

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTROPOLITAIN

CAUSE TARIFAIRE 2000
R-3426-99

PREUVE EN CHEF :

GESTION DE LA QUALITÉ

TÉMOIN :

PIERRE DESPARS

1 Au cours de son témoignage dans le cadre du dossier tarifaire 1999, M. Robert Tessier vous
2 faisait part de son intérêt envers une gestion beaucoup plus active, pour ne pas dire proactive,
3 de la qualité chez SCGM. Cet intérêt était, entre autres, exacerbé par le fait que nous faisons
4 face à une position concurrentielle de plus en plus difficile, que le contexte énergétique était
5 défavorable à Gaz Métropolitain, que le secteur énergétique était en pleine mutation et que
6 nous étions à l'aube d'un retour marqué dans le secteur résidentiel.

7
8 Aujourd'hui, la position concurrentielle du gaz naturel s'est encore détériorée par rapport à
9 l'année dernière ; le secteur énergétique, plus particulièrement les approvisionnements
10 gaziers, poursuit sa transformation et nous travaillons toujours avec détermination pour
11 pénétrer le segment de marché résidentiel, sans pour autant négliger les marchés plus
12 conventionnels de SCGM, soit le commercial et l'industriel.

13
14 Dans cette foulée, au cours du dernier exercice, l'entreprise a créé la division Gestion de la
15 qualité, responsable de coordonner la démarche qualité chez SCGM et portant le nom de
16 « Défi excellence ». La mission de cette division est de coordonner l'ensemble des activités
17 menant à une amélioration de nos processus d'affaires et, par conséquent, de nos résultats.
18 L'équipe, sous la vice-présidence Affaires corporatives, se compose de cinq personnes qui
19 s'assurent de coordonner les efforts de l'ensemble des employés dans la réalisation des
20 objectifs fixés pour l'année 1999-2000.

21
22 Cette démarche s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de la qualité des
23 prestations rendues par les employés de SCGM.

24
25 L'objectif du Défi excellence est de faire de Gaz Métropolitain une entreprise performante
26 reconnue pour la qualité de ses services.

27
28 Les projets sur lesquels nous porterons une attention particulière en 1999-2000 sont
29 notamment :

- 30
31 ➤ La révision du processus d'acquisition de la clientèle. Notre objectif est de réduire les
32 délais de raccordement de toute nouvelle clientèle résidentielle de même que les coûts de
33 raccordement de celle-ci. L'objectif, au cours du prochain exercice, est de réduire de 15 %
34 les coûts de raccordement (branchement d'immeubles).

- 1 ➤ La révision du processus d'intervention d'urgence, afin de raccourcir davantage les délais
2 d'intervention en cas de bris de conduite ou de fuite de gaz. À la section 12, nous vous
3 présentons les résultats de l'exercice 1999, à l'intérieur duquel nous avons répondu dans
4 91,1 % des cas à l'intérieur de 35 minutes. Nous souhaitons améliorer ce temps de
5 réponse au niveau de 95 % et réduire les délais requis pour la remise en état du réseau
6 lorsqu'il est endommagé.
7
- 8 ➤ L'amélioration de la prestation de service au niveau du service à la clientèle, par la mise
9 en place d'équipements permettant la convergence des équipements téléphoniques et
10 informatiques. Cet investissement nous permettra d'améliorer la qualité ainsi que les
11 délais d'attente. Les retombées en terme d'amélioration de la qualité des services rendus
12 devraient se matérialiser au début de l'année tarifaire 2001.
13
- 14 ➤ La mise en place d'une démarche similaire à celle pouvant mener à l'accréditation ISO-
15 9000 pour les processus identifiés ci-haut et les services à l'intérieur de l'entreprise où la
16 conformité à certaines procédures est indispensable et a un impact important pour
17 l'entreprise (ex.: Atelier de mesurage).
18
- 19 ➤ La poursuite de l'accréditation ISO 14001, laquelle reflète la préoccupation de l'entreprise
20 aux enjeux environnementaux et nos objectifs en matière de saine gestion
21 environnementale. En effet, au cours de l'année 1999, la Société a fait de
22 l'environnement une priorité dans sa poursuite du « Défi excellence ». Elle travaille ainsi à
23 revoir son système de gestion environnementale ce qui devrait, vers la fin de l'année
24 2000, lui permettre d'obtenir la certification ISO 14001. Ce système de gestion est basé
25 sur la politique environnementale de l'entreprise, qui a été révisée récemment. Cette
26 dernière couvre quatre volets : la conformité légale et la prévention de la pollution, la
27 gestion interne, la promotion de l'efficacité énergétique et du déplacement d'énergies plus
28 polluantes et la collaboration avec le milieu.
29
- 30 Les fonds requis pour réaliser les activités à l'intérieur du Défi excellence proviennent d'une ré-
31 allocation des ressources à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire de l'entreprise. La réalisation
32 de ces activités dans ce cadre constitue à elle seule un gain de productivité non négligeable
33 au sein de l'entreprise.