



*La mise en œuvre de Service expérience
Ne doit pas remettre en cause la qualité de service
Et les conditions de travail du Personnel*



Suite aux dysfonctionnements récurrents de Service Experience, à leurs conséquences sur les conditions de travail du personnel et compte tenu de l'impact négatif généré auprès de nos clients, Mme Fleury, MM. Bro et Le Disert ont reçu jeudi 11 décembre à Courbevoie, à notre demande, une délégation de représentants du personnel CGT.

Lors de cette entrevue, nous avons présenté à la Direction l'intégralité des presque 80 points de dysfonctionnements remontés du terrain.

Parallèlement, nous lui avons remis une série de propositions visant, dans un premier temps à absorber plus de 1700 appels dans le rouge au niveau national, puis, en deuxième lieu, à corriger et améliorer un système Européen qui a clairement besoin d'adaptations aux spécificités de notre entreprise.

Voici les propositions que nous avons formulées :

OBJECTIFS :

- Absorber dans les meilleurs délais l'accumulation des appels dans le rouge en évitant le recours à la sous-traitance.
- Permettre de retrouver de la sérénité et des conditions de travail acceptables pour tous les acteurs de Service Expérience.
- Proposer quelques pistes visant à l'amélioration du système.

1. POUR ABSORBER LES APPELS DANS LE ROUGE :

- Passage d'ORS en mode manuel intégral le temps nécessaire.
- Mise à disposition du listing des appels dans le rouge par secteur technique pour permettre aux techniciens d'organiser les interventions de manière optimale (en lien avec le RSC).
- Réapprovisionnement des pièces tous les jours suivant secteur.
- Renforcer la cellule Planification.
- Aide de techniciens de « Montévrain » en office (selon les secteurs).
- Neutralisation des objectifs techniques (KPI) sur le 1^{er} semestre 2015 et paiement de la prime à 100 % sur la même période.
- Appel à volontariat pour heures supplémentaires.
- Embauche de techniciens sur les secteurs en sous-effectif.

2. PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS :

- Programme de formation des planificateurs et attention particulière sur leurs conditions de travail.
- Formation des techniciens sur l'outil SIEBEL THIN CLIENT et amélioration de la documentation d'utilisation.
- Résolution des dysfonctionnements remontés du terrain.
- Mise à jour des fichiers clients (*ex : création d'un lien direct, pour les techniciens, vers le service en charge de la mise à jour des données clients*).
- Prise de rendez-vous pour les installations par la cellule « techniciens assis ».
- Domicile comme point de départ et point de fin de journée pour chaque technicien.
- **Rétablissement des secteurs techniques et visualisation, pour chaque technicien, des appels et interventions sur son secteur.**
- **Pondération du critère SLA dans les paramètres utilisés par ORS pour allouer les interventions techniques.**
- Arrêt des pressions mises sur les techniciens pour justifier les conséquences éventuelles des dysfonctionnements du système.

M. Bro a reçu une délégation d'élus CGT, ce mardi 16 décembre, pour leur communiquer les suites qu'il entendait donner aux propositions ci-dessus. Les voici :

- *Mise en place d'une « Task Force Clients » :*
 - *Démarrage le 17 Décembre d'une « Task Force Client » ayant pour objectif la réduction rapide du nombre d'appels clients en attente, et conduite sous la responsabilité des Managers Services Clients (RSC).*
 - *Inscription des techniciens volontaires à la « Task Force Clients » pour une durée à déterminer par eux même (maxi 2 Janvier pour l'instant).*
 - *La participation à cette « Task Force Client » entraine un versement de 30 € brut par jour par technicien qui aura atteint 4 interventions minimum et clôturées dans Siebel. Les 5^{èmes} et éventuellement 6^{èmes} interventions quotidiennes seront rémunérées à hauteur de 30 € brut par intervention clôturée dans Siebel.*
 - *Les interventions doivent être considérées comme « efficaces » et respecter la qualité des interventions délivrées à ce jour par l'organisation Service Client Office, c'est-à-dire ne pas générer de rappel supérieur à la normale (résultats enregistrés à fin Septembre). De fait le plafond maximum d'interventions prises en compte est limité à 6 par jour et par technicien.*
 - *Les résultats seront validés de façon quotidienne par les Managers Services (RSC).*
- *Considérant que certaines améliorations en cours de mise en œuvre ne pourront délivrer leur impact que sur le 1^{er} Trimestre 2015, il est d'ores et déjà accepté par la Direction Services & Support un paiement à 100 % du PRV de cette période.*
- *L'objectif poursuivi étant de réduire au plus vite les appels clients en attente, un deuxième process sous-traité à quelques partenaires se mettra en place en parallèle.*

Dans sa réponse, M. Bro propose que l'outil qui, en à peine deux mois, a généré 1700 appels dans le rouge, dégradé les conditions de travail et porté atteinte à l'image de marque de Canon, absorbe le retard pris, corrige les dysfonctionnements et restaure la confiance des salarié-e-s et de notre clientèle en apportant quelques aménagements !

Visiblement, celui-ci ne semble pas réaliser l'ampleur du problème, ni prendre à sa juste mesure les conséquences générées par Service Expérience au niveau des conditions de travail du personnel, le CHSCT a d'ailleurs été contraint de se saisir du problème.

De plus, malgré la promesse de M. Bro de réduire les déplacements des techniciens, à ce jour, sur le terrain rien n'a changé. En maintenant le système en l'état, inciter les techniciens à effectuer plus de 4 interventions par jour est irréalisable.

Nous rappelons que pour absorber les appels dans le rouge, tout en diminuant les déplacements, la meilleure solution est d'attribuer à chaque technicien ses interventions de la journée en passant ORS en mode manuel intégral le temps nécessaire.

Aujourd'hui, le plan d'action proposé par M. Bro n'est pas à la hauteur des enjeux. Si l'on veut résoudre les dysfonctionnements, l'ouverture de négociations sur la base de nos propositions, valorisant les compétences et l'expérience des salarié-e-s, est indispensable.

