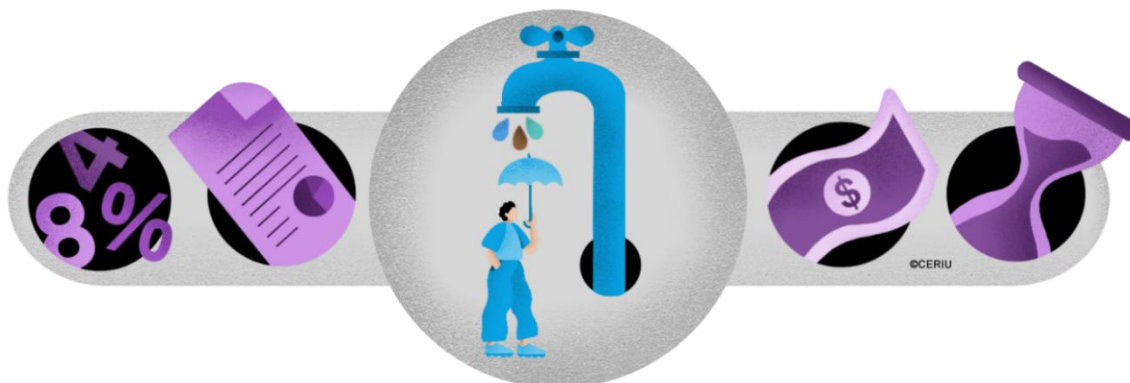


Foire aux questions (FAQ)

Outils à *compléter* pour la réalisation d'un plan de gestion
des actifs municipaux en eau (PGA-Eau)

Chiffrier Excel et Plan type



Avec la participation financière de :

Québec 

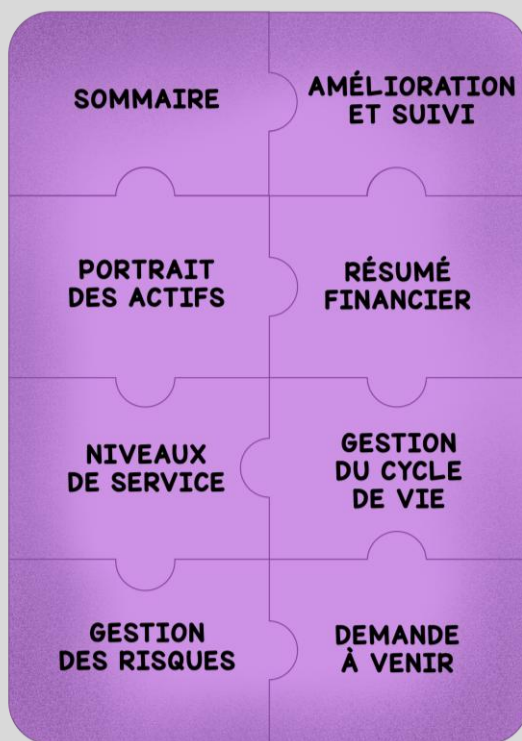
JUIN 2025

MISE EN CONTEXTE

Le document [Plan type Plan de Gestion des actifs municipaux en eau](#) et le [Chiffrier Excel pour l'élaboration d'un plan de gestion des actifs en eau](#) sont des outils développés par le CERIU dans le cadre du projet « [Outils pour la réalisation d'un plan de gestion des actifs municipaux](#) ».

Le chiffrier est constitué de plusieurs formulaires conçus spécialement pour la saisie des informations clés pour chaque service d'eau (eau potable, eaux usées et eaux pluviales) suivant les parties d'un Plan de gestion des actifs. Le Plan type a pour but de rassembler les éléments clés de la gestion d'actifs, facilitant alors la communication de ceux-ci entre les intervenants et permettant une prise de décisions éclairées.

Le puzzle ci-dessous représente les différentes parties du PGA qui se retrouvent dans le Chiffrier et le Plan type :



Cette foire aux questions (FAQ) regroupe les questions reçues par le CERIU via la ligne directe de soutien en gestion d'actifs et la série de webinaires « PGA pas-à-pas » sur le Chiffrier Excel et le Plan type.



FAQ – Chiffrier Excel et Plan type

Plan de gestion des actifs municipaux en eau – PGA-Eau

Après consultation du présent document, si vous ne trouvez pas de réponse à votre question, vous pouvez :

- Visionner notre [série de webinaires « PGA Pas-à-pas »](#).
- Contacter l'équipe de soutien du CERIU via la ligne directe **(514) 360-6599** ou par courriel à gamunicipal@ceriu.qc.ca.

Pour toute question d'ordre général concernant les plans de gestion des actifs municipaux en eau (PGA-Eau), veuillez-vous référer à [la foire aux questions du MAMH](#).

MISE EN GARDE

- Le CERIU a pour rôle d'accompagner les municipalités autant sur les notions de gestion d'actifs que sur l'utilisation des outils développés.
- Le CERIU facilite la diffusion des informations émises par le MAMH, centralise les questions communes aux municipalités, mais **ne peut pas répondre à des cas spécifiques sur les modalités de remise.**
- Pour toutes questions liées **aux documents exigés, aux dates à retenir ou aux modalités de remise du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation**, nous vous invitons à consulter le [site web du ministère](#) ou à écrire à l'adresse: pga@mamh.gouv.qc.ca.



Table des matières

GÉNÉRALITÉS ET MODALITÉS DE REMISE	5
UTILISATION DES OUTILS DU PGA-EAU	9
OUTILS : CHIFFRIER EXCEL ET PLAN TYPE.....	11
1. Sommaire	11
2. Portrait des actifs	11
3. Niveaux de service.....	16
4. Gestion des risques et demande à venir	20
5. Gestion du cycle de vie.....	22
6. Résumé financier	23
7. Amélioration et suivi	23
SUIVI DES RÉVISIONS	25

GÉNÉRALITÉS ET MODALITÉS DE REMISE



Pour toutes questions liées aux documents exigés, aux dates à retenir ou aux modalités de remise du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, nous vous invitons à consulter le [site web du ministère](#) ou à écrire à l'adresse: pga@mamh.gouv.qc.ca.

