

# fait face à la Covid-19

Six collaborateurs d'Orange nous racontent comment ils ont vécu cette année hors norme à bien des égards.



Nicola Jakeman, Directrice du CyberSOC au Royaume-Uni — Orange Cyberdefense

« L'élan des équipes pour rendre la société numérique plus sûre était remarquable. »

→ Face à la pandémie, nous avons dû faire preuve d'agilité pour adapter nos activités tout en veillant à la protection de nos clients à chaque instant. Notre équipe IT a accompli un travail incroyable pour nous permettre de continuer à garantir à distance le même niveau de service. Nous avons également formé une entité mondiale en unissant nos forces avec d'autres centres opérationnels pour la détection d'incidents de sécurité (CyberSOC) de France, d'Allemagne, des Pays-Bas et de Suède, unissant tous les CyberSOC d'Orange Cyberdefense. C'était formidable de voir les équipes travailler ensemble pour rendre le numérique plus sûr alors que des gens malintentionnés tentaient de profiter de la pandémie. Des criminels ont par exemple créé de faux sites avec des cartes de la propagation de la Covid-19, qui exposaient les utilisateurs à des logiciels malveillants. Une autre intrusion a conduit à la divulgation de 8 millions de résultats de tests Covid-19 hébergés sur le site web d'un établissement de santé. Notre première préoccupation est d'aider les gens dans notre travail. Plus une entreprise est sûre, moins il y a de risques pour les autres entreprises ainsi que pour les consommateurs. —

## Entraidons-nous

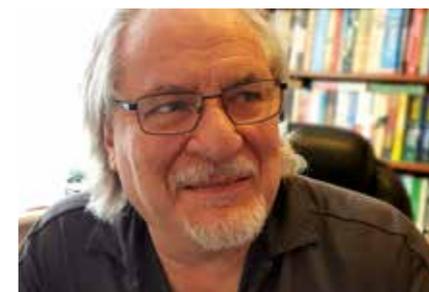
EOLAS, filiale d'Orange Business Services, a créé en urgence pour les collectivités françaises une plateforme numérique d'entraide locale, qui facilite la mise en relation des particuliers désireux de proposer leur aide ou d'en trouver à côté de chez eux.



Saloua Bolaachoub, Responsable business Orange Money — Orange Maroc

« Face à l'urgence, nous avons proposé gratuitement notre service de transfert d'argent. »

→ J'ai rejoint les équipes en mars 2020, quelques jours avant l'arrivée sur le marché marocain d'Orange Money et... quasiment à la veille du confinement ! Je les ai rencontrées en visio et nous avons donc dû assurer la mise en place d'Orange Money en télétravail. Sensibiliser les clients à de nouvelles habitudes de gestion en pleine crise sanitaire, le défi était colossal ! Pour le relever, nous avons adapté nos méthodes, priorisé certains services et imaginé des outils permettant d'effectuer la plupart des opérations en ligne. Face à l'urgence, nous avons également décidé de proposer gratuitement le service de transfert d'argent en temps réel. Nous sommes fiers d'avoir aidé nos clients à traverser cette période difficile, mais aussi de faciliter leur quotidien sur le long terme.



David Craig, Services clients & Opérations, Continuité d'activité et Protection des données — Orange Business Services

« Une résilience remarquable à tous les niveaux. »

→ En Continuité d'activité, le cœur de notre travail consiste à prévoir des crises. Si nous n'envisagions pas encore l'ampleur de celles à venir quand le virus est apparu, nous avons pris les mesures nécessaires pour garantir la continuité des opérations d'Orange Business Services et par conséquent celles de nos clients. Quand différents pays ont adopté la stratégie du confinement, les employés de nos principaux centres de services en Égypte, en Inde, à l'île Maurice, au Brésil et en France ont basculé en télétravail. Les équipes locales ont très vite pris le contrôle de la situation, notamment à l'île Maurice, où le gouvernement n'a donné que quatre heures de préavis ! Nos services d'accès à distance se sont montrés à la hauteur et les équipes locales, qui ont dû s'adapter à ce nouveau mode de travail, se sont surpassées pour maintenir la continuité de l'activité et préserver les opérations de nos clients. Pendant toute cette période, nous sommes restés en contact constant avec nos clients pour identifier leurs priorités et réagir. Nous avons augmenté la capacité réseau pour la voix et l'accès à distance afin de répondre à la hausse de la demande, tout en renforçant notre soutien aux clients. Dans certains cas, nous les avons aussi conseillés sur la meilleure façon de s'adapter à la crise. Un an après, nous nous sommes habitués à cette « nouvelle normalité », mais je reste admiratif de la résilience et des prouesses dont nos équipes ont fait preuve dans des délais aussi courts. Nous continuons à tirer les leçons de cette année hors norme et je sais que nous en sortirons plus forts que jamais. —



