



**« Point clé de toute entreprise commerciale,
la satisfaction de nos clients doit guider nos actions
au quotidien. »**

Pour **Monsieur Hubert Bro, Directeur Services et Support**, confronté au malaise grandissant du personnel technique qui subit quotidiennement les maints dysfonctionnements d'ORS et les conséquences de la mise en œuvre d'un projet mal préparé et mal conçu, **il n'y a pas de problème !**

« Tout va bien, je vais bien ... »

Tellement bien que des primes généreuses ont été octroyées à celles et ceux qui, de près ou de loin, ont participé à faire naître «ce formidable outil d'avenir » au sein de Canon France. Le service Expérience aura au moins fait quelques heureux, une belle consolation pour notre cher directeur Services et support et pour la directrice du projet, **Madame Bonnet**.

Toutefois, pour celles et ceux qui œuvrent au plus près du client, les techniciens en premier lieu mais également la force commerciale qui recueille les doléances de notre clientèle, pour ne pas dire les manifestations et l'expression de sa colère, tout n'est pas aussi « rose » loin s'en faut, que tente de nous en convaincre la direction dans chacun de ses communiqués.

N'en déplaise à **Monsieur H. Bro**, sa communication, énième version de « la méthode Coué » qui consiste à psalmodier des incantations sur le **«avec le temps, tout s'arrange ! »** ou bien **« tout vient à point à qui sait attendre ! »**, ne convainc plus personne, pas plus les RSC, les chefs de groupe que les techniciens. **Monsieur H. Bro** peut s'évertuer à exhiber, tels des trophées, certains indicateurs soigneusement choisis qui, selon lui, indiqueraient « le début d'un mieux », il ne réussira pas à occulter les graves carences du nouveau système qui détériorent et pour longtemps la relation avec notre clientèle.

Nous ne maltraiterons pas impunément nos partenaires encore plusieurs mois sans avoir à payer en retour la facture qu'ils ne manqueront pas de nous présenter lorsqu'il sera question de reconduire ce précieux partenariat. Sans doute même avant, pour certains d'entre eux, excédés par l'incurie de Canon devant les difficultés auxquelles ils sont confrontés, conséquences directes de notre incapacité à respecter nos engagements contractuels.

Se satisfaire d'un temps de réponse supérieur à 25 heures sur certains secteurs sous prétexte que ce chiffre serait en amélioration par rapport à la période précédente, **est tout juste suicidaire et indigne d'une société qui affiche la satisfaction du client comme étant sa priorité.**

De qui se moque-t-on ?

- des clients qui attendent plusieurs jours, voire plusieurs semaines l'intervention du technicien,
- des techniciens ensuite qui sont dans l'impossibilité de prendre toute initiative afin de mettre en cohérence leur action et les exigences et priorités de leur fonction.

L'absence totale de souplesse et de visibilité sur les appels en souffrance sont autant de constats partagés par tous, elle pénalise l'activité et tend à déresponsabiliser le technicien voire à l'écœurer, **mais la direction Services et Support s'obstine à ne pas prendre en compte ce constat pourtant unanime.**



D'après **Monsieur H. Bro**, désormais c'est à « la machine » de décider, non plus au technicien...

En effet, comment des techniciens qui « **ne savent pas renseigner correctement leur compte rendu d'activité dans Siebel** » pourraient-ils prétendre organiser et optimiser leur activité ? ...

Alors que chacun d'entre nous s'efforce depuis près de six mois, tant bien que mal, de corriger les erreurs du système, de résoudre les problèmes qu'il engendre et de calmer la colère légitime de nos clients maltraités, **Monsieur H. Bro** nous affirme encore aujourd'hui que la mise en œuvre du service Expérience répond correctement aux attentes de la clientèle et qu'il constitue une amélioration significative de notre prestation après-vente.

Obnubilé par sa propre évolution de carrière et par sa future promotion au sein de l'exécutif européen, **Monsieur H. Bro** pilote la mise en œuvre de son projet comme il le ferait d'un véhicule endommagé qui devrait, coûte que coûte, l'amener à Londres. Il n'en finit pas de refaire le niveau d'huile et de dissimuler les inquiétantes fumées noires qui s'en échappent, en espérant que ses supérieurs n'y verront que du « feu »...

Quelle conscience professionnelle, quel sens de l'intérêt commun !

Ces « pauvres » techniciens qui s'inquiètent du « confort » de leurs clients, pathétique !

Ils ne comprennent rien, sans doute ne méritent-ils pas d'être considérés comme des acteurs valables par ce grand Directeur compétent et visionnaire... Qu'ils remontent vite dans leur Berlingo Citroën et qu'ils traversent le département sans se poser de question, c'est ce client-là qu'il faut dépanner en premier, pas de discussion, c'est la « machine » qui a parlé !

Des techniciens en situation de souffrance au travail, des techniciens stressés, fatigués par les kilomètres, lassés par la rigidité du système ! A les entendre ces « grasseyeux », ils seraient prêts à se mobiliser pour travailler mieux...

Monsieur Hubert Bro, Directeur Services et Support n'a que faire de ces « empêcheurs de tourner en rond », ces conservateurs qui refusent le progrès technologique, au mot d'ordre de la Direction Services et Support : « **Suivez le guide, silence dans les rangs !** »

Répondons massivement que :

**Nous ne laisserons pas saccager notre outil de travail
et exigeons que nos propositions soient prises en compte.**

Soutenons nos élus en signant la pétition : Pour le «travailler mieux ».



PETITION

Pour le respect de nos partenaires, clients

Pour protéger nos conditions de travail

Pour le «Travailler mieux » ,