Garantir la qualité de service dans les situations imprévenues

Autor(en): **Reymond, Céline / Bourqui, Jean-Marc**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin.ch : Fachzeitschrift und Verbandsinformationen von Electrosuisse, VSE = revue spécialisée et informations des associations Electrosuisse, AES**

Band (Jahr): **109 (2018)**

Heft 9

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-856991

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Garantir la qualité de service dans les situations imprévues

Pilotage à distance | Responsable du centre de conduite de Groupe E depuis 11 ans, Jean-Marc Bourqui œuvre au cœur des activités métiers de la société. Garantir une qualité de service en continu, tout en tenant compte des contraintes liées à la sécurité, à l'optimisation des échanges d'énergie, aux perturbations météo ou à l'environnement est un défi chaque jour.

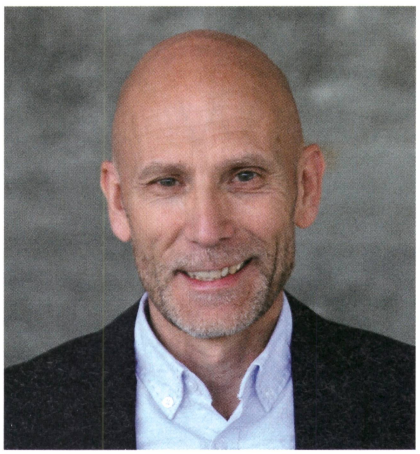

Figure: Groupe E

Biographie

Ingénieur diplômé de la Haute école d'ingénierie de Fribourg depuis 1984, Jean-Marc Bourqui est responsable de la conduite des ouvrages chez Groupe E SA à Granges-Paccot. Son parcours professionnel a toujours été en lien avec des systèmes de commande : d'abord auprès de la société Saia SA (1984-86), puis chez Grossenbacher Elektronik AG (1987-94), ensuite chez Infoteam SA (1994-2006) et enfin chez Groupe E SA depuis 2007 où il renoue avec sa formation de base dans l'électrotechnique.

→ jean-marc.bourqui@groupe-e.ch

Bulletin : Jean-Marc Bourqui, vous êtes responsable de la conduite des ouvrages chez Groupe E. En quoi votre tâche consiste-t-elle ?

Jean-Marc Bourqui : Ma tâche consiste à diriger, à coordonner et à développer les activités du centre de conduite. Notre mission est d'assurer en continu des services de conduite pour les ouvrages de production (hydraulique et thermique) et pour les infrastructures de distribution des réseaux HT et MT, tout en veillant à garantir une qualité de service à chaque moment.

Combien de personnes travaillent au centre de conduite ?

Nous sommes une équipe d'une vingtaine de collaborateurs. Je m'appuie sur une organisation composée de deux entités : une entité dite Conduite Temps Réel dans laquelle se trouvent 13 dispatchers polyvalents qui assurent les services de conduite en continu (3 x 8) et une entité dite Back Office qui offre différents services d'appui, de support et d'assistance au sein du centre de conduite.

Quelles installations sont les plus complexes à gérer ?

La complexité réside dans l'ensemble de connaissances requises par rapport aux spécificités des nombreuses installations à conduire dans deux domaines : la production et la distribution d'énergie. Un dispatcher qui débute son activité au centre de conduite commence par une formation théorique et pratique sur une période de plus de 8 mois avant de pouvoir assumer son service de conduite en polyvalence.

Quels sont vos principaux partenaires de travail dans l'entreprise et à l'extérieur ?

Le centre de conduite collabore avec l'entité active dans l'achat et la vente d'énergie qui détermine quelles seront les quantités produites et achetées à court terme, avec les exploitants des centrales, les exploitants du réseau de distribution HT et des quatre régions MT, les équipes de construction, l'ingénierie, la communication. Nos partenaires externes sont les exploitants des réseaux adjacents supérieurs, comme Swissgrid pour le réseau THT et Romande Energie pour le réseau 125 kV, ainsi que les distributeurs des sous-réseaux. Nous sommes également en contact avec les services des autorités cantonales et fédérales.

Quels sont les défis majeurs dans votre travail au quotidien ?

Le défi principal est de fournir des réponses adéquates aux sollicitations 24h sur 24, 7 jours sur 7. Notre organisation doit être toujours prête à réagir aux situations imprévues, aux perturbations et s'adapter en permanence.

Que souhaitez-vous dans votre domaine d'activité pour Groupe E dans les années à venir ?

Je souhaite que les évolutions, au niveau des productions décentralisées, des réseaux avec le smart grid, du déploiement des compteurs intelligents, de l'électromobilité et de la digitalisation, donnent l'opportunité au centre de conduite d'offrir des services toujours plus innovants et performants à ses clients et partenaires.

INTERVIEW : CÉLINE REYMOND