

## GUIDE SUR LES NIVEAUX DE SERVICE :

# Comment documenter les niveaux de service

### STRATÉGIE :

L'approche générale de la documentation des niveaux de service peut être résumée en quatre phases : préciser les services et les actifs; décrire et évaluer les niveaux de service; préparer un plan d'action; mesurer et rendre compte. Ce processus est précédé d'une définition claire des objectifs stratégiques pertinents et d'une bonne compréhension des besoins des parties prenantes. Les thèmes principaux qui devraient être intégrés tout au long du processus sont notamment les changements climatiques, l'équité et la consultation publique. De plus, bien que le risque constitue un sujet très distinct, il est important de reconnaître l'association entre votre niveau de service et les processus de risque ainsi que la façon dont le fait de ne pas atteindre votre niveau de service peut mener à un risque accru.



## THÈMES TRANSVERSAUX :



### Changements climatiques :

*Comment votre capacité à fournir des services pourrait-elle être compromise par les changements climatiques? Où vos services et systèmes sont-ils les plus vulnérables aux effets néfastes du climat?*

Il s'agit de comprendre quels sont les services et les actifs ou systèmes exposés et sensibles aux changements climatiques, et d'évaluer les effets sur le rendement de vos services. Il faut ensuite cerner les vulnérabilités et élaborer des stratégies pour remédier aux lacunes et aux risques qui découlent des changements climatiques. Enfin, il faut mettre en œuvre les stratégies privilégiées pour atténuer les effets des changements climatiques ou s'y adapter.

Votre gouvernement local a probablement déjà entrepris des mesures pour atténuer les effets des changements climatiques et s'y adapter, alors assurez-vous que ces mesures sont reconnues et saluées lorsque vous planifiez les prochaines étapes.

#### RESSOURCE COMPLÉMENTAIRE : Prise en compte des changements climatiques dans les niveaux de service

Consultez le [cheminement d'apprentissage sur la résilience climatique et la gestion des actifs de la FCM](#) pour approfondir la façon dont votre gouvernement local peut intégrer les changements climatiques à la gestion des actifs afin de fournir des services de manière plus durable.



### Réconciliation et ÉILCR :

*Y a-t-il des différences dans le rendement des services dans nos quartiers? Ces différences sont-elles inutiles ou injustes? En quoi cela a-t-il une incidence sur le bien-être de notre collectivité?*

L'utilisation d'une optique d'équité, d'inclusion, de lutte contre le racisme et de réconciliation (Réconciliation + ÉILCR) lors de l'évaluation des niveaux de service permettra aux gouvernements locaux de réfléchir à la manière dont ils peuvent répondre aux besoins de tous les groupes au sein de la collectivité. Il y a trois aspects essentiels du processus relatif aux niveaux de service pour lesquels nous pouvons utiliser cette optique de la manière la plus efficace : 1) en entreprenant une analyse de la manière dont les services fournis sont répartis dans l'espace au sein du gouvernement local; 2) en reconsidérant la manière dont nous abordons l'amélioration de la prestation de services pour l'avenir; et 3) dans la manière dont nous comprenons les parties prenantes et interagissons avec celles-ci.

L'équité n'est pas l'égalité. Il s'agit d'une distinction importante lorsqu'une optique de Réconciliation + ÉILCR est utilisée dans le processus relatif aux niveaux de service. Des groupes différents peuvent nécessiter et utiliser des services différents. Comblent les écarts en matière d'équité prend du temps; c'est un processus d'amélioration continue.

#### EXEMPLE : Indice d'équité des quartiers d'Ottawa

La Ville d'Ottawa a mis au point un indice d'équité des quartiers et utilise actuellement cet outil dans le cadre du processus de planification de la gestion des actifs. La Ville étudie la possibilité d'utiliser des analyses de distribution pour comprendre les effets nets des décisions d'investissement historiques pour des zones de service en particulier, ainsi que la manière dont les investissements futurs pourraient commencer à corriger tout déséquilibre.

