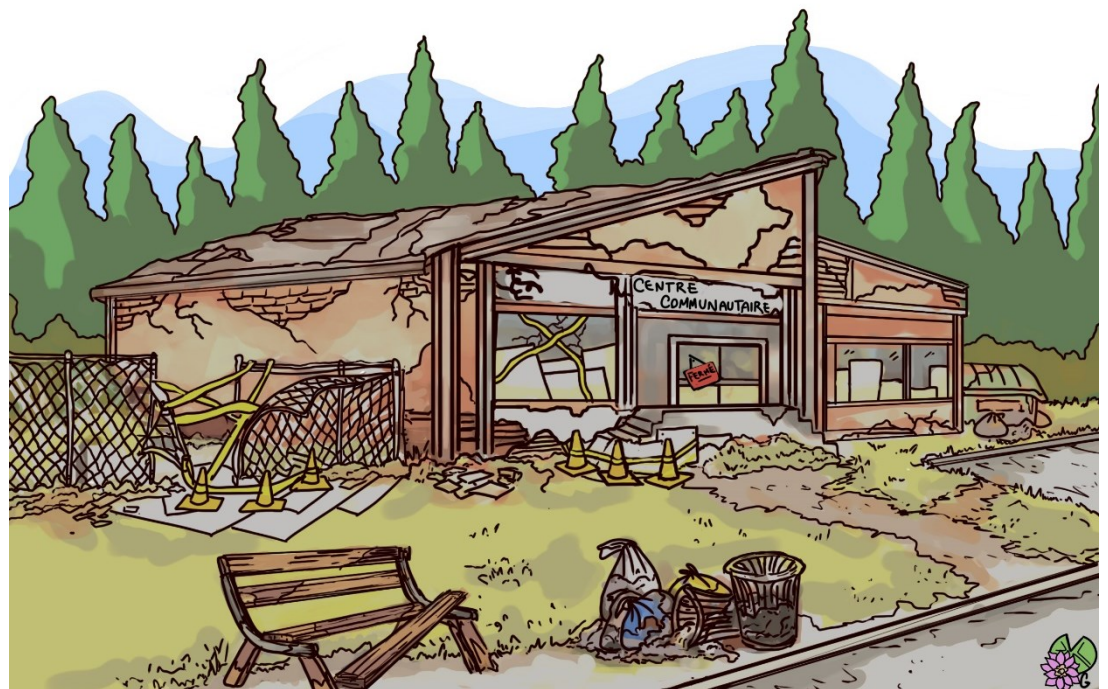


**Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service entre une communauté des Premières Nations et une municipalité**

**Guide de l'utilisateur**

Projet réalisé pour  
**Assemblée des Premières Nations Québec-Labrador**

Juillet 2021



## Table des matières

Contexte.....	1
Mandat de l'équipe de consultants .....	1
Processus de développement de la méthodologie.....	2
Limitations .....	3
Exigences de F&E et indicateurs de niveaux de service.....	3
Norme de l'industrie .....	5
Cadre de référence .....	8
Méthodologie.....	10
Étape préliminaire – Présélection des communautés pour la comparaison .....	10
Étape 1 – Collecte des données et informations sur le contexte .....	12
Étape 2 – Services .....	15
Étape 3 – Services – Indicateurs de niveaux de service .....	16
Étape 4 – Services - Comparaison des niveaux de service.....	20
Étape 5 – Actifs et services - Comparaison des NdS .....	21
Étape 6 – Synthèse de la comparaison des services et des actifs.....	28

## Liste des figures

Figure 1. Composantes techniques qui supportent l'autodétermination des Premières Nations .....	1
Figure 2. Étapes principales du développement de la méthodologie de comparaison .....	2
Figure 3. Cadre de référence pour l'analyse comparative.....	9
Figure 4. Schéma de la méthodologie de comparaison.....	11
Figure 5. Extrait de la feuille de collecte d'informations du profil contextuel .....	14
Figure 6. Fournisseurs de services et organisations qui établissent les niveaux de service et les objectifs des services (extrait de la feuille de travail) .....	17
Figure 7. Indicateurs de performance pour les services (extrait de la feuille de travail) .....	19
Figure 8. Exemple de la comparaison des IP des services entre la Première Nation et la municipalité ....	21
Figure 9. IP de niveaux de service des actifs (extrait de la feuille de travail) .....	25
Figure 10. Comparaison des IP des actifs (extrait de la feuille de travail) .....	27

## Liste des tableaux

Tableau 1. Exemple de la comparaison des éléments de profils contextuels .....	28
Tableau 2. Exemple de la comparaison des services, des fournisseurs de services et des entités qui établissent les NdS.....	29
Tableau 3. Exemple de comparaison des indicateurs de performance du service.....	30
Tableau 4. Exemple de la comparaison des IP des actifs.....	31
Tableau 5. Commentaires relatifs aux éléments de contexte et aux actifs expliquant les différences pour les indicateurs de performance du service .....	33

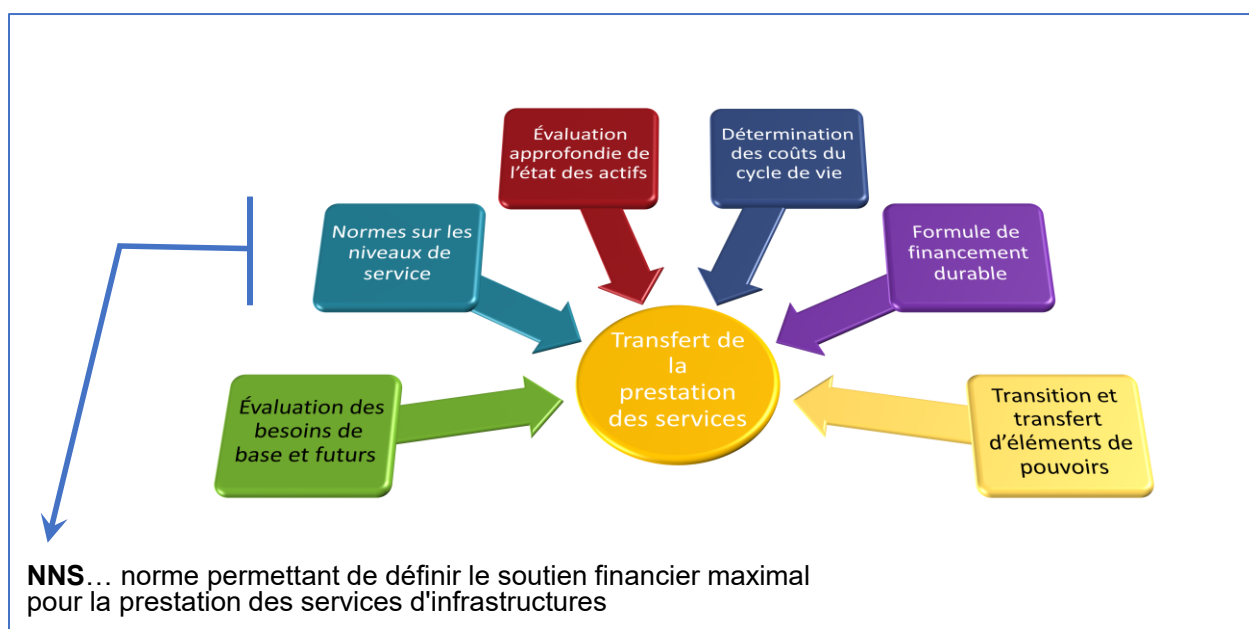
## Contexte

### Mandat de l'équipe de consultants

La loi sur le ministère des Services autochtones mandate le ministre des Services aux Autochtones de "prendre les mesures appropriées pour donner effet au transfert progressif aux organisations autochtones des responsabilités ministérielles en matière de développement et de fourniture de services [de logement et d'infrastructure]" (article 7 (b)). La Direction de la réforme des services de logement et d'infrastructure (RSHI) de Services aux Autochtones du Canada (SAC) travaille avec les organisations des Premières Nations qui souhaitent assumer et contrôler les services de logement et d'infrastructure.

Plus récemment, dans la lettre de mandat du 13 décembre 2019 adressée au ministre des Services aux Autochtones, le premier ministre renforçait cet engagement en demandant qu'une priorité absolue soit accordée, en collaboration avec d'autres ministères, à "continuer à travailler avec les communautés des Premières Nations pour assurer le contrôle des Premières Nations sur le développement et la prestation des services".

La figure 1 ci-dessous illustre les six composantes techniques qui supportent l'avancement de l'autodétermination des Premières Nations définies par SAC-RSHI.



**Figure 1. Composantes techniques qui supportent l'autodétermination des Premières Nations**  
(Source: SAC-RSHI)

Les organisations des Premières Nations ayant reçu un mandat de leurs dirigeants travaillent avec SAC à l'élaboration de modèles de prestation de services afin de transférer le contrôle aux instances des Premières Nations dans le but de faire progresser l'autodétermination de ces dernières en matière de logement et d'infrastructure.

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

À cette fin, il a été suggéré qu'une comparaison régionale des normes de niveaux de service pour les services essentiels soit effectuée avec trois communautés des Premières Nations et trois municipalités de taille comparable situées dans la même sous-région du Québec.

L'objectif principal du mandat de l'équipe de consultants était de développer une méthodologie qui permettra aux communautés des Premières Nations, à l'APNQL et à SAC de définir les services essentiels à transférer et les niveaux de service associés afin d'établir les bases d'un financement durable.

