



# Gestion des risques & COVID-19

TEMOIGNAGE #4

Octobre 2020



Laure Girodet  
Directrice Santé Sécurité, Suez

## Gestion des risques & Covid 19 : retour d'expérience du Groupe Suez

**Quel a été l'impact de la crise Covid-19 sur la sécurité chez Suez ? Quelles conséquences sur le terrain pour ses 90 000 collaborateurs dans 64 pays ? Témoignage de Laure Girodet, directrice santé sécurité Suez, issu du webinaire proposé par l'Icsi le 1<sup>er</sup> octobre dernier.**

### Suez & Covid-19, le contexte

Le Groupe fournit des **services essentiels aux collectivités et industriels** afin de leur assurer la continuité de services. En effet, il est inenvisageable d'arrêter de fournir de l'eau potable ou de gérer des déchets.

Pendant le confinement, partout dans le monde, **les opérations ne se sont jamais arrêtées**, y compris au plus haut de la 1<sup>re</sup> vague :

- **60%** des collaborateurs mobilisés sur le terrain,

- **25%** en télétravail,
- **15%** en arrêt ou chômage technique.

Pour les opérations et le management de proximité, nous avons déployé des **plans de continuité d'activité pour maintenir les tâches et les personnels critiques** et nous avons mis en place un système de rotation des équipes. Dans certains pays, comme l'Espagne et le Chili, les collaborateurs ont souhaité dormir sur sites par rotation de 15 jours afin de limiter les risques.

**Les collaborateurs expatriés** sont aussi restés sur place pour maintenir les services vitaux.

### Quelle a été la place de la sécurité pendant la crise et à la reprise ?

La crise liée à la Covid-19 a notamment mis **au premier plan les fonctions Santé Sécurité et Ressources Humaines** dans les

réflexions stratégiques et les déploiements d'actions. Cette crise a également renforcé les liens avec les directions générales et les partenaires sociaux.

Au cœur de l'action, les filières Santé Sécurité ont réalisé les analyses de risque des activités, adapté les modes de travail, renforcé les équipements de protection individuels... Le réseau – **900 personnes dans le monde** – a véritablement travaillé en étroite collaboration, un réel challenge car le groupe Suez est décentralisé. **Beaucoup de bonnes pratiques ont été partagées**, ce qui a permis anticipation et réactivité !

**L'expérience de la crise en Chine a permis aux équipes européennes d'anticiper.** En effet, dès le 27 février, lors d'un premier webinar, les équipes en Chine nous ont expliqué les mesures déployées, l'importance d'aller vite et de se préparer. Concernant la gestion des masques, nous avons mis en place une task force mondiale pour gérer les approvisionnements depuis la Chine ou l'Amérique du Sud, les analyses de conformité et le dispatch.

**Les plans d'action sécurité de fond restent pertinents, nous allons poursuivre le travail sur les risques majeurs et la culture de sécurité.**

Cependant nous avons dû décaler des échéances et réduire les ambitions de l'année du fait de la mobilisation sur la Covid-19 : moins de formations en présentiel, arrêt des audits à l'international...

Nous avons également **re-priorisé notre feuille de route pluriannuelle** avec deux nouveaux sujets : **la gestion de crise et déploiement du plan d'action, et la santé.** Nous renforcerons notamment la santé mentale, avec par exemple des hot-lines psychologiques dans tous les pays ou des formations. D'ailleurs, le 29 septembre dernier, le Groupe a organisé une 2<sup>e</sup> journée mondiale santé sur le thème : « renforcer le capital santé pour résister aux pandémies ».

## **Quel impact de la crise sur le terrain, notamment en termes de conséquences humaines et sociales, de présence managériale ?**

Nos activités ne s'étant jamais arrêtées pendant la crise, nous avons renforcé le **soutien auprès des collaborateurs grâce à une communication interne et managériale renforcée.** Les managers ont eu à disposition des cursus e-learning sur le management à distance, les risques psychosociaux... Avec pour objectif de maintenir la bienveillance managériale et de **donner du sens aux missions des collaborateurs en ces temps particuliers.**

La crise a permis un accompagnement exemplaire de la part des managers, **plus de flexibilité et une accélération du digital.**

Concernant **la présence terrain et les visites managériales de sécurité, la situation est contrastée** : en France, les visites ont été bien poursuivies, alors qu'en Amérique du Nord ou en Espagne, elles ont été plus rares, en raison des politiques de déplacements et d'une crise plus lourde pour les Etats-Unis. Il va être **important de redynamiser ces moments clés d'échange sécurité !**

Cependant, concernant la fiabilisation, cette période a été marquée par l'amélioration continue des retours expériences terrain et des partenaires sociaux. Au début du plan de continuité, nous avons énormément réduit les opérations. Mais après trois semaines **nous avons réintégré des travaux, notamment de maintenance préventive, pour éviter de se mettre en risque.** Nos plans de continuité initiaux étaient prévus au départ pour des crises plus courtes.

A l'avenir, nous renforcerons les **simulations d'exercices de crise de plus grande échelle par pays et multi-entités.** Jusqu'à présent, certains pays avaient des exercices de crise dédiés aux explosions, aux fuites de chlore, mais n'adressaient pas forcément toutes les thématiques.

Pour conclure, je souhaite souligner que **la crise a permis de mettre en lumière certains métiers dits de l'ombre ou de 2<sup>e</sup> ligne**, tels les agents de collecte, et cela a été une réelle source de fierté pour l'ensemble des collaborateurs !



## **Pour en savoir +**

### **>> Replay du webinaire**

Retrouvez sur notre chaîne youtube [le replay du webinaire « Gestion des risques & Covid-19 : quels retours d'expérience ? » du 1<sup>er</sup> octobre dernier](#), avec Paul Duphil, OPPBTP, et Laure Girodet, Suez :



### **>> Suivez la campagne « Gestion des risques & Covid-19 »**

L'Icsi questionne la crise de la Covid-19 sous l'angle « crise sanitaire et maîtrise des risques majeurs » et propose un programme de réflexion et d'action autour de 3 axes :

- un observatoire,
- des échanges prospectifs,
- un regard sur l'international.

[Découvrez notre rubrique web Covid-19](#)