusqu'aux vacances d'hiver.

Quand la Direction affirme que toutes les situations sont quasiment réglées, les élus s'aperçoivent que beaucoup de salariés concernés n'ont toujours pas eu de propositions précises (voire pas de proposition du tout) ou que les postes offerts sont inacceptables (baisse de salaire et de classification, mutations, etc.).

En fait, il semble que Canon essaie de profiter de l'occasion pour faire un peu de chasse aux sorcières et tente de se débarrasser en douce de quelques gêneurs en les menaçant de licenciements secs s'ils n'acceptent pas une rétrogradation.

## NOUVELLE ORGANISATION SERVICES ET SUPPORT

---

La Direction annonce que le CRC est déployé progressivement sur toutes les régions mais qu'il est encore trop tôt pour faire un bilan. Deux difficultés majeures émergent pourtant à ce jour : les problèmes de communication et d'incompréhension entre la prise d'appel au Siège et la planification des techniciens en région mais aussi et surtout l'engagement pris par la cellule CRC concernant l'heure d'arrivée du technicien sur site.



Ce délai d'intervention est aujourd'hui calculé sur la moyenne des délais de tous les TSAV du CBC concerné, sans tenir compte des spécificités de chaque secteur, de la charge individuelle de chaque technicien, des réunions, des rendez-vous, des absences, des lots voiture, etc.

Résultat : les engagements pris par le CRC sont systématiquement faux ce qui dégrade fortement la qualité de la relation entre le service technique et le client et alourdit considérablement la charge de travail des planificateurs qui sont censés rappeler les clients si le délai annoncé ne peut pas être tenu.

M. Denoual précise qu'il y a actuellement 9 téléopérateurs de la société ARMATIS à Canon Courbevoie et une vingtaine de Planificateurs en région (soit en moyenne 1 pour 20 TSAV alors que la cible est de 1 pour 25). Par ailleurs, quand l'ensemble des problèmes seront réglés, il faudra tout reprendre à zéro vu que le projet One Canon prévoit de sous-traiter la prise d'appel à un prestataire unique pour toute l'Europe : ARVATO !

## PROJET D'ACCOMPAGNEMENT POUR UN DEPART EN RETRAITE : DOUBLEMENT DE LA PRIME

---

Suite aux courriers envoyés par la Direction en juillet 2011, 31 demandes de calcul de l'indemnité de départ ont été reçues, mais le nombre de personnes susceptibles d'adhérer à ce dispositif de départ en retraite à échéance, ne sera pas connu avant la fin de l'année. Il faut rappeler que ce dispositif, initialement prévu pour les techniciens et RSC, a été élargi aux administratifs.

Les salariés qui n'ont pas encore répondu seront contactés individuellement pour faire connaître leur position.

## PROJET HR ONLINE ET ACADEMY : C'EST L'ARLESIENNE !

---

Ce projet initié il y a deux ans par Canon Europe a pour objectif de mettre en place, pour chaque métier, un référentiel de compétences : savoir, savoir-faire, savoir-être.

Après avoir été présenté dans une première version en 2009, ce projet a été gelé, modifié, présenté à nouveau au mois de juin 2011 de manière incomplète, bref, il n'en finit pas de mûrir...



Les élus ont demandé à la direction un certain nombre d'informations complémentaires car certaines fonctions n'étaient pas détaillées. Le référentiel de compétences proposé par Canon Europe n'est pas accompagné d'un mode opératoire permettant aux encadrants d'évaluer de manière objective les collaborateurs, en un mot la démarche n'est pas SMART.

Pour la CGT, il y a lieu d'être vigilant car le système d'évaluation ne peut conduire qu'à accentuer la pression sur les salariés car, au-delà des critères d'évaluation des compétences (savoirs faire et savoir-être) vient **s'ajouter la notion de performance par la fixation d'objectifs** !

Les élus ont formulé début septembre un certain nombre de questions et attendent toujours les réponses de la direction...

## COUVERTURE MUTUELLE / PREVOYANCE : AUGMENTATION DES COTISATIONS ?

---

Les contrats souscrits devant arriver à échéance au 31 décembre 2011, la direction a initié un certain nombre de réunions de la commission mutuelle prévoyance pour aborder l'avenir de notre couverture, sachant que l'équilibre de notre régime n'est pas assuré et qu'il est déficitaire.

Mme Rynckiewicz, qui a la charge de ce dossier, n'a pas jugé utile de lancer un appel d'offre, sans doute par manque de temps vu que M. Le Disert lui délègue l'essentiel de ses responsabilités, et voudrait, soit nous augmenter les cotisations, soit remettre en cause le niveau de remboursement de certaines prestations. Nous avons demandé à la direction d'étudier différentes hypothèses afin de ne pas pénaliser le personnel.

