



Unité d'Intervention

UI Provence Rhône Méditerranée

Carole Lecoutre
Orange
Unité d'Intervention Provence Rhône Méditerranée
Saint Mauront
carole.lecoutre@orange.com

Objet : Consignes et posture du domaine Intervention dans le contexte du Covid-19 – UI PRM V2

Prise d'effet : immédiat

Liste de Diffusion : CODIR UI PRM

Date : 19/03/2020

Dans le contexte de crise inédite que nous traversons, Orange en tant qu'entreprise de services de télécommunications indispensables à l'organisation et à l'activité du pays, doit assurer la continuité d'activités essentielles, en assurant la sécurité de ses personnels (et de ceux de ses fournisseurs) et en veillant à limiter les risques de propagation du virus Covid-19.

C'est pourquoi, Orange a défini un Plan de Continuité d'Activité, qui permet d'établir des principes et des priorités d'interventions. Ces priorités peuvent évoluer en fonction de la situation et sont remises à jour régulièrement.

Vous trouverez ci-jointe la note présentant les Consignes et posture du Domaine Intervention dans le contexte de cette crise sanitaire Covid-19.

Au sein de l'UI Provence Rhône Méditerranée, la réalisation des interventions présentées ci-après sera strictement assujettie à la disponibilité des EPI nécessaires.

Par ailleurs, dans le cadre d'interventions dans les locaux ou au domicile des clients, les conditions de mise en oeuvre seront validées par le directeur de département Intervention de la zone.

Ces conditions pourront évoluer en fonction de la situation et seront remises à jour régulièrement.

Cordialement,

Carole LECOUTRE



Objet : Consignes et posture du domaine Intervention dans le contexte du Covid-19 - version 5

Prise d'effet : immédiat

Liste de Diffusion : DO, DRH DO, DUI, DRH UI, DI

Date : 18/03/2020

Les décisions gouvernementales annoncées samedi 14 mars et lundi 17 mars relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19 entraînent de fait un besoin et une utilisation accrue des réseaux essentiels que sont les réseaux de communication fixes et mobiles.

Dans ce contexte de crise inédite, Orange en tant qu'entreprise de services de télécommunications indispensables à l'organisation et à l'activité du pays, doit assurer la continuité d'activités essentielles, en assurant la sécurité de ses personnels (et de ceux de ses fournisseurs) et en veillant à limiter les risques de propagation du virus covid-19.

C'est pourquoi, Orange a défini **un Plan de Continuité d'Activité**, qui permet d'établir des principes et des priorités d'interventions. Ces priorités peuvent évoluer en fonction de la situation et sont remises à jour régulièrement.

Voici les consignes de la Direction de l'Intervention pour mettre en œuvre le **Plan de Continuité d'Activité en Unité d'Intervention**.

1) Consignes et posture pour les interventions

A - plan de continuité d'Activité en Unité d'Intervention

Document de référence :

« Crise COVID 19 Continuité d'activité en UI - Priorisation des activités »

Principes de Priorisation des activités :

Priorité n°1 = le SAV du réseau structurant et des environnements techniques (dont le réseau mobile évidemment).

Priorité n°2 = la continuité de service (SAV) pour les clients retail et Wholesale. Au sein de cette priorité, priorisation des clients sensibles (services et professionnels de santé, Etat, collectivités, entreprises d'importance vitale).

Selon ressources disponibles, viennent ensuite les productions pour les clients retail et wholesale

Pour la production du réseau FFTH, le déploiement est maintenu autant que possible, les acteurs n'étant pas exposés aux contacts clients.

Principes d'ordonnement des Activités avec les techniciens et les fournisseurs :

Pour mettre en œuvre ces priorités, 3 blocs d'activités sont identifiés :

Bloc d'activités A :

- Les interventions de SAV du réseau structurant, environnement technique dont le réseau mobile au sens large, ainsi que des productions capacitaires ponctuelles à la demande des UPR et d'OINIS.

- Les interventions de SAV pour assurer la continuité de service pour les clients détail et Wholesale suivants :
 - Clients sensibles (santé / état /...),
 - Collectivités,
 - Professionnels santé,
 - Personne isolées et fragiles, sur sollicitation des autorités (process présence verte),
 - Entreprises d'importance vitale,
 - SAV BL, Der Collectifs associés.