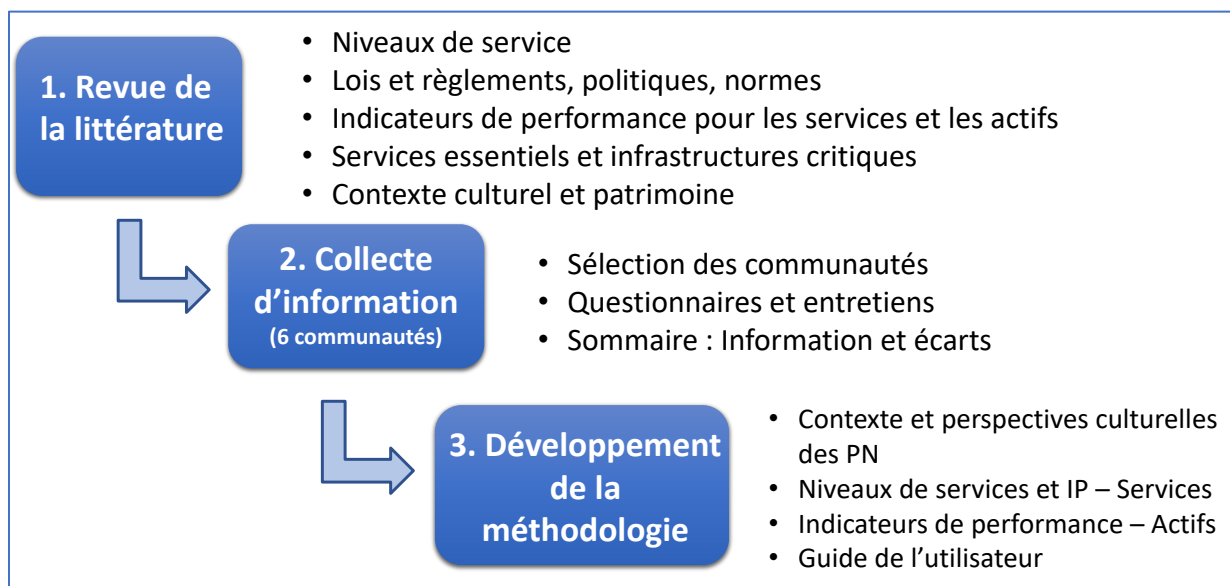
Le rapport principal du projet résume les différentes étapes du processus, présente les principaux éléments qui ont été retenus et décrit la méthodologie développée et validée à l'aide des données recueillies auprès des Premières Nations et des municipalités qui ont accepté de participer. Ce guide de l'utilisateur et un fichier Excel soutenant la méthodologie sont des documents complémentaires au rapport.

### Processus de développement de la méthodologie

Le plan de travail proposé par l'équipe de projet comporte quatre étapes dont les objectifs sont les suivants :

- 1) Analyser l'environnement et réaliser une revue de la littérature ainsi que des documents pertinents sur les services essentiels, les actifs critiques et les niveaux de service.
- 2) Déterminer ce qui constitue les services essentiels et définir les normes de niveaux de service.
- 3) Déterminer les critères pour le choix des communautés faisant l'objet de la comparaison et collecter les données.
- 4) Développer une méthodologie permettant la comparaison entre les niveaux de service de la prestation des services identifiés comme essentiels entre les PN et les municipalités et valider cette méthodologie auprès d'un groupe de travail élargi.

La figure 2 illustre les principales étapes de l'étude.



**Figure 2. Étapes principales du développement de la méthodologie de comparaison**

### Limitations

Cette étude s'inscrit dans une démarche plus large visant à faire progresser l'autodétermination des Premières Nations et en constitue une des six composantes techniques. Cette étude n'a pas pour but de déterminer les niveaux de service pour les activités de fonctionnement et d'entretien, mais elle devrait permettre d'éclairer les parties prenantes dans la définition du soutien financier maximal pour la prestation des services.

Cette étude n'a pas la prétention de produire un outil parfait permettant de réaliser une analyse des normes de niveaux de service, ni d'en constituer la seule vision. Cette méthodologie est toutefois basée sur des principes fondamentaux entièrement transposables, notamment : être flexible et pouvoir ainsi tenir compte des contextes spécifiques aux Premières Nations et à leurs valeurs, être appliquée au niveau local, tenir compte de la disponibilité des données, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives, et s'assurer de la participation et des connaissances des représentants des communautés.

Ce projet se concentre sur des communautés situées dans la région du Québec. Une attention particulière a cependant été portée sur la transférabilité de l'approche aux autres régions du Canada. Par conséquent, on s'attend à ce que seuls les aspects réglementaires spécifiques à la province doivent être mis à jour lorsqu'ils sont appliqués à d'autres juridictions. Le rapport principal du projet, dont le présent guide de l'utilisateur est un document d'accompagnement, fournit une liste des lois et règlements généraux qui s'appliquent aux Premières nations. Le rapport comprend également, dans une annexe spécifique, les rôles et responsabilités des municipalités du Québec, ainsi que les lois, règlements et directives émis par les différents niveaux de gouvernement (fédéral et provincial) en ce qui concerne les services et/ou certains actifs.

### Exigences de F&E et indicateurs de niveaux de service

La sélection des indicateurs de performance pour l'analyse comparative s'est concentrée sur les indicateurs de niveaux de service (par exemple la disponibilité, la sûreté/sécurité) et sur les indicateurs d'évaluation des actifs (par exemple l'état).

Au niveau des actifs, la manière dont ils sont gérés tout au long de leur cycle de vie (entretien, réparations, réhabilitation) et la manière dont ils sont utilisés (exploitation) auront un impact sur les niveaux de service fournis à la communauté. La différenciation entre le fonctionnement (exploitation) ("F") et l'entretien ("E") est importante, car elle concerne des activités distinctes pour que les actifs continuent à fournir les niveaux de service attendus.

Les dépenses de fonctionnement et d'entretien (F&E) sont souvent regroupées, car elles sont payées au cours de l'année fiscale où elles se produisent. Dans de nombreux cas, une installation nécessitera un entretien similaire, qu'elle soit utilisée régulièrement ou de façon occasionnelle ; cependant, les coûts de fonctionnement pourront varier considérablement en fonction de l'utilisation. Les descriptions et tableaux suivants, adaptés de *The Role of Operations and Maintenance in Asset Management* (Asset Management BC, 2019), illustrent les différences entre ces deux types de dépenses.

### Fonctionnement

Les activités d'exploitation (fonctionnement) sont généralement définies comme la conception ou la mise en œuvre des programmes, des services, des politiques ou des systèmes, ainsi que des procédures

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

connexes d'une collectivité. Les activités d'exploitation désignent les activités quotidiennes nécessaires à la prestation de services aux résidents, aux entreprises, aux écoles et aux autres utilisateurs.

Les activités d'exploitation utilisent des ressources humaines et financières importantes et sont souvent prioritaires parce qu'elles ont un impact direct et immédiat sur les services fournis. Par exemple, la vitesse et l'ampleur du déneigement ont un impact immédiat sur le niveau de service des routes.

Les coûts d'exploitation varient selon la fonction et l'utilisation d'une installation. Par exemple, un centre communautaire ouvert sept jours sur sept aura des coûts de fonctionnement plus élevés que l'installation qui n'est ouverte que les fins de semaine. Des exemples de frais d'exploitation sont présentés ci-dessous:

Électricité	Essence	Primes d'assurances
Inspections périodiques	Certificats d'autorisation	Entretien extérieur
Services de conciergerie	Salaires du personnel	Remboursement de prêts
Fournitures de bureaux	Élimination des déchets	Communications, internet
Tarifcation d'eau potable/eaux usées	Rinçage des poteaux d'incendie	

Si les activités d'exploitation sont réduites, les membres de la communauté et le personnel en remarquent généralement rapidement les effets. Cependant, il arrive souvent que l'on ne consacre pas assez de temps ou de ressources à la revue régulière et au perfectionnement des activités d'exploitation pour optimiser la durée de vie. Il n'est pas rare que les tâches d'exploitation soient effectuées parce que "c'est comme ça que nous l'avons toujours fait". Le risque de cette approche est que de nombreuses conditions ont changé au fil du temps et que les pratiques n'ont pas évoluées pour y faire face adéquatement.

### Entretien

L'entretien comprend les contrôles fonctionnels, la surveillance, les tests, les relevés, la réparation ou le remplacement de pièces, de la structure et des équipements de soutien nécessaires pour que les actifs puissent remplir les fonctions requises et atteindre les objectifs de prestation de services tout au long de leur durée de vie prévue.

Il y a deux grandes catégories d'entretien :

#### 1. Entretien préventif

- L'entretien préventif (c'est-à-dire programmé) décrit les activités par lesquelles les matériaux, les équipements ou les installations sont inspectés, entretenus et protégés avant qu'ils ne tombent en panne ou que d'autres problèmes ne surviennent.
- L'entretien prédictif décrit l'utilisation de mesures provenant de capteurs permettant de surveiller un système et de l'évaluer en permanence par rapport à des tendances historiques afin de prévoir les pannes avant qu'elles ne se produisent.

#### 2. Entretien réactif

- L'entretien réactif vise à rétablir un actif défectueux dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service déterminé de fonctionnement. Généralement, les travaux sont effectués après une défaillance.

Les entretiens préventif et prédictif sont proactifs et visent à prévenir les pannes, à réduire l'usure, à améliorer l'efficacité et à prolonger la durée de vie des composants des actifs. Adopter une approche proactive de l'entretien peut être plus rentable que de s'en remettre à l'entretien correctif. Bien que l'entretien correctif soit nécessaire, il doit être réduit au minimum, car il entraîne des pics de coûts

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

imprévisibles et peut interrompre la prestation de services. Investir dans l'entretien proactif peut aider à réduire le besoin de réinvestissements coûteux en immobilisation en maximisant la durée de vie des actifs.

