

## ALERTE DES ELUS DU CSE SUR LA SITUATION « UNITY – CPQ » AU 20 AVRIL 2023.

Ce jour, les organisations syndicales du CSE CANON France souhaitent alerter la Direction sur la situation découlant du déploiement de UNITY et de sa composante CPQ. En effet, de nombreux témoignages et situations nous amènent à faire part de notre forte inquiétude sur les risques auxquels sont exposés les salariés, et notamment, ceux du Commerce, de Business Op's et de la cellule support Commerce. Ainsi, voici une liste, non exhaustive, des interrogations et constats que les élus veulent porter à votre connaissance :

- 1) un outil CPQ , au graphisme et à l'ergonomie obsolète, qui n'est pas conforme à la « RGPD ».
- 2) Des validations et des accès qui n'ont pas été effectifs lors du lancement de CPQ. Le sont-ils tous actuellement ?
- 3) Des sessions de formations réalisées sur un outil de test et non de production, avec toutes les conséquences que cela génère (inadéquation face à la réalité du Business).
- 4) Une intégration du PIOT toujours pas effective.
- 5) Une absence d'anticipation des nouvelles gamme CANON qui oblige de nouvelles ressaisies dans l'outil CPQ.
- 6) Opacité du calcul de la rentabilité des affaires : celle-ci ne se fait plus sur la globalité mais « ligne de prix par ligne de prix ». Ainsi, tous les dossiers saisis se retrouvent en attente de validation auprès de la cellule PRICING DESK totalement submergée, rallongeant ainsi le temps de traitement des dossiers. Un retour à l'ADR serait-il envisagé ?
- 7) Cellule support Commerce : déjà 2 départs alors que celle-ci n'est en fonction que depuis quelques semaines. Des échanges avec cette cellule font état d'errements conséquents quant à la maîtrise des procédures de saisies.
- 8) Choix de la période de déploiement : avec les vacances scolaires de Pâques, les jours fériés et les soldes de congés de Mai, était-il judicieux de lancer UNITY sur cette période de l'année ?
- 9) Récupération du « back log » de fin janvier à fin mars 2023 par la cellule support Commerce : quid de la prise en compte des ventes réalisées en Avril et Mai pour la prise d'ordre et la rémunération des vendeurs ?
- 10) Une définition des rôles (Commerce - Business Ops - support Commerce) peu claire. Exemple : alors que les déménagements devaient être pris en charge par la cellule support Commerce, des commerciaux se sont vu signifiés qu'ils devraient effectuer eux-mêmes les déménagements. Il est aussi demandé au Commerce de saisir, dans CPQ, les opportunités de Mars 2023 en lieu et place de la cellule support Commerce.

CANON France est le dernier pays à basculer sur UNITY, nous devons donc bénéficier du retour d'expérience des autres Business Units. Malheureusement, les salariés se retrouvent confrontés à un outil en cours de développement, avec des strates de contrôle qui s'additionnent et des procédures non finalisées. Selon l'article L. 4121-1 du Code du travail, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. Afin que nous ne subissions pas ce que nous avons connu avec SIEBEL et PEGASE, et eu égard aux enjeux forts que porte UNITY, les élus du CSE CANON France demandent donc à la Direction de respecter ses obligations légales et d'apporter des réponses sur les dysfonctionnements évoqués, des actes forts face aux RPS auxquels sont exposés les salariés et une réaction sur les problématiques de rémunérations variables des ingénieurs commerciaux de CANON France.

Dans l'attente.

Merci pour votre attention.