



# GESTION DES ACTIFS GUIDE SUR LES NIVEAUX DE SERVICE

La trousse de gestion des actifs a été élaborée par la Northwest Territories Association of Communities. Les travaux ont été réalisés par Kerr Wood Leidal Associates Ltd. en 2018. La trousse a été mise à jour par Jacobs, en partenariat avec Kerr Wood Leidal, en mai 2023 afin de tenir compte des conséquences réelles des changements climatiques sur la capacité des collectivités des Territoires du Nord-Ouest à offrir des services.

Cette initiative est offerte dans le cadre du Programme de gestion des actifs municipaux, qui est géré par la Fédération canadienne des municipalités et financé par le gouvernement du Canada.

Financé par :



Préparé par :



# 1. À propos de ce guide

Le Guide sur les niveaux de service (le « guide ») a été élaboré par la Northwest Territories Association of Communities (NWTAC). Il a été conçu pour aider les collectivités à utiliser le modèle sur les niveaux de service pour créer des documents adaptés à leur contexte local.

Le guide fait partie d'une trousse de ressources qui a été élaborée pour aider les collectivités à renforcer leurs capacités en matière de gestion des actifs. La trousse comprend les ressources suivantes :

- ▶ Modèle de politique de gestion des actifs et guide d'accompagnement;
- ▶ Modèle de plan de gestion des actifs, modèle d'inventaire des actifs et guide d'accompagnement;
- ▶ Classeurs des coûts du cycle de vie (2) et guides d'accompagnement;
- ▶ Modèle sur les niveaux de service et guide d'accompagnement (le présent document);
- ▶ Feuille de travail du programme, feuille de travail pour l'évaluation de la vulnérabilité climatique, modèle de calendrier annuel et guide d'accompagnement;
- ▶ Pratiques de gestion intelligente (6).

Chaque composante est conçue pour être utilisée avec les autres composantes de la trousse, qui peut être consultée en ligne à l'adresse [www.nwtac.com](http://www.nwtac.com) [en anglais seulement].

## Objectif

Le guide fournit des renseignements et des ressources pour aider les collectivités des Territoires du Nord-Ouest à documenter les niveaux de service des clients. Il est conçu pour aider les collectivités à interpréter et à adapter le modèle sur les niveaux de service.

## Publics visés

Le guide a été élaboré à l'intention des représentants des collectivités des Territoires du Nord-Ouest, y compris le personnel, la haute direction et les décideurs (p. ex. maire, chef, conseil). Il pourrait également intéresser les membres du public qui souhaiteraient en apprendre davantage sur les pratiques de gestion des actifs dans leur collectivité.

## Structure du guide

Le guide constitue un point de départ pour les collectivités qui souhaitent établir leurs propres niveaux de service. Il comprend des sections décrivant chaque composante du modèle sur les niveaux de service. Il offre également un soutien aux collectivités qui souhaitent adapter le modèle à leurs besoins.

Le guide se compose de cinq grandes sections :

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>1. À propos de ce guide</b>      | Renseignements sur l'objectif et la structure du guide.   |
| <b>2. Contexte</b>                  | Détails sur ce que sont les niveaux de service et la façon dont ils s'inscrivent dans les stratégies et les pratiques existantes aux Territoires du Nord-Ouest. |
| <b>3. Guide de démarrage rapide</b> | Description de chaque section du modèle sur les niveaux de service.   |
| <b>4. Élaboration de votre plan</b> | Aperçu des prochaines étapes pour intégrer les niveaux de service des clients dans votre plan de gestion des actifs et votre programme de gestion des actifs.   |
| <b>5. Glossaire</b>                 | Liste des termes clés utilisés dans le rapport et de leur définition.   |

## 2. Contexte

### Quels sont les niveaux de service?

Les niveaux de service (NDS) sont des paramètres précis qui décrivent l'étendue et la qualité des services que la municipalité fournit aux usagers. Les niveaux de service établissent un lien entre le rendement d'un actif et les objectifs de rendement cibles et peuvent être répartis dans les catégories suivantes :

6. **Exigences juridiques** : Les exigences légales, réglementaires et contractuelles constituent les niveaux minimums de service qui doivent être fournis.
7. **Niveau de service communautaire (des clients)** : Les niveaux de service communautaires définissent la manière dont un service est perçu par l'utilisateur, avec des mesures non techniques pour les objectifs du service.
8. **Niveaux de service techniques** : Les niveaux de service techniques sont des mesures précises et quantifiables pour les cibles de service.