0.1 Quelles sont les dates auxquelles doit être remis le plan de gestion des actifs en eau au MAMH ?

Voici les étapes à suivre et les dates à retenir pour élaborer et transmettre le PGA-Eau au MAMH :

- **Étape 1 :** les municipalités doivent démontrer leur engagement et transmettre la *Démarche de réalisation de gestion des actifs municipaux en eau*, la résolution confirmant l'adoption de cette dernière et le formulaire de transfert de la démarche PGA-Eau dûment rempli.

Du 1^{er} avril 2024 au 31 décembre 2026, cette étape doit avoir été réalisée lors de l'émission de la promesse pour bénéficier des majorations prévues au [PRIMEAU 2023-2033](#) ainsi qu'à la bonification prévue dans le [programme TECQ 2024-2028](#).

- **Étape 2 :** à partir du 1^{er} janvier 2026, les municipalités pourront transmettre le [chiffrier Excel pour l'élaboration d'un plan de gestion des actifs en eau](#), le [Plan type – Plan de gestion des actifs municipaux en eau](#) et la résolution confirmant l'approbation du PGA-Eau et permettant la transmission des documents.

À compter du 1^{er} janvier 2027, cette étape doit avoir été réalisée lors de l'émission de la promesse pour bénéficier des majorations prévues au [PRIMEAU 2023-2033](#) ainsi qu'à la bonification prévue dans le [programme TECQ 2024-2028](#).

- **Étape 3 :** les municipalités sont tenues de suivre l'implantation et la progression de leur PGA-Eau et d'en assurer la mise à jour.

À compter de 2028, un suivi annuel devra être transmis au ministère.

À compter de 2030, une mise à jour du PGA-Eau devra être effectuée tous les quatre ans.

Vous pourrez retrouver toutes les étapes à suivre ainsi que les dates associées à l'élaboration du PGA-Eau à la question 11 de la [foire aux questions du MAMH](#) (mars 2024) ainsi que sur la [page Web du PGA-Eau](#) sur le site du ministère.=

0.2 Est-ce que les frais entourant la réalisation du PGA-Eau sont admissibles dans le programme TECQ 2024-2028 ou dans un autre programme d'aide financière ?

Oui, les frais de réalisation des PGA-Eau sont admissibles dans la priorité 2 du [programme TECQ 2024-2028](#). En effet, les études et activités visant le plan de gestion des actifs en eau et des bâtiments municipaux, réalisés en régie ou à forfait sont admissibles.

De plus, comme mentionné dans le guide du programme, une bonification allant jusqu'à 10 % sera accordée à chaque municipalité possédant un réseau d'eau potable ou d'eaux usées selon les modalités suivantes :

- **Bonification allant jusqu'à 5 % de l'enveloppe de base** : Afin de pouvoir bénéficier de la bonification totalisant jusqu'à 5 % de son enveloppe de base, la municipalité devra déposer, **avant le 31 décembre 2026**, la démarche de gestion des actifs municipaux en eau, la résolution du conseil municipal confirmant son adoption et le formulaire de transfert, comme précisé sur [le site web du MAMH](#).
- **Bonification allant jusqu'à 10 % de l'enveloppe de base** : Afin de pouvoir bénéficier de la bonification totalisant jusqu'à 10 % de son enveloppe de base, la municipalité devra déposer le sommaire général ainsi que la résolution du conseil municipal confirmant l'adoption du PGA-Eau, comme précisé sur [le site web du MAMH](#).

Pour plus d'informations sur l'aide financière accordée pour l'élaboration du PGA-Eau, nous vous invitons à consulter la question 4 de la [foire aux questions du MAMH](#) (mars 2024) ainsi que la [page Web du PGA-Eau](#) sur le site du MAMH.

0.3 À quelle fréquence faut-il mettre à jour le plan d'intervention, l'outil d'évaluation des besoins d'investissement (Outil BI) et le PGA-Eau?

Plan d'intervention

Toute demande d'aide financière pour la réalisation de travaux de renouvellement de conduites d'eau potable ou d'égout doit être appuyée par un plan d'intervention qui contient une mise en priorité des travaux à effectuer. Il est recommandé de le mettre à jour **pour s'aligner avec le PGA-Eau**.

Outil BI

Mise à jour **annuelle** dans le cadre de la [Stratégie québécoise d'économie d'eau potable \(SQEEP\)](#).

PGA-Eau (voir [question 0.1](#) de la FAQ)



0.4 Est-ce que d'autres organisations que les municipalités peuvent remplir les outils (Chiffrier et Plan type) du PGA-Eau élaborés par le CERIU?

Oui, le Chiffrier et le Plan type peuvent être utilisés par tous types d'organisations. Avec le nouveau Chiffrier PGA-Eau qui est en ligne depuis fin novembre 2024, il est possible de s'identifier en tant que Municipalité, Régie intermunicipale ou Autre organisation.

0.5 Qui doit transmettre le PGA-Eau au MAMH ?

Les municipalités, régies intermunicipales et agglomérations qui **possèdent des actifs pour au moins l'un des trois services d'eau** (eau potable, eaux usées et eaux pluviales) sont invitées à élaborer et transmettre leur PGA-Eau. Elles sont également invitées à transmettre la *Démarche de gestion des actifs municipaux en eau* au MAMH d'ici le 31 décembre 2026.

0.6 Est-il obligatoire de remettre le document Plan type au MAMH ? Une municipalité peut-elle ajouter et/ou retirer des sections présentes dans le Plan type et modifier les éléments déjà rédigés ?

