



Orange est mobilisé pour assurer une continuité de services auprès de l'ensemble de ses clients, en France comme à l'international

Dans un contexte de pandémie mondiale, Orange est pleinement mobilisé pour assurer en toute circonstance la continuité des services et des réseaux de ses clients. C'est notre métier d'opérateur et il s'agit de notre responsabilité aussi. En France, comme à l'international, Orange accompagne ses clients grand public et Entreprises, ainsi que ses clients issus des services publics ou ayant le statut d'importance vitale, pour leur permettre de s'assurer que leurs solutions et leurs capacités réseau sont dimensionnées pour continuer leur activité. Une attention particulière est donnée aux services de santé, et notamment les hôpitaux, pour qu'ils aient tous les outils technologiques pour faire face à cette situation exceptionnelle.

« Nous vivons une situation sans précédent qui nous touche tous dans nos vies. Face à cette crise, Orange a une responsabilité particulière, car plus que jamais nous avons besoin de rester connecté les uns aux autres, en famille et, pour beaucoup d'entre nous, dans nos vies professionnelles. Pour faire face à cette pandémie, j'ai pris la décision de monter et piloter une cellule de crise au niveau du Comité exécutif afin de coordonner quotidiennement les différentes actions du Groupe et les mesures à prendre dans chacun de nos pays selon l'évolution de la situation.

Ma priorité absolue est aujourd'hui d'assurer la protection de la santé des femmes et des hommes d'Orange, tout en assurant la disponibilité, la sécurité et l'intégrité de nos réseaux qui sont désormais si critique pour le fonctionnement de notre société. Face à cette responsabilité considérable qui est la nôtre, le Groupe a pris des mesures exceptionnelles sur le terrain, chez nos clients, dans nos centres de supervision et les data centers. Je suis fier de l'engagement et de la forte mobilisation de toute l'entreprise dans tous les pays où nous sommes présents » indique Stéphane Richard, Président-Directeur Général d'Orange.

Clients grand public en France

Face à l'augmentation du trafic constatée sur le réseau internet fixe et mobile, la capacité des réseaux est au rendez-vous et tiens bien, en particulier pour l'internet, la TV et les services OTT. Le trafic voix mobile a fortement augmenté et a été multiplié par deux. Pour y faire face, nous avons réajusté quelques paramétrages, en particulier au niveau de l'interconnexion entre opérateur.

Orange peut compter sur l'engagement et la mobilisation de toutes ses équipes, notamment techniques, pour assurer la qualité et le bon fonctionnement des services. Nos réseaux, conçus pour supporter en temps normal les événements à très forte audience (comme les matchs de foot à grande visibilité, Game Of Thrones, etc.), sont dimensionnés pour tenir la charge actuelle. Le Groupe est conscient que la connectivité via le mobile ou l'accès à internet à la maison est essentielle pour rester en contact avec ses proches, télétravailler, suivre sa scolarité, mais aussi se divertir.

Une attention toute particulière est menée pour garantir la protection des salariés à travers des mesures d'hygiène et de prévention renforcées, en cohérence avec les dernières

recommandations gouvernementales. Ainsi, dans le cadre de son Plan de Continuité d'Activité, Orange a défini la liste des activités prioritaires, comme la supervision et les interventions réseaux, l'assistance technique ou le soutien commercial.

Bien que les boutiques soient temporairement fermées, les clients ayant besoin d'information, qui souhaitent changer d'offre ou effectuer un achat, peuvent se rendre sur les sites orange.fr ou sosh.fr, ou les applications Orange & moi ou My Sosh, qui restent disponibles. Des services digitaux, comme le chat, sont également disponibles pour permettre aux clients d'échanger avec des conseillers par exemple. Si une intervention était prévue à domicile, les clients concernés seront contactés par téléphone ou SMS afin de la confirmer ou la déplacer.

Enfin, pour accompagner au mieux nos clients dans en cette période difficile, et permettre de passer néanmoins de bons moments en famille et distraire les enfants, Orange offre la diffusion en clair à tous ses clients de la TV d'Orange via leur décodeur, jusqu'au 31 mars 2020, des 4 chaînes OCS et 5 chaînes jeunesse : Boomerang, Tiji pour les petits et Boing, Toonami et Canal J pour les plus grands (hors services à la demande).