### Changements climatiques et NDS

Les changements climatiques ont de nombreuses répercussions sur les collectivités des TNO, et il faut prévoir leur incidence sur les NDS dans la planification de la prestation de services durables. Ce modèle comprend des éléments qui vous aideront à consigner les répercussions des changements climatiques sur les NDS actuels et futurs et à élaborer des stratégies visant à accroître la résilience climatique de votre collectivité.

### Définitions

<b>Actif linéaire</b>	Actif inventorié en fonction de sa longueur, généralement dans le cadre d'un système ou d'un réseau interconnecté (p. ex. conduites d'eau, routes).
<b>Actif vertical</b>	Actif inventorié par élément, et non en fonction de sa longueur (p. ex. station d'épuration, feu de circulation).
<b>Caractéristique du service</b>	Propriété générale du service fourni par un actif ou un groupe d'actifs (p. ex. sécurité, capacité, conformité réglementaire).
<b>Écart de viabilité</b>	Écart futur prévu entre le niveau de service actuel et l'objectif de niveau de service. Par exemple, il peut ne pas y avoir actuellement d'écart de capacité dans un service d'égout, mais sur la base des projections de croissance et de la capacité de l'infrastructure actuelle à fournir le service, un écart futur pourrait être prévu une fois qu'un certain taux de demande ou de croissance aura été atteint.
<b>Indicateur</b>	Propriété de service particulière qui peut être évaluée objectivement.
<b>Mesure de rendement</b>	Moyen utilisé par la municipalité pour évaluer un niveau de service. Les mesures suivantes sont indiquées à l'onglet 3 : <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Données d'exploitation et d'entretien : registres d'exploitation, résultats d'essai sur prélèvement, données SCADA, bons de travail ou données GMAO;</li> <li>▶ Plaintes : registres du nombre et des types de commentaires reçus des usagers par téléphone, par courrier, au guichet, sur le site Web, par courriel ou dans les médias sociaux;</li> <li>▶ Évaluation des experts : évaluation fondée sur l'analyse par un membre du personnel ou un consultant compétent, à l'aide de critères et d'une méthodologie spécifiques et reproductibles;</li> <li>▶ Contrat de service : modalités exécutoires d'un contrat avec un tiers qui fournit un service au nom de la municipalité (p. ex. collecte bihebdomadaire des déchets résidentiels);</li> <li>▶ Dossiers de SST : dossiers d'inspection du lieu de travail, d'accidents, de pertes de temps et de quasi-accidents;</li> <li>▶ Données du programme : taux d'utilisation des installations ou des équipements, capacité de réserve, gamme de services pris en charge par les actifs.</li> </ul>

## Définitions

<b>Niveau de service actuel</b>	Niveau de service actuellement fourni (qui peut être supérieur ou inférieur à l'engagement de niveau de service).
<b>Objectif de niveau de service</b>	Niveau de service que la municipalité vise à fournir à ses clients. Il est habituellement subjectif ou descriptif pour les niveaux de service communautaires et peut être quantitatif pour les niveaux de service techniques.
<b>Type d'actif</b>	Principaux groupes d'actifs (p. ex. conduites d'eau maîtresses, stations de pompage, routes, trottoirs, éclairage public).
<b>Zone de service</b>	Division importante de la prestation des services municipaux (p. ex. aqueduc, égout sanitaire, transport).

### 3. Documentation des niveaux de service des clients

Les niveaux de service peuvent être évalués à l'aide de mesures comme les plaintes des clients par un certain nombre de personnes, les sondages auprès des clients, la sensibilisation de la collectivité, les données recueillies ou les discussions avec les membres du personnel municipal qui connaissent bien les opérations de service. Le processus de documentation des niveaux de service est décrit selon les sept étapes indiquées à la figure 1 ci-dessous.

