



AFMNB

Association francophone
des municipalités du Nouveau-Brunswick

Programme de formation en gestion des actifs

Formation 1 - Partie 2
Niveaux de services

11 décembre 2020



Cette initiative est offerte par l'intermédiaire du Programme de gestion des actifs municipaux qui est administré par la Fédération canadienne des municipalités et financé par le gouvernement du Canada.



FEDERATION
OF CANADIAN
MUNICIPALITIES

FÉDÉRATION
CANADIENNE DES
MUNICIPALITÉS

Canada 

PLAN DE FORMATION

- Échéancier GNB 2018 (Phase 1)
 - Ce qui a été fait
 - Exemples
- Échancier GNB (Phase 2)
 - Ce qu'on vous demande de faire
 - Théorie
 - Présentation des outils/gabarits
 - Exemples

PHASE 1 GNB

Niveaux de services:

- Les administrations locales doivent présenter une structure semblable, en expliquant les services qu'ils offrent à leurs citoyens. Il convient de noter que dans l'avenir les exigences en matière de plan de gestion des actifs seront élargies et comprendront les niveaux de service ainsi que les mesures de rendement.

CATÉGORISATION DES SERVICES MUNICIPAUX

- Exemple de classification des services municipaux. Cette catégorisation est harmonisée avec le plan comptable et peut être utilisée pour la hiérarchisation de vos listes d'actifs

Catégorie de services	Services	Classement
Services de travaux publics	Transport	Route et rue
		Voie piétonnière
		Contrôle de la circulation
		Éclairage
		Déneigement et maintenance
		Hydraulique
	Égout pluvial	
	Eau et égout	Eau
Égout sanitaire		
Équipement		
Services administratifs	Administration générale	Bâtiment
		Équipement
Services récréatifs et culturels	Services récréatifs et culturels	Bâtiment
		Parc
		Équipement
Services de protection	Services d'incendie	Bâtiment
		Équipement
	Mesures d'urgence	Bâtiment
		Équipement

PHASE 1 GNB (Suite)

FIN

C'était assez simple, non?

Oui, mais n'oubliez pas cette phrase: dans l'avenir les exigences en matière de plan de gestion des actifs seront élargies et comprendront les niveaux de service ainsi que les mesures de rendement.

Ce qui nous apporte à la prochaine portion théorique de la journée: les exigences de la Phase 2

PHASE 2 GNB

Les exigences:

1. Définition des niveaux acceptables de prestation des services
2. Détermination des mesures de rendement

PHASE 2 GNB (Suite)

1. Définition des niveaux acceptables de prestation des services

-Qu'est-ce qu'un niveau de service?

-Quels sont les niveaux acceptables de prestation des services?

-À quoi la population s'attends des services municipaux?

-Dans des périodes d'interruption de service, à quel moment commencez-vous à recevoir des plaintes des utilisateurs/population?

CATÉGORISATION DES SERVICES - LISTE TYPIQUE

CATÉGORIE DE SERVICE	SERVICES OFFERTS	ACTIFS UTILISÉS POUR LIVRER SERVICE
ADMINISTRATION GÉNÉRALE	Gouvernance; Finance publique; Ressources humaines; Informatique.	Hôtel de ville; Système comptable; Parc informatique
POLICE	Police; Sécurité publique.	Poste de police; Auto de police; Équipement spécialisé
PROTECTION CONTRE L'INCENDIE	Sensibilisation; Combat des Incendies; Protection publique.	Caserne de pompier; Camions; Équipement; Bornes d'eau; Gymnase
MESURES D'URGENCE	Soutien en cas d'urgence et imprévus	Salle Communautaire; Camion; Génératrices; Équipement d'urgence (lampes, batteries, etc..)
TRANSPORT	Déneigement; Nettoyage des rues; Entretien des installations; Éclairage; Signalisation	Camions; Équipement lourd; Outils spécialisés;
HYGIÈNE ET DÉCHÊTS SOLIDES	Cueillette des vidanges; Recyclage; Sensibilisation	Camions; Équipement lourd; Bacs divers; Site d'enfouissement; Station de transfert
AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE	Planification urbaine; Permis et suivis; Soutien technique	Bureau; Bases de données GIS; Systèmes informatiques spécialisés; Outils
RECRÉATIF ET CULTUREL	Programmation sportive; Loisirs Bibliothèque; Galerie d'art	Infrastructures sportives et culturelles; Centre Communautaire; Camions Équipement spécialisés Oeuvres d'art

