

**PLAN D'ACTION RELATIF
AU RAPPORT DE PERFORMANCE DU SECTEUR EXPLOITATION**

1 Le présent document vise à présenter le plan d'action mis en place à la suite du rapport de
2 performance de 2016 du secteur Exploitation d'Énergir, s.e.c. (« Énergir »), qui fut déposé en
3 avril 2017 dans le cadre du dossier tarifaire 2018 (R-3987-2016), mais examiné par la Régie de
4 l'énergie (la « Régie ») dans le cadre du dossier tarifaire 2018-2019 (R-4018-2017).

5 Il fait suite à la demande de la Régie dans la décision D-2018-158 relative au dossier tarifaire
6 2018-2019, soit :

7 « [293] **La Régie demande à Énergir de déposer, au prochain dossier tarifaire, les actions et**
8 **les suivis qu'elle entend prendre à la suite du balisage interne du secteur « Exploitation »,**
9 **ainsi que les résultats escomptés. »**

Processus d'amélioration continue et d'implantation de mesures correctives

10 Énergir soumet qu'elle détermine annuellement un indice de performance lequel est déterminé
11 en fonction de l'écart entre les temps réels et la cible, laquelle correspond aux meilleurs temps
12 de réalisation des cinq dernières années. Lors du bilan de fin d'année, une présentation des
13 résultats est faite à l'ensemble des directeurs et des chefs de service pour les unités visées par
14 cet indice de performance. Des constats sont émis pour les activités dont le temps moyen affiche
15 un écart par rapport à la cible. Des mesures correctives sont apportées par les chefs de service
16 lorsque requises en offrant de la formation aux techniciens pour partager les meilleures pratiques
17 pour la réalisation des activités. De plus, un bilan sommaire est produit tous les quatre mois en
18 cours d'année, afin de s'assurer que les améliorations et mesures correctives mises en place ont
19 un impact positif sur l'indice de performance.

20 Énergir vise une amélioration de son indice de performance, et ce, d'année en année, le tout en
21 préservant la qualité de service à la clientèle et la santé et sécurité de ses employés. Le contexte
22 de réalisation de cet objectif d'amélioration de l'indice de performance demeure difficile dans le
23 contexte où l'implantation de plusieurs mesures relatives à la santé et la sécurité au travail
24 prolonge la durée de réalisation moyenne de certaines activités. De plus, le roulement de la main-
25 d'œuvre au niveau des techniciens, avec le grand nombre de départs à la retraite au cours des

1 dernières années, occasionne aussi un défi en termes de performance, puisque plusieurs
2 nouveaux techniciens sont en période d'apprentissage.

3 En réponse au suivi, voici les mesures mises en place, ou dont l'implantation s'est poursuivie, à
4 la suite du rapport de performance 2016 examiné au dossier tarifaire 2018-2019.

Décentralisation du service de poseurs de compteurs

5 Tel que mentionné dans le cadre du dossier R-4018-2017, une des mesures correctives mises
6 de l'avant fut la décentralisation du service des poseurs qui a commencé en juillet 2017¹. La
7 gestion d'une équipe de 11 personnes dédiées à un seul type d'activité n'était pas optimale pour
8 Énergir. Ces 11 poseurs de compteurs ont été formés afin de réaliser d'autres activités et sont
9 devenus des techniciens exploitation mesurage polyvalents, ce qui améliore la flexibilité et
10 l'efficacité opérationnelle. Ainsi, cette mesure de décentralisation a réduit le temps « hors
11 activités » et a fait croître le pourcentage de temps imputé sur des activités de ces bureaux
12 d'affaires de 31,7 % à 47,2 %. Par ailleurs, Énergir soumet que l'implantation de cette mesure a
13 été rendue possible grâce à des clauses négociées favorisant la mobilité de main-d'œuvre dans
14 la dernière convention collective. Cette entente permet dorénavant le transfert des techniciens
15 entre les bureaux d'affaires de la zone ouest afin d'assurer la réalisation des activités et de réduire
16 le recours au temps supplémentaire.

Optimisation de la répartition des appels d'urgence

17 Un des enjeux soulevés par le rapport de performance fut que plusieurs des activités sont
18 interrompues par des urgences en cours de réalisation. L'outil de répartition avait tendance à
19 envoyer sur les lieux de l'urgence le technicien se trouvant le plus près de la fuite, même si ce
20 dernier était déjà affecté à une autre activité. La sélection du technicien n'était établie que sur le
21 seul critère de sa localisation par rapport au lieu de l'urgence. Énergir a donc procédé à une
22 optimisation de son système de répartition et à la formation des répartiteurs en janvier 2017 pour
23 y ajouter des critères tels que travaux critiques, travail en équipe, rendez-vous avec client, travail
24 avec entrepreneur externe, etc. Les répartiteurs utilisent maintenant plusieurs critères de
25 sélection dans l'assignation d'un technicien pour assurer la couverture d'urgence dans le délai

¹ R-4018-2017, B-0169, GM-T, Document 8, réponse à la question n° 9 de la demande de renseignements n° 1 de l'UMQ.

1 prescrit, sans affecter la sécurité du public et ce, tout en minimisant les impacts en termes de
2 temps et de coûts sur la réalisation des activités déjà en cours sur le terrain.

Optimisation des ressources plomberie et soudure

3 La troisième mesure d'amélioration fut l'implantation de la polyvalence entre les services des
4 plombiers et des soudeurs afin de mieux utiliser l'ensemble des ressources lors des périodes de
5 pointe. Cette mesure a été mise en place depuis l'exercice 2018. Pour ce faire, l'atelier de
6 préfabrication des montages (atelier de soudure) a été aménagé pour permettre aux plombiers
7 d'y travailler et ainsi de contribuer aux tâches d'assemblage afin d'éliminer les périodes d'attente
8 (temps hors activités) pour ces derniers.

9 **Énergir demande à la Régie de prendre acte du suivi de la décision D-2018-158 relatif aux**
10 **actions entreprises à la suite du balisage interne du secteur Exploitation.**