



CRISE COVID-19 :

Plan de Continuité d'Activité de l'OPH de la Haute-Garonne

Face à la situation créée par l'épidémie du Coronavirus et les obligations de confinement de la population, l'OPH de la Haute-Garonne a engagé la mise place d'un Plan de Continuité d'Activité dès le vendredi 13 mars pour assurer le maintien du meilleur service possible aux locataires et la nécessaire protection des salariés.

Ce plan, élaboré et piloté au sein du Comité de direction de l'OPH, a fait l'objet d'échanges avec les représentants des personnels.

L'ensemble des locataires a été destinataire de messages d'information (mails, sms, courriers) faisant part des dispositions arrêtées dans le cadre du PCA.

Près de 90% des personnels administratifs sont désormais en télétravail et en mesure de répondre aux demandes des locataires, des demandeurs et de nos partenaires.

L'OPH est joignable sur son **numéro unique 05.62.73.56.00**.

L'accueil téléphonique et l'accès à tous les services via la plateforme interne de l'OPH fonctionnent durant horaires d'ouverture de l'Office. La plateforme d'astreinte reçoit les appels pour les situations d'urgence en dehors de ces horaires.

Les équipes du service Habitat et Territoire, réunissant les personnels de la proximité et ceux dédiés à la réception des demandes techniques des locataires, restent mobilisées pour assurer, dans le respect des consignes de sécurité et des gestes barrière contre le virus :

- la prise en compte des problèmes techniques graves et urgents en lien avec nos entreprises prestataires
- l'entretien des parties communes avec comme première consigne le nettoyage des interrupteurs, mains courantes et poignées de portes communes.
- la rotation et l'entretien des conteneurs poubelles

Les demandes techniques urgentes peuvent prioritairement être adressées sur le mail dédié : administratif.territoire@oph31.fr

Le service de la Gestion Sociale, Conseillères en Education Sociale et Familiale et chargées de recouvrement, est à la disposition des locataires pour les accompagner et rechercher avec eux, le cas échéant, les solutions de paiement des loyers adaptées aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Les situations qui le nécessitent continuent par ailleurs à faire l'objet d'échanges avec les différents partenaires de l'action sociale, en particulier les Maisons de la Solidarité du Département.

Mail Gestion Sociale : gestionsociale@oph31.fr

Le service Gestion Locative maintient son activité avec priorité donnée aux situations d'urgence des demandeurs et des locataires (personnes sans domicile, femmes victimes de violences...). En coordination avec les personnels de proximité, ils sont en mesure d'organiser les éventuelles « entrées dans les lieux » liées à ces situations.

Mail Gestion Locative : gl@oph31.fr

Le service Comptabilité assure le traitement des flux financiers de l'OPH en veillant notamment à répondre aux demandes des entreprises partenaires afin de les accompagner au mieux dans cette période.

Pour les demandes ne relevant pas spécifiquement de ces différents services et présentant un caractère d'urgence, l'OPH peut être sollicité via la plateforme téléphonique ou la boîte mail : siege@oph31.fr

A ce stade, les chantiers de réhabilitation et de construction sont à l'arrêt.

Pour maintenir le lien avec les locataires les plus sensibles et notamment les plus âgés, l'OPH de la Haute-Garonne engage une démarche pour s'assurer de leur bonne santé, répondre à leurs questions et, si nécessaire, signaler leur situation aux structures compétentes : les locataires de plus de 70 ans seront tous contactés dans les prochains jours.

Dans le contexte exceptionnel que nous connaissons, les personnels de l'Office Public de la Haute-Garonne sont pleinement mobilisés au quotidien pour contribuer à lutter contre la propagation du Coronavirus, assumer leurs missions au service des habitants et faire vivre la solidarité en adaptant leurs métiers et leurs pratiques aux conditions présentes et aux exigences de sécurité pour tous.