

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2001

RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION Catégorie Organisme public

DIVISION DE L'ASSAINISSEMENT DES EAUX

Service de l'environnement
Communauté urbaine de Québec

Directeur-adjoint et chef de l'exploitation :

M. Daniel Lessard
(418) 649-2649, poste 6213

Profil

La Division de l'assainissement des eaux (DAE) se veut une unité dédiée à l'exploitation directe des ouvrages d'assainissement de la Communauté urbaine de Québec (CUQ). Ses composantes principales sont :

- les stations de traitement des eaux usées;
- le réseau d'interception régional;
- les systèmes de contrôle des débordements des réseaux unitaires en temps de pluie.

La division compte également un laboratoire accrédité ISO guide 25 depuis 1992. Ce laboratoire assure le contrôle de la qualité du procédé d'assainissement. Mis à part la Communauté urbaine de Montréal, la CUQ est seule à posséder une station de traitement des eaux usées dotée d'un tel laboratoire accrédité.

La DAE se veut également une unité opérationnelle visant le plus haut niveau de qualité dans tous les aspects de ses activités. Elle exploite les ouvrages d'assainissement en assurant l'atteinte de l'ensemble des objectifs environnementaux fixés par le ministère de l'Environnement.

Le budget annuel d'exploitation de la DAE est de l'ordre de 10 millions de dollars et son effectif se compose de 76 employés.

Mission

La mission de la Division de l'assainissement des eaux est d'assurer le transport et le traitement de l'ensemble des eaux usées provenant du territoire de la CUQ.

Contexte stratégique

Le client-citoyen a acquis une sensibilité particulière à la qualité de l'eau, compte tenu des récents accidents environnementaux, tragiques et fortement médiatisés. Un sentiment d'insécurité pourrait tendre à se développer si ce client-citoyen perdait confiance en l'organisme responsable du traitement de l'eau.

La DAE doit donc fonctionner avec la plus grande rigueur et toute la transparence requise, afin d'informer et de rassurer une population de plus en plus attentive.

Valeurs de la division

- **Le citoyen :** à la base de toutes les décisions, le citoyen est prioritaire; **le citoyen est le client**, qui vit dans l'environnement où la division mène ses activités. C'est aussi lui qui assume les coûts d'exploitation de la division.
- **Le leadership de la direction :** *coaching* des équipes, priorité accordée aux interventions, mobilisation, responsabilisation, délégation, imputabilité et contrôle.
- **L'amélioration continue :** la division évalue systématiquement ses performances et, en collaboration avec le personnel d'exploitation, optimise ses opérations.
- **Une direction axée sur les résultats :** processus opérationnels favorisant une action rapide sur le terrain et l'atteinte des résultats.
- **L'intégrité :** respect de règles éthiques rigoureuses et maintien d'un lien de confiance avec les employés, les fournisseurs et les citoyens.
- **L'innovation :** nettement favorisée par la direction, en vue de l'atteinte de ses objectifs.

Historique

En 1969, le Bureau d'assainissement des eaux du Québec métropolitain (BAEQM) a entrepris la construction d'un réseau d'interception régional pour les bassins de drainage est et ouest du territoire de l'actuelle CUQ. À cette même période, le BAEQM a également débuté entrepris la construction de deux diffuseurs.

Les équipements de collecte et de transport des eaux usées relient l'ensemble des réseaux municipaux locaux et ce réseau régional acheminent les eaux usées aux deux diffuseurs pour permettre le rejet au fleuve.

En 1978, les opérations, jusque-là assumées par le BAEQM, sont confiées à la CUQ. Dès lors, la CUQ a procédé à plusieurs études, conjointement avec le ministère de l'Environnement du Québec, qui ont mené à la construction des stations de traitement des eaux usées mises en service en 1992.

Depuis 1992, c'est la DAE qui gère et exploite les ouvrages d'assainissement régionaux de la CUQ. Le personnel de la division a su, au cours des neuf dernières années, développer et mettre en place une expertise et des processus uniques qui permettent aujourd'hui l'atteinte de résultats exceptionnels.

Historique Qualité

Depuis 1992, la Division de l'assainissement des eaux poursuit une démarche d'amélioration continue et possède un laboratoire accrédité ISO guide 25.

Dans ses activités d'exploitation, la DAE a obtenu, depuis 1998, des résultats démontrant qu'elle répond à l'ensemble des exigences environnementales fixées par le ministère de l'Environnement. La DAE a décroché, au cours des trois dernières années, une note de 100 % en ce qui concerne le respect de ces exigences.

En 1999, la division a débuté amorcé sa démarche d'accréditation ISO 14001 et le système d'amélioration continue en place a été converti en procédures. Le système a été accrédité ISO-14001 le 26 juillet 2001 par le BNQ. La DAE complète actuellement des projets d'optimisation axés sur la réduction des coûts d'exploitation.

Le système informatique de contrôle des débordements en temps réel utilisant la gestion prédictive intégrée, en place depuis 1999, a remporté en janvier 2000 la médaille d'or lors de la Semaine de la techno-

logie dans l'administration gouvernementale, organisée par le Conseil du trésor du Canada. Ce système a également fait l'objet d'une reconnaissance par la Fédération canadienne des municipalités, lors de l'attribution du Prix des collectivités viables 2000.

Les principales forces

- **Le respect à 100 % des normes environnementales** au cours des trois dernières années, résultat qui rejoint les attentes du client-citoyen.
- **Une technologie de pointe** en matière de traitement des eaux.
- **Un concept innovateur de gestion prédictive intégrée** des eaux de débordement, une première mondiale, en lien direct avec la mission de la division.
- **Une gestion financière prudente** dans un domaine touchant à la fois la haute technologie et la santé publique.
- **Une systématisation des techniques et procédures** qui maintiennent la capacité de produire les résultats attendus.

Renseignements :
Jacques La Rue
Ministère de l'Industrie et du Commerce
Tél. : (514) 499-2199, poste 5424