**Figure 1 : Processus général d'établissement des niveaux de service**



Ce modèle est un outil personnalisable qui aide les petites municipalités à communiquer avec les conseils, les parties prenantes et les résidents sur les sujets suivants :

- ▶ Les services et les niveaux de service que la collectivité offre actuellement;
- ▶ Tout écart éventuel entre l'état actuel et ce qui est requis, souhaité ou attendu;
- ▶ Mesures ou coûts estimatifs pour combler les écarts.

Ce modèle est un outil personnalisable axé principalement sur les niveaux de service externes (c.-à-d. les niveaux de service réglementaires et ceux des clients), mais il permet également de documenter les niveaux de service internes (c.-à-d. les niveaux de service techniques).

Le modèle rempli fournira un ensemble documenté de niveaux de service pour chaque zone de service communément compris par le personnel, le conseil et la collectivité.

Les catégories et sous-catégories de services qui ne s'appliquent pas à la collectivité peuvent être ignorées ou supprimées du modèle par l'utilisateur.

#### Quels sont les niveaux de service?

**Le processus se décompose comme suit :**

- ▶ Documenter les services et les niveaux de service actuels;
- ▶ Déterminer les écarts entre les NDS actuels et les objectifs de NDS;
- ▶ Déterminer les mesures à prendre et les coûts estimés pour combler les écarts de NDS.

Les cellules grises sont verrouillées et conçues pour se remplir automatiquement à partir des feuilles de calcul précédentes.

Le texte en bleu indique une cellule de saisie de l'utilisateur. Remplacez le texte en bleu par des renseignements propres à votre collectivité.

**REMARQUE :** Toutes les cellules, sauf celles en bleu, sont verrouillées et ne peuvent être modifiées. Le modèle peut être déverrouillé afin que vous puissiez le personnaliser. Pour ce faire, décochez l'option de protection de la feuille dans le menu « Révision » d'Excel.

## Introduction

1. Saisissez le nom de votre collectivité.
2. Dressez la liste des objectifs ou de vos engagements municipaux en matière de prestation de services.



## Services et actifs

### 1 Déterminez vos services

Cette feuille de travail sert à documenter les services fournis par la municipalité, puis à déterminer les actifs utilisés pour fournir chaque service. Cela garantit que vous organisez vos actifs sur la base de leur fonction au service de la collectivité (contrairement à définir les services en fonction des actifs que vous possédez).

#### 1. Dressez la liste de vos zones de service :

- ▶ Modifiez les valeurs par défaut au besoin.
- ▶ Décrivez les services dans chaque catégorie.
- ▶ Utilisez les règlements, les budgets et les plans de service à titre de référence.
- ▶ *Ne commencez pas par les actifs!*

### 2 Déterminez vos actifs

#### 1. Dressez la liste des actifs pour chaque service.

- ▶ Modifiez les valeurs par défaut au besoin.
- ▶ Utilisez les plans d'immobilisations et les registres d'actifs à titre de référence.
- ▶ *Il ne s'agit pas d'un inventaire complet. L'objectif est de relier les groupes d'actifs aux services.*
- ▶ Modifiez le tableau pour décrire les services que vous fournissez (supprimez les lignes inutiles et ajoutez des sections au besoin pour les zones de services qui ne sont pas inclus dans le modèle).

**REMARQUE :** La modification du contenu de cet onglet n'a aucune incidence sur le reste du modèle.

## Description et évaluation des niveaux de service

Tous les services n'ont pas besoin d'un niveau de service associé à chaque caractéristique du service. **Ces caractéristiques se chevauchent souvent, et certains niveaux de service peuvent concerner plusieurs d'entre elles.**

Réfléchir aux services à l'aide de ces caractéristiques peut aider à déterminer les niveaux de service qui doivent être documentés. Servez-vous des exemples fournis pour élaborer les vôtres. Adaptez la formulation en fonction de votre propre collectivité. Ajoutez ou supprimez des indicateurs au besoin.

