

Performance des services publics

Mesurez ce que produisent vos services, ce qu'ils coûtent réellement et la qualité rendue aux usagers : des indicateurs fiables pour décider et rendre compte.

Coûts complets

Indicateurs SMART

Analytique M57

Power BI

Vos enjeux



Des objectifs vérifiables

Vos services atteignent-ils les objectifs fixés par les élus, et pouvez-vous le démontrer chiffres à l'appui ?



Le coût réel de chaque service

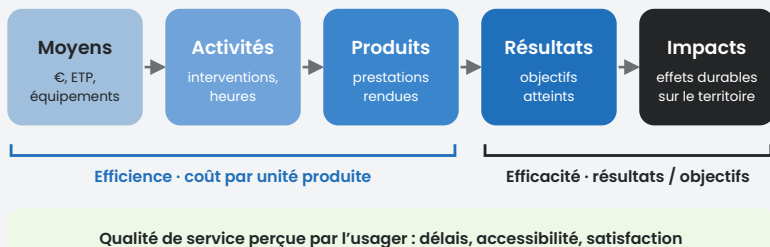
Charges directes, fonctions support, amortissements : connaissez-vous le coût complet d'un repas, d'une entrée, d'un acte ?



Rendre compte

Comment présenter aux élus et aux habitants une action publique lisible, mesurée et comparable dans le temps ?

La chaîne de performance que nous mesurons



Efficacité

Résultats obtenus / objectifs fixés

Les objectifs votés sont-ils atteints ?

Efficience

Coût complet / volume produit

À quel coût chaque prestation est-elle rendue ?

Qualité de service

Délais, accessibilité, satisfaction

Les usagers sont-ils bien servis ?

Notre méthode en 4 étapes

01

Objectifs

Missions & objectifs

- Cartographie des missions et des activités de chaque service
- Objectifs stratégiques déclinés en objectifs opérationnels mesurables
- Validation par les élus et la direction générale

02

Indicateurs

Référentiel d'indicateurs

- Activité, efficacité, efficience et qualité de service
- Une fiche par indicateur : formule, source, cible
- Contrôle de la fiabilité des données sources

03

Coûts

Coûts complets

- Affectation des charges directes de chaque service
- Répartition des fonctions support par clés
- Coût par service, par activité et par usager

04

Pilotage

Pilotage & amélioration

- Tableau de bord Power BI alimenté par les services
- Dialogue de gestion avec chaque direction
- Rapport de performance et plan d'amélioration

POUR QUI ?

Communes, intercommunalités, départements, EPIC et satellites qui veulent objectiver leurs choix, maîtriser leurs coûts et valoriser leur action.

Un référentiel d'indicateurs en cinq familles

Chaque service est décrit par quelques indicateurs choisis, stables dans le temps et comparables d'une année sur l'autre.

Famille	Ce qu'elle mesure	Exemple : restauration scolaire	Exemple : piscine
Activité	Le volume produit par le service	Repas servis par an	Entrées par an
Moyens	Les ressources mobilisées	ETP, coût des denrées	ETP, heures d'ouverture
Efficacité	L'atteinte des objectifs fixés	Part de produits durables et de qualité	Fréquentation par rapport à l'objectif
Efficience	Le coût de chaque unité produite	Coût complet par repas	Coût complet par entrée
Qualité de service	Ce que perçoit l'usager	Satisfaction des familles, gaspillage	Délai d'attente, satisfaction, réclamations

La fiche indicateur : cinq questions avant de retenir un indicateur

Quoi ?

Définition

Ce que l'indicateur mesure, à quelle décision il sert, son périmètre exact.

Comment ?

Formule

Numérateur, dénominateur, unité, règles de calcul et cas particuliers.

D'où ?

Source

Logiciel ou fichier d'origine, mode d'extraction, contrôle de fiabilité.

Quand ? Qui ?

Fréquence

Périodicité de mise à jour, service responsable de la donnée.

Combien ?

Cible

Valeur cible fixée avec les élus, seuil d'alerte et historique.

Du coût direct au coût complet

Charges directes

Personnel affecté, achats, contrats et fluides propres au service

Fonctions support

Ressources humaines, finances, informatique, bâtiments, direction générale

Clés de répartition

ETP, surfaces, postes informatiques, nombre de mandats ou de paies

Amortissements

Équipements et bâtiments utilisés, frais financiers associés

Coût complet

Par service, par activité et par usager, comparable d'une année sur l'autre

Un indicateur SMART

- ✓ **Spécifique** : rattaché à un objectif précis
- ✓ **Mesurable** : une formule et une source fiables
- ✓ **Atteignable** : une cible réaliste pour le service
- ✓ **Pertinent** : utile à une décision des élus
- ✓ **Temporel** : une échéance et une fréquence de suivi

Un indicateur sans source fiable ni cible n'est pas retenu.

Exemple : coût complet d'un repas

Denrées alimentaires	2,10 €
Personnel de production et de service	4,30 €
Fluides, entretien, transport	0,80 €
Quote-part des fonctions support	0,90 €
Amortissements des équipements	0,40 €
Coût complet par repas	8,50 €

Illustration - données fictives.