Oui, un plan de gestion des actifs (voir Plan type pour gabarit) doit être transmis au MAMH avec le Chiffrier Excel. Si une municipalité souhaite se doter de ses propres logiciels et outils de gestion de l'information, il est essentiel qu'elle s'assure qu'elle pourra disposer de données répondant aux exigences du MAMH.

Cependant, les municipalités ont la possibilité d'**ajouter des éléments** au Plan type si elles le souhaitent, tout en respectant les dispositions du document. En effet, le Plan type est **adaptable** à la réalité de la municipalité. Il est donc suggéré de compléter ce document en prenant en compte les spécificités de la municipalité.

Pour plus de précisions sur les exigences du MAMH, vous pouvez consulter la question 8 de la [foire aux questions du MAMH](#) (mars 2024) ou vous pouvez les contacter via l'adresse pga@mamh.gouv.qc.ca.

0.7 Dans le document Plan type, est-il pertinent de mettre le texte en surligné pour tout ce qui sera ajouté ou modifié par la municipalité afin de rendre la lecture plus facile pour le MAMH qui révisera le PGA-Eau ?

Non, il n'est pas nécessaire de surligner les modifications ou ajouts dans le Plan type.



Cependant, il est important de s'assurer que ce format réponde aux attentes du ministère en matière de présentation de documents. Si vous voulez des précisions sur les attentes du MAMH, vous pouvez les contacter via l'adresse: pga@mamh.gouv.qc.ca.

0.8 Si une municipalité a deux réseaux d'aqueduc distincts, doit-elle effectuer deux PGA-Eau ?

Non, la municipalité réalise uniquement un PGA-Eau sur l'ensemble de ses actifs en eau. Elle doit également remplir un seul chiffrier Excel.

0.9 Le plan type et le chiffrier PGA-Eau de Lacneige-sur-Sommet sont-ils disponibles en ligne sur le site du CERIU ?

Lacneige-sur-Sommet est une **municipalité fictive** inventée par le CERIU, elle est utilisée comme exemple au cours de la [série de webinaires PGA pas-à-pas](#).

Le plan de gestion des actifs et le chiffrier de Lacneige-sur-Sommet ne sont pas disponibles à ce jour. Cependant **les enregistrements des webinaires** où ils sont présentés sont disponibles en ligne.

Le minutage des vidéos est indiqué, vous pouvez donc directement visionner les cas pratiques de Lacneige-sur-Sommet si vous le souhaitez.

0.10 Quelle est l'utilité du PGA-Eau en considérant que nous avons déjà un plan d'intervention qui nous permet de faire une priorisation simple des travaux à effectuer ?

Le PGA-Eau et le plan d'intervention sont des outils **complémentaires**. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre [fiche mémo](#) sur le **lien entre les outils actuels de gestion des actifs de l'eau et le PGA-Eau**.



UTILISATION DES OUTILS DU PGA-EAU

0.1 Je n'arrive pas à remplir une case du Chiffrier, que faire ?

Tout d'abord, vérifiez que la **case est bien à remplir**. Nous vous invitons à consulter l'onglet « Mode d'emploi » qui indique quels types de cases sont à remplir et lesquelles se complètent automatiquement. Par exemple, il est impossible de compléter des cases blanches. Elles sont complétées automatiquement à partir des informations fournies dans les cases colorées.

Ensuite, vérifiez si la case que vous complétez contient une **liste déroulante**. Si c'est le cas, il n'est pas possible de remplir la case manuellement, le choix se fait en déroulant la liste et en cliquant sur un choix de cette dernière.

0.2 Est-il possible de rentrer automatiquement les données du plan d'intervention dans le Chiffrier ?

Non, les données sont à rentrer une par une manuellement dans le Chiffrier Excel. Pour le moment, il n'existe pas d'outil de transfert de données.

0.3 Une municipalité peut-elle ajouter et/ou retirer des sections présentes dans l'outil Chiffrier ? Peut-elle modifier les éléments déjà rédigés ?

Non, il n'est pas possible d'ajouter et/ou retirer des sections dans le Chiffrier ni de modifier les éléments déjà rédigés. Le Chiffrier est protégé par un mot de passe afin de garantir un fonctionnement optimal et éviter toute problématique liée à son utilisation.

Si vous rencontrez des difficultés techniques ou avez des questions et/ou suggestions d'amélioration sur le Chiffrier, veuillez communiquer avec l'équipe du CERIU : ligne de soutien directe au (514) 360-6599 ou à gamunicipal@ceriu.qc.ca.

0.4 Quel est le mot de passe du Chiffrier Excel ?

Nous ne fournissons pas le mot de passe du Chiffrier Excel. Le mot de passe n'est pas requis pour l'utilisation du Chiffrier. Il permet de garantir un fonctionnement optimal et éviter toute problématique liée à son utilisation. Nous vous recommandons de lire attentivement les différentes explications fournies à l'intérieur du Chiffrier et de vous référer à l'onglet « Mode d'emploi » afin de bien comprendre comment l'utiliser.

0.5 Est-il possible pour l'élaboration du PGA-Eau d'utiliser une autre répartition des sous-services et des actifs que celle proposée dans le chiffrier ?

Les outils développés par le CERIU ont été conçus en considérant les services et sous-services suivants :

	Service	Sous-service
	Eau potable	Approvisionnement et traitement Distribution
	Eaux usées	Collecte Traitement
	Eaux pluviales	Collecte Traitement

Ces outils ne permettent pas de modifier la catégorisation des services et sous-services telle que définie ci-dessus.

OUTILS : CHIFFRIER EXCEL ET PLAN TYPE



SOMMAIRE

1. SOMMAIRE

1.1 Quels sommaires sont à insérer dans le Plan type ? D'où proviennent-ils ?

Les sommaires sont des graphiques résumant les données entrées dans le Chiffrier Excel. Il y a un sommaire général (onglet « Sommaire PGA Eau »), ainsi que le sommaire de chaque service (Eau potable, Eaux usées et Eaux pluviales). Ces derniers sont automatiquement générés dans le Chiffrier à partir des formulaires correspondants.

