

RÉPONSE À L'ENGAGEMENT N° 7

Référence : E-7 (GM), Notes sténographiques du 9 septembre 2016, volume 2, page 148

Demande : Obtenir les différents indicateurs à l'interne qui feraient l'objet d'une analyse par Gaz Métro pour le secteur d'exploitation (demandé par l'UMQ)

Réponse :

Les indicateurs analysés sont les temps moyens pour réaliser des activités ainsi que l'évolution dans le temps (depuis 2011) des résultats de ces indicateurs. Les données sont comparées entre différentes unités d'affaires et la résultante permet d'identifier les unités les plus performantes (temps moyen faible), d'analyser les façons de faire et d'exporter les meilleures pratiques aux endroits où des améliorations sont requises.

À ce jour, Gaz Métro propose l'analyse des indicateurs internes suivants pour assurer le suivi de la productivité du secteur de l'exploitation.

Inspections finales

L'inspection finale consiste à inspecter un appareil au gaz nouvellement installé par un entrepreneur ou remplacé après sa durée de vie utile, à la lumière des normes CSA applicables.

L'indicateur mesure le temps moyen travaillé pour réaliser l'inspection finale.

Inspection des branchements d'immeuble

L'inspection des branchements d'immeuble est effectuée à chaque six ans et consiste à vérifier l'état général du branchement, à savoir, effectuer une détection de fuite du montage et du branchement jusqu'à la rue, s'assurer que la vanne principale est fonctionnelle et s'assurer que la protection cathodique est adéquate.

L'indicateur mesure le temps moyen travaillé pour réaliser une inspection de branchement.

Appel de service régi

Cette activité comporte plusieurs tâches entreprises à la suite de l'appel d'un client. Il peut s'agir d'une demande d'ouverture de compteur, de fermeture de compteur, de basse ou haute pression de gaz, etc.

L'indicateur mesure le temps moyen travaillé pour réaliser l'activité requise.

Appels d'urgence

La pratique lors d'appels d'urgence consiste à localiser le véhicule le plus proche de l'adresse de l'urgence afin que le technicien le plus près des lieux puisse se mettre en direction dans les meilleurs délais.

Un premier indicateur mesure le pourcentage de fois où le technicien est arrivé sur les lieux en 35 minutes ou moins. Un deuxième indicateur mesure le temps moyen pour réaliser tous les types d'appels d'urgence.

Mise en gaz

Cette activité consiste à faire l'ouverture d'un nouveau compteur à gaz et faire la mise en gaz (alimenter le client) via la tuyauterie du client.

L'indicateur mesure le temps moyen travaillé pour réaliser la mise en gaz du client.

Localisations

L'activité consiste à localiser un ou des branchements d'immeuble ou une ou des conduites de gaz souterraines sur le réseau de Gaz Métro. L'indicateur est basé sur le nombre d'activités réalisées sur le terrain divisé par le temps travaillé.

Activités correctives

Les activités correctives sur le réseau découlent en grande majorité des programmes d'entretien préventif.

Un codage est créé pour chaque type d'avis correctif et un délai de réalisation lui est attribué.

L'indicateur mesure le temps moyen travaillé pour réaliser l'avis correctif.

Remplacement de compteurs

À la suite des résultats du programme d'échantillonnage de compteurs réalisé annuellement, Gaz Métro procède au remplacement des lots de compteurs identifiés.

L'indicateur mesure le temps moyen travaillé pour remplacer un compteur chez le client.

Montage préfabriqué en atelier

Gaz Métro prépare des montages standard et sur mesure qui seront installés chez nos clients.

L'indicateur mesure le temps moyen requis par type de montage.