

Risque de délestage électrique

Kit managérial -> consignes et informations

OB France

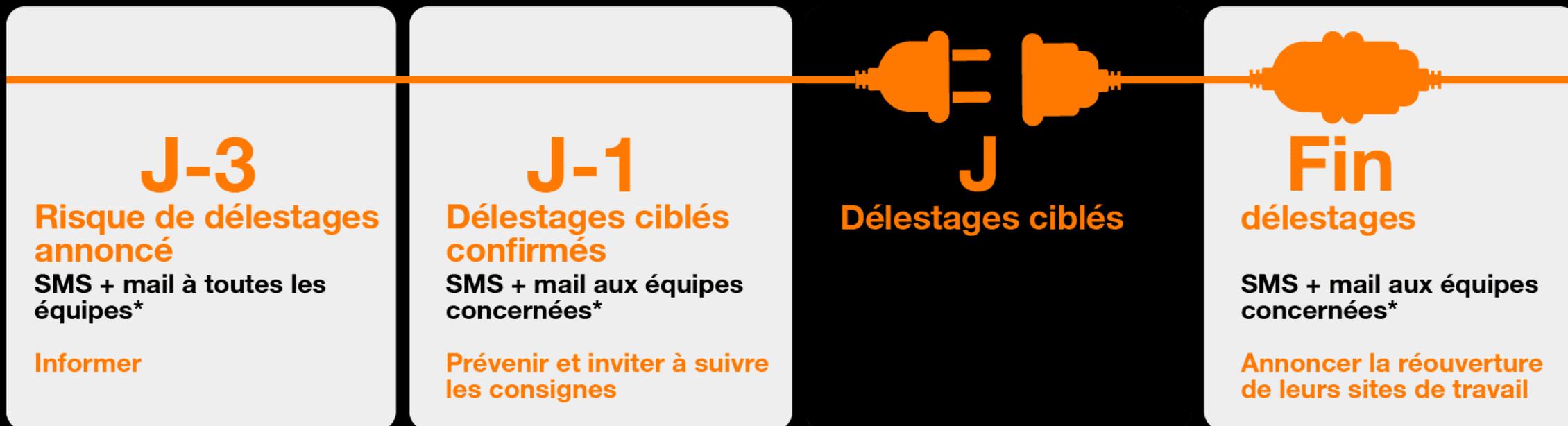
Novembre 2023



Version du 02/11/2023

Temporalité du délestage

Source : kit manager disponible sur Anoo



écowatt

Rte Le réseau de transport d'électricité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
ADEME

*salariés Orange et prestataires occupant nos locaux et dont les coordonnées mobile et adresse de site de travail / site de visite sont renseignées dans l'annuaire interne Orange, en France métropolitaine hors Corse.

Interne Orange

Sommaire

#1 - Les niveaux de priorités PCA à Orange

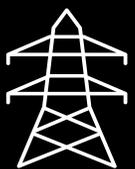
#2 - Focus par activités

#3 - Organisation cellule de crise OB

#4 - Consignes et informations

#1

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 :

1 Personnel de crise

Activités de gestion et de management d'une crise (P0):

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.

2 Activité criticité vitale

Activités qui contribuent au bon fonctionnement des services vitaux offerts à nos clients (P1) :

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, services critiques d'assistance aux clients, interventions pour clients prioritaires (services d'urgence, de santé, de défense et des autres OIV, ...), et leurs services fournis par le SI.

3 Activité non critique

Autres activités qui contribuent au bon fonctionnement et au développement des autres Services majeurs offerts à nos clients, considérées comme non critiques dans le cadre de l'anticipation du risque de délestage.

Activités portées par les salariés internes et externes

> Consignes spécifiques OB face à un risque « délestage 2h » : Activité gestion de crise

1 Focus activité de gestion de crise

La disponibilité du personnel nécessaire à cette activité ne doit pas être interrompue :

- Que ce soit pour gérer la crise délestage
- Comme 1^{er} cercle de diffusion d'information vers toute la division
- Ou que ce soit pour être disponible dans le cas d'une autre crise pendant les heures de délestage (ex. crise SI)

- a. La priorité à la continuité d'activité doit être donnée. Les équipes de gestion de crise seront immédiatement mobilisées.
- b. En fonction du contexte de délestage et de l'organisation propre au salarié ce dernier travaillera dans l'environnement préservé c'est-à-dire soit sur son site de rattachement, soit à son domicile. Si les deux environnements étaient prévus pour être délestés, il devra appliquer le scénario convenu avec son manager (site résilient*, site de repli, autre)