- Les interventions de Production pour les clients Retail et Wholesale suivants :
 - Clients sensibles (santé / état /...),
 - Collectivités,
 - Professionnels santé,
 - Personnes isolées et fragiles, sur sollicitation des autorités (process présence verte),
 - Entreprises d'importance vitale.

Bloc d'activités B :

- Les interventions de SAV pour assurer la continuité de service pour les clients détail et Wholesale suivants :
 - Client GP et Entreprise, Fibre et Cuivre Retail et WS dans le contexte de télétravail de masse, sans contact client (sauf Entreprise), si contact clients nécessaire, décision managériale au cas par cas.

- Les interventions de Production pour les clients Retail et Wholesale suivants :
 - Client Entreprise dans le cadre de mise en œuvre de solution de télétravail de masse pour leurs salariés. Si contact clients nécessaire, décision managériale au cas par cas.

Bloc d'activités C :

- Les autres interventions de SAV pour tous les clients Retail et WS de tout marché.
- Les autres interventions de Production des clients Retail et WS de tout marché.

Principe d'ordonnement : en fonction de la capacité (disponibilité des techniciens internes et offre de service des fournisseurs, stock de matériel et disponibilité des EPI), les Unités d'Intervention mettent prioritairement en œuvre le bloc d'activités A, puis étendent au bloc d'activités B selon les ressources disponibles, et enfin le bloc d'activité C en « best effort » selon les ressources disponibles.

B - consignes par type d'intervention

3 types d'intervention sont identifiés :

- Interventions sans contacts clients
- Interventions avec contacts clients
- Intervention avec contacts clients sur **sites spécifiques (professionnels de santé hôpitaux, EPHAD, cabinets médicaux, personnes maintenues à domicile avec un dispositif médical).**

Conduite à tenir en intervention selon les types d'interventions :

- 1- Pour les Interventions sans contacts clients, les techniciens pratiquent les Gestes « barrière » (hygiène des mains).
A noter que, d'une manière générale, on s'efforce d'abord d'intervenir sur le réseau, en ligne - PB, PC pour diminuer la nécessité de contacts avec les clients, puis le technicien appelle le client pour s'assurer du bon rétablissement. S'il s'avère nécessaire d'aller chez les clients, la décision est prise au cas par cas avec le manager.
- 2- Pour les Interventions avec contacts clients, les techniciens pratiquent les Gestes « barrière » (hygiène des mains). Un appel préalable du client permet d'évaluer les risques et d'informer le client des mesures d'intervention en sécurité et d'obtenir l'accord du client. Après évaluation du risque, les techniciens peuvent utiliser un masque anti-projections (dit de type « chirurgical»), pour eux même et pour le client s'il n'en est pas lui-même doté. (Voir document joint CONDUITE A TENIR LORS D'UNE INTERVENTION CHEZ UN CLIENT)
- 3- Intervention avec contacts clients sur sites spécifiques : un appel préalable systématique permet d'évaluer les risques et de déterminer les mesures de sécurité à mettre en œuvre avec le client ou avec le personnel de l'entité concernée. L'intervention est réalisée en monôme (ou en binôme si nécessaire). Le technicien est équipé d'EPI (masque de protection respiratoire individuel de type FFP2), ou d'EPI fournis par l'entité qui le reçoit sur place vu lors de l'appel préalable. Ce type d'intervention est réalisé par des techniciens volontaires en première intention pour lesquels une visite médicale préalable ou en téléconsultation auprès du médecin du travail aura été sollicitée.

Ces consignes sont susceptibles d'être actualisées en fonction de l'évolution de l'épidémie en France.

C - Consignes d'hygiène et gestes « barrière »

Il est rappelé que la consigne principale d'hygiène du service de santé est de se laver les mains avec du savon après chaque intervention. Il est également possible d'utiliser du gel hydro-alcoolique, dont les règles d'application sont à regarder sur la notice du produit.

Voici quelques gestes simples pour préserver votre santé et celle de votre entourage :

- Se laver les mains très régulièrement
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
- Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades
- Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter

Eviter les rassemblements, limiter les déplacements et les contacts

Cette note est susceptible d'évoluer en fonction de l'évolution de l'épidémie en France.