Dans son *Guide d'élaboration et de mise en œuvre - Cadres de gestion des infrastructures publiques* (2014), le Secrétariat du Conseil du trésor définit l'entretien :

*“Travaux de faible envergure permettant la poursuite de l'exploitation d'un actif (...). L'entretien est un élément essentiel à la conservation de l'état d'un bien. S'il n'est pas réalisé, il peut, dans certains cas, occasionner des travaux beaucoup plus importants, soit des travaux de maintien d'actifs.*

*La dépense d'entretien est une dépense courante, normalement financée à même un budget de fonctionnement de l'organisme. L'entretien n'est pas considéré comme un investissement.”*

Les besoins d'entretien sont influencés par des facteurs tels que la localisation et le climat, la conception, la qualité de la construction, l'utilisation de l'équipement ou de l'actif, etc. Voici quelques exemples d'activités d'entretien :

Lubrification de pièces	Réparations mineures	Nivelage des routes de gravier
Débroussaillage des fossés	Remplacement des pièces désuètes	Nettoyage des conduits d'aération
Remplacement des garnitures d'étanchéité des fenêtres	Peinture intérieure/extérieure	

### Norme de l'industrie

On fait souvent référence aux “normes de l'industrie” lorsqu'on discute des niveaux de service. En termes légaux, les normes de l'industrie sont définies comme suit<sup>1</sup>:

*“Les normes de l'industrie sont définies comme les normes de prudence et de diligence normalement pratiquées par une majorité d'entreprises d'ingénierie, de construction et d'installation dans l'exécution de services de nature similaire, dans les juridictions où les travaux seront exécutés et conformément aux bonnes pratiques de construction, aux permis applicables et aux autres normes établies pour ces travaux.” (Notre traduction)*

En ce qui concerne le large éventail d'actifs et de services fournis par l'administration locale à ses résidents, des normes de niveaux de service peuvent exister pour certains d'entre eux (par exemple les directives sur la qualité de l'eau) mais, dans de nombreux cas, elles sont influencées par un large éventail de facteurs régionaux ou locaux et donc une "norme" n'existe pas ou ne peut être établie.

L'encadré ci-dessous, provenant du Conseil canadien des normes, décrit les différents types de normes.

Du point de vue du niveau de service, InfraGuide<sup>2</sup> définit les niveaux de service comme suit:

*« Les niveaux de service reflètent les objectifs sociaux et économiques d'une collectivité. Ils peuvent inclure n'importe lequel des paramètres suivants : sécurité, satisfaction des clients, qualité, quantité, capacité, fiabilité, réactivité, acceptation environnementale, coût et accessibilité. Les niveaux de service définis comprennent toute combinaison des paramètres qui précèdent jugée importante par la municipalité. »*

<sup>1</sup> <https://www.lawinsider.com/dictionary/industry-standards> (notre traduction)

<sup>2</sup> <https://fcm.ca/sites/default/files/documents/resources/guide/infraguide-lelaboration-de-niveaux-de-service-pgam.pdf>

## **Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service**

Projet réalisé pour l'APNQL

Le contexte est important dans cette définition, c'est-à-dire " ... reflète les objectifs sociaux et économiques de la communauté... " et " ... est jugé important par la municipalité" et ces derniers éléments de contexte sont les paramètres utilisés pour définir les niveaux de service.

Compte tenu de ce qui précède et de la revue de la littérature, le développement de la méthodologie comparative s'est concentré sur la définition d'indicateurs de performance pertinents pour l'ensemble des services et des biens dont l'administration communautaire est responsable. L'accent a également été mis sur la possibilité d'obtenir une évaluation quantitative ou qualitative, sans avoir à recourir à des études supplémentaires. Par conséquent, les indicateurs de performance sélectionnés peuvent avoir ou non un lien direct avec une norme. Cependant, un des principes directeurs de l'analyse comparative considère que si une norme prescrit un niveau de service, la communauté responsable de la prestation de ce service rencontre ces exigences.

Pour des services et des actifs spécifiques, il est possible que des normes (volontaires ou obligatoires) existent. La méthodologie, en identifiant où il y a des différences dans les IP pour les services et les actifs entre la Première Nation et une municipalité, permet d'explorer plus en détail ces différences tout en tenant compte des éléments contextuels et des normes qui se rapportent aux services/actifs.





## Types de normes

Une norme est un document qui présente des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques établies pour des activités ou leurs résultats. Les normes fixent les pratiques, les exigences techniques et les terminologies adoptées dans divers domaines.

La plupart des normes visent à assurer un degré optimal d'ordre dans un contexte donné. Puisqu'il est facile de les reconnaître et de s'y référer, les normes permettent aux organismes de veiller à ce que leurs produits ou leurs services puissent être conçus, fournis et vendus partout dans le monde.

Une norme peut être volontaire ou obligatoire.

- Elle est **volontaire** lorsque les organismes ne sont pas légalement tenus de s'y conformer, mais peuvent choisir de le faire pour répondre aux exigences des clients ou du secteur d'activités.
- Elle est **obligatoire** lorsqu'elle est imposée par une loi ou un règlement, souvent pour des raisons de santé ou de sécurité.

Il ne faut pas confondre normes et lois, règlements et codes.

- Les **lois** sont des textes législatifs qui établissent un contrôle ou des directives en vertu d'une autorité juridique.
- Les **règlements** sont des textes réglementaires pris dans l'exercice d'un pouvoir législatif conféré en vertu d'une loi du Parlement. Ils ont un effet juridique obligatoire, et une norme mentionnée dans un règlement devient du même coup obligatoire.
- Les **codes** ont une vaste portée et ont force de loi une fois adoptés par une autorité provinciale, territoriale ou municipale. Un code peut incorporer un certain nombre de normes en y faisant référence.

Il existe de nombreux types de normes :

- Les **normes de rendement** servent à tester des produits en simulant leur rendement dans des conditions réelles de service.
- Les **normes prescriptives** définissent les caractéristiques des produits (comme l'épaisseur de matériau, son type et ses dimensions).
- Les **normes de conception** précisent les particularités de conception ou les caractéristiques techniques des produits.
- Les **normes de systèmes de management** définissent et établissent la politique et les objectifs de qualité d'une organisation.
- Les **normes de service** précisent les exigences auxquelles un service doit satisfaire et établissent son aptitude à être utilisé selon l'usage auquel il est destiné. Ces normes peuvent être élaborées dans des domaines comme le blanchissage, l'hôtellerie, le transport, l'entretien automobile, les télécommunications, le commerce, les assurances et les banques.

Source: <https://www.scc.ca/fr/types-de-normes>

## Cadre de référence

L'objectif de l'analyse comparative est d'identifier les écarts dans les niveaux de service entre une communauté des Premières Nations et une ou plusieurs municipalités. La méthodologie fournit le processus permettant d'analyser si l'écart identifié est lié à des différences au niveau du contexte spécifique de la communauté (p. ex. social, économique, culturel, etc.) ou aux caractéristiques des actifs physiques (p. ex. état, capacité de répondre à la demande, etc.).

La méthodologie est élaborée à partir du profil contextuel des communautés sélectionnées pour l'analyse comparative, tel qu'illustré à la figure 3.

Les services offerts aux résidents de la communauté peuvent être fournis pour différentes raisons et à des niveaux variables :

- Obligatoires selon le contexte législatif encadrant la communauté (règlements, responsabilités et autorités) ; et
- Retenus par l'administration de la communauté et ses décideurs pour refléter la vision et les valeurs de la communauté.

La liste des services offerts aux résidents des communautés a été établie à partir de l'analyse documentaire et des entretiens avec les représentants des six communautés qui ont été interviewées lors des étapes préalables au développement de la méthodologie. Il est possible pour l'équipe du projet d'ajouter ou de retirer des services et des actifs à cette liste, selon les besoins.

### **Prise en compte des niveaux de service réglementés**

La méthodologie de comparaison considère que les niveaux de service imposés par la loi, les règlements, les codes ou d'autres instruments sont respectés par le fournisseur de services et ne sont donc pas inclus dans la comparaison.

Les indicateurs de performance (IP) ont été sélectionnés pour couvrir un large éventail de services et d'actifs ; les IP de la méthodologie sont un mélange de :

- Indicateurs quantitatifs pour lesquels des données statistiques sont facilement disponibles pour les Premières Nations et les municipalités (p. ex. Statistique Canada); et
- Indicateurs qualitatifs pour lesquels les connaissances et le jugement professionnel des représentants de la communauté et de l'équipe du projet de comparaison seront pris en compte.

Les services aux résidents d'une communauté peuvent être fournis par divers prestataires, publics et/ou privés. Parmi ceux-ci, on trouvera plusieurs niveaux de gouvernement (fédéral, provincial, régional et local), des organismes publics

### **Prise en compte des services offerts par des tiers**

La méthodologie n'est pas destinée à comparer les niveaux de service pour les services fournis par des tiers; cependant, l'équipe du projet, avec la contribution des représentants de la communauté, pourrait être en mesure de fournir une appréciation des différences dans les niveaux de service pour ces derniers.

(appartenant à l'État comme l'électricité) et le secteur privé. Un service peut être fourni dans une communauté par l'administration et dans une autre par le secteur privé.

