

Plan de continuité d'activités

Ce document a vocation à être actualisé en fonction de l'évolution de la situation.

Ce plan a pour objet de définir les modalités de continuité des activités de l'Od hac87 en situation de crise sévère du COVID 19 pour une durée indéterminée (plusieurs semaines). Il correspond à une crise réduisant le personnel de l'entreprise entre 50 et 70%.

La Directrice générale est responsable de la mise en oeuvre et du suivi de ce plan de continuité, avec l'appui des :

- Responsable des ressources humaines,
- Responsable des finances,
- Responsable de la clientèle/accompagnement social
- Responsables d'antennes,
- Référent santé sécurité au travail.

1 ACTIVITES DE L'ODHAC87 PRESERVEES ET PRIORITAIRES

La présente note décrit l'organisation lorsque l'effectif ne permet de réaliser que les activités de service minimum que sont les dépannages urgents dans les logements, l'entretien des locaux, les entrées et sorties non reportables des logements, l'encaissement des loyers, le paiement des entreprises et fournisseurs.

L'Od hac87 ferme les accès de ses sites, en interdisant l'accès à toutes personnes ne faisant pas partie du personnel (clients, fournisseurs, ...).

L'accueil téléphonique est maintenu de 8h00 à 12 h et de 13h00 à 17 h du lundi au vendredi. Ces horaires pourront être réduits en fonction du niveau d'activité.

2 ENVIRONNEMENT NECESSAIRE A L'EXERCICE DE L'ACTIVITE

Le maintien de l'activité de l'Od hac87 n'est possible que si les conditions suivantes sont remplies :

- autorisations de circulation,
- approvisionnement en carburant,
- fonctionnement de la téléphonie fixe et mobile, des systèmes informatiques,
- continuité de l'approvisionnement en gaz, fioul et électricité chez les locataires,
- approvisionnement suffisant en pièces de rechange.

3 ORGANISATION DES ACTIVITES

Personnel du siège:

- Constituant la cellule de crise,
- Service informatique pour le besoin de l'intégrité des systèmes y compris le personnel de sous-traitants indispensables à la survie du système,

- Service ressources humaines pour des besoins réduits (paie, autorisations de circulation, gestion des effectifs...)
- Service finances pour le paiement des entreprises et le quittancement des locataires,
- Le magasin pour l'approvisionnement et la livraison des équipements et pièces de rechange,
- Le service réclamations,
- Le standard,
- L'astreinte de sécurité et l'astreinte d'exploitation,
- La gestion des impayés de loyers.

Personnel en antenne :

- Le responsable d'antenne ou le technicien de secteur (renseignements téléphoniques, gestion des états des lieux entrants non reportables et états des lieux sortants sur la base de la procédure COVID 19 établie),
- L'ensemble du personnel de ménage.
- En tant que de besoin, il sera procédé à un roulement entre équipe d'entretien et équipe de jardinage et/ou d'espaces verts pour l'entretien des communs des résidences.

Une antenne peut être temporairement fermée, dans ce cas une autre antenne proche prendra le relais pour assurer les prestations indispensables (états des lieux entrants, distribution de matériel aux équipes).

A noter que la durée de la crise est à ce jour indéterminée, il convient donc de prévoir des rotations de personnel afin d'assurer des périodes de repos pour tous, tout en maintenant l'activité fonctionnelle.

Personnes disposant d'un accès distant : le télétravail à domicile est privilégié pour les collaborateurs dont l'activité est compatible avec ce mode d'organisation du travail, avec ordinateur portable connecté, si possible, au réseau informatique de l'entreprise et téléphone portable.

4 MOYENS DE PREVENTION « crise coronavirus 2020 »

Les informations sur le coronavirus évoluent en permanence, la prise de connaissance de ces évolutions se fait quotidiennement notamment auprès du site ci-dessous :

Gouvernement : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

Les mesures de prévention "gestes barrières" doivent être communiquées et affichées dans chaque site de l'Odhac87, y compris les immeubles collectifs, conformément aux prescriptions gouvernementales. Le personnel affecté au ménage et aux interventions d'urgence est équipé de masques, gants, lingettes...

Lors de la prise d'appel d'un client éligible aux interventions à domicile, il lui sera demandé s'il y a présence dans le logement :

- d'une personne présentant des symptômes faisant penser à l'épidémie en cours,
- ou de cas confirmé.

Dans tous les cas, les règles de précaution (gestes barrières) sont à respecter par le locataire et le

technicien. Il sera également demandé au(x) locataire(s) de ne pas rester dans la pièce où le technicien intervient.

Le passage des techniciens est limité :

- en antenne, uniquement pour venir chercher des pièces de rechange,
- éventuellement chez le distributeur en respectant les règles en vigueur chez le partenaire.

Les résidences connues pour loger des cas confirmés ne feront pas l'objet d'entretien des parties communes et les interventions d'urgence se feront en l'absence de la personne contaminée avec port obligatoire de masque, gants, combinaison jetable.

5 ORGANISATION DE LA CELLULE DE CRISE

Une veille sera mise en place pour détecter et anticiper l'évolution de la pandémie. Un premier niveau concerne les données issues de la veille sanitaire départementale et de la demande envoyée à chaque commune de saisir l'Od hac87 de tout cas déclaré dans une de ses résidences.

La connaissance locale des responsables antennes devra faire l'objet d'une remontée d'information concernant tant les locataires que le personnel sous leur responsabilité.

La cellule de crise peut se réunir à tout moment, en présentiel ou en conférence téléphonique en fonction de l'évolution de la situation.

La cellule de crise fera appel au responsable de la communication afin de préparer les supports de communication.

6 RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

Le responsable du patrimoine et le responsable des finances devront interroger les maîtres d'œuvre, les entreprises et les fournisseurs afin de connaître leur plan de continuité d'activité ou l'organisation de crise qu'ils mettent en place.

7 RELATION AVEC LES LOCATAIRES

Une communication vers les clients sera adaptée à la situation et transmise via tous les canaux disponibles (site internet, SMS, email, courrier, appel sortant) afin d'expliquer la situation et les informer des actions mises en œuvre les concernant.

Les horaires pourront être adaptés à la capacité de traitement des appels des équipes.

8 IMPACT ECONOMIQUE

Le plan proposé dégrade l'activité de l'Od hac87. Après la période de pandémie, la reprise de l'activité devra faire l'objet d'une analyse précise et d'une planification en fonction des contraintes réglementaires et des besoins de la clientèle. Ceci concernera les interventions techniques y compris jardinage mais aussi les retards administratifs qui pourront être importants. Chaque responsable prendra en charge la hiérarchisation des tâches selon les directives qui seront données.