Consignes si le site tertiaire est concerné par le délestage



Cas d'activités exercées sur un site tertiaire résilient, autonome (énergie et réseau) ou étant dans la liste des sites non délestables de l'Etat

1. Priorité à la continuité des activités :

- Le manager s'assure d'une présence minimum nécessaire de salariés de manière à garantir l'activité y compris en cas de sur-incident (dimensionnement de l'équipe pour la journée).
- Télétravail (suivant accord) ou présence sur site pour le reste de l'équipe



Cas d'activités exercées sur un site tertiaire non résilient

1. Rejoindre un site de repli fonctionnel* 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 dès le jour de coupure.
2. Télétravail, si pas de site de repli fonctionnel*
3. Si télétravail impossible et pas de site de repli fonctionnel* prévoir d'activer un back-up au sein de la cellule de crise

*Site de repli: site où l'approvisionnement en électricité sera assuré, soit par ce qu'il fait partie des sites préservés (non-délestables), soit parce qu'il peut être autonome en production d'énergie électrique via une solution alternative au réseau tel que des batteries ou générateur, soit parce qu'il n'est pas délesté le jour J.

Activités portées par les salariés internes et externes

> Consignes spécifiques face à un risque « délestage 2h » : Activité criticité vitale

2 | Focus activité criticité vitale

Ce sont les activités nécessaires au bon fonctionnement des services vitaux offerts à nos clients et nos salariés qui ne peuvent pas être suspendues durant le délestage

- a. En fonction du contexte de délestage et de l'organisation propre au salarié ce dernier travaillera dans l'environnement préservé c'est-à-dire soit sur son site de rattachement, soit à son domicile. Si les deux environnements étaient prévus pour être délestés, il devra appliquer le scénario convenu avec son manager.
- b. Mise en place d'une stratégie d'accueil des clients en flux chauds adaptée aux circonstances

Consignes si le site tertiaire est concerné par le délestage



Cas d'activités exercées sur un site tertiaire résilient, autonome (énergie et réseau) ou étant dans la liste des sites non délestables de l'Etat

1. Priorité à la continuité des activités :

- Le manager s'assure d'une présence minimum nécessaire de salariés de manière à garantir l'activité y compris en cas de sur-incident (dimensionnement de l'équipe pour la journée).
- Télétravail (suivant accord) ou présence sur site pour le reste de l'équipe



Cas d'activités exercées sur un site tertiaire non résilient

1. Tous les salariés qui exercent une activité compatible avec le télétravail **devront télétravailler** si leur site tertiaire de rattachement est concerné par le délestage

2. Si l'activité n'est pas télétravaillable ou si le domicile du salarié est lui-même délesté, appliquer le scénario défini par le manager d'équipe pour les personnes impactées en ciblant le cas échéant un site de repli*

*Site de repli : site où l'approvisionnement en électricité sera assuré, soit par ce qu'il fait partie des sites préservés (non-délestables), soit parce qu'il peut être autonome en production d'énergie électrique via une solution alternative au réseau tel que des batteries ou générateur.

Activités portées par les salariés internes et externes

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

3 | Pour toutes les entités et toutes activités

Toute activités tertiaires et non tertiaires dès lors que le territoire est en alerte délestage (J-3)

- a. 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.
- b. 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.
- c. Préconisation de s'inscrire au dispositif national EcoWatt pour être prévenu par RTE si sa commune d'habitation est coupée.
- d. 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.
- e. Evitez les déplacements professionnels les jours de délestage. Vos clients ou les sites dans lesquels vous aviez prévus de vous rendre risquent d'être impactés par les délestages

Consignes si le site tertiaire est concerné par le délestage : **activité non critique**

Ce sont les activités nécessaires au bon fonctionnement des services de criticité élevée et modérée pour nos clients et salariés

1. Les salariés qui exercent leur activité sur un site tertiaire **devront télétravailler** si leur site de rattachement est concerné par le délestage (info SMS + mail).
2. Les vendeurs nomades devront **éviter les RDV client et déplacements**, s'informer au préalable de l'état du site de leur client ou de réunion.