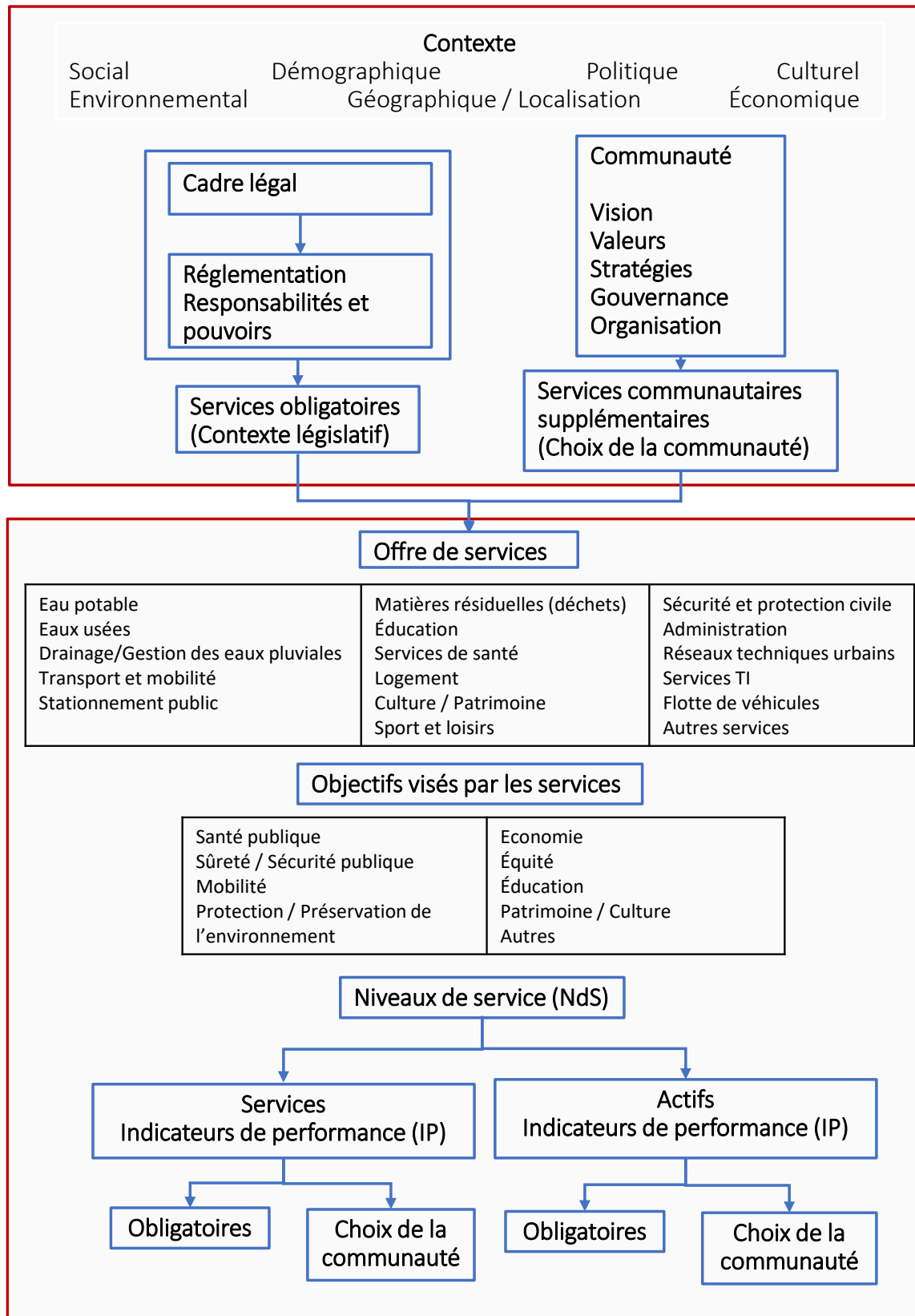


Figure 3. Cadre de référence pour l'analyse comparative

## Méthodologie

La méthodologie requiert la participation de représentants des communautés faisant l'objet de la comparaison. Cependant, il est prévu qu'une personne ou une équipe de personnes soit responsable de la mise en œuvre de la méthodologie et de l'analyse comparative. Dans ce document, la ou les personnes responsables de la comparaison sont désignées par le terme "équipe de projet pour la comparaison" ainsi que par « l'Équipe ».

Le schéma de la méthodologie est présenté dans la figure 4 ci-dessous.

### Étape préliminaire – Présélection des communautés pour la comparaison

Identifier les communautés candidates à la comparaison sur la base d'informations sur le contexte général (connu) telles que:

- Localisation/Environnement
- Démographie
- Milieu social
- Etc.

#### Exemples:

1. **Petite communauté des Premières Nations** (population d'environ 400 membres dans la réserve) près d'une petite municipalité mais relativement proche d'une petite ville (population de 2 500 habitants). Il est possible que les membres de la PN aient accès aux services offerts par les deux municipalités ; des accords de services peuvent être en place entre les communautés.
2. **Première Nation de taille moyenne** située près d'une municipalité et d'un grand centre urbain. Les deux sont traversés par des routes provinciales.
3. **Communautés éloignées des Premières Nations** et municipalités de taille moyenne (population d'environ 1 500 habitants). Services urbains accessibles mais éloignés des communautés nécessitant plus de 1h30 de trajet routier.

# Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

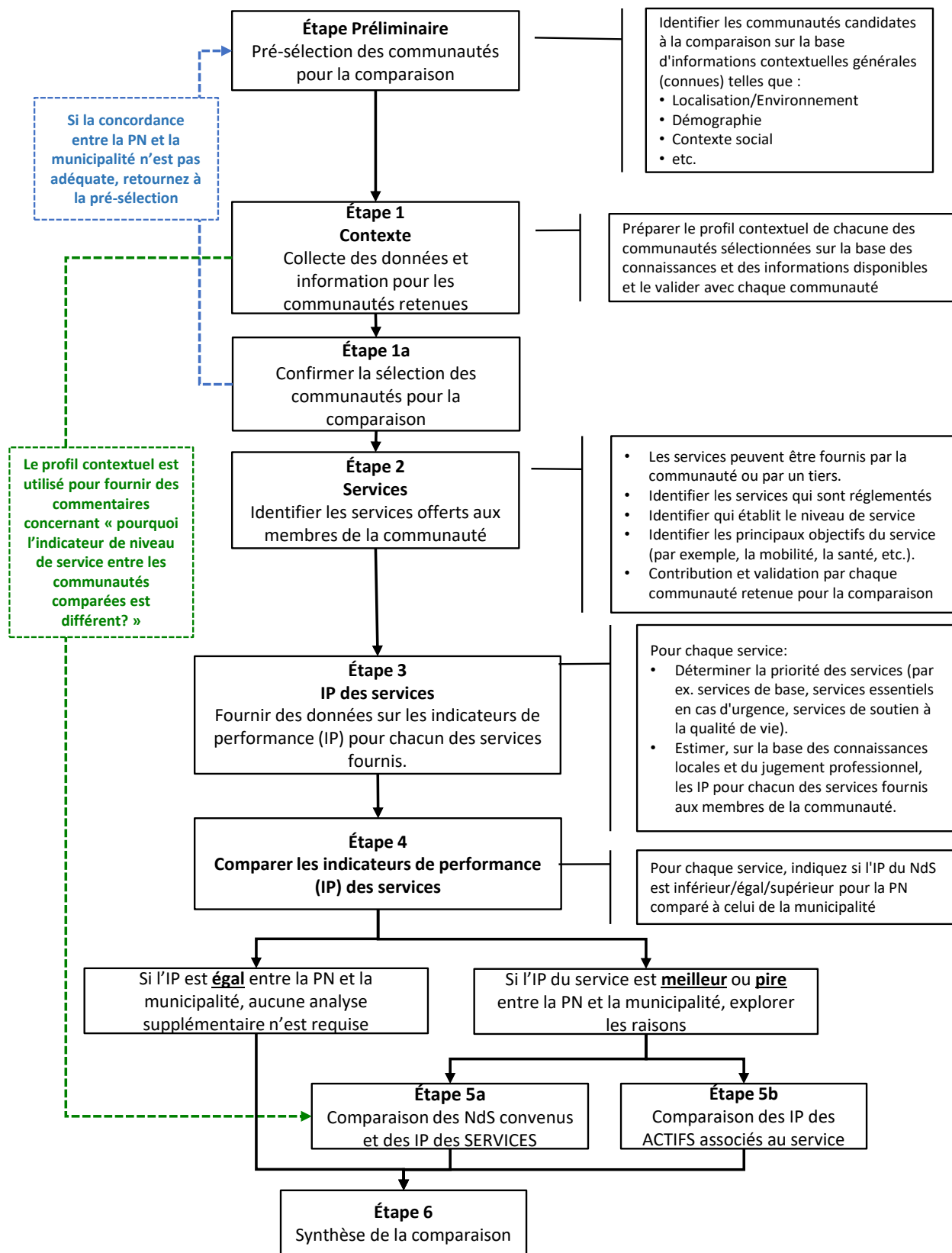


Figure 4. Schéma de la méthodologie de comparaison

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

Certaines informations sur le contexte peuvent être obtenues par l'équipe de projet pour la comparaison à partir de sources accessibles au public telles que:

Profil de recensement Statistique Canada: <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>

Profil des Premières Nations du Canada: <https://fnp-ppn.aadnc-aandc.gc.ca/fnp/Main/Index.aspx?lang=eng&lang=fra>

Profil financier des municipalités du Québec: <https://www.mamh.gouv.qc.ca/finances-et-fiscalite/information-financiere/profil-financier-et-autres-publications/profil-financier/edition-2020/>

*Google Earth et Google Maps*



**Contactez les communautés individuellement (Première Nation et municipalité) pour décrire les objectifs de la comparaison et obtenir leur accord et leur engagement à participer au processus.**

Il est recommandé d'identifier un point de contact unique dans chaque communauté ; cette personne pourra ensuite faire appel à d'autres membres de l'organisation, si nécessaire, pour participer à la comparaison.

