



OBJECTIFS

**Techniciens
Tous dans l'action
Mercredi 8 Décembre 2010**

Pour un service technique de qualité et une juste reconnaissance de notre travail.

Agissons ...

Chaque jour, les techniciens constatent la dégradation de leurs conditions de travail, la dégringolade de la qualité de service et l'écroulement de l'image de marque de l'entreprise Canon auprès des clients ; clients externes mais aussi clients internes dont tous les salariés font partie.

Les techniciens, en première ligne, en ont assez d'essuyer les plâtres de la maison « Service Client » en perpétuel chantier.

La direction ne fournit même plus les moyens et l'outil minimum nécessaire pour exercer le métier de technicien S.A.V. correctement. Pièces détachées ingérables, hors secteurs improvisés, polyvalence imposée et travail dans l'urgence forment le quotidien déplorable des techniciens qui traduit la défaillance de la direction dans ce qui s'appelle L'ORGANISATION DU TRAVAIL.



Sous prétexte de changements inévitables, de mutations technologiques ou autres modernisations, le service technique est, depuis de trop nombreuses années, malmené au gré des différentes directions. Les teams, le PSION, la gestion des pièces détachées, l'exploitation des CAT et l'organisation du S.A.V actuel sont DES ECHECS !

Alors qu'il existe un savoir faire, un savoir être, une culture du SAV solide fondée sur des années d'expérience de la qualité au service du client, les techniciens ne sont pas traités et reconnus comme il se doit ! Rien n'est organisé pour la transmission du savoir des anciens vers les jeunes.

La direction, obnubilée par les enjeux économiques, ne perçoit pas les énormes coûts cachés, les gâchis et le désordre dont elle est responsable. Les cadres de la direction se comportent comme de véritables notables alors qu'ils ne sont que des laquais de la direction européenne. Ils sont conscients des problèmes mais s'auto persuadent des soi-disant bienfaits des directives européennes. Par tous les moyens, l'encadrement essaie de faire adhérer l'ensemble du personnel à la fatalité en acceptant tout sans restriction.

« Au royaume des aveugles, les borgnes sont rois » et la direction, à grand coup de KPI, SSI et autres indicateurs fallacieux, entraîne le service client dans le fossé en trainant les techniciens dans la boue.

Les techniciens doivent réagir et ouvrir les yeux pour ne pas mettre en péril leur métier, leur travail et leur avenir. Rien ne remplacera le rapport humain établi entre le RSC, le CAT, le technicien et son client. Ce n'est pas la e-maintenance, la cellule diagnostique ou les solutions « virtuelles » qui rendront de véritables services aux clients pour être dépanné efficacement.



Ce qu'il faut, ce sont des moyens et effectifs supplémentaires, une formation adaptée, et des salaires en rapport avec les compétences. Ces coûts inévitables et indispensables ne sont rien par rapport aux gaspillages actuels. Cela se nomme de l'INVESTISSEMENT !



L'ensemble des techniciens de Canon doit prendre leur responsabilité en soutenant, à l'unanimité, l'action des élus et la plate-forme revendicative.

Les enjeux sont des plus importants et il est primordial de se mobiliser afin de faire sortir la direction de son mutisme et de sa passivité.

EXIGEONS L'OUVERTURE DE NÉGOCIATIONS

Pour travailler mieux, obtenir des moyens et une meilleure reconnaissance de notre travail

L'ensemble du personnel technique, administratif, commercial est appelé à se mobiliser par un arrêt de travail le mercredi 8 décembre 2010 entre 8h00 et 12h00



Politique de l'Emploi dans l'entreprise

- Embauche de personnel au sein du service client pour pallier aux départs et à l'évolution des métiers et du parc machines.
- Conversion des contrats des salariés intérimaires du Call Center occupant des postes non temporaires en CDI.
- Mise en place d'un réel plan d'action en faveur de l'emploi des séniors fondé sur une évaluation et un diagnostic de leur situation et de leurs attentes.
- Prise en compte de la pénibilité dans l'adaptation des postes.
- Formations complètes pour chaque nouveau produit.
- Véritable politique de formation (TAP, solutions, etc...)
- Parrainage des nouveaux entrants par un sénior.

Conditions de travail

- Respect de l'accord des 35h et prise en compte de l'ensemble de l'activité professionnelle (gestion documentaire, gestion des stocks, gestion administrative, etc.) dans le décompte du temps de travail et paiement des dépassements en heures supplémentaires.
- Mise en place d'un réel plan de prévention des risques physiques et psychosociaux afin de respecter la charte « travailler mieux » de l'entreprise.
- Consultation des techniciens et du CHSCT avant toutes commandes de véhicules. Mise en place d'un cahier des charges tenant compte des besoins réels.
- Réorganisation et optimisation de la chaîne de réapprovisionnement en pièces détachées (emballage mini, délai mini, stock maxi, etc.)
- Révision des critères de qualité de service (RPM, rappels, nb m/c/jour, temps de réponse etc.)
- Instauration d'un véritable collectif de travail (réunions régulières, travail en double, animation, etc.)
- Rééquilibrage de la charge de travail en fonction du parc machines.
- Arrêt de dénonciation des conducteurs auprès des autorités lors d'excès de vitesse

Politique salariale

- Ouverture de négociations salariales relatives aux exercices 2010 / 2011.
- Attribution d'une prime de fin d'année de 1000 € à tout le personnel, eu égard aux bons résultats du groupe et aux efforts fournis par le personnel.
- Ouverture de négociations afin de mettre en place un plan d'évolution de carrière du personnel au regard de la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (fonctions, métiers, classifications, etc.).
- Réelle revalorisation salariale en cas de changement de statut, de qualification ou de métier et prise en compte de l'expérience professionnelle et des diplômes (pour pallier aux changements de fonction ou de classification sans contrepartie salariale).
- Instauration d'une grille salariale « Canon » de classifications définissant les seuils d'accueil minimum pour les embauches et les changements d'échelons pour les filières administratives, techniques et commerciales.
- Revalorisation de l'IFM à 16.60 €/ jour (limite d'exonération de cotisations sociales)
- Mutualisation de la prime Technique.
- Maintien de l'IFM lors de la pose des JRTT.
- Création d'une indemnité forfaitaire journalière de 50 € lors d'une intervention exceptionnelle hors établissement.

Revendications spécifiques à chaque établissement

- Ouverture de négociations au niveau local pour aborder les questions spécifiques en termes d'emploi, de rémunération et de conditions de travail.