La municipalité peut choisir de les insérer selon son besoin dans le Plan type. Des commentaires inclus dans le Plan type donnent des indications afin de les insérer dans le document (imprimer en PDF et capture d'écran).



PORTRAIT DES ACTIFS

2. PORTRAIT DES ACTIFS

2.1 Est-ce qu'il faut attendre de mettre à jour le plan d'intervention et l'Outil BI avant d'élaborer le portrait des actifs ?

Non. Il est tout à fait possible (et conseillé) de commencer la réalisation du portrait des actifs avec des données non mises à jour. Cet exercice permet une meilleure compréhension des étapes à réaliser et permet de cibler les données manquantes ou à mettre à jour.

Aussi, une évaluation de la confiance dans les données est à réaliser afin de mettre en perspective les résultats de votre PGA-Eau.

2.2 Quel est le niveau de détail attendu lors de l'élaboration du portrait des actifs ?

Le portrait des actifs du PGA-Eau est un **portrait synthèse** par sous-service et par type d'actifs pour les éléments suivants :

- **Inventaire**
- **Valeur de remplacement**
- **État**

Le niveau de détail attendu est limité à la connaissance de ces éléments par service, par sous-service et par type d'actifs. (Voir tableau ci-dessous)

Service	Sous service	Type d'actif	Quantité
	• Approvisionnement et traitement • Distribution	• Linéaire • Ponctuel • Autres (accessoires, ouvrages de rétention à la source, etc.)	• Longueur (km) • Nombre, etc.
	• Collecte • Traitement		
	• Collecte		

Deux éléments importants qui sont le **niveau de confiance** dans les données et le **niveau de progression** dans le PGA-Eau permettent de mettre en perspective les résultats obtenus.

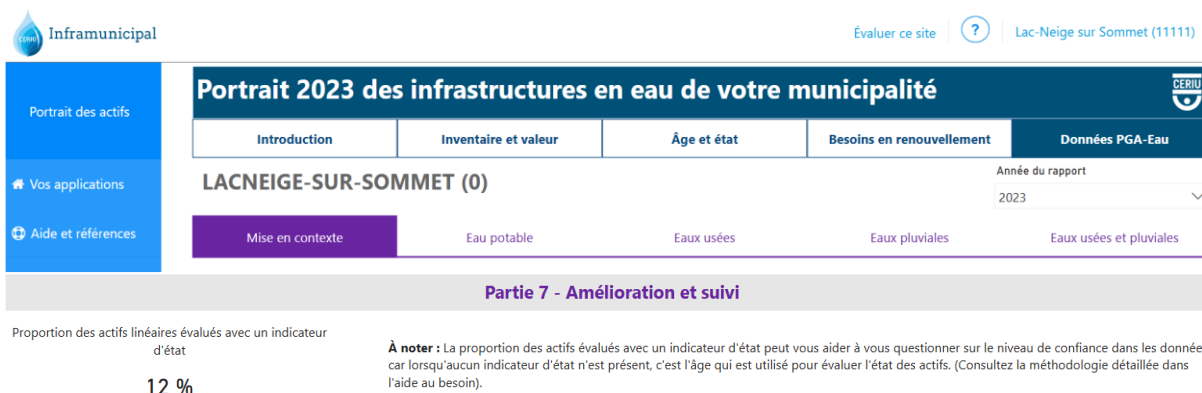
Il est important de noter que pour un premier PGA il faut distribuer son effort : ne pas tout miser sur le portrait et délaisser les autres parties.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les [fiches techniques du PGA-Eau](#) concernant le portrait des actifs et le [Guide d'élaboration d'un plan de gestion des actifs municipaux](#) (p.14-24).

2.3 Comment fait-on pour s'assurer et valider le niveau de précision des données si on utilise le portrait issu des données de Inframunicipal ?

Inframunicipal ne garantit pas de niveau de précision dans la donnée. [Inframunicipal](#) collecte les données du plan d'intervention et de l'outil d'évaluation des besoins d'investissement (Outil BI) et les synthétise. C'est à la municipalité de s'assurer de comment ces derniers ont été complétés et d'évaluer ainsi la précision des données selon la méthodologie utilisée.

Prendre note qu'Inframunicipal évalue l'état des actifs selon l'âge ou selon les indicateurs de performance en fonction de la donnée disponible dans les documents fournis.



Vous pouvez prendre connaissance du **pourcentage d'actifs dont l'état a été estimé selon un indicateur de performance**, disponible dans l'application Données PGA-Eau d'Inframunicipal, pour vous questionner sur la confiance dans les données d'état.

2.4 Existe-t-il un document pour que les municipalités puissent recenser leurs équipements et accessoires en eau ?

Oui. Il existe un «[Guide et base de données pour l'acquisition de données des réseaux d'eau potable et d'égouts des petites municipalités](#)» qui recense les accessoires suivants : **Poteaux d'incendie, Vanne, Regard et Puisard.**

Prendre note que les accessoires ne sont pas répertoriés dans l'outil d'évaluation des besoins d'investissement (Outil BI) ni dans le plan d'intervention. Cependant, selon la méthodologie de la municipalité, la valeur de remplacement des équipements et accessoires peut avoir été incluse dans l'inventaire de ses **actifs linéaires OU actifs ponctuels.**

2.5 Existe-t-il un outil d'inventaire des infrastructures vertes à inclure dans le PGA-Eau ?

Non. À ce jour il n'existe pas d'inventaire pour les infrastructures vertes. Pour rappel, celles-ci sont catégorisées dans le PGA-Eau dans le service des Eaux pluviales dans « Autres ».

Le CERIU a le plaisir d'annoncer la **réalisation de cet outil dès janvier 2025** pour une publication à l'automne 2025. Ce projet sera réalisé avec le soutien du gouvernement du Québec dans le cadre du Programme d'infrastructures municipales d'eau 2023.