### Étape 1 – Collecte des données et informations sur le contexte

L'équipe de projet pour la comparaison, sur la base de sa connaissance des communautés et des informations et données publiques disponibles, commence à répondre à autant de questions sur le contexte que nécessaire (feuille de travail « Contexte »).

La feuille de travail sur le contexte, remplie préalablement par l'équipe de projet, est transmise à chaque communauté qui est invitée à valider les informations fournies et à compléter les informations, au meilleur de ses connaissances. Cette validation peut se faire par le biais d'entrevues virtuelles avec les représentants de chaque communauté concernée par les différents domaines contextuels.

Une partie des informations sur le contexte concerne des informations générales sur la communauté dans son ensemble:

- Démographie
- Gouvernance / Caractéristiques de l'organisation
- Caractéristiques de l'environnement
- Caractéristiques locales et géographiques

Les autres éléments contextuels se rapportent aux priorités de la communauté en ce qui concerne les éléments contextuels des domaines suivants :

- Social
- Culture
- Économie
- Éducation
- Santé
- Justice

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

Il doit être noté que lorsqu'il est question des activités ou de l'accent mis sur des questions communautaires particulières, la réponse est du **point de vue de l'administration** de la communauté et se rapporte à ses **programmes, initiatives et politiques**.

Dans de nombreuses communautés, il est courant de trouver des groupes ou des organisations non gouvernementales qui soutiennent des causes spécifiques ou des segments vulnérables de la population - ceux-ci ne sont pas inclus dans ce cadre contextuel.

La figure 5 de la page suivante montre une partie de la feuille de collecte d'informations du profil contextuel (fichier Excel) ; le répondant coche (X ou V) les cellules des énoncés qui sont pertinents ou les plus représentatifs de la communauté et de l'objectif de l'administration. Le répondant peut, si nécessaire, ajouter d'autres énoncés contextuels.

La personne ou le groupe qui dresse le profil contextuel a la possibilité d'ajouter d'autres éléments contextuels dans chacune des catégories mentionnées plus haut afin de présenter un portrait plus complet de la communauté, de ses défis et de ses priorités. Ces informations supplémentaires peuvent être utilisées, le cas échéant, pour expliquer les différences entre les indicateurs de performance des services.

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

Culture		Économie		Éducation		Santé		Justice	
Langue, patrimoine et culture		Développement économique Emploi		Éducation et formation continue		Soins de santé		Justice	
Général		Général		Général		Général		Général	
	Communauté traditionnelle et activités pour le maintien des valeurs culturelles		Dépendance économique à l'égard des activités traditionnelles de chasse et de pêche		L'accent est mis sur le développement de l'apprentissage des enfants (pré-maternelle, maternelle, école primaire)		L'accent est mis sur les services de soins à domicile		Système de justice locale (communautaire)
	Communauté urbanisée avec activités pour le maintien des valeurs culturelles		Économie basée sur les activités commerciales locales		L'accent est mis sur le développement de l'apprentissage chez les jeunes (secondaire, collègue)		L'accent est mis sur la détection des maladies héréditaires		Accès local aux principes de la justice réparatrice et application de ceux-ci
	Communauté urbanisée intégrée avec des activités non traditionnelles (valeurs culturelles sous-jacentes)				Enseignement primaire et secondaire disponible au sein de la communauté		L'accent est mis sur les programmes de gestion et de contrôle des maladies infectieuses (ex. grippe, COVID, etc.)		
	Protection, préservation et promotion de la nature et de l'environnement	Emploi			Enseignement secondaire disponible dans la communauté		L'accent est mis sur les programmes de suivi et d'accompagnement des grossesses à risque		
	Soutien aux membres vulnérables de la communauté (ex. déneigement des entrées des aînés)		L'emploi est dépendant des opportunités offertes par les entreprises qui ne sont pas situées dans la communauté		L'éducation met l'accent sur la culture et le patrimoine		L'accent est mis sur la sensibilisation à une saine alimentation		

Figure 5. Extrait de la feuille de collecte d'informations du profil contextuel



La feuille de travail présente également, à des fins d'information complémentaire et de mise en contexte, les liens entre les composantes du profil et le cadre du Continuum du mieux-être des Premières Nations (Santé Canada, 2014).

**Le profil contextuel est une étape importante de l'analyse comparative puisqu'il servira à confirmer la sélection des communautés pour la comparaison et, le cas échéant, à expliquer pourquoi il pourrait y avoir des différences dans les niveaux de service entre les communautés.**



**Préparer le profil contextuel de chacune des communautés sélectionnées sur la base des connaissances et des informations disponibles.**

**Valider l'information avec chaque communauté et demander de compléter les informations manquantes.**

Une fois que les profils contextuels des deux communautés auront été complétés, l'Équipe examinera et confirmera la sélection des communautés pour passer aux étapes suivantes de l'analyse comparative. Si l'Équipe, sur la base des réponses obtenues, décide que la correspondance entre la Première Nation et la municipalité n'est pas adéquate, elle retournera à l'étape préliminaire du processus pour identifier une autre municipalité pour la comparaison.

Il est possible que l'équipe du projet de comparaison ne trouve pas la correspondance " parfaite " entre la communauté des Premières Nations et une municipalité pour la comparaison. Dans ce cas, l'Équipe peut envisager d'inclure plus d'une municipalité dans l'analyse.



**L'équipe du projet de comparaison confirme la sélection des communautés pour l'analyse et passe à l'étape 2 de la comparaison.**

### Étape 2 – Services

L'objectif de l'étape 2 est d'identifier les services fournis aux membres respectifs des deux communautés comparées.

En général, les questions concernant les services portent sur les éléments suivants:

- Le service est-il fourni aux membres de la communauté ?
- Qui fournit le service ?
- Le service est-il exigé par la loi (obligatoire) ou est-ce un choix de la communauté ?
- Qui établit le niveau de service ?
- Quels sont les principaux objectifs du service ?

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

La figure 6 de la page suivante montre une partie de la feuille de calcul des services (fichier Excel – onglets « IP Première Nation » et « IP Municipalité ») ; le répondant coche (X ou v) les cellules des énoncés qui s'appliquent à la communauté ou qui sont les plus représentatifs de celle-ci.



**Chacune des communautés retenues dans la comparaison est invitée à remplir la feuille de travail sur les services.**

Cela peut être fait en transmettant la feuille de travail à chaque communauté et en assurant le suivi par des réunions virtuelles avec chaque communauté. La personne contact dans chaque communauté doit s'assurer d'obtenir le concours des personnes compétentes dans les catégories de services considérées.

Après la validation des données, l'Équipe passe à l'étape suivante de l'évaluation.

### Étape 3 – Services – Indicateurs de niveaux de service

Cette étape implique que les représentants de la communauté évaluent, **au mieux de leurs connaissances**, les niveaux de service (pour les services fournis par leur organisation), par rapport à huit indicateurs de performance (IP):

- Disponibilité / Accès au service
- Sûreté / Sécurité du service
- Fiabilité du service
- Coût de la prestation du service
- Abordabilité du service pour les résidents
- Capacité à satisfaire la demande
- Soutien au bien-être de la communauté
- Réactivité

La définition de chaque indicateur est fournie dans la feuille de travail.

L'objectif de cette étape n'est pas d'exiger une analyse approfondie des services par rapport à chacun des indicateurs de performance, mais d'utiliser les connaissances et le jugement professionnel des répondants pour obtenir une appréciation des niveaux de service dans chaque catégorie. Les répondants sont encouragés à formuler des commentaires, le cas échéant, sur l'incertitude ou les difficultés liées à l'évaluation de l'indicateur, les sources de données utilisées, etc.

Les répondants sont également invités à indiquer, le cas échéant, si l'administration de la communauté a accordé la priorité au service en ce qui concerne:

- Service de base;
- Service essentiel (lors d'une situation d'urgence); ou
- Service lié à la qualité de vie

**Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service**  
 Projet réalisé pour l'APNQL

Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)	Le service est-il fourni à la communauté?	Qui fournit le service?				Le service est-il requis par la Loi (obligatoire) ou par le choix de la communauté (corporatif, décision du conseil)		Qui détermine les niveaux de service?				
		Communauté	Individuel (par le résident)	Tierce (agence publique)	Tierce (secteur privé)	Législation		Choix de la Communauté	Législation		Par décision du conseil	Tiers qui fournit le service
						Fédérale	Provinciale		Fédérale	Provinciale		
• Eau potable												
Fourniture collective et distribution en conduite												
Fourniture collective et distribution par camion												
Systèmes individuels												
		<b>Services aux résidents</b> (qui requièrent une infrastructure / des actifs)		<b>Pertinence pour le profil contextuel</b> <i>Veillez indiquer quels éléments du profil contextuel se rapportent directement au service fourni ou ont une incidence sur ce service.</i>		<b>Objectifs principaux du service</b> <i>(Répondre à la question : Pourquoi ce service est-il offert/nécessaire?)</i>						
• Eau potable												
Fourniture collective et distribution en conduite												
Fourniture collective et distribution par camion												
Systèmes individuels												

**Figure 6. Fournisseurs de services et organisations qui établissent les niveaux de service et les objectifs des services (extrait de la feuille de travail)**

La figure 7 de la page suivante montre une partie de la feuille de calcul des IP des services à la communauté (fichier Excel - onglets « IP Première Nation » et « IP Municipalité ») ; le répondant remplit les champs de l'IP et ajoute des commentaires, s'il le juge nécessaire, concernant son estimation de la cote de l'IP.