Les indicateurs doivent être mesurables, mais pas nécessairement de manière quantitative. Les niveaux de service communautaires sont généralement subjectifs, car ils sont censés refléter la manière dont les usagers perçoivent le service.

### 3 Décrivez les niveaux de service actuels

Propriétés générales pouvant être utilisées pour décrire un service.

- ▶ **Réglementation** : Quel est le minimum d'un point de vue juridique?
- ▶ **Capacité et disponibilité** : Combien, où, quand et pour qui?
- ▶ **Sécurité** : Protection des personnes et des biens
- ▶ **Qualité** : Quelle est sa qualité (et à quel égard)?
- ▶ **Fiabilité** : À quelle fréquence le service est-il interrompu?
- ▶ **Viabilité et environnement** : Dans quelle mesure l'environnement est-il bien protégé? Le service peut-il être maintenu à long terme au coût annuel actuel, avec seulement des ajustements inflationnistes du budget? Dépend-il de ressources ou de pratiques non durables sur le plan environnemental?
- ▶ **Quels sont les engagements de la collectivité à l'égard du public?**

Sélectionnez l'un des exemples d'énoncés de niveau de service qui décrit le mieux le niveau de service actuel de votre collectivité, ou rédigez votre propre énoncé. Ne vous en faites pas si les niveaux de service de votre collectivité sont élémentaires (c.-à-d. un ou deux des quatre exemples d'énoncés). Les résidents des petites collectivités et des collectivités rurales n'ont habituellement pas besoin des mêmes niveaux de services d'infrastructure que ceux des grandes villes, ou ne s'attendent pas à les obtenir. Par exemple, la nature offre de nombreuses possibilités de loisirs dans les petites collectivités qui ne sont pas offertes dans les grandes villes.

### 4 Déterminez les mesures de rendement

Quatre exemples de niveaux de service sont fournis pour chaque indicateur. L'un d'entre eux convient-il à votre collectivité? Considérez ce qui suit :

- ▶ Quel est le minimum d'un point de vue juridique?
- ▶ *Quels engagements ont été pris dans les plans destinés au public (p. ex. plans communautaires, plans directeurs)?*
- ▶ Qu'est-ce qui est important pour le public?
- ▶ Quels objectifs ont été fixés en interne par le personnel, mais ne font pas l'objet d'engagements pris directement envers le public?
- ▶ *Ne promettez pas plus que vous ne pouvez offrir!*
- ▶ Pensez au résultat, et non aux intrants.
- ▶ Chaque NDS ne doit couvrir qu'un seul indicateur du service.
- ▶ Évitez le jargon technique lorsque vous décrivez les niveaux de service communautaires.

Des niveaux de service plus élevés coûtent plus cher. Dans de nombreux cas, la réduction d'un niveau de service lorsque celui-ci est moins nécessaire est une stratégie rentable et acceptable pour combler un écart de rendement.

Cette pratique s'appelle la gestion de la demande.

Répercussions à long terme sur les coûts : Par exemple, si une cible plus basse est choisie, qu'est-ce que cela signifie pour les coûts à long terme (p. ex. plus fréquents, risque plus élevé)?

(Remarque : Les niveaux de service peuvent varier selon le type d'actif. Par exemple, pour certains bâtiments, l'aspect esthétique peut avoir plus d'importance que pour d'autres; un hôpital ou un centre d'intervention d'urgence par rapport à un bâtiment d'entrepôt.)

## Évaluation des services

### 5 Déterminez les écarts de rendement et de viabilité

1. Le NDS actuel est-il supérieur ou inférieur à la cible de niveau de service?
2. Le NDS actuel peut-il être maintenu dans le temps?
3. Que peut-on faire pour combler les écarts?
  - ▶ Combien cela coûtera-t-il?
  - ▶ Combien de temps cela prendra-t-il?
  - ▶ Quelle option répond le mieux aux besoins des usagers?

Il peut être problématique d'offrir un niveau de service inférieur OU supérieur à la cible. Si la réduction du niveau de service est acceptable et réalisable, elle peut libérer des ressources (temps, argent ou équipements) qui peuvent être réaffectées pour remédier à une insuffisance dans un autre domaine.