2.6 Les barrages de rétention ainsi que les digues sont-ils des actifs à inclure dans le PGA-Eau ?

Les barrages et les digues doivent être inclus dans le PGA-Eau s'ils sont utilisés pour la gestion des eaux pluviales, la protection contre les inondations ou comme prise d'eau potable. Cependant, si leur fonction est liée à d'autres usages, comme l'irrigation ou des projets récréatifs, les municipalités sont invitées à les considérer dans un autre PGA.

Pour plus d'informations, je vous invite à écouter la section de notre [Webinaire 2 | Construisons ensemble le portrait des actifs en eau](#) - pour les cas particuliers au niveau des actifs; 13:04 - 16:52 min.

2.7 À quoi correspond la valeur de remplacement ? Quel est le niveau de détail attendu pour son calcul ?

La valeur de remplacement est un **indicateur financier** traduisant quelle somme il serait théoriquement nécessaire d'investir si la municipalité devait **remplacer un actif par un actif équivalent**. L'exercice consiste à effectuer une synthèse de la valeur de remplacement, en s'assurant que les données utilisées sont les plus justes et à jour. En effet, la difficulté de l'exercice réside dans une bonne méthodologie d'évaluation puis d'agrégation des données.

Pour plus d'informations sur la valeur de remplacement, vous pouvez consulter la fiche 2iii-SE des [fiches techniques du PGA-Eau](#) et le [Guide d'élaboration d'un plan de gestion des actifs municipaux](#) (p.14-24).

Peu importe la méthodologie utilisée, le plus important est de savoir quelle est la confiance, faible ou non, sur cette valeur afin de pouvoir ajuster dans le futur.

2.8 La valeur de remplacement doit-elle être la valeur à l'année 2024 ?

Idéalement, la valeur de remplacement correspond à celle de **l'année où le PGA-Eau est réalisé**. L'année du PGA-Eau doit être inscrite par la municipalité dans l'onglet « Identification », elle correspond à la première année de planification des coûts sur le cycle de vie dans le PGA.

Si la municipalité n'est pas en mesure d'estimer la valeur de remplacement à l'année du PGA-Eau, elle peut utiliser la valeur d'une année antérieure en s'assurant d'ajuster le niveau de confiance dans les données en conséquence.

2.9 Dans le Plan d’Intervention, on cote les conduites de A à D (4 niveaux) alors que, dans le PGA-Eau, vous proposez 5 niveaux (A à E). Comment fait-on la correspondance entre les cotes ?

Aucune correspondance n'est possible entre les cotes d'état et les classes d'intervention. Il s'agit de deux entités différentes.

- L'état est un indicateur à part entière permettant de qualifier la condition des actifs. L'état d'un actif se définit par sa cote d'état (A, B, C, D, E ou inconnue). Cette cote permet de donner une vue sur la situation de l'actif vis-à-vis de sa vie utile ainsi que sur sa condition physique et fonctionnelle.
- Dans le cadre du plan d'intervention, les classes d'interventions (A, B, C, D) permettent d'identifier les infrastructures qui nécessitent une attention immédiate. Connaître les classes d'intervention mène à l'élaboration d'une liste d'interventions (auscultation, études, travaux) selon un ordre de priorité.

Pour mieux saisir cette subtilité, je vous invite à écouter la section de notre [Webinaire 2 | Construisons ensemble le portrait des actifs en eau](#) - pour la détermination de l'état ; 36:08 - 44:49 min.

2.10 Pour déterminer les cotes d'état des conduites d'eaux usées et pluviales, doit-on utiliser uniquement les cotes d'états structurelles du PACP (provenant du PI, soit l'indicateur EU-1/EPL-1) ou peut-on utiliser le critère d'âge (provenant du PI, soit « Durée de vie écoulée (%) ») pour définir l'état des conduites qui n'ont pas été inspectées par caméra?

Pour déterminer l'état des conduites d'égout (eaux usées et eaux pluviales) dans le PGA-Eau, la méthodologie préconisée est d'utiliser **un indicateur d'état structural** déterminé grâce à l'inspection des conduites selon le programme PACP. Vous pouvez donc utiliser l'indicateur EU-1/EPL-1 de votre plan d'intervention pour vos conduites d'égout qui ont été inspectées.

Cependant si vous avez des conduites qui n'ont pas été inspectées, vous pouvez déterminer leur état avec la **méthode basée sur l'âge et la durée de vie utile**.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la [fiche 2ii-EU/EPL](#) des [fiches techniques adaptées aux infrastructures en eau](#).

En effet, le PGA et le plan d'intervention ont des niveaux différents d'appréciation de l'état. Le plan d'intervention permet de déterminer une classe d'intervention allant de A à D afin **d'évaluer**

les travaux prioritaires à effectuer. D'où l'importance d'inspecter les conduites pour prendre des bonnes décisions à court terme.

Dans le PGA on évalue l'état des infrastructures avec des cotes d'état allant de A à E et grâce à des indicateurs de nature physique ou fonctionnelle (ceux-ci sont plus souvent reliés à la performance des actifs, il est conseillé de les considérer pour l'évaluation des niveaux de service). Le but du PGA est d'avoir un **portrait global des actifs pour planifier à moyen et long terme.**

De manière générale, dans le cadre du PGA-Eau, la municipalité choisit la méthode d'évaluation de l'état la plus adaptée pour ses actifs. Plusieurs méthodes pour déterminer l'état d'un actif sont présentées dans le [guide d'élaboration d'un plan de gestion d'actifs](#) (page 20).



3. NIVEAUX DE SERVICE

3.1 Est-ce qu'il existe un résumé des normes minimales pour les actifs de l'eau mis à la disposition des municipalités afin de bien répondre aux attentes ?

Non, il n'existe aucun document qui documente toutes les obligations réglementaires des municipalités.

