

RESUMÉ DU PROJET D'INSTAURATION D'UNE VEILLE STRATÉGIQUE

L'instauration d'une **veille stratégique** dans le domaine de la gestion en milieu municipal fait partie des priorités du Centre de promotion de l'excellence en gestion municipale (CPEGM) en 2006. La veille stratégique est un processus de collecte régulière d'informations des différentes sources sur le réseau Internet. Elle « fournit des informations analysées qui permettent de prendre des décisions ayant une portée stratégique »¹ ... C'est un excellent moyen de mettre en avant les meilleures pratiques de gestion adoptées par les municipalités au Canada et ailleurs dans le monde. La veille stratégique doit répondre aux attentes d'information des municipalités. Quatre étapes sont prévues, dans la mise en place de celle-ci.

La première étape est la détermination des attentes et des besoins des municipalités, les principaux utilisateurs. Pour que les municipalités puissent partager leurs expériences, mesurer leur performance et comparer leurs pratiques de gestion à d'autres municipalités, il est essentiel de déterminer les cibles du rendement. En fait, l'évaluation du rendement est un outil de gestion qui permet aux gestionnaires municipaux de déterminer les domaines à améliorer. Ces derniers trouveront des informations pertinentes qui leur permettront de prendre des décisions raisonnées, concernant par exemple, la réduction des coûts, l'amélioration de la qualité ou l'efficacité de leurs services. Dans cette étape, on déterminera les critères d'évaluation, la formulation des évaluations, la mise en œuvre des pratiques et la présentation des rapports sur l'évaluation du rendement.

Le repérage et la collecte des informations font partie de la deuxième étape. Ici, nous passerons à l'identification des sources d'information qui traitent du sujet. La veille stratégique permettra, aux municipalités québécoises d'apprendre des expériences menées au Canada et dans le monde en matière de pratiques de gestion performantes et de reddition des comptes et aux citoyens de bénéficier de l'accès aux informations sur les manières de faire de leur municipalités et des autres municipalités. L'Ontario et autres provinces comme la Nouvelle-Écosse disposent déjà d'un programme de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM en Ontario) et des indicateurs financiers, communautaires et de gouvernance pour mesurer leur rendement (*Departmental Business Plan* en Nouvelle-Écosse). Plusieurs pays du Commonwealth ont mis sur pied de systèmes d'évaluation du rendement afin d'améliorer la prestation des services municipaux. Le repérage et la collecte d'information se fera sur des critères spécifiques, tel que le contenu du site, le type d'information et les outils de communication, les informations reliées à la prestation des services, etc.²

Dans la troisième et quatrième étape de la veille stratégique, il sera question du tri, de la sélection et du traitement des informations retenues. La sélection des informations sera ciblée, selon le secteur d'activité d'intérêt établi. Compte tenu de l'abondance de données sur le cyberspace, nous allons *cibler les informations utiles aux gestionnaires municipaux*

¹ www.zeknowledge.com/veille_strategique.htm, site visité le 3 mai 2006.

² Étude réalisée par le CEFRIO (2004) pour le Ministère des Affaires municipales et des régions intitulée « Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2004 ».

en sélectionnant les informations reliées aux indicateurs de gestion, comme la voirie, le traitement d'eau, les services publics, etc.

Une fois repérée, collectée, triée et sélectionnée, l'information sera traitée pour la rendre accessible à un grand nombre des gestionnaires. Le but est de livrer « la bonne information à la bonne personne au bon moment, sous la bonne forme ». La mise en place de la cellule de veille stratégique débutera par un projet pilote. Nous choisirons un des 19 indicateurs obligatoires, par exemple, les indicateurs de la gestion de l'eau. Après, nous évaluerons la méthode utilisée pour diffuser l'information analysée. Les informations seront affichées sur le site Web du CPEGM, présentées sous la forme de courtes analyses, des fiches spécialisées ou des courtes capsules. Somme tout, la veille stratégique fait partie de la mission du CPEGM : « ... identifier les meilleures pratiques en vigueur dans les municipalités et d'en assurer la diffusion ».