

Bulletin de situation Covid-19 / coronavirus n° 2 - Swisscom B2B

21 mars 2020

Le nombre de personnes infectées par le coronavirus en Suisse continue à augmenter. Pour Swisscom, la protection de ses collaborateurs et clients ainsi que la fourniture des prestations restent prioritaires. Nous informons en permanence et via différents canaux nos collaborateurs, partenaires commerciaux et clients sur la situation, les mesures prises et les conséquences.

Sur la base de la loi sur les épidémies, nous sommes actuellement en présence d'une situation extraordinaire en Suisse. Dans une situation extraordinaire, le Conseil fédéral peut promulguer des dispositions de grande portée vis-à-vis des particuliers ou du grand public. Ce faisant, il a aussi la possibilité de s'appuyer directement sur la Constitution fédérale.

Ces mesures sont contraignantes pour Swisscom et pourraient comprendre entre autres des dispositions qui pourraient empêcher Swisscom de respecter ses obligations contractuelles. Swisscom a préparé des scénarios correspondants sur la base du plan d'urgence. Swisscom ne divulgue pas les détails de ces scénarios.

Mesures prises pour protéger nos collaborateurs et nos clients

- Les collaborateurs sont informés et sensibilisés en continu par le biais de différents canaux. Les mesures définies par l'OFSP et les autorités fédérales sont respectées à la lettre.
- Lorsque certaines obligations des autorités sont impossibles à respecter (p. ex. distance sociale lors d'une réparation dans une chambre à câbles), Swisscom a pris d'autres mesures de sécurité pour la protection du personnel en collaboration avec des spécialistes.
- Les collaborateurs se déplacent en Suisse uniquement en cas de nécessité absolue sur le plan opérationnel. Dans la mesure du possible, les transports publics doivent être absolument évités. Les déplacements professionnels à l'étranger sont interdits.
- Swisscom a annulé toutes les manifestations et formations de clients et de partenaires nécessitant un contact physique ou bien les a déplacées en ligne.

Pour des raisons de protection de la personnalité, nous continuerons à ne pas communiquer en externe d'informations sur des collaborateurs éventuellement infectés. En cas de confirmation qu'un collaborateur au contact avec les clients est atteint du COVID-19, les autorités compétentes contacteront les clients concernés comme le prévoit la procédure de la Confédération.

Conséquences sur les livraisons de matériel, les projets et les travaux d'extension

Les problèmes de production et de livraison de nos fournisseurs et de leurs sous-traitants peuvent entraîner des retards importants pour certaines livraisons de matériel. En commandant du matériel de Swisscom, vous acceptez donc le fait que tous les délais de livraison indiqués sont fournis sans engagement même si cette restriction est en contradiction avec les dispositions contractuelles existantes ou les exigences/dispositions figurant sur votre commande.

À l'heure actuelle, nous ne sommes pas en mesure de fournir d'informations contraignantes sur le temps que durera cette situation. Nous observons en permanence l'évolution de la situation.

Swisscom examine le plus rapidement possible toutes les demandes reçues concernant des extensions du réseau ou d'autres extensions des capacités. La situation extraordinaire promulguée par le Conseil fédéral au niveau fédéral oblige cependant Swisscom à mettre en place les mesures suivantes:

Les services d'intervention d'urgence comme les hôpitaux, les médecins ainsi que les autorités sont absolument prioritaires dans le traitement des demandes. En cas de problèmes de capacités, des extensions peuvent être annulées. Dans des cas extrêmes, des déclassements modérés de services déjà convenus sont possibles. Nous recherchons bien sûr toujours une solution pour continuer à maintenir notre service au maximum.

Business Continuity

Les concepts de pandémie de Swisscom sont en principe conçus pour faire face à de telles situations. Les ressources critiques pour l'infrastructure du service universel sont en mesure de travailler en home office. Pour finir, Swisscom dépend aussi de nombreux facteurs comme par exemple les obligations et dispositions de la Confédération. Si de telles restrictions et dispositions des autorités demandaient une réduction de notre exploitation, Swisscom se concentrerait progressivement sur l'exploitation sûre des systèmes indispensables pour l'approvisionnement du pays et des entreprises et organisations requises pour ce faire.

Mesures de protection

Swisscom s'en tient aux directives de l'OFSP. Si un client exige des mesures plus poussées sortant de ce cadre et qui ne sont pas déjà couvertes par les accords contractuels en place, Swisscom attend que le client mette à disposition toutes les mesures préventives requises et notamment le matériel de protection nécessaire.

Si nos collaborateurs au contact avec les clients et dans les localités de nos clients se retrouvent dans des situations où il est impossible de respecter les directives de la Confédération, ils doivent se retirer immédiatement.

Changements

En réponse aux pannes, Swisscom a fortement réduit le nombre de changements critiques jusqu'à nouvel ordre et a mis en place un règlement très strict pour valider les changements prévus. Les travaux d'extension nécessaires de toute urgence pour augmenter les capacités seront poursuivis dans le respect de directives strictes.

Capacités pour la téléphonie

Depuis le lundi 16 mars 2020, la situation extraordinaire promulguée pour la Suisse a entraîné une augmentation rapide de l'utilisation des services de télécommunication. L'infrastructure de téléphonie fixe et mobile est par conséquent beaucoup plus sollicitée. Le lundi matin, une partie des appels de clients privés et professionnels n'a ponctuellement pas fonctionné. Les appels fixes et mobiles ont été touchés.

Nous travaillons en permanence sur une série de mesures, comme par exemple l'extension de nos capacités, tout en priant nos clients d'utiliser les réseaux de télécommunication de manière responsable et raisonnée. Malgré l'extension des capacités, nous ne pouvons pas exclure totalement d'autres surcharges - la clé réside dans le comportement de la population.

Collaborateurs Swisscom ne pouvant pas travailler en home office

Si des collaborateurs ne peuvent pas travailler en home office en raison de leur profil de poste, Swisscom a mis en œuvre des mesures adaptées et réparti l'intervention de ces collaborateurs sur plusieurs sites. En cas de défaillance d'un site, par exemple pour cause de quarantaine, les sites restants sont en mesure de poursuivre l'exploitation. La fourniture des prestations à nos clients est priorisée dans la mesure où, dans le pire des cas, d'autres unités d'organisation viennent en renfort pour traiter les opérations.

Nous sommes convaincus que ces mesures nous permettront de contrer au maximum les risques opérationnels pour nos clients.