Toutefois, vous pouvez trouver **un résumé non exhaustif** de certaines exigences et mises aux normes dans les [fiches techniques du PGA-Eau](#) sur les niveaux de service (3-EP, 3-EU et 3-EPL) ainsi que dans l'onglet « Aide » du Chiffrier.

3.2 Comment définir si un niveau de service est de type "citoyen" ou de type "technique"?

Un niveau de service est de catégorie « **Citoyen** » quand il se réfère à l'**expérience et aux attentes** des citoyens.

➤ **Comment le service est perçu**

Un niveau de service est de catégorie « **Technique** » quand il se réfère à la **manière dont le service est délivré** par rapport aux objectifs que la municipalité s'est fixée.

➤ **Comment le service est donné**

3.3 Est-ce que les industries, commerces et institutions (ICI) sont inclus dans les niveaux de service de catégorie citoyen ?

Oui, les ICI sont bien compris dans la satisfaction des niveaux de service de catégorie « Citoyen ». Le terme « Citoyen » fait référence à l'utilisateur du service.

3.4 Comment évaluer quantitativement la satisfaction de la population?

Afin d'évaluer la satisfaction des citoyens, il est possible de réaliser des **sondages** ou des **enquêtes**. Il est aussi conseillé de prendre en compte les **plaintes** des citoyens et d'en faire **un registre** pour mieux comprendre les enjeux qui les touchent.

Il est important de **poser les bonnes questions** aux citoyens, c'est-à-dire de bien définir ce que l'on veut mesurer et le formuler adéquatement si un sondage ou une enquête est mené. Aussi, le type de réponses proposées (échelle de satisfaction, questions fermées, questions ouvertes, ...) joue un rôle important dans la compréhension de la satisfaction des usagers.

3.5 Peut-on avoir quelques exemples d'indicateurs de performance ?

Les [fiches techniques adaptées aux infrastructures en eau](#) présentent de nombreux exemples d'indicateurs de performance pour chaque service d'eau (fiches 3-EP, 3-EU et 3-EPL).

3.6 Le nombre de fuites et de surverses peuvent-ils être considérés comme des indicateurs de performance ?

Oui, ce sont des bons indicateurs de performance pour les niveaux de service de la catégorie Technique, il est important de les associer à un horizon temporel.

L'indice de fuite dans les infrastructures (IFI) est quantifiable, précis et on peut suivre son évolution chaque année grâce à la stratégie québécoise d'économie d'eau potable (SQEEP).

Le **nombre de surverses par an** est un bon indicateur car il est quantifiable et facile à comprendre. Pour d'autres types d'indicateurs comme celui-ci il faudra utiliser un horizon spatial, comme le nombre de bris par km.

3.7 À quelle fréquence doit-on mesurer les indicateurs de performance ?

La municipalité peut choisir de calculer son taux de renouvellement **sur un an, deux ans ou plus**. Par exemple, la mise à jour des PGA-Eau est prévue aux quatre ans, donc si la municipalité calcule un taux aux 4 ans, elle pourrait voir l'évolution de sa performance à chaque PGA.

Pour la fréquence d'interventions programmées en renouvellement, c'est le même principe que pour le taux de renouvellement. Si la municipalité désire s'améliorer, elle peut prévoir des interventions annuelles, ou même mensuelles, cela reste à la discrétion de la municipalité qui **adapte l'indicateur à sa réalité**.

On peut retrouver les listes des indicateurs de performance caractérisant les niveaux de service pour l'eau potable et les eaux usées et pluviales dans les [fiches techniques du PGA-Eau](#) sur les niveaux de service.

3.8 Pour l'évaluation de la performance actuelle, peut-on utiliser une moyenne sur les quatre dernières années ?

Oui, c'est une pratique acceptable de retenir une moyenne sur plusieurs années en fonction des indicateurs de performance.

Exemple : Le nombre de bris par année sur les conduites de distribution d'eau potable peut varier beaucoup d'une année à l'autre, une moyenne sur 4 ans permet de réduire cette variabilité. Ainsi, l'indicateur de performance utilisé est " Le nombre de bris moyen par année (aux 4 ans) ".

En revanche, la notion de moyenne est moins fiable si vous utilisez de trop longs laps de temps. Ainsi, si vous désirez utiliser la notion de moyenne pour établir la performance pour d'autres indicateurs, assurez-vous de toujours utiliser un laps de temps qui n'impacte pas l'indicateur.

3.9 Dans le cas où on a plusieurs indicateurs de performance par niveau de service, on évalue la tendance pour chaque indicateur ou on fait simplement une appréciation qualitative globale du niveau de service ?

Dans ce cas, on commence par évaluer la tendance **pour chaque indicateur** de performance. Ensuite, il est possible d'évaluer la tendance du niveau de service. Toutefois, cet exercice s'avère complexe, surtout si plusieurs indicateurs sont utilisés pour un même niveau de service.

Recommandation : Pour une première réflexion sur les niveaux de service et pour faciliter la réalisation du PGA-Eau, vous pouvez associer **un seul indicateur de performance à chaque niveau de service choisi**. Cela facilitera grandement le suivi de la performance et de la tendance.

3.10 Prenons l'exemple où notre indicateur de performance est l'indice de fuite dans les infrastructures (IFI) et on souhaite diminuer l'IFI. Dans le chiffrier, que devrait-on inscrire dans la colonne « Objectif général pour cet indicateur » : augmenter (améliorer la performance donc moins de fuites) ou diminuer (diminuer l'IFI) ?

Dans ce cas, l'objectif général de l'indicateur est « **Augmenter la performance** » car on souhaite que l'IFI diminue. En effet, cela serait une **amélioration du niveau de service** intitulé « La municipalité fournit une eau potable de manière efficace et durable ». Pour qu'elle fournisse de l'eau de manière efficace, il est préférable que le nombre de fuites diminue.

L'objectif général est lié à la performance de l'indicateur et non à la valeur de l'indicateur.

