

Ville de Pully

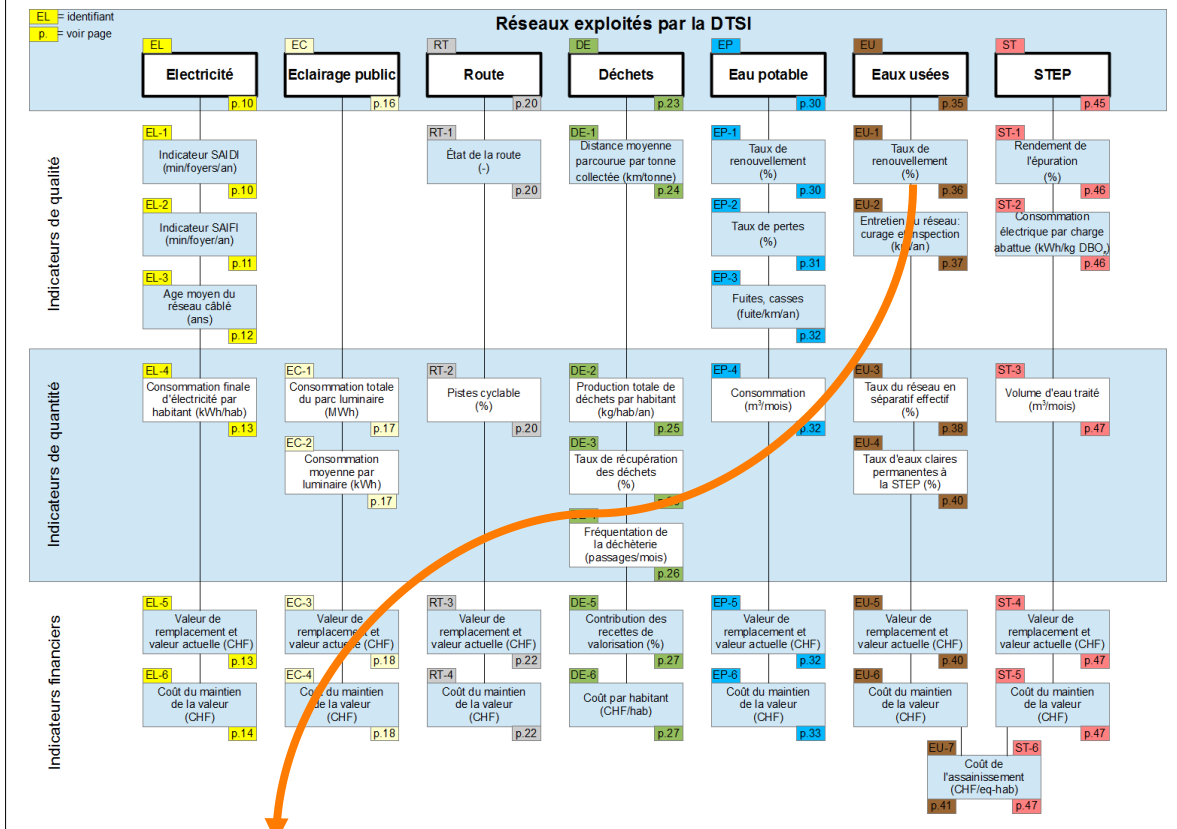
Indicateurs de performance des réseaux gérés par la Direction des Travaux et des Services Industriels de Pully (DTSI)

Encadré par Dr. M. Pfister (EPFL), M. T. Lassueur (Pully)

Le présent travail traite des indicateurs de performance applicables aux réseaux des services industriels de la Ville de Pully. Dans un premier temps, il donne le cadre de l'étude, en expliquant notamment ce que sont les indicateurs de performance, à quoi ils servent et selon quels critères ils doivent être choisis. Sur la base d'une méthodologie détaillée en deuxième partie, les indicateurs les plus pertinents ont été ciblés. Ils sont discutés et expliqués pour chaque réseau dans la troisième partie du travail. Le rapport offre également un petit catalogue d'indicateurs non retenus et les raisons pour lesquelles ils ne sont pas applicables à la commune de Pully.

En annexe du rapport figurent des fiches récapitulatives pour chaque indicateur retenu. Ces fiches ont pour but de synthétiser et d'offrir une lecture rapide et simplifiée du mode de calcul.

Tableau récapitulatif des indicateurs retenus, classé par réseau et par type:



Exemple de fiche récapitulative

| EU-1 | Définitions |
|------------------------------------|---|
| Nom | Taux de renouvellement |
| Réseau | Eau usée |
| Thème | Entretien |
| Unité de mesure | [%] |
| Données à mobiliser | - Longueur de conduite remplacée annuellement en km (A) - Longueur totale du réseau en km (B) |
| Calcul | $Indicateur = \frac{A}{B}$ |
| Périodicité d'actualisation | Annuelle |
| Mode de représentation | Représentation graphique : point relié par des lignes Abscisse : Années Ordonnée : % de conduite renouvelée |
| Limites de l'indicateur | - Les tronçons remplacés le sont souvent par opportunité lors de l'ouverture d'un chantier. Les conduites renouvelées ne sont pas forcément celle qui sont dans le plus mauvais état. |
| Autres informations | - valeur type : entre 1% et 2% pour rénover tout le réseau en 100 ans au maximum ² |

S'il est vrai que les indicateurs sont une source d'informations et un outil d'aide à la décision, il faut encore qu'ils soient répertoriés et gérés de manière adéquate. Une bonne mise en application des indicateurs retenus passe par un registre mis à jour systématiquement, épuré, simple d'utilisation et intuitif. Ainsi, la navigation et la recherche d'information dans le tableur qui répertorie les indicateurs doit être rendue claire et visible.

Globalement, aucun indicateur de satisfaction n'a été retenu pour plusieurs raisons. Premièrement, on aurait pu imaginer un indicateur basé sur le nombre de plaintes. Il s'avère que le nombre de plaintes n'est pas assez élevé pour justifier la mise en place d'un tel indicateur sur la commune de Pully. L'élaboration et la mise en place d'un dispositif répertoriant ces plaintes seraient tout simplement disproportionnées par rapport à l'information qu'elle apporterait. Deuxièmement, les enquêtes auprès de la population génèrent une quantité phénoménale de papiers et de formulaires qu'il faut ensuite traiter. D'une manière générale, si un réseau est en bonne état et ne présente pas de pannes répétées, il n'y a pas de raisons que les riverains soient insatisfaits. Finalement, le premier indicateur de performance qu'il conviendrait d'instaurer serait un indicateur qui suivrait effectivement la mise en place des autres indicateurs.