



# MESURES DE SÉCURITÉ

## COVID-19

### **Quelles mesures de précaution ont été mises en place pour les personnels ARA TELECOM dans le cadre de l'épidémie de COVID-19 sur le territoire national ?**

**ARA TELECOM respecte scrupuleusement les recommandations des autorités sanitaires et applique et met en oeuvre les mesures suivantes :**

- Limitation des déplacements, réunions...
- Annulation de tous les événements non indispensables à l'activité au moins jusqu'au 31 mai 2020.
- Recommandations de se laver les mains le plus régulièrement possible, mise à disposition de gels hydro-alcooliques
- Nettoyage renforcé des sites ARA TELECOM
- Demande de mise en quarantaine systématique du personnel ou des sous-traitants provenant des régions à risques
- Demande de mise en quarantaine des personnels ou des sous-traitants ayant été en contact avec des patients positifs au virus, même sans symptômes
- Demande de mise en quarantaine des personnels ou des sous-traitants malades
- Tous les salariés dont la fonction le permet ont reçu la consigne de recourir au télétravail obligatoire. Des moyens informatiques supplémentaires sont en cours de mise en oeuvre pour permettre à tous les salariés d'ARA TELECOM d'assurer leurs missions dans les meilleures conditions possibles, à domicile. Pour les personnels dont l'activité nécessite une intervention sur le terrain plusieurs types d'interventions ont été identifiés :
  - Intervention sans contact client
  - Intervention avec contact client
  - Intervention avec contact client sur site spécifique ou site prioritaire tel que défini par les autorités.

Pour ces personnels les dispositions de sécurité sanitaires au travail sont mises en oeuvre (gestes barrières, port de masque, gants, gel hydroalcoolique...).

### **Comment gérez-vous les déplacements professionnels des équipes ?**

ARA TELECOM respecte les consignes préventives des autorités françaises et supprime tous les déplacements en province ou à l'étranger.

## **Quels sont les éléments du Plan de Continuité d'Activité d'ARA TELECOM ?**

**Le Plan de Continuité d'Activité mis en place par ARA TELECOM en France permettra d'assurer notre continuité de services et celle de nos clients partout en France en priorisant la production d'accès et les résolutions des pannes dans les cas suivants :**

**A.** les commandes et le SAV pour les besoins des professionnels de santé, des mairies, des collectivités locale, des services de l'état, de la police, de la gendarmerie, des pompiers, des personnes identifiées (soit maintenues à domicile avec un dispositif médical nécessitant un accès au réseau soit les personnes isolées sur sollicitation de la mairie) et des OIV (les opérateurs d'importance vitale) en lien direct avec la crise Covid. Ci-après dénommée commandes et SAV prioritaires COVIDA.

**B.** Les commandes et le SAV des clients Entreprise et Grand Public dans le cadre de mise en oeuvre de solution de télétravail de masse. Ci-après dénommée commandes et SAV COVIDB

**C.** Les commandes et le SAV de tous les autres clients. Ci-après dénommée commandes et SAV COVIDC.

### **Durant la période d'application du Plan de Continuité d'Activité :**

Les travaux de programmés sont reportés sauf ceux répondant au besoin du Plan de Continuité d'Activité. Cependant pour les besoins du FTTH des opérations pourront être lancées en respectant les délais de prévenance et avec une attention particulière afin de minimiser les impacts clients.

## **Quelles sont les conditions d'intervention du technicien ARA TELECOM chez le client final ?**

### **Lors de l'appel préalable 48H avant l'intervention dans le contexte du coronavirus :**

- Le technicien rappelle au client les gestes barrières et les conditions d'intervention notamment l'aération du local dans lequel le technicien ARA TELECOM doit intervenir.
- Il est demandé au client si ce dernier ou un membre du cercle familial est infectée par le Covid.

Si confirmation du client alors le technicien propose de replanifier un nouveau RDV avec des moyens de précautions renforcés pour l'intervention en zone sensible.

Si confirmation du client et l'intervention ne concerne pas un accès COVIDA, alors le technicien convient d'un nouveau RDV avec le client.

### **Lors de l'intervention :**

- Le technicien ARA TELECOM sera équipé d'un masque chirurgical antiprojection et intervient en respectant la distance barrière sauf s'il exerce son droit de retrait.
- La personne devant accueillir le technicien, devra être équipée obligatoirement d'un masque de protection. Si le client n'a pas de masque, le technicien ARA TELECOM pourra lui en fournir un.
- Seule personne sera présente dans le local où intervient le technicien ARA TELECOM.

## Quelles sont les modalités de mise en oeuvre du Plan de Continuité d'Activité ?

Toutes les commandes et signalisations devront faire l'objet d'un marquage au choix :

- COVIDA pour les acteurs prioritaires identifiés comme tel par le gouvernement dans le cadre de la gestion de l'épidémie en cours (Clients sensibles (santé / état /...), Collectivités, Professionnels santé, Personne isolées et fragiles sur sollicitation des autorités, Entreprises d'importance vitale).
- COVIDB pour les besoins de télétravail de masse des entreprises et des clients
- COVIDC pour tous les autres clients.

En l'absence de marquage les commandes ou les signalisations seront traitées par défaut en COVIDC.

---

Vous avez des questions  
sur le coronavirus ?

**0 800 130 00**  
APPEL GRATUIT

**[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)**