Pour combler les lacunes, il faut souvent faire des compromis entre les niveaux de service, les coûts et les risques tout au long du cycle de vie des actifs. Il est important d'informer le conseil et les membres de la collectivité qui sont touchés par ces compromis, afin que les décisions puissent être prises en tenant pleinement compte des répercussions.

#### Y a-t-il des écarts entre le rendement actuel et les objectifs de NDS?

- ▶ Trop faible ou trop élevé?

#### Comment combler les écarts?

- ▶ Réduire l'engagement de niveau de service
- ▶ Changer les pratiques d'exploitation et d'entretien
- ▶ Gérer les demandes
- ▶ Acquérir ou améliorer des actifs
- ▶ Consulter le conseil et le public

#### Y a-t-il des écarts prévisibles entre le rendement actuel et les engagements de NDS? Considérez ce qui suit :

- ▶ Changements climatiques : sécheresse, inondations, feux de forêt, élévation du niveau de la mer, tempêtes extrêmes
- ▶ Croissance de la collectivité et changements démographiques
- ▶ Détérioration des actifs et besoins de renouvellement non financés

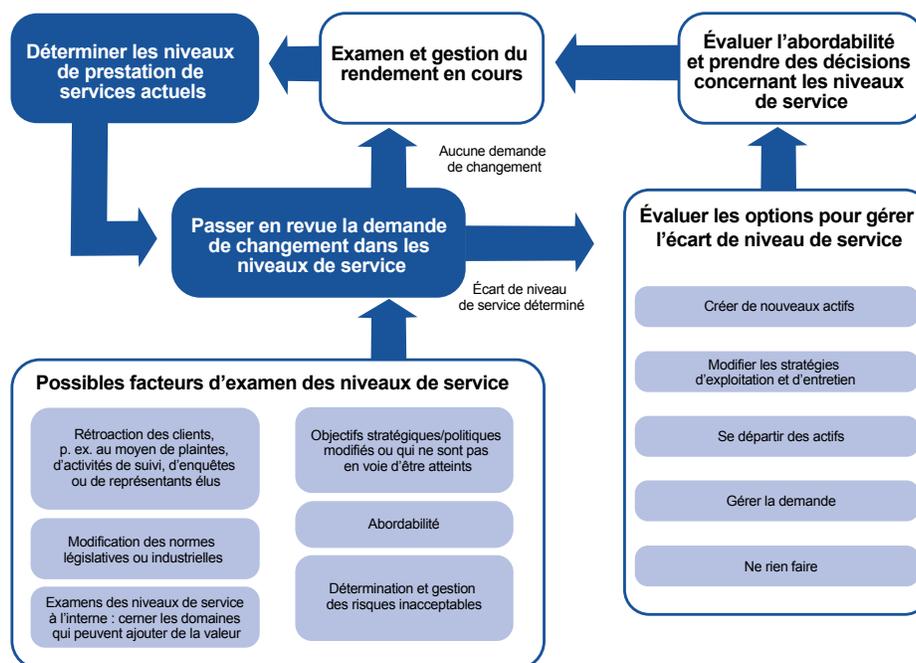
### Répercussions des changements climatiques sur les niveaux de service

Voici quelques exemples de répercussions possibles des changements climatiques sur les niveaux de service dans les collectivités des TNO :

- ▶ Les tempêtes violentes provoquent des inondations plus fréquentes et plus graves, entravant les transports et augmentant le risque de dommages aux bâtiments.
- ▶ Augmentation du nombre de cycles de gel-dégel et des coûts d'entretien (p. ex. purger les tuyaux de drainage à la vapeur).
- ▶ L'élévation du niveau de la mer augmente le risque d'inondation dans les collectivités côtières.
- ▶ La perte de pergélisol endommage les bâtiments, les routes et d'autres actifs.
- ▶ Réduction des périodes d'ouverture des routes d'hiver, ce qui pourrait avoir une incidence sur de nombreux services qui dépendent des livraisons par camion.

Tenez compte de ces répercussions et d'autres répercussions des changements climatiques lors de l'évaluation des écarts potentiels de viabilité des niveaux de service.