Les dispositifs du Groupe à l'international

Dans l'ensemble des 26 pays où le Groupe est présent sur le marché grand public, tant en Afrique et Moyen-Orient, qu'en Europe, Orange a mis en place des mesures de prévention pour faire face à la propagation du virus Covid19, en parfaite coordination avec les autorités de chacun de ces pays.

Un Comité de crise, présidé par le Directeur Général, a été mis en place dans chaque filiale afin d'échanger régulièrement sur la situation en local et les consignes à respecter.

Ces mesures comprennent la suspension des déplacements de pays à pays et l'annulation des événements jusqu'au 31 mai 2020, l'application des consignes barrières et la priorité aux échanges via les modes digitaux autant que possible.

Enfin, pour chaque pays, un Plan de Continuité d'Activité est défini dans le respect des obligations, permettant de préserver les salariés et assurer la qualité de service auprès des clients.

Clients professionnels et entreprises en France et à l'International

En France, comme dans les plus de 200 pays et territoires où elle offre ses services de télécommunications, IT et digitaux aux entreprises, la continuité d'activité 24/7 de ses clients est une priorité pour Orange Business Services, l'entité du Groupe dédiée aux entreprises.

Son Plan de Continuité d'Activité en place à l'échelle mondiale, testé plusieurs fois par an, a déjà permis de maintenir les services de ses clients à de nombreuses reprises lors des grandes crises mondiales (catastrophes naturelles, crises politiques, pandémie...) de ses vingt dernières années. En effet, Orange Business Services peut à tout moment transférer et répartir ses activités opérationnelles de support clients sur l'un de ses cinq grands centres de services à travers le monde.

Les équipes sur le terrain sont fortement mobilisées pour informer les entreprises des mesures à prendre et les mettre en œuvre dans les meilleurs délais autour de trois enjeux principaux :

- la mise en place du télétravail massif nécessitant le dimensionnement des réseaux pour soutenir la montée en charge des connexions sécurisées,
- la facilitation de la collaboration à distance et /ou d'événements virtuels à grande échelle au travers de solutions audio/web/vidéo conférence,
- le dimensionnement des moyens de relation clients (numéros contact, guide vocal, chatbot, centres d'appel, messages multi-canal) dans un contexte de pics d'appels.

Afin d'aider les entreprises à faire face à la situation actuelle et permettre à leurs salariés de travailler à distance dans les meilleures conditions partout dans le monde, Orange Business Services a augmenté les capacités de ses réseaux et de ses plateformes de services. Ces mesures lui permettent actuellement de soutenir l'augmentation exponentielle des besoins et des usages. Le nombre d'utilisateurs connectés au réseau de leur entreprise en télétravail a en effet augmenté de 700% chez ses clients.

Pour permettre à chacun de pouvoir télétravailler dans de bonnes conditions, Orange Business Services a ainsi doublé la capacité de connexions simultanées sur ses plateformes. L'usage de solutions de collaboration à distance telles que la vidéo conférence explose également avec une augmentation des usages allant de 20 à 100% selon les solutions.

En France uniquement, les équipes terrain gèrent en plus 130 opérations clients supplémentaires par jour pour augmenter les débits de leurs connexions Internet ou à leur Data Centers. Au total, près de 3 500 collaborateurs Orange Business Services sont mobilisés sur les activités critiques et vitales de ses clients et continueront de l'être.

Nous sommes confiants dans la fiabilité et le dimensionnement de nos réseaux partout dans le monde cependant nous invitons tous nos clients à en avoir un usage responsable afin de préserver ce bien commun essentiel dans cette période difficile.

A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 42 milliards d'euros et 147 000 salariés au 31 décembre 2019, dont 87 000 en France. Le Groupe servait 266 millions de clients au 31 décembre 2019, dont 207 millions de clients mobile, 21 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 26 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunication aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En décembre 2019, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Engage 2025 » qui, guidé par l'exemplarité sociale et environnementale, a pour but de réinventer son métier d'opérateur. Tout en accélérant sur les territoires et domaines porteurs de croissance et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe entend être un employeur attractif et responsable, adapté aux métiers émergents.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

Contacts presse

Tom Wright ; tom.wright@orange.com ; 06 78 91 35 11

Nathalie Chevrier ; nathalie.chevrier@orange.com ; 06 48 52 75 83

Jean-Bernard Orsoni ; jeanbernard.orsoni@orange.com ; 06 77 02 33 73