



COMMUNICATION DES ELU-E-S CGT

Juin / juillet 2015

SERVICE EXPERIENCE...



Suite aux graves dysfonctionnements de Service Experience depuis sa mise en œuvre fin 2014, la direction, après une longue période de déni des problèmes et quelques échanges informels avec des élus CGT, a accepté la création d'un groupe de travail élu/direction sur le sujet.

Quatre réunions de ce groupe de travail ont eu lieu, les 30 mars, 8 avril, 4 et 24 juin. Cinq techniciens élus CGT y ont participé. La CFE-CGC et la CFDT y ont chacune envoyé, quand elles le pouvaient, un représentant.

La CGT a remonté près d'une **centaine de dysfonctionnements** directement issus du terrain. La direction a dû y apporter des réponses et, parfois, des correctifs dans les procédures et le fonctionnement.

Le groupe de travail a été régulièrement informé des évolutions des critères de qualité de service définis par la direction des services techniques.



Le bilan de ces quatre réunions est le suivant ;

- **Neutralisation des SLA** (*hiérarchisation des appels en fonction des engagements de Canon en termes de temps de réponse*) jusqu'au **mois de septembre 2015**. Au lieu d'une remise en route brutale des SLA, nous avons obtenu une réactivation progressive et contrôlée par le groupe de travail qui se réunira mensuellement jusqu'à la fin de l'année. *A noter : cette neutralisation avait été demandée par la CGT dès la fin du mois de novembre 2014.*
- **Paiement à 100% du PRV** technique sur le 1^{er} semestre 2015.
- **Mise à disposition de deux appels** dans le smartphone de chaque technicien (*si le nombre d'appels du secteur le permet*). Le choix de l'ordre du dépannage de ces deux appels est laissé à l'appréciation du technicien.
- **Formations** et rafraîchissements réguliers sur l'utilisation des outils et des procédures pour les planificateurs et les techniciens. Mise à la disposition de chaque technicien d'un guide d'utilisation de Siebel Thin Client.
- Précisions et clarifications de certaines procédures (RPM, facturables, installations, POU, accréditations/sécurité)
- Mise en place d'une boîte mail générique dédiée à recueillir les dysfonctionnements remontés du terrain (cfse@cf.canon.fr). La direction s'engage à apporter une réponse argumentée à chaque salarié pour tout problème remonté. Ces dysfonctionnements, ainsi que les réponses, seront examinés par le groupe de travail.
- **Renfort de 3 salarié-e-s** à la cellule Planification.
- Engagement de la direction à ne pas activer le traçage GPS des techniciens.

- Confirmation du fait que le smartphone n'est pas utilisé comme un outil d'enregistrement ou de décompte du temps de travail des techniciens. Ce qui nous amène à préciser les points suivants :

La direction reconnaît que toutes les activités professionnelles ne sont pas recensées par S.E. Ce qui revient à dire les choses ci-après :

1 : Aucun responsable ne peut, sur la foi des indications d'ORS ou de Siebel Thin Client, faire grief d'un temps de travail insuffisant à un technicien.

2 : En matière d'heures supplémentaires, ce sont les dispositions de notre Convention Collective qui s'appliquent. A savoir que les heures supplémentaires ne peuvent être effectuées qu'à la demande expresse supérieur hiérarchique compétent (RSC) et sont indemnisées sur la base du déclaratif du technicien.

En général, les choses se passent relativement bien, entre personnes de bonne volonté. Pour le reste, en cas de litiges, de mauvaise foi ou de problème, vos élu-e-s CGT sont à votre disposition.

Pour en revenir à Service Experience, la direction nous a indiqué qu'elle souhaitait un fonctionnement à 80% en automatique et que, donc, **les SLA seraient progressivement remis en route.**

La CGT n'a aucun à priori ni préjugé sur l'avenir de Service Experience. Pour le moment, la direction des services techniques est respectueuse des missions de vos élu-e-s ce qui nous a permis d'améliorer les conditions de travail du personnel concerné par S.E. tout en corrigeant les résultats de qualité de service.

Depuis presque neuf mois, plutôt que l'affrontement, nous avons fait le choix d'un travail difficile, parfois ingrat, sur un moyen terme. Nous jugerons dans les mois qui viennent, avec votre avis et votre participation, de la pertinence de ce choix et de l'évolution dans le fonctionnement et le devenir de S.E.



***A la veille des congés, la section syndicale CGT
vous souhaite de bonnes vacances !***

**Une force
à vos côtés**

