

Plan de Continuité des Activités

– Risque de Délestage électrique

Kit managérial pour les consignes salariés

- Focus GP : DGP-AD-USC

16 Décembre 2022

Direction de la communication interne Orange France



Version du 16/12/22
DGP / DRSC

Les niveaux de priorités PCA à Orange



Le risque de délestage

Une coupure d'énergie de 2h rendra indisponible dans la zone délestée d'une part le réseau mobile, mais aussi le site de travail tertiaire des salariés (sauf si celui-ci est autonome) mais aussi le domicile des salariés (dont la box internet). La continuité d'activité pour les salariés consiste à fournir une solution de continuité de travail plus ou moins prioritairement selon la criticité de leur activité assurant le bon fonctionnement des services offerts à nos clients. Ces priorités se déclinent de la manière suivante :

Personnel de crise

Activités de gestion et de management d'une crise :

Directeurs/directrices de crise et secrétaires de crise mobilisables pour la gestion d'une crise ainsi que salariés étant régulièrement convoqués pour leur expertise métier autour d'un pont de crise.

Activités de criticité vitale

Activités qui contribuent au bon fonctionnement des services vitaux offerts à nos clients (data, voix du fixe et mobile) :

Gouvernance, ainsi que les moyens de communication associés, la sécurité des biens et des personnes, services support et logistiques permettant aux salariés d'effectuer leur travail, relations avec les autorités, services essentiels et vitaux du réseau, services critiques d'assistance aux clients, interventions pour clients prioritaires (services d'urgence, de santé, de défense et des autres OIC, ...), et leurs services fournis par le SI.

Activités de criticité modérée

Toutes autres fonctions qui contribuent au fonctionnement ou au développement des activités

Synopsis du déroulement

Les étapes clés pour le manager

Avant
l'hiver

- Communication par Orange France du managérial
- Décliner aux collaborateurs internes et externes les activités prioritaires
- Communiquer les consignes adaptées aux priorités

J-3

- Appropriation de l'alerte du risque par SMS/Email
- Message de rappel managérial aux collaborateurs

J-1

Le manager recevra un SMS/email si l'un de ses collaborateurs est concerné par le délestage de son site tertiaire.

J

- Prendre connaissance des conditions de travail des collaborateurs
- S'assurer que les activités prioritaires sont bien assurées

Activités portées par les salariés internes et externes

Les grands principes de continuité d'activité face à un risque « délestage 2h »

| | Situations | Les grands principes de continuité pour les activités |
|--|--|--|
| Pour toutes activités des salariés Orange | Toute activités tertiaires et non tertiaires dès lors que le territoire est en alerte délestage (J-3) | <ul style="list-style-type: none">▪ Dès connaissance de l'information de vigilance de délestage à J-3, au moment de quitter son site de travail, partir avec son PC portable chargé (si dotation) et son téléphone professionnel chargé.▪ Pour les salariés en absence prolongée anticipée pendant l'hiver (ex. congés, déplacements), préconisation de partir avec son matériel professionnel avant la période d'absence.▶ Préconisation de s'inscrire au dispositif national écowatt pour être prévenu par RTE si sa commune d'habitation est coupée.▪ Préconisation de consulter le site https://energie-reseaux.orange.fr/interne pour connaître le détail des sites touchés par les délestages.▪ Prendre connaissance le matin du jour de délestage si SMS ou Email d'information de fermeture de mon site de rattachement afin d'adopter ses consignes spécifiques selon sa priorité PCA. |

Activités portées par les salariés internes et externes

Les grands principes de continuité d'activité face à un risque « délestage 2h »

| | Situations | Les grands principes de continuité pour ces activités |
|---------------------------------------|---|--|
| Activité de gestion de crise | <p>La disponibilité du personnel nécessaire à cette activité ne doit pas être interrompue</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Que ce soit pour gérer la crise délestage▪ Ou que ce soit pour être disponible dans le cas d'une autre crise pendant les heures de délestage (ex. crise SI) | <ul style="list-style-type: none">▪ La priorité à la continuité d'activité doit être donnée, le manager communiquera les consignes spécifiques pour disposer d'une continuité de travail |
| Activités de criticité vitale | <p>Ces activités sont nécessaires pour le bon fonctionnement des services vitaux offerts à nos clients et nos salariés</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Une coupure d'électricité pourra rendre indisponibles les moyens de travail des salariés pendant 2 heures environ : coupure du réseau mobile, coupure d'énergie au domicile dont la box, coupure du site tertiaire.▪ La Durée Maximal d'Interruption Admissible (DMIA) de l'activité ainsi que le nombre minimum de salariés nécessaires pour assurer l'activité sont différents d'une activité P1 à une autre et doivent être évalués par le management. | <ul style="list-style-type: none">▪ Pour les activités dont la DMIA est supérieure à 2h, les salariés devront télétravailler si leur site de rattachement est concerné par le délestage (info SMS + mail).▪ Pour les activités dont la DMIA est inférieure à 2h, la priorité à la continuité d'activité doit être donnée, le manager communiquera les consignes spécifiques pour disposer d'une continuité de travail |
| Activités de criticité modérée | <p>Ces activités sont nécessaires pour le bon fonctionnement des services de criticité élevée et modérée pour nos clients et salariés</p> | <ul style="list-style-type: none">▪ Les salariés qui font leur activité sur un site tertiaire devront télétravailler si leur site de rattachement est concerné par le délestage (info SMS + mail).▪ Les salariés en Boutique devront adapter leur présence sur site lors des délestages (cf annexe posture sites boutiques) |

