

**Zeitschrift:** bulletin.ch / Electrosuisse

**Herausgeber:** Electrosuisse

**Band:** 109 (2018)

**Heft:** 9

**Artikel:** Garantir la qualité de service dans les situations imprévues

**Autor:** Reymond, Céline / Bourqui, Jean-Marc

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-856991>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 02.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://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.



## 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