#2

Focus par direction OB en France

(organisation au 20/11/2023)

Direction OCWS

Niveau PCA	Description des activités	Equipes
Activité de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none">▪ Gouvernance pour la gestion de crise : Directrice/teur/s de crise, pilotes de crise	P0/P1
Activités criticité vitale	<ul style="list-style-type: none">▪ RUN (DSC)▪ SAV RUN (DSC)▪ Expertise▪ PCA du RUN/SAV RUN et Expertise : IT NOC, IT OBS SA IT, SG	P1
Activités non critiques	<ul style="list-style-type: none">▪ Autres Directions Métiers▪ Activités autres	Autre

Direction **Digital Services**

Niveau PCA	Description des activités	Equipes
Activité de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none">▪ Gouvernance pour la gestion de crise : Directrice/teur/s de crise, pilotes de crise	P0/P1
Activités criticité vitale	<ul style="list-style-type: none">• Equipe de BUILD des produits (2) et projets vitaux (2)• B&D Lifescience• Factory DT• Support & Managed Services Enovacom• Hébergement EOLAS• RUN (N&, N2 OCB)	P1
Activités non critiques	<ul style="list-style-type: none">▪ Autres Directions Métiers▪ Activités autres	Autre

Direction **GCF (GlobeCastFrance)**

Niveau PCA	Description des activités	Equipes
Activité de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none">Gouvernance pour la gestion de crise :Excom + directeur sécurité + responsables de site > GCW/EXCOM ; DT/SECU ; DT/DISI.	P0/P1
Activités criticité vitale	<ul style="list-style-type: none">Centre de ServicesPilotage des incidents > DT/OPS	P1
Activités non critiques	<ul style="list-style-type: none">Autres Directions MétiersActivités autres	Autre

OB/GDO - Direction FBO

Niveau PCA	Description des activités	Equipes
Activité de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none">▪ Gouvernance pour la gestion de crise : Directrice/teur/s de crise, pilotes de crise	P0/P1
Activités criticité vitale	<ul style="list-style-type: none">▪ Services Opérations▪ SAV (HO, 24/7, cockpit sécurité, Incident Managers, BOA ...)▪ RSC (gestion des escalades des clients...)	P1
Activités non critiques	<ul style="list-style-type: none">▪ Autres Directions Métiers▪ Activités autres	Autre

OB/GDO - Direction ESC

Niveau PCA	Description des activités	Equipes
Activité de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none">Gouvernance pour la gestion de crise : Dominique David (UC), X Contact Center	P0/P1
Activités criticité vitale	<ul style="list-style-type: none">Incident & Problem Management UC/CCChange Management UC/CC (bug /problem fixing) > UC Operation / Video ; Contact Center (OCC)	P1
Activités non critiques	<ul style="list-style-type: none">Autres Directions MétiersActivités autres	Autre