**Dans tous les cas, la comparaison considère que le service est conforme aux exigences réglementaires (obligatoires) applicables en matière de niveaux de service.**

Les niveaux de service qui sont définis par la réglementation ne sont pas inclus dans la comparaison. La feuille de calcul de l'analyse comparative contient une liste de règlements et de politiques (spécifiques aux Premières nations, fédéraux et provinciaux) liés aux services fournis par les communautés. L'équipe de projet pour la comparaison peut utiliser cette liste pour vérifier la conformité ; il est recommandé que l'Équipe ajoute d'autres références pour compléter la liste, au besoin.

Lorsqu'il est établi que les services ne sont pas conformes aux règlements ou aux politiques applicables, l'équipe de projet pour la comparaison doit noter ces problèmes dans le résumé de l'analyse comparative.

Traduit avec [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator) (version gratuite)



**Une fois cette étape complétée, l'Équipe peut être amenée à faire un suivi auprès de chaque communauté pour obtenir des clarifications.**

**Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service**  
 Projet réalisé pour l'APNQL

Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)	Étape 3 - IP de niveaux de service SERVICES de la communauté individuelle <i>Note: Il est assumé que le service est conforme aux exigences de la réglementation</i>								
	IP-S #1 Disponibilité / Accès au service (% de couverture du service dans la communauté)			IP-S#2 Sûreté/Sécurité du Service (Nbre de malades / morts parmi les usagers par 100 population)			IP-S #3 Fiabilité du service (% du temps ou le service n'est pas disponible dans la communauté)		
	Le service répond aux NdS établis (O/N)	Estimer le %	Commentaires	Service répond aux NdS établis (O/N)	Indiquer le nombre	Commentaires	Le service répond aux NdS établis (O/N)	Estimer le %	Commentaires
♦ Eau potable									
Fourniture collective et distribution en conduite									
Fourniture collective et distribution par camion									
Systèmes individuels									
♦ Eaux usées									
Collecte en conduite et traitement collectif									
Collecte par camion et traitement collectif									
Systèmes individuels									

**Figure 7. Indicateurs de performance pour les services (extrait de la feuille de travail)**

### Étape 4 – Services - Comparaison des niveaux de service

Les informations collectées auprès des communautés jumelées sont consolidées afin de comparer les niveaux de service dans les communautés. La feuille de travail pour la comparaison des niveaux de service comprend:

- La transcription des IP de service de la Première Nation et de la municipalité ; et
- La mise en évidence des cellules de l'IP de service de la Première Nation pour indiquer si l'évaluation est (significativement) **meilleure**, **égale** (dans le même ordre de grandeur) ou (significativement) **pire**.<sup>3</sup>

L'équipe de projet pour la comparaison indiquera également si le niveau de service rencontre l'IP établi pour la communauté, si celui-ci a été établi, et pourra inclure des observations dans le champ des commentaires.

La figure 8 à la page suivante illustre un exemple de comparaison des indicateurs de performance de niveau de service pour les services de transport (la liste complète se trouve dans la feuille de calcul "Comparaison des niveaux de service").



**L'équipe de projet pour la comparaison transcrit, sur la base des réponses des communautés participantes, les données des indicateurs de performance dans la feuille de calcul de la comparaison des niveaux de service.**

---

<sup>3</sup> Un élément important soulevé par un partenaire de la démarche lors de la présentation de la version préliminaire de la méthodologie visait l'utilisation des termes « **meilleur, égal ou pire** » pour pointer les différences lors de la comparaison des indicateurs de performance pour les services et les actifs. L'équipe de projet avait déjà eu l'occasion d'explorer l'utilisation des termes « plus, égal ou moins ». Cette notation ne permettait toutefois pas d'assurer la cohérence d'interprétation pour tous les indicateurs. À titre d'exemple, « plus de décès routiers » est qualifié de « pire » tandis que « plus d'accès au service » est qualifié de « meilleur ». Le recours au terme « plus » introduirait de la confusion quant à l'interprétation de ces résultats.

**Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service**  
Projet réalisé pour l'APNQL

Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)	Étape 4 - Comparaison des indicateurs de performance (IP) des SERVICES de la communauté PN par rapport à la municipalité							
	Note: Il est assumé que le service est conforme aux exigences de la réglementation							
	IP-S #1 Disponibilité / Accès au service (% de couverture du service dans la communauté)				IP-S #2 Sûreté/Sécurité du service (Nbre de maladies / décès des usagers pour 100 habitants)			
	Service rencontre les NDS établis par la PN (O/N)	Première Nation	Municipalité	Commentaires	Service rencontre les NDS établis par la PN (O/N)	Première Nation	Municipalité	Commentaires
♦ Drainage / eau pluviale								
Système de drainage en fossés								
Système de drainage souterrain (à l'échelle de la communauté)								
♦ Transport et mobilité								
Mobilité des véhicules					S/O	5	1	
Mobilité active (piétons)					S/O	1	1.5	
Transport maritime					S/O	0.5	3	
Transport aérien et médical								

En plus de la cote de l'IP de l'étape 3, colorer la case pour indiquer si le niveau de service dans la collectivité des Premières nations est:

Meilleur  Égal  Pire

**Figure 8. Exemple de la comparaison des IP des services entre la Première Nation et la municipalité**

L'étape suivante du processus consiste à identifier les causes des différences significatives entre les IP du service pour les communautés comparées. Le terme "**différences significatives**" est utilisé, car, dans de nombreux cas, les évaluations des IP seront basées sur des informations qualitatives (par exemple le jugement professionnel ou des connaissances locales) par opposition à des mesures quantitatives (par exemple telles qu'obtenues par des enquêtes statistiques). Néanmoins, les mesures qualitatives sont des données valables et reconnues dans les approches scientifiques où les données de terrain ne sont pas disponibles.

L'analyse des comparaisons des indicateurs de performance du service aboutira à:

- Si l'IP du service est considéré comme "**égal**", aucune autre action n'est requise;
- Si l'indicateur de performance du service est "**meilleur**" ou "**pire**", l'Équipe étudiera les causes des différences à l'étape suivante.

### Étape 5 – Actifs et services - Comparaison des Nds

Cette étape consiste en deux tâches visant à expliquer les différences entre les indicateurs de performance des services dans les communautés comparées. Les différences peuvent être dues aux choix de la communauté, mais aussi à la performance des actifs qui fournissent ces services.

#### **Étape 5a – Comparaison des Nds convenus et des IP des SERVICES**

Les différences dans les indicateurs de performance des services peuvent être liées à un certain nombre de raisons, notamment les choix de la communauté. Par exemple, l'accent peut être mis sur:

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

- Le développement économique
- La protection et la préservation de l'environnement
- L'emploi
- Des segments vulnérables de la population
- La culture et le patrimoine
- Le logement
- Etc.

L'accent mis par la communauté sur un ou plusieurs des points ci-dessus est susceptible d'entraîner des activités, des programmes et éventuellement des investissements qui peuvent avoir un impact sur le niveau de service.



**L'équipe de projet pour la comparaison utilise le profil contextuel pour identifier et documenter les sources (voir l'exemple dans l'encadré ci-dessous) qui peuvent être responsables des différences dans les indicateurs de performance**

### Exemple de l'utilisation du profil contextuel pour expliquer les différences dans les IP

Sports et Loisirs – Programmation des sports d'hiver

IP-S #4 – Coût de la prestation du service

Première Nation: \$\$\$

Municipalité: \$

Éléments de contexte qui sont reliés ou expliquent la différence

- Population – distribution démographique: important pourcentage de jeunes
- Caractéristiques de localisation – absence de services à proximité obligeant l'administration à fournir des services aux résidents
- Social – l'administration met beaucoup d'efforts sur les questions et les programmes concernant les jeunes (peut également se rapporter à un élément contextuel de la santé)

Éléments d'actif qui se rapportent à ce service et pourraient expliquer la différence (voir étape 5b)

### Étape 5b – Comparaison des IP des ACTIFS

Comme indiqué précédemment, la source des différences entre les niveaux de service des communautés peut être liée aux actifs qui fournissent le service. Par exemple, un complexe récréatif récent peut avoir la capacité de maintenir une qualité d'air intérieur adéquate pendant les événements de chaleur extrême - et donc rester disponible pour les membres, alors qu'une installation plus ancienne avec un système de refroidissement inadéquat peut devoir être fermée au public pendant ces événements météorologiques.

La feuille de calcul de comparaison des NdS est utilisée par l'équipe de projet pour la comparaison pour recueillir des informations sur les actifs utilisés pour fournir des services dans les catégories sélectionnées pour lesquelles des IP de service ont été définis.



Cinq indicateurs de performance généraux ont été sélectionnés pour cette comparaison (voir l'encadré ci-dessous pour la définition de chaque cote); ils sont cotés sur une échelle de 1 à 5:

**Dans tous les cas, les actifs sont considérés comme conformes aux codes et aux normes applicables.**

Lorsque l'on sait que les actifs ne sont pas conformes aux codes ou aux normes applicables, l'équipe de projet pour la comparaison doit noter ces informations dans le résumé de l'analyse comparative.

- Condition
- Fonctionnalité
- Capacité à répondre à la demande
- Durée de vie prévue
- Investissement durable sur le cycle de vie

#### **IP-A #1 - Évaluation de l'état général des actifs**

(Source: Bulletin de rendement des infrastructures canadiennes)

1. **Très mauvais** : insatisfaisant pour un usage prolongé. Proche ou au-delà de la fin de la durée de vie utile, montre des signes généralisés de détérioration avancée. Certains actifs peuvent être inutilisables.
2. **Mauvais** : possibilités croissantes d'usage compromis. Approche de la fin de la durée de vie utile, état sous les normes, une grande partie du système affiche une détérioration considérable.
3. **Passable** : suivi nécessaire. Signes de détérioration, déficiences présentes dans certains éléments.
4. **Bon** : acceptable pour le moment. Approche généralement de la mi-durée de la vie utile prévue.
5. **Excellent** : satisfaisant pour l'avenir. Bien entretenu, en bon état, nouveau ou récemment remis en état.