Christelle Costa, Technicienne d'intervention clients  
— Orange France

## « Je n'ai jamais été aussi fière et heureuse de faire ce métier. »

→ Dès le premier confinement, internet s'est imposé comme un outil indispensable au quotidien de chacun. Nos clients, grand public comme entreprises, avaient vraiment besoin de nous. La pandémie a bouleversé toutes nos habitudes. Je me suis portée volontaire pour intervenir auprès des clients classés « Covid A » : hôpitaux, Ehpad, médecins, urgences, pompiers, personnes âgées... On a dû s'adapter, mettre en place des protocoles d'intervention ultra sécurisés, tout désinfecter, porter des combinaisons, des masques FFP2, des surchaussures. J'ai vécu cette période comme un défi. Tout était nouveau, on ne savait pas du tout vers quoi on allait. La situation était un peu anxiogène mais les équipes et les managers étaient là pour s'assurer de notre sécurité. Je me souviens d'avoir raccordé un Ehpad pour que les résidents, complètement isolés, puissent passer des appels en visio avec leur famille. J'ai aussi dépanné une personne âgée vivant seule, coupée d'internet, de la télévision et sans téléphone. Elle était en larmes quand elle m'a accueillie. Lui permettre de se reconnecter au monde extérieur a été vraiment gratifiant. —

# 1,8 M

d'interventions sur le terrain ont été menées en France par les techniciens d'Orange pendant le premier confinement afin notamment d'assurer le SAV et de poursuivre le déploiement de nos infrastructures.



Jose Ramón Sorribas Pozo, Directeur d'un Smart Store à Madrid — Orange Espagne

## « Nous avons été, plus que jamais, proches de nos clients. »

→ Notre Smart Store, situé dans le quartier des finances de Madrid, est resté ouvert tout au long de la pandémie. Nous avons veillé à ce que les gens puissent continuer à travailler, à étudier, à vivre et à s'amuser malgré les confinements, les quatorzaines et les couvre-feux. Notre priorité a été d'assurer la sécurité de nos clients et de notre équipe à tout moment. Le Smart Store devait être un espace sûr pour donner des informations et apporter des solutions à nos clients. En complément de la boutique, nous avons élargi notre capacité de prise de rendez-vous à distance et de click and collect, afin que les clients puissent faire leurs achats là où ils le souhaitent. Avec le projet « Paciente Conectado », Orange a aussi fait don de tablettes aux hôpitaux locaux afin que les patients puissent rester en contact avec leurs proches. Les anciens patients viennent d'ailleurs souvent au Smart Store pour nous remercier. Ce sont ces moments-là qui donnent un sens nouveau à notre travail.



Gaetano D'Agnelli, Directeur du Planning Voix — Orange International Networks, Infrastructures and Services (OINIS)

## « La pandémie a révélé que nous servons en fait la société tout entière. »

Chez OINIS, nous fournissons à nos clients internationaux des solutions de communication et de collaboration depuis des applications audio et de vidéoconférence jusqu'aux centres d'appels, afin qu'ils communiquent avec leurs propres clients et partenaires. Avec nos infrastructures qui couvrent jusqu'à 160 pays, nous avons eu une vision globale de la pandémie au fur et à mesure de sa progression et de ses conséquences sur notre travail quotidien. Nous avons observé une corrélation directe entre l'augmentation des cas de Covid-19 et la hausse du trafic généré dans chaque pays. À la fin du mois de février 2020, la planification de nos

opérations est passée d'un rythme mensuel à un rythme quotidien, puis heure par heure et même minute par minute pour garantir une capacité suffisante dans le monde entier. Après avoir répondu à l'augmentation considérable de la demande en Chine et en Russie, nous avons fonctionné pays par pays en Europe. Le suivi des indicateurs des autorités de santé publique a fini par nous permettre d'anticiper l'augmentation des capacités, lorsque les différents pays ont dépassé les seuils fixés pour l'instauration du confinement. Dans l'ensemble, nous avons ajouté près de 10 000 lignes dans le monde pour répondre à la croissance sans précédent de la demande. La pandémie a montré que nous servons en fait la société tout entière. Nos solutions ont fait la différence pour tant de gens, y compris pour les gouvernements qui devaient coordonner les services de santé, les compagnies aériennes qui devaient contacter les milliers de voyageurs bloqués dans les aéroports, ainsi que tous ceux qui travaillaient depuis leur domicile. Je suis aussi fier de travailler pour un groupe qui a fait passer en priorité le besoin de communication des gens lorsque la situation est devenue vraiment dramatique. Toutes nos équipes se sont mobilisées bien au-delà de leurs obligations professionnelles, en faisant preuve d'une grande solidarité pour s'entraider. Nous avons vu l'impact concret de notre travail dans la vie des gens et pour le monde entier. Cela restera une expérience motivante et riche de sens pour nous tous. —

# + 200 Gbps

En mars 2020, les équipes d'Orange chargées des réseaux internationaux ont fait passer la capacité transatlantique du Groupe de 400 à 600 gigabits par seconde (Gbps) grâce à l'ajout de deux liens de 100 Gbps, pour éviter tout risque de congestion du trafic.