

CSE novembre 2025

Voici les réponses de la direction à vos réclamations

26 novembre 2025

N°	Question	Texte Exact	Réponse de la Direction/Commentaire
1	Dysfonctionnement clic to call	Lors du dernier CSE, nous avons appris l'existence de dysfonctionnement sur Freeprox v3 depuis la mise en place clic to call. Les TC sont obligés d'utiliser des techniques de contournement pour pouvoir tout de même accomplir leurs tâches. Pouvez-vous nous donner un délai clair avant la correction de ces problématiques impactant les conditions de travail ?	La Direction : À la suite de la recherche, il n'y a pas de dysfonctionnement sur la version V3 de clic to call
2	Habillement	La nouvelle campagne de publicité a suscité un grand intérêt auprès des tech iti, ils souhaitent être équipé des mêmes tenues que celles visibles dans les publicités.	La Direction : On ne pourra pas répondre favorablement au sweat à capuche, toutefois ils prennent en compte le fait que l'on puisse renouveler les vêtements de manière plus automatique.
3	Plage d'aménagement iti	Merci de faire envoyer à tous les proxis et à tous les responsables de la cellule iti la note d'application des plages d'aménagements dans le cas de déplacement supérieur à 80 min.	La Direction : Ce sera fait
4	Temps de déplacement iti	Pouvez-vous rappeler qu'il est important pour la sécurité des techniciens et la satisfaction client que les temps de déplacement entre rendez-vous soient aménagés pour permettre de réaliser correctement les rendez-vous sans devoir en annuler	La Direction : Là aussi ce sera fait, n'hésitez pas à nous remonter les cas rencontré sur l'application de la règle pour que ce soit favorablement appliquée.



5	Aménagement Logistique iti	Nous demandons de rappeler aux RS et CT que des plages d'aménagement logistique existent et doivent être utilisées pour les techniciens itinérants notamment pour les entretiens de véhicules.	La Direction : Le rappel sera fait
6	Aménagement Logistique pour iti Proxi	Les plages logistiques pour la récupération de matériel au hub ne sont toujours pas respectées dans certains proxis. Pouvez-vous refaire le point à ce sujet ?	La Direction : Un rappel sera fait également
7	Précision sur résultat et objectif	Pouvez-vous rappeler aux CT et RS la différence sémantique entre « objectif » et « attendu » ?	La Direction : Les objectifs mettent le technicien en action et sont mesurables. Les attendus sont le résultat non mesurable
8	Satcli, délai, ventes	Pouvez-vous indiquer quelle statistique est la plus importante entre « satcli », « délai » et « vente mobile » ?	La Direction : Les 3 sont importants pour satisfaire les abonnés
9	Intervention fibre avec une nacelle	Les interventions où une nacelle est nécessaire ne sont souvent pas honorées car trop peu de nacelles sont disponibles sur certains secteurs (ou avec un délai très long). Quelle solution prévoyez-vous à ce sujet ?	La Direction : Nous, Protelco nous ne pouvons pas trouver de solution, nous remonterons le cas auprès de Free réseau
10.	Stock photomètre et stylo optique	Des ruptures de stock sont toujours constatés sur les photomètres et stylo optique. Quand prévoyez-vous de refaire les stocks ?	La Direction : Une commande a été passée il y a 8 jours, ça va arriver
11	Retard GRDV	Les retards des prestataires de Free Réseau pour les rdv, parfois jusqu'à 6h voir 7h de retard, impacte les taux de satisfaction des notes abonnés, ce qui baisse directement les primes des conseillers. Qu'est-il prévu pour remédier à cette situation ?	La Direction : Consolider les remontées auprès de Free réseau afin d'établir un plan d'action
12	Satcli à la suite d'un DERCO	Nous constatons que les derco ont un impact non négligeable sur les résultats satcli des hubs qui les subissent ce qui peut parfois impacter fortement la part variable du salaire des TC et CT, cela alors qu'ils ne sont pas responsables de la situation. Serait-il possible d'exclure les dossiers enregistrés en derco du calcul total de la satcli pour diminuer cet impact ?	La Direction : La qualité de service compte pour la satcli, mais nous prenons en compte pour essayer de trouver une révision pour les Derco.

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

