



Courbevoie, le 28 septembre 2017

**POINTS FORMULES PAR LES DELEGUES DU  
PERSONNEL CGT  
Séance du 3 octobre 2017**

**Points faisant l'objet d'un suivi par les Délégué-e-s du Personnel ;**

Point sur la communication vers les salariés pour l'aménagement des Berlingo.

Point sur les mesures prises par le groupe de travail au sujet de la charge administrative des commerciaux.

Point sur les difficultés liées aux visites médicales obligatoires de la médecine du travail sur le site de Montévrain.

Point sur l'état des lieux des visites médicales obligatoires en province.

Point sur les conditions et la charge de travail OM/OKS. Point sur les effectifs et les embauches.

Remplacement de Madame Nathalie Mbonjo-Ejangue : compte tenu de la réponse de la Direction le mois dernier (point 3 de l'Ordre du Jour CGT : *pas de remplacement poste pour poste*), comment est ou sera réparti le travail qu'elle exécutait ?

Date et nature du contrat du ou de la « remplaçant-e ».

N°1 Mise à disposition, pour le personnel itinérant, des alertes « zone à risque » régulièrement mises à jour.

N°2 Un manager doit-il se montrer poli avec ses subalternes (bonjour, au revoir, s'il vous plaît, etc.) ?

N°3 Dans la semaine du 11/09 au 15/09, le bureau d'une salariée du RCC en absence maladie depuis la mi-septembre 2016 a été vidé de son contenu ainsi que les placards de rangement mis à sa disposition dans le cadre de ses activités professionnelles. Tous ces effets ont été placés dans des cartons.

3.1 Raison de ce « déménagement » ?

3.2 Où sont entreposés ces cartons ?

3.3 Quid de ses effets personnels ?

N°4 Est-il possible de diminuer le temps de repas 1/4 d'heure pour partir le soir un 1 /4 d'heure plus tôt ?

N°5 Les régions Rhône Alpes et Méditerranée ont constaté que l'offre IM (affaires logicielles de + de 20 K€) était à présent portée par une ingénieure commerciale dédiée, suite aux départs des deux BPC respectifs.

5.1 Est-ce que ce nouveau « business model » est appliqué aux autres régions ?

5.2 Est-ce une phase de test ?

5.3 Quelles garanties les ingénieurs commerciaux du réseau direct auront, en 2018, sur la rémunération de ces affaires au cycle de vente souvent long ?

5.4 La Direction pense-t-elle, en supprimant sur deux régions deux BPC et un SC (soit trois personnes), aider les forces de vente à développer l'offre IM auprès des clients CANON –RESEAU DIRECT ?

## **SUPPORT ADMINISTRATIF REGION MEDITERRANEE**

N°6 La région méditerranée ne disposant pas de ressources administratives en local, les personnels commerciaux de cette région sont obligés de se tourner vers les administratifs de Bordeaux, Lyon ou Toulouse, ce qui engendre, de fait, une surcharge de travail.

6.1 Pourquoi cette région ne dispose d'aucune ressource ?

6.2 la direction pense-t-elle pallier ce manque de ressources pour faciliter le travail de chacun ?

N°7 Dégradation de la qualité de service de l'IT (informatique interne) :

7.1 L'activité commerciale est gérée via le logiciel Salesforce.

Hors, de nombreux bugs et dysfonctionnements sont constatés depuis plusieurs semaines jusqu'à bloquer l'activité (phoning, reporting..) en IDF.

Les délais d'intervention de ces problèmes sont de plus en plus longs.

Il est à noter que la charge de travail demandée au service informatique (8 personnes pour toute la France) est de plus en plus importante...migration Win 10, baisse des effectifs...

7.2 Qu'est-il prévu afin de revenir à un niveau de satisfaction permettant aux forces commerciales d'utiliser leurs outils de façon optimale

N°8 IRM Vs e-maintenance :

Lors de l'installation d'un matériel la FIR mentionne la e-maintenance avancée. Hors lors de l'installation l'IRM n'identifie pas le matériel dans les systèmes.

De ce fait, les clients ne se sont pas connectés et il est redemandé au commerce de lancer une commande d'encres ou d'en livrer en urgence.

Quelles mesures peuvent être prises pour systématiser cette commande d'encres mentionnées dans la FIR... ?

N°9 Télétravail :

9.1 Au vu des difficultés entrevues du fait du déménagement, comme l'allongement de la durée du temps de trajet de certain personnel administratif, l'incertitude du nombre de places de parking disponible, la mutualisation de certains espaces de travail etc....

9.2 Est-il envisagé de développer le télétravail... ?

Et si oui, dans quelles conditions : accès internet, frais courants (électricité), espace dédié chez le collaborateur etc...

N°10 Optimisation du temps de travail :

10.1 Le commercial est challengé sur de nombreux axes de son activité dont l'exigence est de plus en plus élevée.

Les items et rapport Salesforce s'amoncellent et sont devenus prioritaires. Celle-ci n'est plus orientée vers la vente mais plus vers « l'hygiène Salesforce ». Du temps devrait donc être dégagé pour assurer les actions commerciales

10.2 Qu'est-il envisagé pour que le commercial se consacre pleinement aux tâches purement commerciales vs traitement et suivi de dossiers : manque de Feed-back sur le traitement des dossiers (si erreur), manque de suivi de demandes en amont (FIR, retrait simultané, etc..)

N°11 Modification PRV commercial.

Canon France est organisée en région avec des commerciaux GCR (sur listes et comptes plus 100 salariés) et des commerciaux mixtes (secteurs et comptes de moins de 100 salariés)

Certains commerciaux mixtes se sont vus rejetés la création de comptes par la cellule Salesforce.

Il a été notifié par mail l'interdiction de créer de nouveaux comptes de – de 100 salariés.

De fait, l'on soustrait aux commerciaux un potentiel certain, leur permettant d'atteindre leurs objectifs.

Ces comptes sont attribués au fac similé (accord tacite avec un réseau concurrent) ...

Ces points ne constituent-ils pas une modification substantielle de leur PRV... ?