

Eau et eaux usées (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021

Opérations													
Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Sous service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires
Environnement	Offrir aux citoyens de l'eau potable saine et salubre.	Eau et eaux usées	Eau et eaux usées	Eau potable	Eau	Propriétaires d'habitations et entreprises	Service public offert aux titulaires de compte d'eau et aux consommateurs d'eau, pour qu'ils aient accès à une alimentation en eau potable salubre et propre, qui respecte rigoureusement ou largement les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada	Exploitation et entretien des conduites d'eau principales et des services d'aqueduc	<ul style="list-style-type: none"> La réparation des conduites d'eau principales (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures. Cible : 80 % des cas 	85 %	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Commentaires sur 2021 : La cible a été atteinte dans 85 % des cas. Il y a eu 27 ruptures de conduites d'eau principales durant cette période. Délai de réponse moyen de 7 heures 6 minutes. La rupture d'une conduite d'eau principale nous a obligés à travailler en étroite collaboration avec un organisme externe et à faire appel à de l'équipement spécialisé, ce qui est exclu des résultats.
						Propriétaires d'habitations et entreprises			<ul style="list-style-type: none"> La réparation d'urgence des fuites (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures. Cible : 80 % des cas 	100 %	Oui	Oui	Commentaires sur 2021 : Il y a eu trois travaux de réparation de fuites majeures des conduites pendant la période de l'examen. Toutes les demandes ont été exécutées dans les 24 heures.
						Propriétaires d'habitations et entreprises			<ul style="list-style-type: none"> La réparation des fuites mineures (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 168 heures (une semaine). Cible : 80 % des cas 	69,4 %	Non	Non	Commentaires sur 2021 : Il y a eu 36 travaux de réparation de fuites mineures des conduites pendant cette période. 69,4 % des travaux ont été effectués dans les sept jours. Le délai moyen d'exécution des travaux de réparation a été de 7,4 jours.
						Propriétaires d'habitations et entreprises			<ul style="list-style-type: none"> Le dégel des conduites gelées (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures. 80 % des cas 	-	-	-	Il n'y a pas eu d'épisodes de conduites gelées pendant la période visée par ce rapport.
						Propriétaires d'habitations et entreprises		Comptage de la consommation importante d'eau	<ul style="list-style-type: none"> Notification mensuelle des utilisateurs qui consomment plus de 300 % de leur volume statistique Cible : 100 % des cas 	100 %	Oui	Oui	
						Bureau d'incendie			Bornes-fontaines	<ul style="list-style-type: none"> Déneigement des bornes-fontaines dans le secteur du centre-ville dans les 48 heures suivant la fin d'une tempête Cible : 90 % des cas 	100 %	Oui	Oui
								<ul style="list-style-type: none"> Déneigement des bornes-fontaines hors du secteur du centre-ville dans les 24 heures suivant la demande Cible : 90 % des cas 		100 %	Oui	Oui	Commentaires sur 2021 : Cible atteinte dans 100 % des cas. Nous avons fait appel à des entrepreneurs à quatre reprises pendant la saison : janvier (1) et février (3).

Environnement	Offrir aux citoyens de l'eau potable saine et salubre.	Eau et eaux usées	Eau et eaux usées	Eau potable	Eau	Consommateurs d'eau	Service public offert aux titulaires de compte d'eau et aux consommateurs d'eau, pour qu'ils aient accès à une alimentation en eau potable salubre et propre, qui respecte rigoureusement ou largement les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada	Surveillance et compte rendu de la conformité de l'eau potable	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada de Santé Canada Cible : 100 % des cas 	100 %	Oui	Oui	Concentration maximum admissible/paramètres liés à la santé : la cible a été atteinte dans 100 % des cas.
						Consommateurs d'eau				Non	Non	Objectifs esthétiques : <ul style="list-style-type: none"> L'eau des réservoirs de Turtle Creek ne respecte pas la directive de température de <15 °C pendant l'été et dans les premiers mois de l'automne. La température maximum de l'eau a été de 21,1 °C le 24 août 2021. Le système du puits de Mapleton ne répond pas à la directive sur le manganèse de <0,020 mg/L. La concentration actuelle est de 0,117 mg/L. 	
						Consommateurs d'eau				100 %	Oui	Oui	Directives opérationnelles : la cible a été atteinte dans 100 % des cas.
						Consommateurs d'eau				100 %	Oui	Oui	Rapport déposé le 17 février 2021
	Assurer l'enlèvement des eaux usées pour les résidents.	Eau et eaux usées	Eau et eaux usées	Eaux usées	Eaux usées	Propriétaires d'habitations et entreprises	Service public offert aux titulaires de compte d'eaux usées et aux producteurs d'eaux usées pour enlever en toute sécurité les eaux usées dans leurs bâtiments	Exploitation et entretien des conduites d'égout principales et secondaires	<ul style="list-style-type: none"> Intervention dans les sous-sols inondés dans l'heure suivant l'appel Cible : 90 % des cas 	Non	Non	Non	Commentaires sur 2021: <ul style="list-style-type: none"> Résultats (en excluant l'intervention pendant les inondations causées par la tempête) : cible atteinte dans 90 % des cas Délai moyen d'intervention : 1 heure 20 minutes
						Propriétaires d'habitations et entreprises		Surveillance et compte rendu de la conformité des eaux usées (effluents et interconnexions)	<ul style="list-style-type: none"> Rapport annuel soumis à l'organisme de réglementation avant le 30 janvier Cible : 100 % des cas 	100 %	Oui	Oui	Rapport déposé le 21 janvier 2021
						Propriétaires d'habitations et entreprises		Localisation des conduites d'eau et d'égout pour l'infrastructure des services publics	<ul style="list-style-type: none"> Localisation des services publics dans les deux jours ouvrables Cible : 90 % des cas 	99.90%	Oui	Oui	Commentaires sur 2021 : 99,9 % des interventions ont été menées dans le délai de deux jours ouvrables. Délai moyen de 1 jour.
						Propriétaires d'habitations et entreprises		Lancement des nouveaux services – Création et mise à jour des comptes d'eau et d'égout	<ul style="list-style-type: none"> Compte d'eau et d'égout créé dans les deux jours ouvrables Cible : 90% des cas 	99.50%	Oui	Non	Commentaires sur 2021 : 99,5 % des demandes ont été exécutées dans les 90 jours pour l'ensemble de la durée du rapport (du 1er juillet 2020 au 30 juin 2021). 192 demandes ont été déposées; délai moyen d'exécution de 12,14 jours.