

## RÉCIPIENDAIRE D'UN GRAND PRIX

Catégorie Grande entreprise de services,  
établissement ou filiale de grande entreprise

### GAZ MÉTRO

---

#### Président et chef de la direction

Monsieur Robert Tessier

#### Chef de service - Démarche qualité

Madame Michelle Hébert

514 598-3489

mihebert@gazmetro.com

---

#### PROFIL

Gaz Métro est une grande entreprise énergétique québécoise et l'un des plus importants distributeurs de gaz naturel au Canada. Elle compte 1 500 employés, 167 000 clients au Québec et 37 000 au Vermont, un réseau de conduites souterraines de 10 000 km et 2,5 milliards d'actifs. Par l'intermédiaire de ses filiales, de ses coentreprises et de ses participations financières, elle intervient dans différents domaines connexes à la distribution du gaz naturel transporté de l'Ouest canadien jusqu'au Québec.

Gaz Métro détient un monopole au Québec dans le domaine de la distribution du gaz naturel et environ 14 % du marché de l'énergie. La Régie de l'énergie, qui régleme globally le secteur énergétique au Québec, exerce un pouvoir de surveillance sur ses activités et statue sur les demandes de Gaz Métro pouvant faire l'objet d'audiences publiques où différents groupes, qui représentent notamment les consommateurs et les environnementalistes, peuvent intervenir.

Gaz Métro travaille avec plusieurs partenaires institutionnels et commerciaux. Parmi ceux-ci, les partenaires certifiés Gaz Métro (PCGM) sont des professionnels de l'installation d'équipements au gaz naturel pour les résidences et les entreprises. La plupart d'entre eux offrent aussi des programmes d'entretien et des services de vente et de réparation d'équipements. Des efforts considérables sont consacrés à la conception, la construction

et l'entretien d'un réseau considéré comme l'un des plus sécuritaires en Amérique du Nord.

Le contexte énergétique du Québec étant en mutation, Gaz Métro veut en profiter pour augmenter ses parts de marché de la distribution du gaz naturel et se développer dans les secteurs énergétiques connexes. Elle diffuse pour cela le discours de « la bonne énergie à la bonne place », s'assure d'un approvisionnement à coûts raisonnables, contribue à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique et consolide son rôle de bon citoyen institutionnel.

---

#### MISSION

Gaz Métro vise à être reconnue comme :

- une entreprise de premier plan dans le domaine de l'énergie,
- une entreprise performante, intègre, socialement responsable et soucieuse de l'environnement,
- un fournisseur fiable et responsable, dont les clients apprécient la qualité du service et l'expertise,
- un partenaire financier et opérationnel d'avant-garde, qui génère des idées et les mène à terme.

Gaz Métro mise sur un solide partenariat avec ses employés pour réaliser cette mission, dont l'objectif ultime est de répondre aux attentes respectives des clients et des investisseurs.

---

## HISTORIQUE DE QUALITÉ

---

La démarche qualité de Gaz Métro s'est institutionnalisée en 1999, avec l'implantation du programme Défi Excellence qui a mis en place des outils pour développer et maintenir une culture d'excellence : indicateurs de rendement, évaluation des fournisseurs, maintien d'une certification ISO 9001, etc. À cette culture d'excellence se sont greffées une vision sociale, une vision commerçante et une vision environnementaliste, soutenues par une certification ISO 14001.

Appuyée par le QUALmètre, la démarche qualité de Gaz Métro est axée sur la mesure du rendement et sur l'amélioration continue. Depuis 2000, trois évaluations ont été réalisées à l'aide du QUALmètre, dont deux sous la forme d'audits. Les résultats ont donné lieu à l'élaboration de stratégies et de plans d'actions. Les progressions font l'objet d'un suivi systématique par le Bureau du président, où les stratégies de l'entreprise en matière de gestion de la qualité sont discutées. Les principales actions issues du programme Défi Excellence sont les suivantes :

- révision des processus, avec l'appui de SAP,
  - implantation d'un tableau de bord intégré et de la gestion des indicateurs de rendement,
  - mise en place d'un sondage sur le climat organisationnel et sur la mobilisation des employés,
  - concrétisation de l'approche commerçante,
  - utilisation de Kaizens, d'atelier de solutions et de plans qualité,
  - élaboration d'une approche de gestion de la satisfaction des clients,
  - conversion de l'atelier de préfabrication à la norme ISO 9001:2000,
  - implantation d'un comité directeur qualité.
- 

---

## PRINCIPALES FORCES

---

- La prise en charge volontaire de ses responsabilités sociales en regard notamment des besoins des diverses composantes de la société, de la sécurité et des objectifs environnementaux,
- La communication, par la direction, des orientations de l'organisation aux employés et aux propriétaires à l'aide d'un tableau de bord intégré,
- Une approche de planification stratégique suscitant la participation des intervenants,
- Un grand nombre de moyens de recrutement et de fidélisation de la clientèle et d'évaluation de sa satisfaction,
- Une gestion de l'information sophistiquée et accessible,
- De nombreuses mesures de rétention du personnel et de repérage du potentiel de relève,
- Des rencontres du personnel visant à créer des conditions de coopération, de partage des connaissances et de reconnaissance des apports,
- Le partenariat patronal-syndical avec la Confédération des syndicats nationaux,
- Des programmes de formation continue et une école de technologie gazière déclarée être le meilleur centre de formation en Amérique du Nord par l'American Gaz Association,
- Des ateliers de travail avec les fournisseurs, des audits, du conseil et différents moyens visant à améliorer les processus,
- L'amélioration constante des taux de satisfaction de la clientèle et de réduction des délais.