

## INTERVENTION SANS RENDEZ-VOUS CLIENT

J'interviens sur le réseau, en ligne en SR ou au PC, au PM ou au PB et je m'efforce de rétablir le client.

J'appelle le client pour m'assurer du bon rétablissement.

APPEL DU CLIENT

messages

Bonjour  
Je suis intervenu sur votre ligne, nous allons vérifier que tous vos service fonctionnent à nouveau...



Je clôture l'intervention et prend congés du client par téléphone.

Service OK

Service KO  
Client présent

- Je vérifie avec le clients si les mesures de protection peuvent être appliquées
- J'appelle mon manager pour convenir de la suite à donner



Vous appliquez la Conduite à Tenir en Intervention chez un client

INTERVENTION CHEZ UN CLIENT

Suite OK

Suite KO

Vous informez le client que les conditions ne permettent pas d'intervenir et que l'intervention est reportée.

# PREPARATION INTERVENTION CHEZ UN CLIENT

## APPEL PREALABLE DU CLIENT

### messages

Bonjour, un technicien ORANGE doit intervenir chez vous (dans votre entreprise). Dans le cadre des mesures de prévention du Covid-19, nous devons appliquer quelques consignes de sécurité

Il vous sera demandé de bien vouloir aérer votre logement (votre local) juste avant l'arrivée du technicien, Dès son arrivée, il vous demandera de bien vouloir porter un masque chirurgical. (Une seule personne sera présente), Si vous n'en avez pas, le technicien vous en donnera un. Il portera lui-même un masque,

Vous lui montrerez le lieu de son intervention en lui expliquant la situation ou le problème rencontré, il vous demandera le laisser seul le temps de son intervention,

Enfin, il aura besoin d'accéder à des sanitaires, pour se laver les mains,

Nous sommes bien d'accord sur ces modalités d'interventions ?



Je confirme l'intervention

Client OK

Client pas OK

Je reporte ou j'annule l'intervention avec clôture selon les consignes de la CA

## INTERVENTION CHEZ UN CLIENT

### APPEL DU CLIENT AVANT L'ARRIVEE

#### messages

Bonjour, je suis le technicien ORANGE qui doit intervenir aujourd'hui chez vous (dans votre entreprise).  
Je vais arriver dans quelques minutes.  
Dans le cadre des mesures de prévention du Covid-19, nous devons appliquer quelques consignes de sécurité,

Je vous demanderai de bien vouloir aérer dès maintenant votre logement (votre local),  
Dès mon arrivée, je vous demanderai de bien vouloir porter un masque chirurgical.  
(Une seule personne sera présente)  
Si vous n'en avez pas, je vous en donnerai un. Je porterai moi-même un masque,

Vous me montrerez le lieu de mon intervention en m'expliquant, la situation ou le problème rencontré,

je vous demanderai ensuite de me laisser seul le temps de cette intervention,

Enfin, j'aurai besoin d'accéder à des sanitaires, pour me laver les mains,

Nous sommes bien d'accord sur ces modalités d'interventions ?



J'interviens en appliquant les gestes barrières et en veillant à ne pas avoir d'interaction directe avec le client (pas de signature du CRIC papier ou électronique, ...)

Client  
OK

Client  
pas  
OK

Je n'interviens pas et je clôture selon les consignes de la CA

## Intervention avec contacts clients sur sites spécifiques

### APPEL PREALABLE DU CLIENT

J'appelle le client pour m'assurer des conditions précise d'intervention



J'évalue les risques et je détermine les mesures de sécurité à mettre en œuvre avec le client ou avec le personnel de l'entité concernée

En particulier, je conviens si le technicien doit avoir ses propres EPI (masques de protection respiratoire individuel de type FFP2 et lunettes) ou si les EPI sont fournis par l'entité qui le reçoit sur place.



Je confirme l'intervention

OK

pas OK

Je reporte ou j'annule l'intervention avec clôture selon les consignes de la CA

Inter possible

Le technicien intervient en respectant les consignes convenues avec le client ou l'entité qui reçoit

En cas de PB

Le technicien appelle son manager pour convenir de la suite à donner

### Chaque technicien sera équipé :

- Le technicien est équipé de masques de protection respiratoire individuel de type FFP2 ou d'EPI fournis par l'entité qui le reçoit sur place
- de gel hydro-alcoolique (GHA) : il se frictionnera les mains avant l'arrivée chez le client puis avant de repartir de chez le client et enfin avant de remonter dans son véhicule.