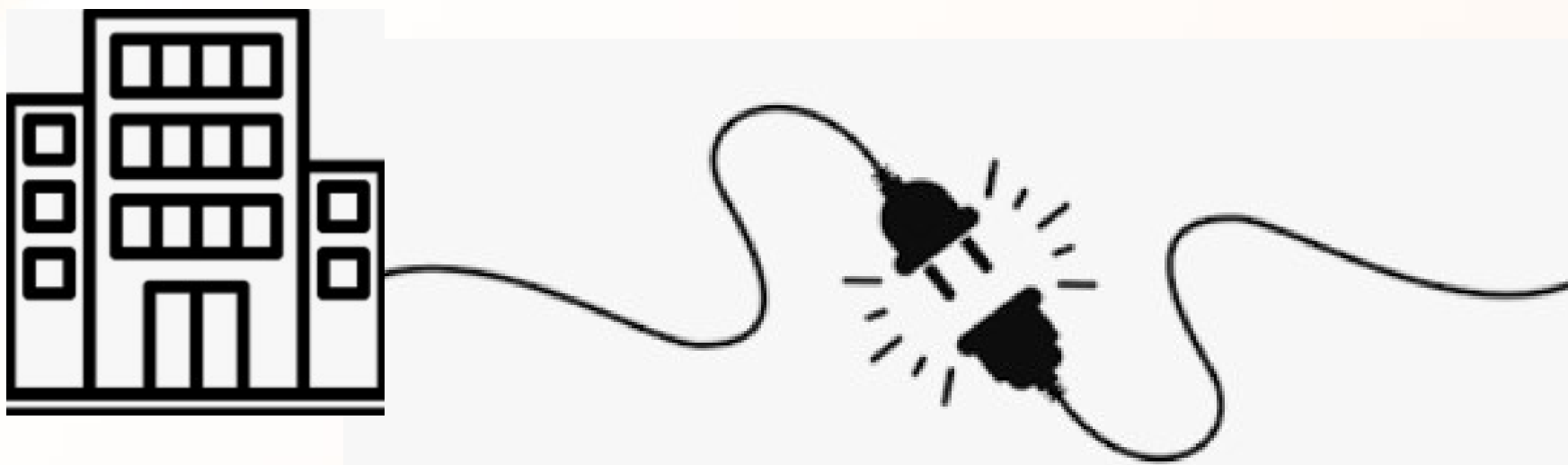


Kit managérial pour les consignes salariés

- Focus DEF -



Septembre 2023

Orange Restricted

Contenu :

- Principes généraux
- Consignes
 - J-3 à l'annonce du délestage
 - Le jour J
 - Après le redémarrage
- Synthèse



Principes généraux :



- Les activités DEF sont télétravaillables,
- La durée du délestage n'excèdera pas 2h.
- Une attention particulière sera portée sur les flux chauds afin de garantir nos capacitaires

L'information du délestage sera très largement relayée en avance de phase sans pour autant en connaître la localisation précise. Elle invitera à développer les bons réflexes

En tant que manager vous devez :

- Garantir dans la mesure du possible **l'exécution des activités dans un cadre sécuritaire préservé**
- Vous assurez que les **fiches annuaire sont bien à jour** : tel moibile + site de rattachement.
- Encourager les salariés à s'inscrire au dispositif national **EcoWatt** pour être informé par RTE du délestage à son domicile.
- Préconiser de partir avec son matériel professionnel avant la période d'absence pour les salariés en absence prolongée anticipée pendant l'hiver (ex. congés, déplacements)
- Connaître la situation matérielle / pratique de vos salariés en cas de délestage...une attention particulière sera nécessaire pour les salariés en situation de handicap

J-3 Annonce du délestage :

Votre responsabilité managériale

Tous vos collaborateurs
sont bien informés

Y compris ceux qui reviennent
d'une période d'absence ou CLM

Tous vos collaborateurs
prennent leur PC
portable le soir

Mis en charge la veille du
délestage

Tous vos collaborateurs
consultent leur mobile
pro la veille du
délestage

Avant de se rendre sur le site de
rattachement


J Jour du délestage :

En temps réel

Le manager (*ou son back up*) doit faire un état des lieux de la situation de son équipe

Dans le cas où le salarié est à son domicile

- Il devra informer son manager de son horaire possible de coupure à domicile (*Information qui lui sera communiquée la veille du délestage*)
- En cas de Black out avant sa prise de service, il lui suffira de contacter son manager au moment du retour à la normale

 *Les conditions matérielles de résidence du salarié peuvent conditionner les modalités de son départ vers le site orange qui serait fonctionnel : portail, système électrique ect...*

Après le redémarrage :

Le manager s'assure que tous ses collaborateurs :

- sont bien en activité et qu'ils ne rencontrent pas de problématique particulière liée à la coupure
- qui sont en lien avec les clients disposent des bons éléments de langage pour répondre aux sollicitations



Les Centres d'Assistance Technique seront en vigilance accrue pour accompagner les clients en difficulté

Synthèse :



Situation nominale



Travail sur site
y compris s'il s'agit d'un jour de Télétravail



Travail au domicile même si il n'y a pas
d'avenant Télétravail



Salarié reste à son domicile

Merci



Orange Restricted

Annexes

Communication Salariés



- : et prestataires occupant les locaux présents dans l'annuaire à l'exception de la Corse, La Générale de Téléphone et Orange Bank

Orange France coordonne la communication auprès de tous les salariés Orange en France (sauf GDT et Orange Bank)
Chaque division doit s'assurer de la mise-à-jour des coordonnées de ses collaborateurs dans l'annuaire

Cas spécifique des gestionnaires de crise DEF : (activités prioritaires sur la durée du délaitage)

**Les responsables des cellules de crise ou les gestionnaires de flux chauds
(une dizaine de personnes sur DEF)**

Activités spécifiques durant le délestage :

- Garantir les capacités sur les flux chauds
- Coordonner l'ensemble des équipes yc celles de sous traitance notamment sur l'assistance technique et le traitement des récriminations.
- Coordonner la phase de redémarrage sur l'ensemble des activités.

Gestion de la continuité d'activité pour ces salariés :

- Présence sur site nominal ou en TW
- Si sur les sites nominaux sont KO, l'activité se fera sur un site de repli
- Si il n'y a aucune solution, le correspondant sur l'activité de crise s'appuiera sur un binôme pour maintenir l'activité.