CATÉGORISATION DES SERVICES - LISTE TYPIQUE

CATÉGORIE DE SERVICE	SERVICES OFFERTS	ACTIFS UTILISÉS POUR LIVRER SERVICE
EAU POTABLE ET TRAITEMENT	Distribution d'eau; Traitement d'eau; Qualité d'eau	Usine de traitement; Laboratoires; tuyauterie, équipement spécialisés, outils, camion, équipement lourd
EAU USÉE	Traitement des eaux usés; Lagoon;	Usine de traitement; Laboratoires; tuyauterie, équipement spécialisés, outils, camion, équipement lourd
EAU PLUVIALE (DRAINAGE)	Déversement; Canalisation; Évacuation des eaux	Tuyauterie, équipement spécialisés, outils, camion, équipement lourd

NIVEAUX DE SERVICES ACCEPTABLES

En se référant à votre charte des services non-exhaustive précédente, quelles sont les catégories de services pour lesquelles vous aurez à définir les niveaux de service?

Voici les exemples qu'on propose pour élaborer votre plan de match:

- Service d'administration générale: Édifices municipaux et salles communautaires
- Service de transport: Équipement lourd de travaux publics
- Services de protection d'incendie: Camions incendie
- Services récréatifs et culturels: Arénas et installations sportives
- Services d'hygiène: Site d'enfouissement des déchets solides

Présentation du gabarit de niveaux de services

SERVICES D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE: ÉDIFICES MUNICIPAUX - DONNÉES REQUISES

- Date de construction
- État général de l'Édifice (porte, fenêtre, toiture)
- Évaluation des systèmes électriques, mécaniques, plomberie
- Éclairage intérieur et extérieur
- Utilisation actuelle des espaces disponibles
- Durée des baux de location (le cas échéant)
- Obligations contractuelles
- Évaluation annuelle des assureurs
- Évaluation du prévôt des Incendies
- Qualité de l'air
- Efficacité énergétique
- Installations secondaires (garage adjacent, remise, bac vidange et recyclage)
- Aire de repos ou parc adjacent
- Autres

SERVICES DE TRANSPORT: ÉQUIPEMENT LOURD- DONNÉES REQUISES

- Date d'acquisition
- Historique de l'entretien mécanique
- Rapport d'inspection annuel
- Utilisation actuelle
- Inventaire de pieces (en main, et auprès du vendeur)
- Disponibilité d'équipement similaire dans la région (location, secteur privé, autre municipalité)
- Durée de vie utile
- Statut des garanties
- État de la peinture et de l'esthétique
- Consommation de fuel et d'autres liquids
- Niveau de satisfaction des utilisateurs

SERVICES DE PROTECTION CONTRE L'INCENDIE: CAMION INCENDIE - DONNÉES REQUISES

- Date d'acquisition
- Historique de l'entretien mécanique
- Rapport d'inspection annuel
- Durée de vie utile d'après les autorités de sécurité publique
- Utilisation actuelle
- Inventaire de pièces (en main, et auprès du vendeur)
- Disponibilité d'équipement similaire dans la région (autre municipalité)
- Durée de vie utile
- Statut des garanties
- État de la peinture et de l'esthétique
- Consommation de fuel et d'autres liquids
- Niveau de satisfaction des utilisateurs

SERVICE RÉCRÉATIF ET CULTUREL: ARÉNAS ET INSTALLATIONS SPORTIVES - DONNÉES REQUISES

- Date de construction
- État général de l'Édifice (porte, fenêtre, toiture)
- Évaluation des systèmes électriques, mécaniques, plomberie
- État de la cour extérieure (asphalte, trottoirs, entrées principales, etc...)
- Éclairage intérieur et extérieur
- Utilisation actuelle des surfaces de jeu
- Obligations contractuelles avec utilisateurs (Association des sports mineurs, association provinciales, District scolaire, Institutions d'enseignements, Club sportifs, etc...)
- Évaluation annuelle des assureurs
- Évaluation du prévôt des Incendies
- Efficacité énergétique
- Installations secondaires (garage adjacent, remise, bac vidange et recyclage) ¹⁵
- Autre

SERVICE D'HYGIÈNE: SITES D'ENFOUISSEMENT DES DÉCHETS SOLIDES

- Date de construction
- État général des infrastructures
- Programme de développement de nouvelles cellules d'enfouissement
- Utilisation actuelle du site
- État des Fonds de réserves
- Obligations contractuelles avec utilisateurs
- Évaluation annuelle des assureurs
- Qualité de l'air
- Évaluation environnementale
- Installations secondaires
- Autre

ENTRETIEN PRÉVENTIF

Votre politique de gestion des actifs devrait prévoir une stratégie pour maintenir les actifs existants dans un état acceptable en tout temps par l'entremise d'une procédure d'entretien préventif adapté à l'utilisation de la municipalité.

