

10 juin 2004

T

Actualité



Editions du jour

A la Une

Archives

Résultats d'examens

Agriculture

Newsletter

Dossiers

Reportages

Lettre de Bretagne

Lettre de Normandie

Lettre des Pays de la Loire

Lettre des étudiants

maville

Actualité locale

Choisir une ville

MavilleTV

Régions

Basse-Normandie

Bretagne

Pays-de-la-Loire

Sports

Actualité

Résultats

En Avant Guingamp

FC Nantes

Muc 72

Stade Rennais

Petites annonces

Emploi et formation

Immobilier

Automobile

Maison

Loisirs

Multimédia

Famille

Locations saisonnières

Annonces légales

Pratique

Bien manger bien être

Météo

Webcams

Associations

Annuaire web

ECONOMIQUE ET SOCIAL

Un centre d'appel pour compenser la délocalisation

Les ouvrières dépannent par téléphone

À l'usine Canon, ce sont d'anciennes ouvrières qui dépannent au téléphone les utilisateurs de fax. Elles alternent entre l'atelier de réparation et un centre d'appels qui ambitionne d'étendre son activité aux autres pays d'Europe. Une façon de compenser la délocalisation des productions traditionnelles.

L'usine Canon de Liffré est tout aussi concernée par l'attraction des ateliers asiatiques que d'autres usines appartenant à des multinationales. Mais elle a réussi à maintenir son effectif (600 salariés) en misant sur le service après-vente, un domaine où la proximité est un atout décisif.

C'était pourtant la seule activité au démarrage, il y a vingt ans, mais il n'y a plus qu'une cinquantaine de personnes à assembler des copieurs analogiques (dont la disparition est programmée) et des copieurs numériques, constitués de sous-ensembles venant d'Asie. Ces fabrications étaient déjà concurrencées depuis quelques années par la production et le recyclage de cartouches d'encre en provenance de toute l'Europe. 350 ouvriers y travaillent à présent. 50 autres produisent des cartes électroniques.

L'usine s'est fixé comme objectif, il y a quatre ans, de créer de nouvelles activités pour 100 salariés avant septembre 2004. Pari tenu, en partie grâce à un centre d'appels créé en fin d'année dernière au sein de l'usine. On y répond aux entreprises de toute la France en panne de fax. L'originalité, c'est que la quinzaine d'ouvrières qui se relaient au téléphone sont aussi des réparatrices : leur atelier a été créé en même temps que le centre d'appels.

Multilingue demain

Alors que la tendance est plutôt à sous-traiter le téléphone (parfois dans le



Particularité du centre d'appels de Canon : on y trouve toute la gamme de fax afin que le réparateur progresse en même temps que le client dans les commandes de l'appareil. Ouest-France

publicité

hp invent

» commandez maintenant

[Programme TV](#)
[Le cours du porc](#)

Divertissement

[Agenda](#)
[Les mots flechés](#)
[Cinéma](#)
[Billetterie](#)
[Jeux](#)
[Livres](#)
[Disques](#)
[Multimédia](#)
[La bouteille de la semaine](#)

Ouest-France

[Visite virtuelle](#)
[Boutique Ouest-France](#)
[Ouest-France école](#)
[Hors-série Ouest-France](#)
[Coups de coeur](#)
[Qui sommes-nous ?](#)
[Trouver un journal](#)
[Ecrivez-nous](#)
[Abonnez-vous](#)
[Devenez annonceurs](#)

Maghreb), Yvon Journée, directeur général adjoint, a parié de faire mieux que les prestataires : « **Comme nos salariés connaissent bien les machines, ils arrivent à réparer 80 % des pannes par téléphone avec le client contre 70 % quand cette mission est confiée à des sous-traitants.** »

Maintenant que la démonstration est faite, Canon Bretagne est en passe de se faire confier le service après vente d'autres filiales de Canon Europe : « **Nous avons vérifié que les compétences linguistiques existaient dans le bassin rennais. Si nous sommes suivis, une centaine de personnes pourraient être employées en 2006 dans cette fonction.** » D'ici là, le centre d'appels aura étendu sa compétence au-delà des fax. L'atelier de réparation, qui assure déjà toute la bureautique, passe déjà à la réparation photo-vidéo, bien qu'aucun appareil photo ne soit fabriqué à Liffré.

Even VALLERIE.

© Ouest-France Multimédia - Mentions légales