

Voici les réponses de la direction à vos réclamations

23 octobre
2025

| N° | Question | Texte Exact | Réponse de la Direction/Commentaire |
|-----|--|--|--|
| 15. | Problème de déplacement lors du premier rdv avec un temps plus long que d'habitude | "Pour la énième fois il nous a été fait part du problème de déplacement lors du premier rdv avec un temps plus long que d'habitude sans que le salarié ne soit informé (ce qui pose un problème dans l'organisation de sa vie privée)" | La Direction : On a besoin que vous nous remontiez le cas s'il vous plaît. On ne peut pas agir sans cas précis. |
| 16. | Plage d'aménagements | "Il est encore constaté que des plages d'aménagements sont mis en parallèle avec des plages d'expertise." | La Direction : On va rappeler la règle. |
| 17. | Entretien des moquettes dans certains hub | "A qui revient l'entretien des moquettes dans certains hub, y a-t-il le nécessaire pour nettoyer en cas de tâches (café renversé etc.) Exemple, problème d'hygiène au Free Proxi de Pantin." | La Direction : Un ticket a été ouvert pour le Proxi de Pantin, une société va être dépêchée pour nettoyer la moquette. En revanche, il est important de rappeler qu'on n'est pas censé boire ou manger en dehors de la cafétéria ou des lieux prévus à cet effet. |
| 18. | Problématique concernant les messages envoyés par les techniciens itinérants aux abonnés | "Pour la troisième fois la problématique concernant les messages envoyés par les techniciens itinérants aux abonnés (réponses illisibles, notifications incomplètes ou absentes, impossibilité de lire les codes d'accès, etc.) semble toujours d'actualité sur le terrain." | La Direction : On sait qu'il y a une nouvelle application qui va arriver et ça sera réglé. |
| 19. | Suivi de la résolution du dysfonctionnement mentionné en 18 et solution définitive. | "Pouvez-vous nous préciser où en est la résolution de ce dysfonctionnement et si une solution définitive a été mise en place ?" | La Direction : Ce point a été traité conjointement avec la réclamation n°18. La solution évoquée est le déploiement d'une nouvelle application. |
| 20. | Respect des toilettes | "Serait-il possible que les RS fassent le nécessaire pour que les toilettes prévues pour chaque genre soient respectées." | La Direction : Pas forcément les RS. On va pouvoir à notre niveau faire mettre des affiches sur les portes des toilettes pour rappeler le genre et rappeler la règle de respecter les toilettes prévues. |



| | | | |
|-----|--|---|---|
| 21. | Que se passe-t-il en cas de DERCO lorsque le nombre de tickets arrivent à 60 | "Que se passe-t-il en cas de DERCO lorsque le nombre de tickets arrive à 60 car il est constaté que les tickets sont clos de façon automatique ?" | La Direction : Un état des lieux omnicanal est en cours sur les DERCO, intégrant les conditions d'éligibilité au backup, afin d'identifier les points bloquants et d'ajuster le processus en conséquence. |
| 22. | Ticket clos à la suite d'un DERCO | "Est-il normal que certains de ces tickets soient clos alors qu'ils n'ont aucun rapport avec le DERCO ?" | Romain LEMAITRE : C'est le problème. Si on clôture les "plus de signal" ou "plus de synchro", à la limite, c'est normal. Par contre, quand c'est clôturé pour des problèmes de téléphone, de Freeplugs, de boîtier TV... Sur 60 tickets, il y a plus de problèmes qui n'avaient rien à voir avec le signal et donc vous clôturez tout. Derrière, on récolte 30 ou 40 "1" en satisfaction. La Direction : J'ai compris, je vais remonter le point. Voir s'il est faisable techniquement de ne clôturer en auto que les problèmes de signal. |
| 23. | Le FREE PROXI de Jolimont | "Il est proposé aux salariés de retourner s'ils le souhaitent, au FREE PROXI de Jolimont. Les problèmes rencontrés sont-ils résolus ? Ne doit-il pas fermer" | La Direction : Ce point a été longuement abordé lors de la section 2.4 sur le suivi des projets de resectorisations. La direction a réaffirmé qu'elle n'était pas favorable à un retour des salariés dans ces locaux sans une expertise préalable confirmant la résolution des problèmes de sécurité et de salubrité, d'autant que le bail du site arrive à échéance en juin 2026. |
| 24. | Suivi des réclamations en attendant d'une réponse de la direction | | Les réponses sont dans le lien au bas de ce tableau (1) |
| 25. | Travail du samedi en heures supplémentaires | "Certains techniciens aimeraient avoir la possibilité de travailler ponctuellement le samedi en heures supplémentaires afin de traiter davantage de demandes et réduire les délais. La direction envisage-t-elle cette possibilité ?" | La Direction : Oui, c'est tout à fait possible de mettre en place des heures supplémentaires le samedi, à l'initiative du responsable de secteur, si cela correspond à un besoin opérationnel et que des collaborateurs sont intéressés. |

(1) [Lien vers le fichier des réponses de la direction](#)

Le Collectif Fédéral CGT FAPT de Protelco

 **Fédération nationale des salariés du secteur des activités postales et de télécommunications.**

Section CGT Protelco

8, rue la ville l'évêque 75008 Paris

Les DS : Sylvie : 06 15 08 28 63, Stéphane : 06 07 16 53 57, Romain 06 84 34 79 47

Site : www.cgt-protelco.fr Mail : ds@cgt-protelco.fr

