

Gestionnaire Clientèle : un métier en voie de disparition ?

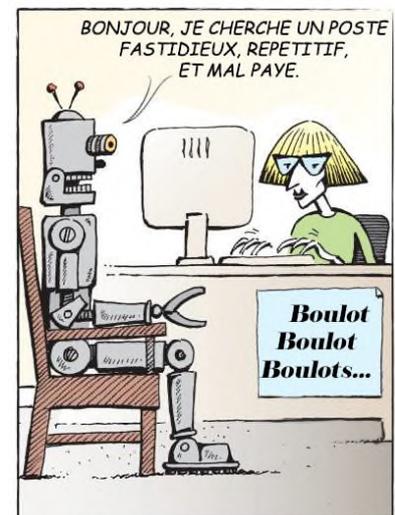
Courbevoie le 11 janvier 2018

Canon a annoncé sa décision de supprimer tous les postes de Gestionnaires Clientèle OM chez CIG en mars 2018. Cette décision fait suite à une étude européenne qui recense les difficultés et les coûts induits par la gestion manuelle des commandes, notamment en fin de mois et en période de crise.

En corollaire à ce rapport fabriqué sur mesure, la **Direction prétend vouloir "améliorer la satisfaction clients grâce à une organisation optimisée, standardisée et automatisée"**.

Le modèle proposé pour pallier les problèmes n'est pas de revoir le mode opératoire et l'organisation du service mais purement et simplement de **supprimer le métier de Gestionnaire Clientèle OM chez CIG**. La Direction a promis de reclasser tous les salariés impactés sur des postes identiques chez DS, postes rendus disponibles par le non-renouvellement de contrats précaires au sein de Business Ops.

Pour pouvoir se passer des Gestionnaires Clientèles OM, Canon a fait développer **un système de digitalisation et d'automatisation du processus de commande** dans le cadre du projet UNITY. Une petite équipe européenne, basée au Pays-Bas, aura la charge de veiller au bon fonctionnement du système et, le cas échéant, de corriger les dysfonctionnements ou de procéder aux ajustements nécessaires.



Ce bouleversement, rendu possible par le développement de l'intelligence artificielle et de l'Internet des Objets (IoT), est dans le droit fil de la 5^e phase du Plan d'Excellence Mondial élaboré par Canon Inc. Ce programme, qui prévoit entre autres de **diminuer les coûts inutiles**, a produit ses premiers effets en remplaçant les ouvriers par des robots dans les nouvelles usines de production japonaises.

Plusieurs métiers ont aujourd'hui disparu ou sont en très forte régression du fait de l'évolution des techniques d'information et de communication. Les **relevés compteurs** sont automatisés, la **gestion des pièces détachées** également ainsi qu'une partie de la **planification des interventions** techniques. Il en va de même pour la **gestion du suivi de parc et des relances clients**. On constate également que **l'entretien des MFP** est progressivement remplacé par des systèmes de maintenance intégrée et un allongement de la durée de vie des pièces. Il est également prévu que la plupart des **installations et des intégrations réseau** de nos produits se fassent sans intervention des techniciens Canon.

La disparition du métier de gestionnaire clientèle chez CIG n'est vraisemblablement que le début d'une "rationalisation" des emplois administratifs chez Canon. Le projet Business Ops, lancé en 2015 au niveau Europe puis mis en sommeil en 2016 dans l'attente de l'avancement du projet UNITY, va redessiner en profondeur l'organisation des services et aura un impact certain sur les effectifs et les conditions de travail du personnel.