



Série de webinaires PGA pas-à-pas

Ressources pertinentes



<u>Fiches techniques adaptées aux infrastructures en eau</u>	3-EP, 3-EU, 3-EPL
<u>Guide d'élaboration d'un plan de gestion d'actifs municipaux</u>	Partie 3 : Niveaux de service
<u>Parcours d'apprentissage du CERIU : les fondamentaux de la gestion des actifs</u>	Définition des niveaux de service

Parties prenantes



Conseil municipal



Citoyens



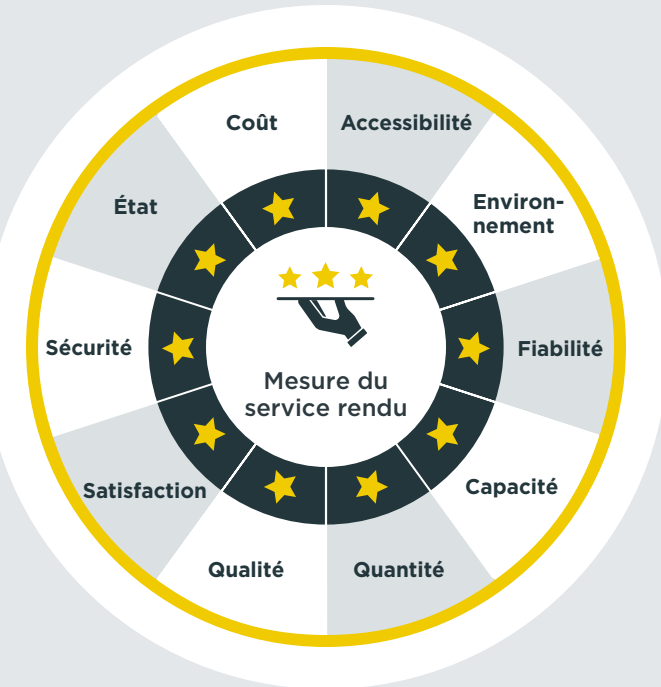
Technique et opérationnel



Direction

Notions clés

Un niveau de service c'est...



Catégories

- Exigence**
- Citoyen**
- Technique**

Documents de référence

- Documents règlementaires
- Lois
- Consultations publiques
- Sondages, enquêtes
- Registre
- Plan d'intervention
- Bilan de l'eau MAMH

Critères

- Fonction
- Qualité
- État
- Capacité
- Autre (sécurité, durabilité, confort, disponibilité...)

Leur performance est mesurée via un ou des indicateurs de performance

À partir du critère de niveau de service, il est alors possible de déterminer et de rattacher des indicateurs de performance.

- ★ être précis;
- ★ répondre à un seul critère;
- ★ faire référence à une seule catégorie.

Retour sur les grandes étapes

1 Caractériser les niveaux de service

Résultat

- Services rendus
- Niveaux de service
- Indicateurs de performance

Pour vous aider

- Travailler en équipe
- Faire un état des lieux en consultant les documents internes et officiels
- Assurez-vous qu'il est possible de suivre facilement les indicateurs de performance choisis
- Il est préférable de choisir des indicateurs que vous utilisez déjà

2 Analyser la situation actuelle

Résultat

- Performance actuelle
- Tendence

Pour vous aider

- Documenter la façon dont les mesures sont effectuées (source de données, méthode, etc.)
- Questionnez les résultats, par exemple : si je maintiens le coût des activités actuelles, le niveau de service est-il mené à stagner, à se détériorer ou à s'améliorer?

3 Établir la performance souhaitée et les coûts associés

Résultat

- Performance souhaitée
- Activités et coûts pour atteindre la performance souhaitée

Pour vous aider

- Pour définir des cibles réalisables, consultez les orientations et les objectifs stratégiques de la municipalité
- Une discussion avec les élus et les différentes directions à l'interne est suggérée pour arriver à un consensus

Rappelez-vous que

- Établir de bonnes pratiques ne constitue pas des obligations légales, mais plutôt des objectifs (**exception faite pour la catégorie « exigence » qui fait référence aux lois et règlements**).
- Il est préférable de sélectionner peu d'indicateurs de performance, mais de bien les documenter plutôt que d'en avoir beaucoup et de complexifier le suivi au commencement de votre réflexion.
Si vous partagez des actifs avec d'autres municipalités, par exemple une usine de production d'eau potable, il est important de vous doter d'une vision commune des niveaux de service visés en concertation avec toutes les parties prenantes.
- Les coûts associés aux niveaux de service fournissent des données pour la partie « gestion du cycle de vie » du plan de gestion des actifs.

Pistes de réflexion

- L'état des actifs est étroitement lié aux niveaux de service. Un actif en mauvais état peut empêcher de rendre un service. **Avez-vous identifié de tels actifs à l'aide du « Portrait des actifs »?**
- **Est-ce que vous avez évalué les impacts d'une hausse ou d'une baisse du niveau de service, sur le budget, sur la vie citoyenne?** Ceci pourrait être utile pour commencer une réflexion sur le niveau de risque qui est acceptable pour la municipalité.
- L'atteinte des performances fixées dépend en partie des budgets alloués pour assurer les activités prévues. **Une discussion à l'interne avec les différents services concernés permettra de fixer des objectifs réalistes et atteignables.**