## Quelles sont les meilleures solutions?



Source : Developing Levels of Service and Performance Measures, New Zealand Asset Management Support, 2007

## 6

## Élaborez des stratégies pour combler les écarts

Décrivez les options. Considérez ce qui suit :

- ▶ *Plans directeurs* : Des options ont-elles déjà été élaborées et chiffrées?
- ▶ Y a-t-il des façons de répondre aux besoins de la collectivité sans nouvelle infrastructure?
- ▶ Ne rien faire est-il acceptable?
- ▶ Quel est le niveau de communication nécessaire avec le public ou les parties prenantes?

Quelles sont les meilleures solutions?

- ▶ Quelles sont les options possibles?
- ▶ Quelles sont les options abordables?
- ▶ Quelle option présente le coût de cycle de vie le plus faible?
- ▶ Quelles sont les répercussions du risque sur le cycle de vie des actifs?

Documentez les répercussions sur les coûts du cycle de vie.

Faites des recommandations.

### Tirer parti des actifs naturels pour combler les écarts de niveau de service

Les actifs naturels sont largement utilisés pour fournir des services aux collectivités des TNO. Réfléchissez à la manière dont ces actifs peuvent contribuer à vos stratégies visant à combler les écarts de rendement et de viabilité des NDS :

- ▶ Les écosystèmes sains de la forêt boréale et de la toundra permettent le captage et le stockage du carbone, atténuant ainsi les effets de la combustion des combustibles fossiles, et fournissent un habitat pour de nombreux aliments et d'autres biens essentiels.
- ▶ Les zones humides, les lacs et les étangs constituent des sources d'eau et stockent les précipitations et le ruissellement de la fonte des neiges, contribuant ainsi à la protection contre les inondations. Les zones humides fournissent également un traitement naturel des eaux usées.
- ▶ Les rivières et les lacs constituent des voies de transport, en particulier en hiver, lorsque des routes et des pistes de glace peuvent être établies.

## Plan d'action

### 7 Préparez un plan de prestation de services

1. Le rendement actuel est-il supérieur ou inférieur à la cible de niveau de service?
2. Le rendement actuel peut-il être maintenu dans le temps?
3. Que peut-on faire pour combler les écarts?
  - ▶ Combien cela coûtera-t-il?
  - ▶ Combien de temps cela prendra-t-il?
  - ▶ Quelle option répond le mieux aux besoins des usagers?

Il peut être problématique d'offrir un niveau de service inférieur OU supérieur à la cible. Si la réduction du niveau de service est acceptable et réalisable, elle peut libérer des ressources (temps, argent ou équipements) qui peuvent être réaffectées pour remédier à une insuffisance dans un autre domaine.

Pour combler les lacunes, il faut souvent faire des compromis entre les niveaux de service, les coûts et les risques tout au long du cycle de vie des actifs. Il est important d'informer le conseil et les membres de la collectivité qui sont touchés par ces compromis, afin que les décisions puissent être prises en tenant pleinement compte des répercussions.

#### Y a-t-il des écarts entre le rendement actuel et les objectifs de NDS?

- ▶ Trop faible ou trop élevé?

#### Comment combler les écarts?

- ▶ Réduire l'engagement de niveau de service
- ▶ Changer les pratiques d'exploitation et d'entretien
- ▶ Gérer les demandes
- ▶ Acquérir ou améliorer des actifs
- ▶ Consulter le conseil et le public

#### Y a-t-il des écarts prévisibles entre le rendement actuel et les engagements de NDS? Considérez ce qui suit :

- ▶ Changements climatiques : sécheresse, inondations, feux de forêt, élévation du niveau de la mer, tempêtes extrêmes
- ▶ Croissance de la collectivité et changements démographiques
- ▶ Détérioration des actifs et besoins de renouvellement non financés



Lorsque vous envisagez des stratégies pour combler les écarts, consultez d'autres troussees d'outils de la NWTAC, comme le Built Environment Guide (<https://builtenvironment.toolkitnwtac.com/>), Climate Change (<https://climatechange.toolkitnwtac.com/>), Asset Management and Energy Efficiency (<https://energy.toolkitnwtac.com/>) et d'autres ressources de la NWTAC, y compris des guides vidéo sur l'inspection et l'entretien des actifs (<https://assetmanagement.toolkitnwtac.com/>).