Les rapports que nous alimentons

- ✓ Rapport annuel sur le prix et la qualité du service d'eau et d'assainissement
- ✓ Rapport annuel sur le service de prévention et de gestion des déchets
- ✓ Rapports annuels des délégués de service public
- ✓ Rapports des représentants aux conseils des SEM et SPL
- ✓ Présentation fonctionnelle du budget en M57

Comparer, écouter, dialoguer

Benchmark

Comparaison à des structures de taille et de compétences comparables, à partir de données publiques, sur une base de calcul homogène.

Enquêtes usagers

Questionnaires, échantillon représentatif et baromètre reconduit chaque année pour suivre l'évolution de la satisfaction.

Dialogue de gestion

Une rencontre annuelle avec chaque direction : résultats, écarts aux cibles et moyens de l'année suivante.

POINT DE VIGILANCE

La chambre régionale des comptes examine l'économie des moyens mis en œuvre et l'évaluation des résultats atteints au regard des objectifs fixés (art. L.211-8 du code des juridictions financières). Un référentiel documenté vous prépare à ce contrôle.

Vos livrables

Cartographie des missions

Missions, activités et objectifs de chaque service, validés avec les élus.

Référentiel d'indicateurs

Indicateurs par service et fiches détaillées : formule, source, fréquence, cible.

Modèle de coûts complets

Coût par service, activité ou usager, charges indirectes réparties par clés.

Tableau de bord Power BI

Indicateurs mis à jour par les services, alertes et comparaison aux cibles.

Rapport de performance

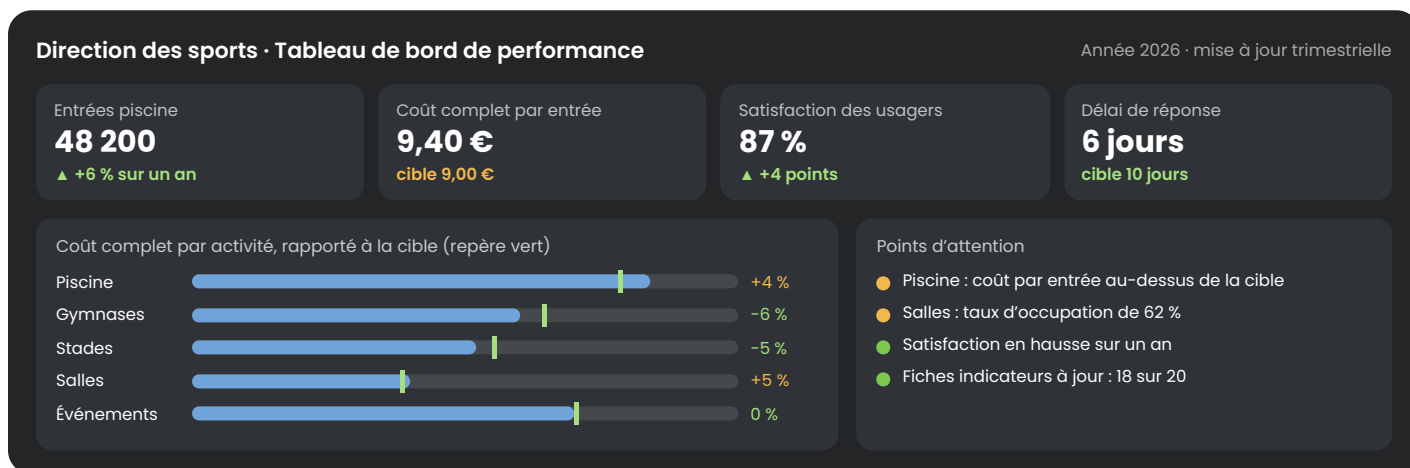
Un document clair pour les élus, réutilisable pour rendre compte aux habitants.

Plan d'amélioration

Actions prioritisées, responsables, échéances et suivi en dialogue de gestion.

Votre tableau de bord de performance

Illustration · données fictives



Le cycle de pilotage

Sept. – oct.	Bilan de l'année et revue des indicateurs
Novembre	Objectifs et cibles de l'année suivante, direction par direction
Budget	Moyens alloués au regard des objectifs
Chaque trimestre	Suivi dans Power BI et alertes
Juin	Rapport de performance présenté aux élus

Calendrier indicatif, adapté à votre cycle budgétaire.

Ce que vous saurez dire

- ✓ Ce que coûte réellement chaque service, par usager
- ✓ Si les objectifs fixés par les élus sont atteints
- ✓ Où se trouvent les marges de progrès
- ✓ Comment vous vous situez face à des structures comparables
- ✓ Ce que pensent les usagers du service rendu

Les + Edgar Consulting

- ✓ Une approche issue de notre diagnostic 360°
- ✓ Un double regard financier et organisationnel, porté par un expert-comptable
- ✓ Des indicateurs suivis dans Power BI
- ✓ Des résultats présentables aux élus et aux habitants

Une offre modulable

Un service pilote ou toute la collectivité, l'étude de coûts seule ou le dispositif complet de pilotage : la mission s'adapte à votre périmètre et à votre calendrier.

Format sur mesure · devis sur demande



PARLONS DE VOTRE PROJET

Stéphane Marello

Expert-comptable, commissaire aux comptes · Expert secteur public local

06 09 07 19 96 stephane.marello@edgar-consult.com