



# PRISE EN COMPTE DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES DANS LES NIVEAUX DE SERVICE

Le climat influence pratiquement tous les aspects de la conception et de la construction de nos villes, ainsi que notre manière d’y vivre. Les collectivités sont confrontées aux conséquences sans précédent des changements climatiques, qui changent la façon dont les municipalités offrent leurs services. Les infrastructures constituent la base sur laquelle nous offrons ces services.

Le niveau de fiabilité des services que nous offrons aujourd’hui et dans l’avenir dépend de la capacité et de l’état de nos infrastructures municipales. Les effets des tempêtes violentes, des inondations et d’autres événements imprévus mettent à rude épreuve la capacité de nos infrastructures, et ce, d’une façon qui ne pouvait pas être prévue au moment de leur conception.

**Alors, comment livrer des services de façon durable?** Envisagez l’intégration des changements climatiques dans la gestion des actifs par l’intermédiaire des niveaux de service.

## Avantages de l’intégration du climat

Nous pouvons prendre des mesures clés pour devenir plus résilients en intégrant dans nos processus décisionnels les considérations relatives aux changements climatiques. Voici quelques-uns des avantages :

- Expliquer clairement ce à quoi les citoyens peuvent s’attendre ou non de la municipalité;
- Concentrer les dépenses publiques dans les domaines où il est possible d’optimiser leur utilisation;
- Assurer que les besoins à court et à long terme peuvent être satisfaits.

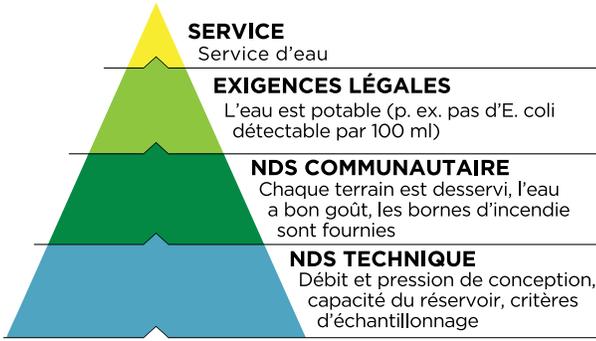
**Il s’agit d’un exercice d’équilibre.**  
Documenter et gérer les niveaux de service constitue une façon d’accroître la résilience aux changements climatiques. Ceci doit être équilibré avec les risques, les coûts et le temps.



## Que sont les niveaux de service?

Les niveaux de service sont des paramètres qui décrivent l’étendue et la qualité des services que la municipalité fournit aux usagers. Ils dictent largement les besoins en infrastructure, en ressources (p. ex. personnel, financement ou matériel) et, en définitive, les coûts de la prestation d’un service. Les facteurs qui influencent les niveaux de service comprennent les conditions locales, les priorités des décideurs et les attentes des clients. Les niveaux de service peuvent être décrits en fonction des caractéristiques suivantes :