## Création de rapports

1. Utilisez le rapport pour communiquer les résultats de ce processus, en particulier les priorités, avec le personnel et le conseil.
2. Ajoutez une réunion annuelle (récurrente) à votre calendrier pour passer en revue les NDS.
3. Communiquez clairement au public les engagements en matière de niveau de service, si cela n'est pas déjà fait.
4. Traitez les mesures prioritaires cernées

## 4. Mise en pratique

La définition et l'utilisation d'un cadre de rendement pour les services communautaires axés sur l'infrastructure sont l'un des aspects les plus complexes de la gestion des actifs. Commencez par les niveaux de service les plus élémentaires que vous fournissez à la collectivité dans chacune de vos principales zones de service (p. ex. travaux publics, loisirs, administration, services d'urgence) et fixez des objectifs de rendement précis pour chacun des services de base que vous fournissez. Demandez-vous s'ils sont compréhensibles et significatifs pour les membres de la collectivité, et révisiez-les si ce n'est pas le cas. Ensuite, faites le suivi de votre rendement dans la prestation de ces niveaux de service et communiquez les résultats aux représentants élus et aux membres de la collectivité.

Lorsque vous établissez des niveaux de service, il est au moins aussi important d'énoncer clairement ce que vous ne pouvez pas faire que ce que vous pouvez faire. Par exemple, si certains membres de la collectivité s'attendent à ce que la neige soit retirée des routes immédiatement après une grosse tempête, mais que vous ne pouvez pas le faire en moins de huit heures, il serait approprié de communiquer que vous vous efforcerez de retirer la neige des routes dans un délai d'un jour après une tempête.

### Fiabilité du service de l'eau

Il y a deux niveaux généraux de service pour la fiabilité de la distribution d'eau par camion dans les collectivités des TNO. Certaines collectivités livrent de l'eau lorsqu'un usager en fait la demande. D'autres remplissent toutes les citernes selon un horaire régulier. La livraison sur demande réduit généralement le coût du cycle de vie du service en réduisant la consommation de carburant et en limitant l'usure des camions-citernes, mais elle représente également un niveau de fiabilité moindre, car les usagers sont susceptibles de manquer régulièrement d'eau s'ils ne surveillent pas attentivement leurs citernes.

Le transport d'eau par camion est également vulnérable aux changements climatiques, car l'augmentation de la fréquence des cycles de gel-dégel au printemps et à l'automne ainsi que le dégel du pergélisol provoquent l'enlisement des camions et augmentent les risques de dommages (ce qui entraîne un écart de fiabilité entre les objectifs de niveau de service et les niveaux de service réels). Certaines collectivités s'adaptent en remplissant les citernes lorsque des conditions météorologiques défavorables sont prévues. Cette stratégie peut renforcer la résilience face aux changements climatiques, mais elle nécessite une planification et une programmation rigoureuses et peut entraîner une augmentation des coûts du service lorsque les camions effectuent des livraisons supplémentaires.



### Aréna Roy « Sugloo » Ipana, Inuvik

Des activités de patinage sont offertes à Inuvik en automne, en hiver et au printemps. La saison de patinage est de plus en plus courte en raison du réchauffement plus précoce au printemps causé par les changements climatiques, ce qui entraîne une fermeture de la surface de glace plus tôt dans la saison.

Bien que l'offre d'activités de patinage diminue, la réduction de l'offre permet de réduire les coûts et les émissions de GES. De plus, avec ce réchauffement, la demande pour le patinage est moins importante, car de nombreux résidents se rendent dans la nature pour profiter d'activités culturelles et récréatives traditionnelles. La planification d'une saison de patinage plus courte est une adaptation simple et efficace aux changements climatiques qui est peu susceptible d'être perçue comme une réduction globale de l'accès aux activités récréatives et culturelles à Inuvik.

Personne-ressource : Grant Hood, Agent administratif principal, Inuvik