#### **IP-A #2 - Évaluation de la fonctionnalité générale des actifs**

(Source: Ville d'Edmonton)

1. **Très faible** : L'élément est gravement déficient et ne répond pas aux critères de prestation du programme/service et n'est ni efficient ni efficace.
2. **Faible**: L'élément a une capacité limitée à répondre aux critères de prestation de programmes/services.
3. **Passable** : L'élément répond à la plupart des critères de prestation de programmes et de services, mais présente certaines lacunes et un manque d'efficacité.
4. **Bon** : L'élément répond aux critères de prestation de programmes et de services d'une manière acceptable.
5. **Très bon** : L'élément répond à tous les critères de prestation de programmes et de services d'une manière totalement efficiente et efficace.

**IP-A #3 - Capacité générale à satisfaire la demande - cote des actifs**

(Adapté de : Bulletin de rendement des infrastructures canadiennes)

1. **Capacité insuffisante pour la demande actuelle** avec des problèmes opérationnels évidents.
3. **La capacité répond à la demande actuelle** avec des problèmes opérationnels occasionnels.
5. **La capacité peut répondre à la croissance** et aucun problème opérationnel n'est prévu.

**IP-A #4 - Évaluation générale de la durée de vie attendue des actifs**

(Adapté de : Bulletin de rendement des infrastructures canadiennes)

1. **Inférieure** à la durée de vie de conception
3. **Égale** à la durée de vie de conception
5. **Supérieure** à la durée de vie de conception

**IP-A #5 - Classement général pour le financement durable des actifs sur le cycle de vie**

1. **Détérioration** de l'état, de la fiabilité, de la capacité ou de la durée de vie prévue des actifs.
3. **Maintien** de l'état, de la fiabilité, de la capacité ou de la durée de vie prévue de l'actif
5. **Amélioration** de l'état, de la fiabilité, de la capacité ou de la durée de vie prévue des actifs.

La figure 9 à la page suivante illustre un extrait de la feuille de travail de l'étape 5b ; chaque organisation participant à l'analyse comparative évaluera, au mieux de ses capacités et de ses connaissances, la performance des actifs qu'elle possède et/ou exploite selon les échelles ci-dessus.

# Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)		Étape 5b - <u>IP de niveaux de service ACTIFS</u> de la communauté individuelle														
		ACTIFS	Indicateurs de performance des <u>ACTIFS</u> de la communauté individuelle <i>Note: Il est assumé que les actifs rencontrent les codes et standards pertinents</i>													
			Actifs requis pour la prestation de service	IP-A #1 État physique					IP-A #2 Fiabilité					IP-A #3 Capacité à rencontrer la demande		
				5 Excellent	4 Bon	3 Passable	2 Mauvais	1 Très mauvais	5 Excellent	4 Bon	3 Passable	2 Mauvais	1 Très mauvais	5 Capacité de répondre à la croissance et aucun problème opérationnel prévu	3 Capacité de répondre à la demande actuelle avec des problèmes opérationnels occasionnels.	1 Capacité insuffisante pour répondre à la demande actuelle avec des problèmes opérationnels évidents.
♦ Eau potable	♦ Eau potable															
Fourniture collective et distribution en conduite	Source / prise d'eau															
	Installation de traitement															
	Réservoir (château d'eau, souterrain)															
	Conduites de distribution (vannes, poteaux d'incendie, etc.)															
	Stations de surpression															
Fourniture collective et distribution par camion	Source / prise d'eau															
	Installation de traitement															
	Réservoir (château d'eau, souterrain)															
	Camions citernes															
Systèmes individuels	Réservoirs individuels (intérieur)															
	Puits individuels															
	Plomberie															
♦ Eaux usées	♦ Eaux usées															
Collecte en conduite et traitement collectif	Réseau de collecte (incl. regards)															
	Installation de traitement (mécanique / étangs)															
	Stations de relevage															
	Émissaire et structure															
Collecte par camion et traitement collectif	Fosse septique individuelle															
	Fosse septique communautaire															
	Camions pour la vidange des fosses septiques															
Systèmes individuels	Fosse septique individuelle															
	Système septique individuel															
	Système utilisateur (plomberie)															
♦ Drainage / eau pluviale	♦ Drainage / eau pluviale															
Système de drainage en fossés	Drainage de surface (ex. fossés/drains)															
	Conduites pluviales (incl. regards et puisards)															

Figure 9. IP de niveaux de service des actifs (extrait de la feuille de travail)



**L'équipe de projet pour la comparaison utilise la feuille de travail de l'étape 5b pour recueillir des informations sur les actifs de chacune des communautés retenues pour la comparaison.**

Cela peut être fait en transmettant la feuille de travail à chaque communauté et en assurant le suivi par des réunions virtuelles avec chacune d'entre elles. La personne ressource dans chaque communauté doit s'assurer d'obtenir le concours des personnes compétentes dans les catégories de services considérées.

Une fois que les commentaires de chaque communauté ont été reçus, l'équipe de projet pour la comparaison consolide les résultats pour montrer les différences entre les IP des actifs de la Première Nation et de la municipalité en utilisant la feuille de calcul de comparaison des IP de Nds des actifs, comme illustré dans la figure 9 ci-après.

**Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service**  
 Projet réalisé pour l'APNQL

ACTIFS	Étape 5b - Comparaison des indicateurs de performance (IP) des ACTIFS de la communauté PN par rapport à la municipalité <i>Note: Il est assumé que les actifs rencontrent les codes et standards pertinents</i>								
	IP-A #1 État physique			IP-A #2 Fiabilité			IP-A #3 Capacité à rencontrer la demande		
Actifs requis pour la prestation de service	Première Nation	Municipalité	Commentaires	Première Nation	Municipalité	Commentaires	Première Nation	Municipalité	Commentaires
♦ Eau potable									
Source / prise d'eau									
Installation de traitement									
Réservoir (château d'eau, souterrain)									
Conduites de distribution (vannes, poteaux d'incendie, etc.)									
Stations de surpression									

**Figure 10. Comparaison des IP des actifs (extrait de la feuille de travail)**

## Étape 6 – Synthèse de la comparaison des services et des actifs

L'équipe de projet pour la comparaison compare les éléments contextuels, les IP des services et les IP des actifs et identifie les raisons possibles des différences entre la Première Nation et la ou les municipalités retenues pour l'analyse comparative.

Les tableaux ci-dessous présentent des exemples d'une comparaison hypothétique afin d'illustrer comment les informations de chaque étape du processus sont utilisées pour comparer les IP des services et les IP des actifs.

Le tableau 1 présente un exemple (hypothétique) d'éléments du profil contextuel de chaque organisation à analyser dans la comparaison.

**Tableau 1. Exemple de la comparaison des éléments de profils contextuels**

Élément contextuel	Première Nation	Municipalité
<b>Population</b>		
Total	276	516
% de jeunes (0 à 14 ans)	12.70%	11.70%
% d'ainés et de personnes âgées (65 ans et plus) dans la population (jeunes/personnes âgées)	14.50%	16.50%
Croissance/déclin de la population	↘	↗
<b>Gouvernance / Organisation</b>		
Participation du public	Accent mis sur la participation à la gouvernance / aux consultations publiques (ex. comités consultatifs avec une forte représentation du public)	Accent mis sur la participation à la gouvernance / aux consultations publiques (ex. comités consultatifs avec une forte représentation du public)
Niveaux de prise de décision	Plusieurs niveaux de gouvernance/de prise de décision multiples (ainés, chefs héréditaires et élus, etc.)	
Caractéristiques de l'organisation	Ententes de services avec d'autres communautés	Ententes de services avec d'autres communautés
	Ententes de services avec d'autres fournisseurs (publics et/ou privés)	Ententes de services avec d'autres fournisseurs (publics et/ou privés)
	Accent mis sur les ressources locales (emploi, main-d'œuvre, fourniture de services et marchés publics)	Accent mis sur les ressources locales (emploi, main-d'œuvre, fourniture de services et marchés publics)
	Accent mis sur l'autosuffisance financière (ex. génération de revenus en dehors des dispositifs de financement traditionnels, comme les entreprises commerciales appartenant à l'administration)	
	Importante prise en compte des aspects culturels et patrimoniaux dans la prise de décision	
<b>Caractéristiques environnementales</b>		
Géographie	Caractéristiques des lacs et cours d'eau adjacents importantes pour l'administration	Caractéristiques des lacs et cours d'eau adjacents importantes pour l'administration
	Communauté vulnérable aux conditions météorologiques saisonnières extrêmes (inondations au printemps, chutes de neige en hiver, chaleur extrême et vagues de chaleur, etc.)	Communauté vulnérable aux conditions météorologiques saisonnières extrêmes (inondations au printemps, chutes de neige en hiver, chaleur extrême et vagues de chaleur, etc.)
Gérance de l'environnement	L'administration accorde une grande importance à la protection et à la préservation de l'environnement naturel	
Terres et ressources	Développement de la connaissance territoriale et des ressources	

Le deuxième élément de la comparaison porte sur les services disponibles pour les résidents de la communauté, sur l'organisation ou de l'agence qui fournit les services et sur l'instance qui définit les niveaux de service. Le tableau 2 ci-dessous illustre cette comparaison pour certains services.

**Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service**  
 Projet réalisé pour l'APNQL

**Tableau 2. Exemple de la comparaison des services, des fournisseurs de services et des entités qui établissent les Nds**

Première Nation											Municipalité													
Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)	Le service est-il fourni à la communauté?	Qui fournit le service?				Le service est-il requis par la Loi (obligatoire) ou par le choix de la communauté (corporatif, décision du conseil)			Qui détermine les niveaux de service?				Le service est-il fourni à la communauté?	Qui fournit le service?				Le service est-il requis par la Loi (obligatoire) ou par le choix de la communauté (corporatif, décision du conseil)			Qui détermine les niveaux de service?			
		Communauté	Individuel (par le résident)	Tiers (agence publique)	Tiers (secteur privé)	Législation		Choix de la Communauté	Législation		Par décision du conseil	Tiers qui fournit le service		Communauté	Individuel (par le résident)	Tiers (agence publique)	Tiers (secteur privé)	Législation		Choix de la Communauté	Législation		Par décision du conseil	Tiers qui fournit le service
						Fédérale	Provinciale		Fédérale	Provinciale								Fédérale	Provinciale		Fédérale	Provinciale		
<b>• Eau potable</b>																								
Fourniture collective et distribution en conduite	X	X				X			X			X	X					X			X			
Fourniture collective et distribution par camion																								
Systèmes individuels	X		X			X			X			X	X				X			X				
<b>• Eaux usées</b>																								
Collecte en conduite et traitement collectif	X	X				X			X			X	X				X			X				
Collecte par camion et traitement collectif																								
Systèmes individuels	X		X			X			X			X	X				X			X				

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

Dans l'étape suivante, l'équipe de projet pour la comparaison détermine si les indicateurs de performance du service sont inférieurs, égaux ou supérieurs pour la Première Nation comparés à ceux de la municipalité, comme le montre le tableau 3 ci-dessous.

**Tableau 3. Exemple de comparaison des indicateurs de performance du service**

Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)	Étape 4 - Comparaison des indicateurs de performance (IP) des SERVICES de la communauté PN par rapport à la municipalité							
	IP-S #1 Disponibilité / Accès au service (% de couverture du service dans la communauté)				IP-S #2 Sûreté/Sécurité du service (Nbre de maladies / décès des usagers pour 100 habitants)			
	Service rencontre les NDS établis par la PN (O/N)	Première Nation	Municipalité	Commentaires	Service rencontre les NDS établis par la PN (O/N)	Première Nation	Municipalité	Commentaires
♦ Drainage / eau pluviale								
Système de drainage en fossés								
Système de drainage souterrain (à l'échelle de la communauté)								
♦ Transport et mobilité								
Mobilité des véhicules					S/O	5	1	
Mobilité active (piétons)					S/O	1	1.5	
Transport maritime					S/O	0.5	3	
Transport aérien et médical								

En plus de la cote de l'IP de l'étape 3, colorer la case pour indiquer si le niveau de service dans la collectivité des Premières nations est:

Meilleur  Égal  Pire

Sur la base des résultats de la comparaison des IP du service, l'Équipe peut évaluer si la différence entre les NdS est due aux actifs utilisés pour fournir le service (comme illustré dans le tableau 4 ci-dessous) ou si la différence est liée à des éléments contextuels qui, par exemple, peuvent impliquer que l'administration mette l'accent sur un ou plusieurs des aspects identifiés dans le profil du contexte.



# Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)	ACTIFS	Étape 5b - Comparaison des indicateurs de performance (IP) des ACTIFS de la communauté PN par rapport à la municipalité <i>Note: Il est assumé que les actifs rencontrent les codes et standards pertinents</i>								
	Actifs requis pour la prestation de service	IP-A #1 État physique			IP-A #2 Fiabilité			IP-A #3 Capacité à rencontrer la demande		
		Première Nation	Municipalité	Commentaires	Première Nation	Municipalité	Commentaires	Première Nation	Municipalité	Commentaires
♦ Eau potable	♦ Eau potable									
Fourniture collective et distribution en conduite	Source / prise d'eau	4	4		4	4		5	3	
	Installation de traitement	2	5	<b>Première Nation:</b> L'usine de traitement de l'eau de la PN est en mauvais état et a régulièrement des problèmes avec le système de chloration qui ne sont détectés qu'après un certain temps entraînant des maladies de certains utilisateurs avant que des avis d'ébullition de l'eau ne soient émis <b>Municipalité:</b> L'usine de traitement municipale est récente (moins de 5 ans). Les tests de qualité d'eau et la disponibilité des résultats sont plus rapides dans la municipalité que pour la PN en raison de différents fournisseurs	1	5	<b>Première Nation:</b> Réparations fréquentes requises à l'équipement de chloration; aucun service d'eau disponible pendant les réparations	5	3	
	Réservoir (château d'eau, souterrain)	4	2		4	1		5	3	
	Conduites de distribution (vannes, poteaux d'incendie, etc.)	1	3		1	3		5	3	
	Stations de surpression									
Fourniture collective et distribution par camion	Source / prise d'eau									
	Installation de traitement									
	Réservoir (château d'eau, souterrain)									
Systèmes individuels	Camions citernes									
	Réservoirs individuels (intérieur)									
	Puits individuels									
	Plomberie									

En plus de la cote de l'IP de l'étape 5b, colorer la case pour indiquer si le niveau de service dans la collectivité des Premières nations est :

Meilleur  Égal  Pire

Tableau 4. Exemple de la comparaison des IP des actifs

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

L'équipe de projet pour la comparaison se concentre sur les IP de service qui sont " significativement " différents entre la Première Nation et la municipalité. En raison de la nature qualitative de certains indicateurs, il est important de se concentrer sur les différences majeures entre les IP, car les variations mineures peuvent être dues à la perception ou au manque de données disponibles pour une évaluation plus précise. Si l'Équipe estime que l'incertitude quant à l'évaluation d'un IP particulier est importante, elle peut recommander d'autres mesures (p. ex. la collecte de données) pour compléter l'évaluation comparative de l'IP pour le service ou l'actif considéré.

Le tableau 5 ci-dessous présente un exemple de synthèse comparative. Le tableau peut inclure des commentaires concernant le contexte, les services ou les actifs qui peuvent aider à expliquer les différences dans les indicateurs de performance. Dans certains cas, la comparaison n'est pas possible parce que le service (Première nation ou municipalité) aux résidents est fourni par une tierce partie (publique ou privée) pour laquelle les données ou les informations sur les NdS ne sont pas disponibles.



**L'équipe de projet pour la comparaison peut être amenée à contacter les représentants de la Première Nation ou de la municipalité pour obtenir des commentaires sur des services et/ou des actifs spécifiques qui peuvent expliquer les différences dans les indicateurs de performance.**

## Guide de l'utilisateur – Méthodologie pour la comparaison des niveaux de service

Projet réalisé pour l'APNQL

**Tableau 5. Commentaires relatifs aux éléments de contexte et aux actifs expliquant les différences pour les indicateurs de performance du service**

Services aux résidents (qui requièrent une infrastructure / des actifs)	Indicateur de performance (IP) SERVICE	PN (vs. Municipalité)	Y a-t-il des éléments contextuels qui peuvent expliquer la différence dans les NdS ?		Y a-t-il des éléments d'actif (IP) qui peuvent expliquer la différence dans le LoS ? Veuillez énumérer	
			Première Nation	Municipalité	Première Nation	Municipalité
<b>♦ Eau potable</b>						
Fourniture collective et distribution en conduite	IP-S #2 Sûreté/Sécurité du service (# de maladies / décès des usagers pour 100 habitants)	Pire	Non		L'usine de traitement de l'eau est en mauvais état et a régulièrement des problèmes avec le système de chloration qui ne sont détectés qu'après un certain temps entraînant des maladies de certains utilisateurs avant que des ordres d'ébullition de l'eau ne soient émis	L'usine de traitement municipale est récente (moins de 5 ans). Les tests de qualité d'eau et disponibilité des résultats sont plus rapides dans la municipalité que pour la PN en raison de différents fournisseurs
	IP-S #3 Fiabilité du service (% du temps que le service n'est pas disponible dans la	Pire	Non		Réparations fréquentes requises dans l'équipement de chloration; aucun service d'eau disponible pendant les réparations	
Fourniture collective et distribution par camion						
Systèmes individuels						

Un aperçu du sommaire comparatif pour l'exemple des services récréatifs de l'étape 4 est présenté ci-dessous.

**Exemple de l'utilisation du profil contextuel pour expliquer les différences dans les IP**

Sports et Loisirs – Programmation des sports d'hiver

IP-S #4 – Coût de la prestation du service

Première Nation: \$\$\$

Municipalité: \$

Éléments de contexte qui sont reliés ou expliquent la différence

- Population – distribution démographique: important pourcentage de jeunes
- Caractéristiques de localisation – absence de services à proximité obligeant l'administration à fournir des services aux résidents
- Social – l'administration met beaucoup d'efforts sur les questions et les programmes concernant les jeunes (peut également se rapporter à un élément contextuel de la santé)

Éléments d'actif qui se rapportent à / expliquent la différence

Actifs :

Complexe multisports

- N'existe pas dans la municipalité ; les résidents de la municipalité ont accès à l'installation et l'utilisent régulièrement (selon l'entente interorganisation).
- Fournit des services éducatifs spécialisés pour les jeunes et les enfants

Patinoires

- IP ayant de meilleures cotes (état, fonction et capacité)
- En plus de la patinoire intérieure de l'aréna, la Première Nation entretient des patinoires extérieures dans le cadre des programmes spéciaux pour les jeunes. Les patinoires extérieures sont aussi utilisées pour des événements spéciaux et pour des célébrations.
- La Première Nation utilise ses propres fonds (ce qui inclut les revenus des activités et des levées de fonds) pour entretenir et améliorer ses patinoires.