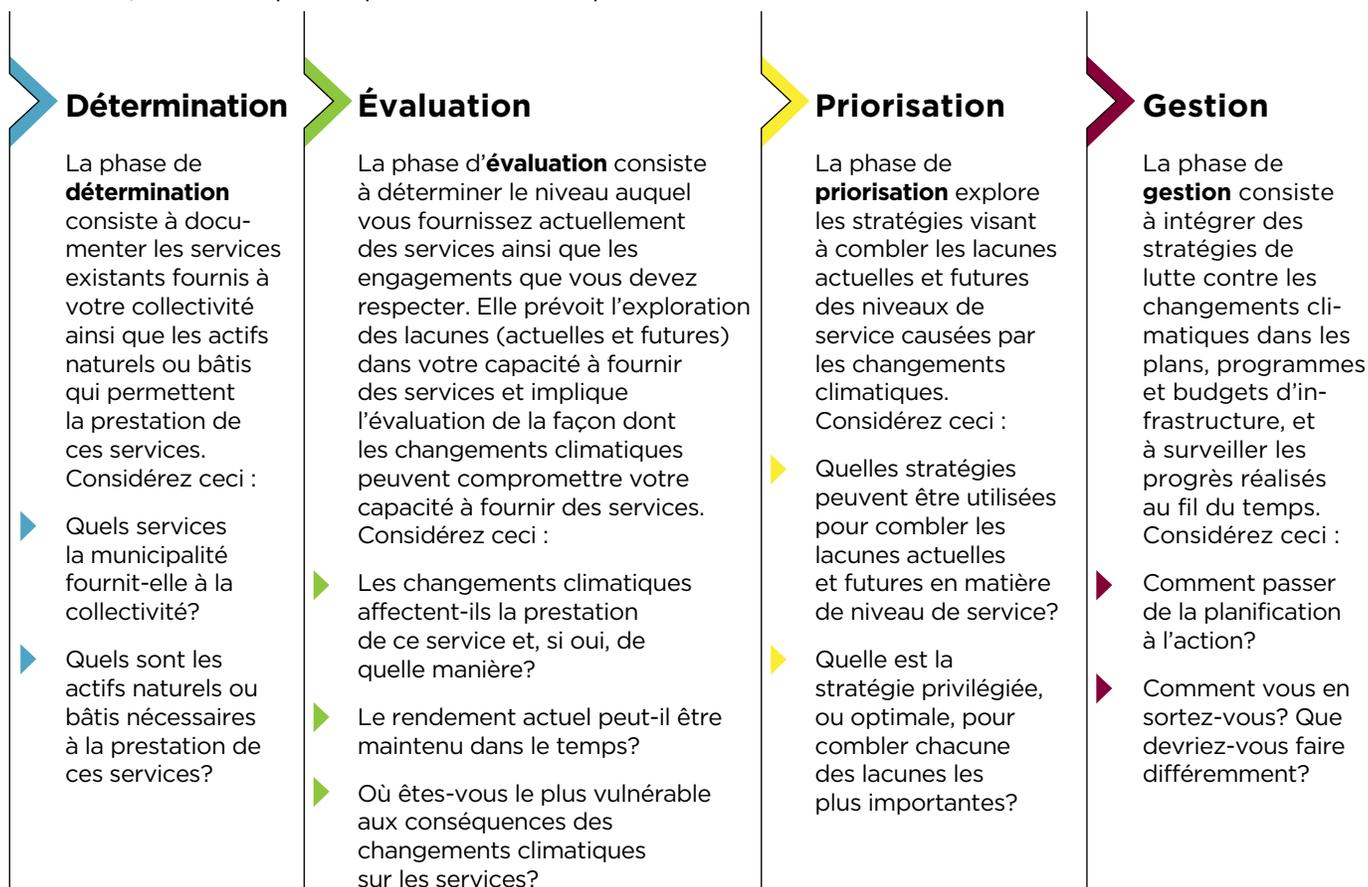
- **Réglementation** – Le service est-il conforme aux lois?
- **Capacité et disponibilité** – La capacité est-elle suffisante pour répondre aux besoins des utilisateurs?
- **Sécurité** – Le système est-il sécuritaire pour les travailleurs et le public?
- **Qualité** – Le service répond-il aux normes de qualité? Dans quelle mesure est-il bon?
- **Fiabilité** – Le service est-il fiable? À quelle fréquence est-il interrompu?
- **Durabilité** – Comment le service assure-t-il la qualité de vie, le leadership, l’utilisation des ressources, l’environnement naturel et la résilience?



Les niveaux de service constituent l'une des parties les plus complexes de la gestion des actifs. La lutte contre les changements climatiques peut également être un processus épineux. Lorsqu'on les combine, il est encore plus important d'avancer à petits pas mesurés, en considérant la taille et la capacité de votre organisation.

## Par où commencer

Les municipalités peuvent intégrer les changements climatiques dans leurs pratiques de gestion des actifs en utilisant le cadre simple en quatre étapes de la FCM : détermination, évaluation, priorisation et gestion. Ce cadre vous aidera à prendre des décisions stratégiques sur l'étendue et la qualité des services que vous offrirez. Lorsque vous abordez cette question du point de vue des niveaux de service, tenez compte du processus et des questions ci-dessous.



Pour en savoir plus sur ce cadre, consultez le *Guide for Integrating Climate Change Considerations into Asset Management Practice* et la vidéo *Why Use Asset Management to Build Climate Resilience?*

Visitez [fcm.ca/innovationclimatique](http://fcm.ca/innovationclimatique)