3.11 Sur quels critères est-il possible de se référer pour établir la cote du niveau de confiance dans les données pour la partie Niveaux de service ?

Pour savoir comment évaluer le niveau de confiance dans les données de manière générale, il est possible de se référer à la [question 7.2](#) de cette FAQ.

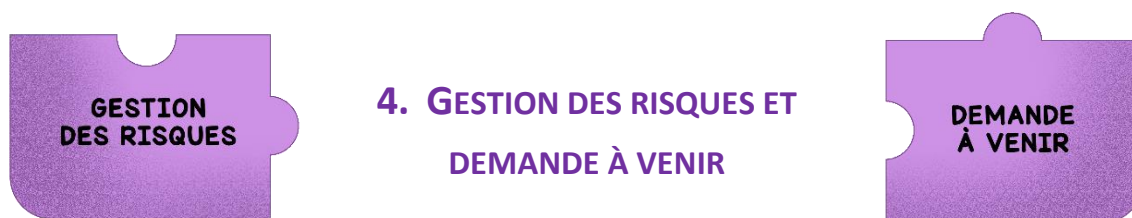
En ce qui concerne les niveaux de service, ce sont pour les deux éléments suivants que la confiance dans les données est évaluée.

La tendance et la performance

- Est-ce que les tendances sont basées sur des historiques documentés et fiables ?
- Les mesures des performances sont-elles représentatives de la réalité ?

Les coûts requis pour atteindre les objectifs de service

- Comment les coûts ont été évalués ?
- Les documents qui ont permis leur estimation sont-ils récents ?



4.1 À quoi correspondent les actifs critiques ?

Les actifs critiques sont des actifs dont les composants les constituant, leur état ou la place qu'ils occupent dans la délivrance du service, peuvent être sensibles à certains risques que la municipalité doit prendre en considération. Par exemple, un bris de composant sur un actif majeur, une défaillance commune sur des systèmes d'actifs interreliés (contrôle, commande), une contrainte physique anormale sur une infrastructure, etc., sont des risques à considérer.

4.2 Doit-on uniquement considérer les « risques à haut niveau » dans le cadre du PGA-Eau et à quoi font-ils référence ?

Oui, seuls les risques à hauts niveau sont à considérer dans le cadre du PGA-Eau. Les risques à haut niveau sont des risques susceptibles de créer un **choc financier** ou une **interruption de service** entraînant des répercussions importantes sur la municipalité.

En effet, le PGA est un document porté par une vision stratégique et non par projet. Dans le cadre du PGA-Eau, l'objectif n'est pas de lister une importante quantité de risques, mais plutôt d'identifier les risques à haut niveau, donc ceux qui pourraient avoir un impact important sur la municipalité.

4.3 Y-a-t-il des valeurs fixes attribuées à chaque niveau de l'échelle de vraisemblance ?

Tableau 4.2 : Matrice de risques

		Conséquence				
		Négligeable	Mineure	Modérée	Importante	Majeure
Vraisemblance	Très faible	Faible	Faible	Modéré	Modéré	Élevé
	Faible	Faible	Faible	Modéré	Modéré	Élevé
	Moyenne	Faible	Modéré	Élevé	Élevé	Élevé
	Forte	Modéré	Modéré	Élevé	Élevé	Très élevé
	Très forte	Modéré	Élevé	Élevé	Très élevé	Très élevé

Non, la municipalité doit évaluer la **vraisemblance** de chaque aléa : très faible, faible, moyenne, forte, très forte. Pour ce faire, la municipalité définit au préalable chaque niveau de l'échelle de vraisemblance.

Pour vous aider, vous pouvez consulter le guide pour les organismes municipaux d'Ouranos [Élaborer un plan d'adaptation aux changements climatiques](#) où se trouvent des exemples **d'échelle de vraisemblance** (page 40). Ce guide propose des échelles quantitatives (probabilité, récurrence) et qualitatives.

4.4 La municipalité peut-elle s'exposer à une poursuite légale si elle décide d'accepter un risque (donc de ne rien faire pour réduire le risque) ?

Oui, il est possible que la municipalité soit exposée à certaines poursuites. Si une municipalité décide d'accepter un risque, donc de ne planifier aucune activité pour réduire ce risque, il est important de considérer les **conséquences de la non-action** qui peuvent inclure dans certains cas les poursuites légales de citoyens contre la municipalité. Par exemple, parfois les municipalités peuvent s'exposer à des poursuites légales dans le cadre de débordements d'eaux usées dans les logements de citoyens.

4.5 Faut-il réaliser la mise à jour de l'analyse des risques dans le premier PGA-Eau ou plutôt lors des mises à jour ultérieures du PGA Eau ?

Non, la mise à jour de l'analyse des risques peut se faire ultérieurement. Dans le cadre du premier PGA-Eau, l'objectif est de déterminer les risques auxquels la municipalité est exposée, puis de choisir lesquels seront traités ainsi que les coûts associés aux activités planifiées pour les réduire.

Par la suite, une fois qu'un risque a été réduit on peut procéder à une seconde évaluation avec la même méthode, ce qui permet de déterminer le **risque résiduel**. Toutefois la surveillance des risques se fait en continu étant donné que ces derniers évoluent dans le temps et la municipalité peut mettre à jour son plan d'atténuation.

Il est important d'effectuer des **mises à jour périodiques** de l'étude des risques, c'est à la municipalité de définir l'horizon temporel de mise à jour des actions à réaliser par rapport aux mises à jour du PGA-Eau.

