

[COVID-19] L'OPCO EP se mobilise pour assurer la continuité de service auprès de ses adhérents

Dans le contexte actuel d'épidémie de Covid-19, l'OPCO EP a pris des mesures exceptionnelles pour assurer la continuité de service auprès des adhérents, des fournisseurs et partenaires (CFA et organismes de formation notamment).

L'ensemble des sites et des délégations régionales a été fermé, des outils et solutions de télétravail ont été déployés pour tous les salariés conformément aux recommandations du Gouvernement.

Une cellule de suivi dédiée à la crise actuelle a été mise en place. Composée de 9 directeurs elle se réunit en visio conférence tous les matins et engage les actions permettant d'assurer la continuité de service pour l'écosystème de l'OPCO EP. Dans un objectif de maîtrise des risques, elle cherche également à anticiper les risques.

Au-delà de cette cellule de crise, l'OPCO EP a adapté son mode de fonctionnement à la gestion de la crise du Covid-19, les réunions officielles se tiennent désormais à distance en conférence téléphonique ou en visio conférence. La gestion au sein de l'OPCO se fait de façon complètement dématérialisée. Ce mouvement enclenché depuis la création de l'OPCO ne fait que se renforcer face à cette période exceptionnelle.

Afin d'assurer au mieux le traitement et le paiement des dossiers de formation en cours d'instruction, une communication (via emailing, actualités sur le site web *opcoep.fr*) a été mise en œuvre afin d'inciter les partenaires (entreprises, CFA, OF, fournisseurs) à privilégier les moyens dématérialisés pour le traitement de leur dossier (plateforme « Mes services en ligne », mails...) ; l'objectif de l'OPCO EP étant le paiement des factures dans des délais rapides.

Dans une période où il est nécessaire de conserver le lien avec les adhérents alors que les centres d'appels ont été fermés provisoirement, une adresse mail générique a été créée afin que les adhérents, OF et CFA, puissent poser leurs questions durant cette période inédite (centre-contact@opcoep.fr). Ce sont près de 500 mails qui nous parviennent chaque jour sur cette boîte mail. Les adhérents ont toujours la possibilité d'interagir avec leur conseiller via mail ou téléphone portable.

De plus, depuis le 23 mars, afin de renforcer encore davantage le lien avec les OF/CFA, une action nationale est menée avec la mobilisation des conseillers dans les régions (par téléphone). Elle a pour objectif :

- d'accompagner les OF/CFA à la prise en main des outils dématérialisés
- de faire le point sur leurs dossiers afin de régler les factures très rapidement
- de recenser les OF/CFA avec des volumes importants de dossiers

L'OPCO EP est entièrement mobilisé pour assurer auprès de ses partenaires la continuité de service, répondre à leurs légitimes interrogations dans un contexte de crise sanitaire inédit, qui bouleverse le tissu économique français. Ses équipes sont pleinement engagées et poursuivent leur mission, aux côtés des adhérents, et pour permettre aux Organismes de formation et CFA d'être payé très rapidement.