

Eau et eaux usées (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2022 à juin 2023													
Opérations													
Piliers	Description	Service	Bureau	Nom du service	Sous-service	Définition du service	Clients visés	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Cible atteinte 2020-2021	Résultats/commentaires
Environment	Offrir aux citoyens de l'eau potable saine et salubre	Opérations	Eau et eaux usées	Eau potable	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	Propriétaires d'habitations et entreprises	Exploitation et entretien des conduites d'eau principales et des services d'aqueduc	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réparation des conduites d'eau principales (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	Oui	86,6 %	Oui	La cible a été atteinte dans 91,6 % des cas. Il y a eu 36 ruptures de conduites d'eau principales durant cette période. Délai de réponse moyen de 9 heures 20 minutes.
							Propriétaires d'habitations et entreprises		<ul style="list-style-type: none"> <li>La réparation d'urgence des fuites (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	100 %	100 %	Oui	Il y a eu 5 travaux de réparation de fuites majeures des conduites pendant la période de l'examen. Toutes les demandes ont été exécutées dans les 24 heures (moyenne de 13 heures 52 minutes).
							Propriétaires d'habitations et entreprises		<ul style="list-style-type: none"> <li>La réparation des fuites mineures (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 168 heures (une semaine)</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	Non	Non	Non	Il y a eu 42 travaux de réparation de fuites mineures des conduites pendant cette période. 40,4 % des travaux ont été effectués dans les 7 jours. Le délai moyen d'exécution des travaux de réparation a été de 11,3 jours. Certaines répercussions sur les délais d'exécution s'expliquent par les retards dans l'information se rapportant aux infrastructures souterraines et fournie par des tiers (coordonnées), de même que par les travaux d'aménagement programmés, à la demande des contribuables.
							Propriétaires d'habitations et entreprises		<ul style="list-style-type: none"> <li>Le dégel des conduites gelées (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures</li> <li>80 % des cas</li> </ul>	-	-	-	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"> <li>Notification mensuelle des utilisateurs qui consomment plus de 300 % de leur volume statistique</li> <li>Cible : 100 % des cas</li> </ul>	Oui	Oui	Oui	
							Service d'incendie	Bornes-fontaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déneigement des bornes-fontaines dans le secteur du centre-ville dans les 48 heures suivant la fin d'une tempête</li> <li>Cible : 90 % des cas</li> </ul>	Oui	100 %	Oui	Les équipes de service ont été dépêchées sur les lieux 19 fois pendant la saison (3 fois en décembre, 6 fois en janvier, 4 fois en février et 6 fois en mars).
									<ul style="list-style-type: none"> <li>Recours à un entrepreneur pour le déneigement des bornes-fontaines hors du secteur du centre-ville dans les 24 heures suivant la demande</li> <li>Cible : 90 % du temps</li> </ul>	Oui	20 %	Oui	Cible atteinte dans 100 % des cas. Nous avons fait appel à des entrepreneurs une seule fois pendant la saison en janvier.
							Consommateurs d'eau	Surveillance et compte rendu de la conformité de l'eau potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada de Santé Canada</li> <li>Cible : 100 % des cas</li> </ul>	100 %	Non	Oui	<i>Concentration maximale admissible/paramètres liés à la santé :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cible atteinte dans 100 % des cas.</li> </ul>
										Non	Non	Non	Objectifs esthétiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>L'eau des réservoirs de Turtle Creek ne respecte pas la recommandation de l'objectif esthétique, soit &lt; 15 °C pour la température durant l'été et les premiers mois de l'automne. La température maximale de l'eau pour la durée du rapport s'établissait à 18,2 °C le 17 septembre 2022. • Les objectifs esthétiques pour tous les autres paramètres ont été atteints.</li> </ul>
									<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport annuel soumis à l'organisme de réglementation et publié sur le site Web de la Ville avant le 30 mars</li> <li>Cible : 100 % des cas</li> </ul>	Oui	100 %	Oui	<i>Directives opérationnelles :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>La cible a été atteinte dans 100 % des cas.</li> </ul>

Environnement	Assurer l'enlèvement des eaux usées pour les résidents	Opérations	Eau et eaux usées	Eaux usées	Eaux usées	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	Propriétaires d'habitations et entreprises	Exploitation et entretien des conduites d'égout principales et secondaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention dans les sous-sols inondés dans l'heure suivant l'appel</li> <li>Cible : 90 % des cas</li> </ul>	Non	69 %	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats (en excluant l'intervention pendant les inondations causées par la tempête) : cible atteinte dans 86,4 % des cas.</li> <li>Délai moyen d'intervention : 51 minutes.</li> </ul>
							Propriétaires d'habitations et entreprises	Surveillance et compte rendu de la conformité des eaux usées (effluents et interconnexions)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport annuel soumis à l'organisme de réglementation avant le 30 mars</li> <li>Cible : 100 % des cas</li> </ul>	Oui	Oui	Oui	Résultats (en excluant l'intervention pendant les inondations causées par la tempête)
Environnement	Activités générales liées à l'aqueduc et aux égouts	Opérations	Eau et eaux usées	Eau et eaux usées	Eau et eaux usées	Eau et eaux usées	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"> <li>Localisation des services publics dans les deux jours ouvrables</li> <li>Cible : 90 % des cas</li> </ul>	Oui	94,4 %	Oui	97,3 % des interventions ont été menées dans le délai de deux jours ouvrables. Délai moyen de 1,6 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"> <li>Compte d'eau et d'égout créé dans les deux jours ouvrables</li> <li>Cible : 90% des cas</li> </ul>	99,4 %	96,2 %	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>99,4 % des demandes ont été exécutées dans les 90 jours pour l'ensemble de la durée du rapport (du 1<sup>er</sup> juillet 2022 au 30 juin 2023).</li> <li>168 demandes ont été déposées; délai moyen d'exécution de 23,12 jours.</li> </ul>