

ANETTE MIKES & JANET SU

## RiskTalk chez Swissgrid

Interview de Kurt Meyer, Chief Risk Officer de SwissGrid, décembre 2017

### Description de l'entreprise

Swissgrid est la société nationale en charge de l'exploitation du réseau électrique. Elle en est également propriétaire. L'entreprise a pour mission de garantir une exploitation efficace, fiable et moderne du réseau. Elle assure également l'entretien, la rénovation et l'extension des lignes à très haute tension dans un souci d'efficacité et de viabilité environnementale. Swissgrid emploie environ 450 collaborateurs et de nombreux sous-traitants qui sont en charge des 6700km de réseau, 24h sur 24, dans un environnement dangereux qui ne permet pas la moindre erreur.

### Challenge/Situation

La sécurité est la priorité principale pour l'ensemble des activités déployées par Swissgrid. Toutefois, nous opérons dans un environnement où la pression de réussir et de baisser les coûts est omniprésente. Par le passé, les priorités n'étaient pas toujours claires. Certains de nos employés ou sous-opérateurs ne remarquaient parfois même pas qu'ils compromettaient leur propre sécurité afin d'économiser de l'argent ou de respecter un délai. Si des problèmes étaient reportés, ils étaient notés et triés sur une base ad-hoc. Nous n'avions pas de système permettant d'assurer le suivi des problèmes et assurant que ceux-ci étaient résolus de manière adéquate. De plus, l'absence d'anonymat et l'utilisation des modèles de signalement fournis par la Direction, il était difficile pour les employés de faire entendre leur voix sur ces problèmes.

### Pourquoi RiskTalk

Nous avons choisi RiskTalk pour sa simplicité. Nous avons fait une liste des outils disponibles sur le marché, mais la plupart d'entre eux comportaient des caractéristiques qui ne nous étaient pas nécessaires. Certains outils étaient si complexes qu'ils forçaient l'ensemble de ses utilisateurs à réfléchir comme des risk managers. La facilité d'utilisation était un argument de vente prépondérant pour nous. Nous n'avions pas à fournir de formation supplémentaire à nos employés ni à embaucher de ressources supplémentaires. RiskTalk a permis aux employés de gérer les risques en plus de leur travail quotidien. Le logiciel étant directement disponible sur leur smartphone, il pouvait facilement être utilisé partout où ils se rendaient.

### Expérience

Nous avons initié le projet RiskTalk dans une sous-station ayant un petit groupe d'utilisateurs et avons graduellement étendu l'utilisation du logiciel à toute notre organisation jusqu'à nos sous-

traitants. Il y a clairement eu un engouement autour de RiskTalk. Je me souviens qu'il y a eu un tel succès auprès des premiers utilisateurs que d'autres collaborateurs commençaient à me demander s'ils pourraient l'utiliser également. Avec l'application, reporter un problème prend environ 2 minutes. Avec une durée aussi restreinte et une interface aussi simple, permettant aux gens d'expliquer ce qu'ils ont vu dans leurs mots, les collaborateurs ont commencé à reporter des problèmes à chaque fois qu'ils voyaient quelque chose d'anormal, de grande ou de moins grande importance, en fonction de nos priorités fondamentales.

L'utilisateur ne doit pas catégoriser le problème détecté, nous avons une « équipe de triage » au sein du back office qui s'occupe de la catégorisation. Composée de douze personnes, l'équipe de triage s'est accordé pour mettre en place un système de rotations quotidiennes pour la vérification des nouveaux problèmes et l'allocation de ceux-ci par le biais de l'interface kanban de RiskTalk. L'ensemble des problèmes sont gérés par nos soins.

J'appartiens à l'équipe de triage, tout comme notre chef de sécurité, de maintenance, et ainsi de suite. Nous n'avons pas eu besoin d'engager de staff supplémentaire. En fait, RiskTalk nous permet de gagner du temps dans la détection et la résolution des problèmes. Nous utilisons l'application puisqu'elle nous offre la possibilité d'être l'entreprise à haute fiabilité que nous désirons être. En même temps, permet un flux d'information transversal permettant de faire tomber les organisationnelles qui divisent l'entreprise en silos.

A chaque étape du processus de résolution, le reporter (qui a signaler le problème) est tenu informé et ceci jusqu'à ce que le problème soit résolu. Ce système de feedback s'est présenté comme l'une des caractéristiques les plus motivante nos collaborateurs dans le cadre du signalement de problèmes. Il a été intéressant de remarquer que, même si l'anonymat est une des options de l'application, nos collaborateurs ne l'ont que rarement utilisée. La culture a changé. En effet, au lieu d'une culture du blâme, nous nous concentrons sur la résolution des problèmes. Nous ne focalisons pas sur la personne qui avait tort, mais sur ce qui doit être fait.

## **Resultats**

RiskTalk a reçu de nombreux éloges de toute l'organisation. Notre CEO, lors de ses meetings périodiques, salue les améliorations rendues possibles grâce à RiskTalk, ainsi qu'à notre nouvelle culture « can do ». En effet, nous avons vu un changement de mentalité qui s'est traduit par le fait que la sécurité est devenue plus importante que jamais. Beaucoup d'entre nous voient RiskTalk comme un moyen de faire avancer les choses. En 2017, environ 300 problématiques ont été reportés, 280 d'entre elles ont déjà pu être résolues. Nous avons réglé sur ces différentes problématiques en gardant en tête nos valeurs fondamentales et nos priorités. Sur la base de ces dernières, nous avons alloué nos ressources. RiskTalk assure que tous les problèmes sont suivis et jamais oubliés. L'application nous rend responsables des valeurs qui nous sont chères.