

GRDF mobilisée face à la crise

Édouard Sauvage*

Face à la crise sanitaire et économique liée à la pandémie de Covid-19, GRDF, opérateur de services essentiels, a pu compter sur la mobilisation de ses 11 000 salariés pour assurer ses missions de service public et l'alimentation en gaz des 11 millions de consommateurs français. La gestion de crise et de situation d'urgence fait partie intégrante de notre culture d'entreprise. GRDF s'est organisée avec agilité et dans un délai très court pour s'adapter à cette situation inédite. Depuis le début de la crise, chaque jour, plus de 1 000 salariés continuent d'intervenir sur le terrain ou sont présents sur les sites pour assurer la continuité de l'activité de l'entreprise. Les salariés des plateformes d'urgence sécurité gaz restent mobilisés 7j/7 et 24h/24. Plus de 1 000 salariés positionnés en situation de réserve peuvent être mobilisés à tout moment et 6 000 collaborateurs sont de leur côté en télétravail.

Le plan de continuité d'activité a défini un socle de missions essentielles

Nous avons remis notre plan de continuité d'activité aux pouvoirs publics début mars. Ce plan a ensuite été déployé sur tous les territoires en lien avec les collectivités. Dès le passage au stade 3 du plan gouvernemental et les décisions prises en matière de confinement, GRDF s'est concentrée exclusivement sur le maintien de ses missions essentielles pour assurer la distribution du gaz en préservant un haut niveau de sécurité industrielle. Ces missions, dites activités de degré 0, visent précisément à assurer la chaîne de sécurité gaz : interventions d'urgence gaz et dépannages,

mise hors service nécessitant une mise en sécurité, conduite et exploitation du réseau. Elles permettent également de maintenir les interventions de santé publique par la mise et la remise en service des clients afin qu'ils puissent continuer à se chauffer, avoir de l'eau chaude et cuisiner.

Afin de préserver les équipes exerçant des missions de degré 0 dans la perspective d'une crise durable, une adaptation des modes de travail a été nécessaire

Nous nous sommes immédiatement inscrits dans une logique de co-construction pour coordonner l'engagement des salariés et réévaluer si nécessaire les contraintes liées à cette situation exceptionnelle. La cellule de crise quotidienne mise en place dès la fin du mois de février associe des représentants de l'ensemble des métiers de l'entreprise et de toutes les régions. Ceci nous a permis d'être directement en capacité de capter les remontées de terrain, de nous inscrire dans des prescriptions concrètes et pratiques applicables par nos salariés. Dès le début de la crise sanitaire, toute intervention sur le terrain a nécessité de respecter des modes opératoires précis. Le respect des distances sociales ou la mise en place d'appels obligatoires pour vérifier que les clients n'avaient pas à leur domicile de personnes souffrantes, constituent un préalable à toute intervention.

* Directeur général de GRDF.

Une mobilisation de toute l'entreprise

Tous les salariés dont la présence physique au poste de travail, chez le client, sur voirie ou sur chantier n'est pas indispensable, restent à leur domicile jusqu'à la mise en application du plan de reprise d'activité de l'entreprise, qui sera progressif. Ces salariés poursuivent néanmoins leur activité en travaillant ou se formant à distance, ou sont mobilisables pour assurer un roulement des équipes notamment sur le terrain. Pour gérer un flux supplémentaire de connexion à distance, la direction des systèmes d'informations a été fortement mobilisée. Certains salariés qui n'avaient jamais eu l'occasion de travailler à distance, comme les téléconseillers, se sont vu dotés de matériel directement chez eux, leur permettant ainsi de poursuivre leur activité.

Garder le contact avec les salariés

De nouveaux outils de communication pour maintenir le lien et diffuser des informations à l'ensemble des salariés ont été mis en place. Pensée avant la crise pour une diffusion à partir du mois d'avril, la WeLoveGaz radio, podcast quotidien, a finalement été lancée dès le 18 mars pour s'adapter à la situation exceptionnelle et valoriser la mobilisation des salariés. Des newsletters diffusées 2 fois par semaine, des initiatives en région, le réseau social d'entreprise, ou encore des échanges organisés avec les membres du comité de direction permettent aux salariés de rester en contact.

Des valeurs de solidarité et d'engagement mises en exergue par la crise

GRDF a mis en place un plan de solidarité fournisseurs assorti de mesures exceptionnelles pour soutenir l'ensemble de ses 1700 fournisseurs, qu'ils soient prestataires de travaux et services, fournisseurs de matériels ou de prestations tertiaires, intellectuelles et informatiques. Près de 18500 factures ont par exemple été traitées en paiement immédiat, pour un montant de 130 millions d'euros. L'accompagnement de nos partenaires pendant

la crise mais également sur la durée s'inscrit dans une démarche responsable qui fait partie des valeurs de l'entreprise.

GRDF reste également plus que jamais mobilisée pour soutenir ses partenaires associatifs historiques mais également pour permettre à ses salariés d'agir par des actions concrètes auprès de l'association de leur choix. GRDF a lancé une plateforme «solidarité Covid-19» afin de faciliter l'engagement de salariés volontaires auprès de 7 associations nationales : la Fédération Française des Banques Alimentaires, la Fondation Agir Contre l'Exclusion, Makesense, Cuisine Mode d'Emploi(s), la Croix-Rouge, la Fondation des hôpitaux de France et Emmaüs. L'entreprise renforce l'impact de ces actions de solidarité en abondant systématiquement les dons individuels et les actions de bénévolat de ses collaborateurs.

Les valeurs de solidarité et d'engagement des gaziers ont été importantes dans cette période où la responsabilité individuelle des salariés nous permet de faire face à cette épreuve collectivement.

Une conviction forte : le gaz vert a toute sa place dans le monde que l'on doit repenser aujourd'hui

Face à la crise sanitaire et économique actuelle, toute l'entreprise reste là encore mobilisée pour développer la place du gaz vert dans le mix énergétique français. Le gaz vert a toute sa place dans les plans de relance de l'économie française. Il correspond parfaitement aux attentes sociétales et coche toutes les cases des enjeux actuels : contribuer à la neutralité carbone, soutenir une agriculture durable, préserver la biodiversité. Produire du biométhane, ce n'est pas uniquement produire de l'énergie. Il ne faut pas considérer uniquement le coût de production du biométhane, mais bien prendre en compte tous les bénéfices additionnels associés. Afin de réduire notre dépendance énergétique, de relocaliser de l'activité de façon structurelle, comme d'accélérer la bascule de la France vers un mode de développement bas carbone, une accélération

de la production de biométhane doit être encouragée et cette crise ne doit en aucun cas constituer un frein mais au contraire un véritable levier. GRDF est un acteur majeur de la filière biométhane. Sur 134 sites qui injectent actuellement dans les réseaux gaziers français, 116 relèvent du réseau exploité par GRDF.

Cette crise sera forte d'enseignement futur tant à l'interne notamment sur la manière d'organiser l'activité qu'à l'externe pour les collectivités et autorités qui ont pu mesurer l'engagement de toute l'entreprise à assurer ses missions de service public quelles que soient les circonstances. La capacité d'adaptation des salariés de GRDF est pour moi un motif de fierté et d'espoir pour l'avenir. Le challenge de cette crise a été de se réinventer et de réinventer le fonctionnement de l'entreprise. En tant qu'opérateur de missions essentielles de service public, nous préparons notre plan de reprise d'activité et nous serons force de proposition pour soutenir par des actions concrètes le plan de relance de l'économie française dans tous les territoires aux côtés de nos clients et de nos partenaires.