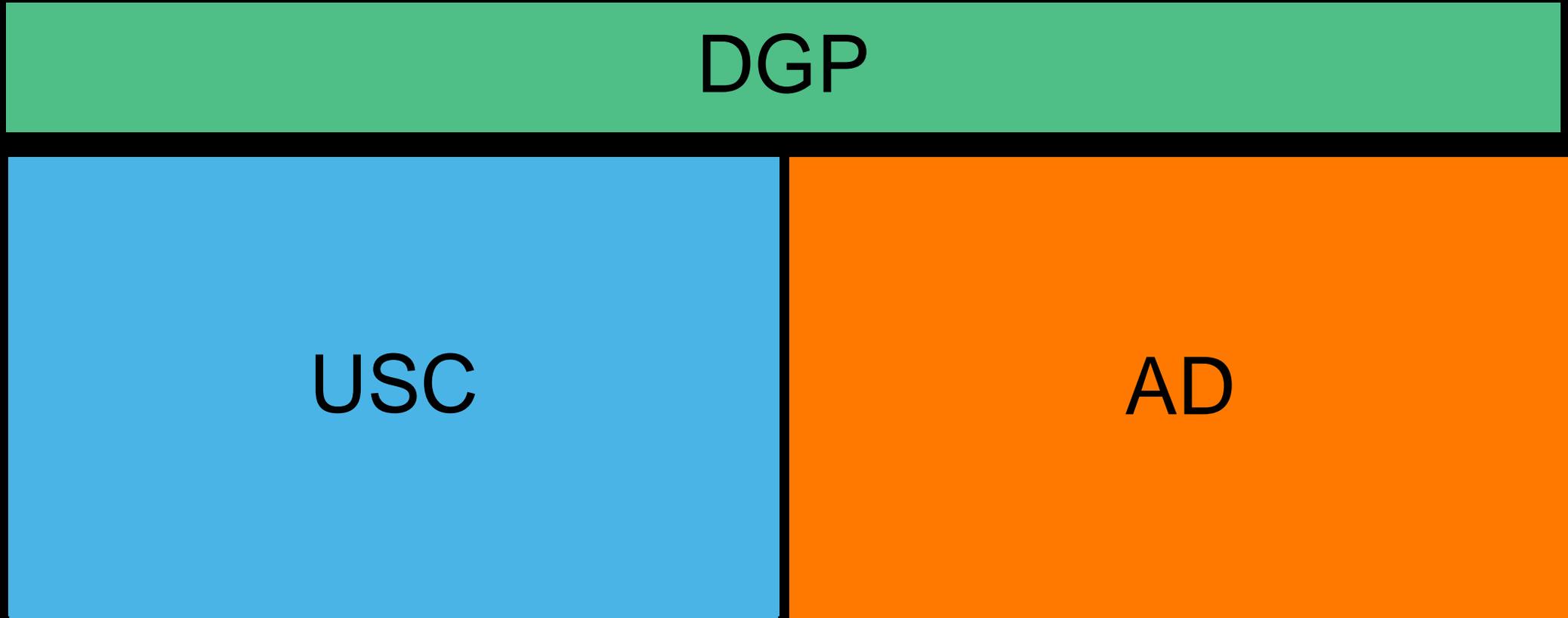
Activités DGP USC AD – Gestion de crise et vitales