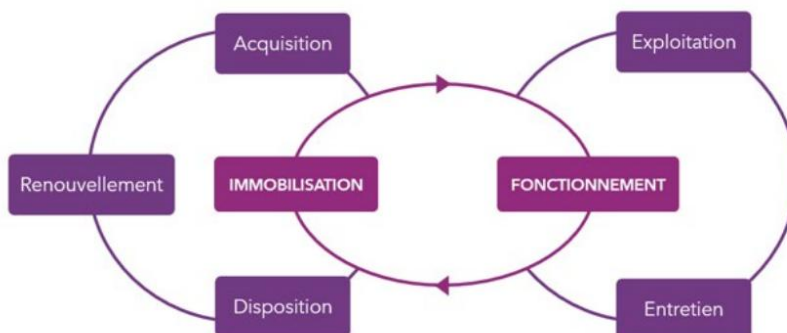


5. GESTION DU CYCLE DE VIE

5.1 Est-ce que les coûts d'exploitation sont équivalents aux coûts de fonctionnement ?

Non. Les coûts de fonctionnement incluent les coûts d'exploitation et les coûts d'entretien.

À noter qu'il est commun que les municipalités considèrent leurs activités sous deux volets : fonctionnement et immobilisation. Ces regroupements usuels sont représentés dans le schéma ci-dessous qui provient du [Guide d'élaboration d'un plan de gestion des actifs municipaux](#) (p.56).



Le fonctionnement intègre l'exploitation et l'entretien des actifs. Ces activités sont périodiques et régulières, ainsi les coûts engendrés sont étalés sur la durée de vie des actifs.

5.2 Est-ce que l'entretien augmente la durée de vie utile des actifs ?

Non, le calcul de la durée vie utile d'un actif prend en compte son entretien sur l'ensemble de sa durée de vie, l'entretien permet donc de **maintenir** la totalité de la durée de vie utile de l'actif mais pas de l'augmenter.

Par exemple, la durée de vie d'un poste de pompage peut être atteinte seulement si l'entretien adéquat est effectué. Dans le cas contraire, il y a de fortes chances que la durée de vie du poste de pompage soit diminuée.



6. RÉSUMÉ FINANCIER

Aucune question répertoriée pour cette section.

Nous vous invitons à contacter l'équipe de soutien du CERIU via la ligne directe **(514) 360-6599** ou par courriel à gamunicipal@ceriu.qc.ca.



7. AMÉLIORATION ET SUIVI

7.1 Est-ce que les parties 7A et 7B doivent absolument être complétées dans la première version du PGA Eau? Est-il possible de les remplir pour les prochaines versions du PGA-Eau ?

Les parties 7A et 7B visent à indiquer le **niveau de confiance** dans les données ainsi que le **niveau de progression** dans le processus de réalisation du PGA-Eau.

Oui, ces parties doivent être complétées dans la première version du PGA-Eau. En effet, elles permettent d'avoir un état de la situation pour établir des objectifs d'amélioration pour une prochaine version du PGA-Eau.

Rappelez-vous qu'il est préférable d'évaluer son niveau réel au meilleur de sa connaissance et qu'il n'y a pas d'attentes quant au niveau minimal à atteindre pour un premier PGA. L'objectif est de constater les points forts, les points à améliorer et suivre la progression dans le temps.

7.2 Quels sont les critères afin de déterminer la confiance dans les données ? Que faut-il faire pour avoir une excellente confiance dans les données ?

Les critères pour déterminer la confiance dans les données sont :

- **Les méthodes d'évaluation** (auscultation, âge, choix d'évaluation) ;
- **Les documents de références** ainsi que leur date ;
- **La proportion des actifs** pour lesquels on applique ces critères.

Cinq niveaux de confiance sont définis dans le cadre du PGA (très faible, faible, moyen, bon et excellent).

NIVEAU DE CONFIANCE	DESCRIPTION
Très faible	Données considérées fiables sur 1-19% des actifs. Données basées exclusivement sur des éléments non-documentés ² , il est très difficile d'évaluer la véracité et la représentativité de ces données.
Faible	Données considérées fiables sur 20-39% des actifs. Données basées essentiellement sur des éléments non-documentés ² ou des éléments documentés ¹ , mais datés, celles-ci ne reflètent pas vraiment la réalité.
Moyen	Données considérées fiables sur 40-59% des actifs. Données issues à la fois d'éléments documentés ¹ majoritairement à jour et d'éléments non-documentés ² , celles-ci traduisent une partie de la réalité.
Bon	Données considérées fiables sur 60-79% des actifs. Données basées majoritairement sur des éléments documentés ¹ à jour, celles-ci sont considérées comme proches de la réalité.
Excellent	Données considérées fiables sur 80-99% des actifs. Données basées exclusivement sur des éléments documentés ¹ à jour, celles-ci sont considérées comme représentatives de la réalité.

Les données considérées comme excellentes sont basées exclusivement sur des éléments documentés à jour, elles sont considérées comme représentatives de la réalité.

Il est important d'indiquer la confiance dans les données car ça permet de mettre en perspective les résultats. En effet, un graphique avec un niveau de confiance dans les données « Moyen » sera analysé avec plus de précaution que celui dont le niveau de confiance dans les données est « Excellent ».

Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter la **fiche 7-SE** des [fiches techniques du PGA-Eau](#) ainsi que le [Guide d'élaboration d'un plan de gestion des actifs municipaux](#) (p.72-77).



SUIVI DES RÉVISIONS

DOCUMENT	RÉVISION	VERSION	DATE
FAQ - Chiffrier Excel et Plan type (PGA-Eau)	* Ajout de questions	1.2	Juin 2025
Chiffrier Excel pour l'élaboration d'un plan de gestion des actifs en eau	* Navigation plus rapide dans le Chiffrier * Identification pour les régions et autres organismes * Correction des coquilles	1.2	Novembre 2024
Plan type <i>Plan de gestion des actifs municipaux en eau</i>	* Bonifications (portrait des actifs) * Correction des coquilles.	1.2	Novembre 2024
Guide d'élaboration d'un plan de gestion d'actifs municipaux	* Correction des coquilles.	1.2	Novembre 2024
Fiches techniques adaptées aux infrastructures en eau	* Bonifications (sources de données et catégorisation des actifs)	1.2	Novembre 2024