De programme d'entretien devrait tenir compte des suggestions du manufacturier de l'actif, ou des pratiques exemplaires connues dans le milieu municipal.

REEMPLACEMENT

Votre politique de gestion des actifs devrait prévoir un remplacement lorsque l'actif est arrivé en fin de vie utile ou lorsque sa valeur résiduelle est encore importante permettant de se prévaloir d'un nouvel actif en minimisant le prix de remplacement.

On devrait connaître le prix de remplacement de nos actifs ainsi que leurs valeurs marchandes lors de l'évaluation de notre programme de gestion des actifs.

RADIATION DE L'ACTIF

Votre politique de gestion des actifs devrait prévoir la façon de procéder si on doit radier un actif, soit parce que le services n'est plus requis ou soit parce que l'actif n'a plus de valeur résiduelle et pourrait occasionner des risques à la municipalité s'il reste en place.

Mais comment fait-on pour enregistrer toutes ces informations?

Présentation d'un modèle de base de données - AIMSOIR

MESURES DE RENDEMENT

Mesurer le rendement, c'est recueillir de l'information, de façon permanente et régulière, pour constater comment fonctionne un service.

Évaluer, c'est une façon bien précise et détaillée de réunir et d'analyser de l'information qui permet de tirer des conclusions sur le rendement du service rendu.

Exemples de mesures de rendement:

- Niveau d'utilisation (élevé, moyen, faible)
- Satisfaction des utilisateurs (élevé, moyen, faible)
- Nombre de plaintes officielles reçues (élevée, moyen, faible)
- Satisfaction des employés affectés (haut, moyen, faible)

SONDAGE VIA

- **PROCESSUS EN PLACE SATISFACTION DES SERVICES MUNICIPAUX**
- **INDICATEUR DE MESURE DE PERFORMANCE**

MESURE DE RENDEMENTS - TECHNIQUES

- Sondage des utilisateurs
- Comparatif avec d'autres municipalités
- Tendances
- Nombre de plaintes
- Nombre de bris mécanique
- Nombre de jours fermés occasionné par des problèmes techniques
- Registres des années antérieures

MESURE DE RENDEMENTS - QUESTIONS

Quelles sont les attentes du conseil en ce qui a trait au service rendu?

Quelles sont les attentes du public en ce qui a trait au service rendu?

Comment se situe-t-on par rapport aux municipalités avoisinantes?

As-t-on perdu des utilisateurs à d'autres régions en vertu de notre service?

Est-ce que notre service peut contribuer à attirer des nouveaux investisseurs ou résidents?

MESURE DE RENDEMENTS - GESTION DES RISQUES

À la suite de l'analyse des mesures de rendements, une analyse des risques associés avec l'écart entre les attentes du public/Conseil doit être effectuée.

Une matrice simplifiée pourrait être utilisée comme suit:

SERVICE	NIVEAU DE SERVICE ACCEPTABLE	MESURE DE RENDEMENT ACTUEL	GESTION DE RISQUE - ATTÉNUATION DES RISQUES
Recyclage résidentiel	Cueillette à la maison au 2 semaines	3 bris mécanique dans l'année résultant en l'annulation de 4 cueillette	Avoir une entente de partage d'un camion avec municipalité voisine
Terrain de soccer	Disponible pour les étudiants de l'école primaire en septembre	Le terrain a fermé le 15 octobre	Pas d'écart à signaler

TOUR DE TABLE / PRÉOCCUPATIONS / DISCUSSION DE GROUPE

NIVEAUX DE SERVICES

DÉCISIONS REQUISES?

QUESTIONS/COMMENTAIRES/OBSERVATIONS



MISE EN SITUATION ET DISCUSSION

ÉVALUATION DES SERVICES EN FONCTION DE NOTRE SALLE COMMUNAUTAIRE

Information connue:

- Construit il y a 25 ans;
- Couverture coule;
- Pas d'air climatisée;
- Fenêtres ne sont pas étanche;
- Asphalte dans la cour doit être remplacée;
- Église adjacente a été démolie;
- Nouveau palais des congrès régional ultra-modern vient d'être ouvert dans la municipalité voisine;
- Activités principaux (bingo et mariage) sont en déclin;
- Les jeunes demandent pour un espace pour Centre jeunesse et bénévole.



MERCI!

Yves Gagnon, PMP, IAS.A / ICD.D

yves@gagnonstrategix.com

506-789-3172