Quelles solutions de continuité d'activité pour un « délestage 2h »

| | Activités / Situations | Consignes si le site tertiaire est concerné par le délestage |
|--|---|--|
| Activités de gestion de crise et vitales | Cas d'activités exercées sur <u>un site tertiaire résilient</u> : autonome (énergie et réseau) ou étant dans la liste des sites non délestables de l'Etat | <p>▶ Déployer le PCA de l'équipe : priorité à la continuité des activités.</p> <ul style="list-style-type: none">• Le manager s'assure d'une présence minimum nécessaire de salariés P0/P1 sur le site de manière à garantir l'activité y compris en cas de sur-incident (dimensionnement de l'équipe pour la journée entière).• Télétravail ou présence sur site pour le reste de l'équipe |
| | Cas d'activités exercées sur un site tertiaire non résilient avec Durée Maximale d'Interruption Admissible de l'activité (DMIA) <2heures | <p>▶ Déployer le PCA de l'équipe : rejoindre un site de repli résilient (liste) à proximité et le manager s'assure de la priorité de continuité d'activité de son équipe en assurant une présence minimum nécessaire de salariés P0/P1 sur ce site distant dès le jour de coupure (ex. Sky/Lumière)</p> <p>▶ Si pas de site de repli résilient et que l'activité peut être reprise par des salariés distants alors déclencher le Plan de Reprise d'Activité (PRA) de l'équipe → ex. le SOC à Lyon Lumière et Paris Alleray</p> |
| | Cas d'activités exercées sur un site tertiaire non résilient avec DMIA >2heures | <p>▶ Télétravail si pas de site de repli et pas de PRA d'équipe</p> <p>▶ Télétravail pour les salariés concernés</p> |

Univers GP

Trouver le niveau de criticité de son entité managée



DGP

| Niveau PCA | Description des activités | Equipes |
|--------------------------------|---|--|
| Personnel de crise | <ul style="list-style-type: none">Gouvernance de DGP ayant un rôle dans la gestion de crise | <ul style="list-style-type: none">Directeurs DRSC-DSC- DCPPorteurs Crise DGPPilotage national des USCGestionnaire de crise DDEO/DEAREquipe RHEquipe Digital en charge de la mise en ligne |
| Activités de criticité vitale | | |
| Activités de criticité modérée | <ul style="list-style-type: none">Ensemble des autres fonctions de DGP | <ul style="list-style-type: none">Salariés DGP |



| Niveau PCA | Description des activités | Equipes |
|--------------------------------|--|---|
| Personnel de crise | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gouvernance pour la gestion de crise organisée en DO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ C3P ▪ Porteur de la gestion de crise USC |
| Activités de criticité vitale | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obligation légales (en fonction des directives de la Direction Métier) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseillers |
| Activités de criticité modérée | <ul style="list-style-type: none"> • Activités de support technique ATH et ATM • Activité de support commercial • Spécialistes Installation / confiance renouvelée • Métiers mutualisés • Fonctions support | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseillers ▪ Encadrement |



| Niveau PCA | Description des activités | Equipes |
|--------------------------------|--|---|
| Personnel de crise | <ul style="list-style-type: none"> Gouvernance pour la gestion de crise organisée en DO | <ul style="list-style-type: none"> Directeur de l'AD Responsables Pilotage et soutien boutiques Responsables de boutique |
| Activités de criticité vitale | | |
| Activités de criticité modérée | <ul style="list-style-type: none"> Vendeurs en boutiques Fonctions transverses | <ul style="list-style-type: none"> Equipes de l'AD hors équipes de crise |



Posture sites boutiques : consignes salariés

| | Différents cas | |
|-------------------------|-------------------------------------|---|
| 1 seul délestage | Fin du délestage <u>avant</u> 14h | <ul style="list-style-type: none"> • La boutique sera fermée au public le matin jusqu'à 1h30 maximum après la fin du délestage. Le salarié reste à domicile jusqu'à la fin du délestage • Arrivée des salariés (CC, Managers) en boutique au plus tard 1h après la fin du délestage afin de permettre la vérification préalable des installations • Ouverture aux clients dès la fin de vérification des installations, dans le respect des horaires d'ouverture de la boutique (cas des boutiques ayant une fermeture méridienne) |
| | Début de délestage <u>après</u> 14h | <ul style="list-style-type: none"> • Ouverture normale dans le respect des horaires d'ouverture/fermeture de la boutique (dont fermeture méridienne pour les boutiques concernées) • Fermeture aux clients 1H30 avant le début du délestage pour permettre la mise en sécurité de la boutique • Fermeture de la boutique aux salariés 1H avant le délestage pour permettre le retour à domicile des salariés. • Les salariés rentrent et restent à domicile pour la fin de la journée |
| 2 délestages | | Fermeture pour la journée ; le salarié reste à domicile |

* Activités en boutique : Les périodes de délestage pourront conduire à l'aménagement ponctuel des horaires travaillés par le management pour ajuster l'activité aux ouvertures de la boutique selon des modalités habituellement pratiquées.