#### RESSOURCE COMPLÉMENTAIRE :

Portail de ressources sur l'équité, l'inclusion, la réconciliation et la lutte contre le racisme de la FCM : [Réconciliation et Équité, inclusion et lutte contre le racisme.](#)



### Consultation publique :

*Les services que vous proposez correspondent-ils aux besoins des résidents et des propriétaires d'entreprises? Quels services sont-ils prêts à payer?*

Nous devons être redevables envers nos clients (en rendant compte de l'évolution du rendement au fil du temps) et vérifier avec ces personnes que nos services répondent toujours à leurs besoins. Il existe plusieurs approches pour mener une consultation, dont les coûts peuvent varier de faibles à élevés, selon les besoins et les ressources de votre gouvernement local.

Pour pouvoir participer à des conversations pertinentes, il est essentiel d'avoir une connaissance suffisante de vos données et de vos services.

Un simple sondage peut être suffisant, par exemple en demandant quelle est l'importance de ce service pour l'utilisateur et quel est notre rendement actuel. Cependant, ayez conscience des limites de votre approche (p. ex. la représentation de tous les groupes dans les réponses, l'omission de groupes).

#### EXEMPLE : Sondage auprès de la collectivité de Clarence-Rockland sur la prestation de services

Un processus d'engagement communautaire complet a joué un rôle crucial dans l'élaboration du processus de planification stratégique de la Ville de Clarence-Rockland pour 2015-2021. La Ville a demandé aux parties prenantes de donner leur avis sur des questions telles que :

- Quels sont les services les plus importants pour la collectivité?
- Quel est le niveau de satisfaction relatif à la prestation de services?

Dans de nombreux cas, il existe une forte concordance entre l'importance d'un service et le niveau de satisfaction à l'égard de ce service. Inversement, la collectivité considère certains services comme très importants, mais déclare un faible niveau de satisfaction.

Les priorités stratégiques du plan ont été élaborées pour correspondre à une meilleure représentation des services hautement valorisés.

#### RESSOURCE COMPLÉMENTAIRES : Spectre de la participation publique de l'AIP2

Le spectre de la participation publique de l'Association internationale pour la participation publique (AIP2) est un cadre utile pour définir la meilleure façon de faire participer les parties prenantes. Il peut aider les gouvernements locaux à déterminer la bonne approche en fonction du type de communication ou de contribution nécessaire dans le cadre du processus relatif aux niveaux de service.

## PLANIFIER L'ACTION :

Les niveaux de service représentent l'une des parties les plus complexes de la gestion des actifs, mais peuvent être abordés par petites parties au fil du temps, en fonction des capacités et des priorités de votre gouvernement local. Les points d'introduction et les voies connexes ci-dessous ont pour but de vous guider dans votre parcours.

- Adopter une approche descendante :** Commencez à l'étape 1 et progressez vers la suite. C'est l'occasion d'élaborer en premier lieu un cadre pour l'ensemble de votre organisation, puis de l'appliquer largement à tous les secteurs de services. Le personnel du service pourra aller plus loin au fil du temps et vous pourrez mesurer les résultats obtenus.
- Exploiter les données existantes :** Commencez par un seul secteur de service. L'idéal est d'utiliser un secteur de service pour lequel vous recueillez déjà des renseignements pertinents, afin de disposer d'ensembles de données étroitement harmonisés. Concentrez-vous sur les quatre premières étapes du processus relatif aux niveaux de service. Vous pouvez généraliser ce que vous avez pour ce secteur de service dans un cadre qui peut être progressivement élargi à d'autres services.
- Adapter ou perfectionner un cadre existant :** Vous pouvez vous inspirer d'un cadre ou d'un processus existant, ce qui demande de se plonger en partie dans le processus relatif aux niveaux de service. Il se peut que vous ayez déjà documenté le niveau de service technique, auquel cas vous pouvez commencer par l'harmoniser avec vos objectifs stratégiques, puis documenter le niveau de service à la clientèle. Il se peut aussi que vous disposiez déjà des niveaux de service à la clientèle et des niveaux de service techniques, et que le processus doive commencer par l'évaluation et la correction des lacunes.