OB/GDO - Direction CSD

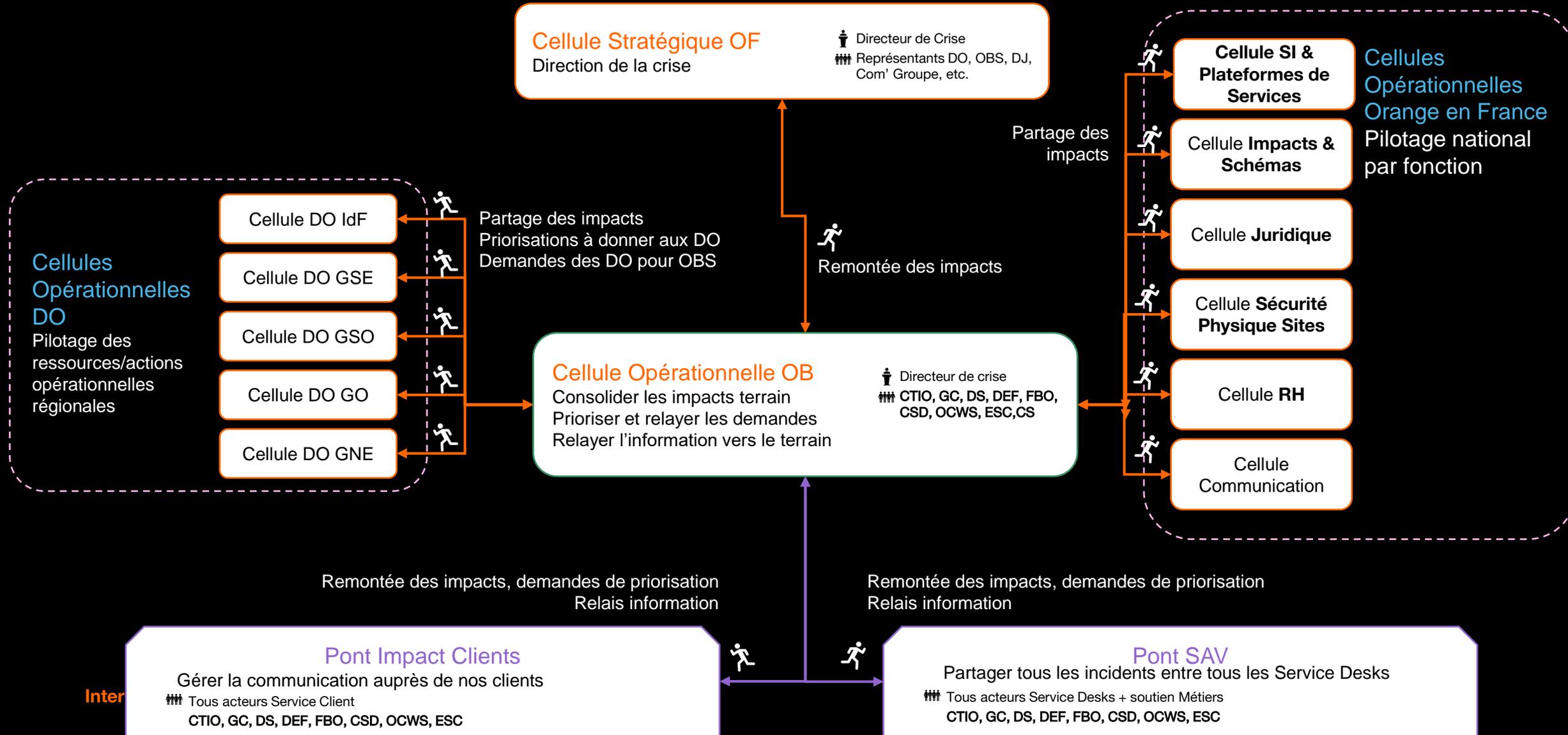
Niveau PCA	Description des activités	Equipes
Activité de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none">▪ Gouvernance pour la gestion de crise : Directrice/teur/s de crise, pilotes de crise	P0/P1
Activités criticité vitale	<ul style="list-style-type: none">▪ Run activité clients sensibles I3T, GLC▪ Support / SDM clients	P1
Activités non critiques	<ul style="list-style-type: none">▪ Autres Directions Métiers▪ Activités autres	Autre

Direction CTIO

Niveau PCA	Description des activités	Equipes
Activité de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none">▪ Gouvernance pour la gestion de crise : Directrice/teur/s de crise, pilotes de crise	P0/P1
Activités criticité vitale	<ul style="list-style-type: none">▪ Run application IT internes (Supervision, infrastructures Caas CNP/DSI, Office 365, Facturation cloud, SRE)▪ Support (Help desk, Poste de travail, incident, Crises & gestion des problèmes)▪ Sécurité (RSSI, Vault, réseaux)▪ Portail (My Tools, extranet clients/portail cloud)	P1
Activités non critiques	<ul style="list-style-type: none">▪ Autres Directions Métiers▪ Activités autres	Autre

3 - Cellule de crise OB

Interfaces et flux cellule opérationnelle



4 - Consignes et informations

- ❑ Vérifiez que les numéros de mobile sont bien présents dans l'annuaire pour tous les salariés disposant d'un mobile pro. Avant un délestage, et à la fin de celui-ci, un SMS et un mail seront envoyés aux salariés travaillant sur les sites impactés
- ❑ Vérifiez que les adresses de site de rattachement (lieu de travail) soient correctes. Lors d'un délestage, ce sont ces adresses qui seront utilisées pour communiquer vers les salariés impactés
- ❑ identifiez les activités critiques de votre organisation pour mettre en place un scénario adapté en cas de délestage du site de rattachement et du domicile (si télétravail possible) des personnes en charge de ces activités
- ❑ Evitez les déplacements et rendez-vous lors d'une journée de délestage
- ❑ Un lien intranet sera mis à disposition de tous pour identifier facilement tous les sites impactés par le délestage
- ❑ Nos clients seront informés par leur fournisseurs d'énergie si leur site(s) venait à être délesté, tout comme nous pour les nôtres
- ❑ Pensez à inclure (managers d'équipe) dans votre communication tous les externes (prestataires, stagiaires, alternants ...) qui s'ils n'ont pas de numéro de mobile identifié dans l'annuaire ne recevront pas non plus les informations liées à leur site de rattachement
- ❑ La liste des sites de repli est disponible dans la communication générale du Délestage.

Retrouver les informations et les consignes lié au délestage : <https://www.orange.com//fr/delestage-electrique>

Le kit Manager global Orange : <https://www.orange.com/fr/delestage-le-kit-manager>