

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

---

# COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

## AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

(Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.12)

1<sup>re</sup> session, 39<sup>e</sup> législature  
58 Elizabeth II

**Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada**

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics  
Agence ontarienne des eaux (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario,  
section 3.12) [ressource électronique]

Publ. aussi en anglais sous le titre : Ontario Clean Water Agency (Section 3.12, 2008  
Annual report of the Auditor General of Ontario)  
Monographie électronique en format PDF.  
Mode d'accès: World Wide Web.  
Également publ. en version imprimée.  
ISBN 978-1-4435-1620-4

1. Agence ontarienne des eaux—Audit. 2. Eau—Épuration—Ontario. 3. Eaux—Stations de  
traitement—Ontario. I. Titre. II. Titre: Ontario Clean Water Agency (Section 3.12, 2008  
Annual report of the Auditor General of Ontario)

HD4010.O6 O56 2009

363.6'109713

C2009-964063-5

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

L'honorable Steve Peters  
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

Norman W. Sterling

Queen's Park  
Janvier 2010

**COMPOSITION DU  
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

1<sup>re</sup> session, 39<sup>e</sup> législature

NORMAN W. STERLING  
Président

TED ARNOTT  
Vice-président

FRANCE GÉLINAS

LIZ SANDALS

PHIL MCNEELY

MARIA VAN BOMMEL

JERRY J. OUELLETTE

DAVID ZIMMER

DAVID RAMSAY

---

Katch Koch  
Greffier du comité

Susan Viets  
Recherchiste

**COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

**LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ**

LAURA ALBANESE a été remplacée par DAVID RAMSAY le 15 septembre 2009.

ERNIE HARDEMAN a été remplacé par TED ARNOTT le 15 septembre 2009.

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
APERÇU	1
OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION MENÉE PAR LE VÉRIFICATEUR	2
PROBLÈMES SOULEVÉS PAR LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ	2
Analyses réalisées sur l'eau potable et les eaux usées	2
Analyse de l'eau potable	2
Incidents indésirables concernant la qualité de l'eau potable	2
Analyse des eaux usées	5
Analyse et épandage des biosolides	8
Conformité et surveillance des installations	10
Production de recettes	11
Recouvrement total des coûts	11
Contrats d'exploitation des installations	11
Contrats de gestion de projet	13
Gouvernance, responsabilité et efficacité	13
Gouvernance et responsabilité	13
Établissement de rapports et mesure de l'efficacité	14
LISTE DES RECOMMANDATIONS	15

## INTRODUCTION

L'Agence ontarienne des eaux (AOE) est un organisme de la Couronne qui a été mis en place en 1993 pour fournir des services d'approvisionnement en eau potable et des services d'eaux usées fiables et rentables principalement aux municipalités, selon le principe du recouvrement des coûts. L'offre de services vise également à protéger la santé humaine et l'environnement. Dans son rapport de vérification, le vérificateur général (le vérificateur) a noté que l'AOE disposait généralement des procédures adéquates pour offrir des services efficaces et qu'elle faisait des progrès à l'égard du recouvrement total des coûts. Le vérificateur a bien fait état de certains problèmes, liés entre autres aux déversements des eaux usées, aux examens et aux vérifications, aux certificats et aux permis des exploitants, aux contrats, aux déclarations, aux mesures du rendement et à la définition des problèmes systémiques concernant la qualité de l'eau potable.

En avril 2009, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques au sujet du rapport de vérification du vérificateur. De hauts fonctionnaires du ministère de l'Environnement (le Ministère) et de l'AOE se sont présentés devant le Comité. (Pour la transcription des débats, veuillez consulter le *Journal des débats* du Comité daté du 1<sup>er</sup> avril 2009.) Ce rapport du Comité met en évidence les observations et les recommandations du vérificateur et présente les conclusions, les opinions et les recommandations du Comité. Le Comité demande à ce que le Ministère ou l'Agence, selon le cas, fournisse au greffier de comité une réponse écrite à chacune des recommandations formulées dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans l'une des recommandations.

Le Comité appuie les conclusions et les recommandations du vérificateur et remercie ce dernier et son équipe d'avoir attiré l'attention sur les enjeux importants que représentent l'eau potable et les eaux usées.

## APERÇU

L'Ontario compte près de 1 200 réseaux municipaux d'eau potable (installations de traitement et de distribution) et d'eaux usées (installations de traitement et de collecte). L'AOE exploite 24 % des réseaux d'eau potable et 36 % des réseaux d'eaux usées. Elle exploite également un petit nombre d'installations commerciales, industrielles et institutionnelles et joue un rôle de surveillance pour plusieurs collectivités de Premières nations. L'AOE est basée à Toronto, emploie près de 700 personnes et dispose de 20 bureaux régionaux ou satellites.

Les trois secteurs d'activité principaux de l'AOE sont : les services d'exploitation et d'entretien aux propriétaires; les services d'ingénierie et d'assistance technique en vue de soutenir l'installation d'infrastructures d'eau potable nouvelles et améliorées; les services d'urgence en alerte permettant d'intervenir immédiatement en cas d'urgence en matière d'eau potable n'importe où dans la province. Les recettes de l'AOE se chiffraient en 2007 à près de 120 millions de dollars. Son revenu net s'élevait quant à lui à 6,6 millions de dollars (7,9 millions

de dollars en revenus de financement, contrebalancés par une perte d'exploitation de 1,3 million de dollars).

### **OBJECTIF DE LA VERIFICATION MENEES PAR LE VERIFICATEUR**

L'objectif de la vérification était d'évaluer si l'AOE :

- dispose de procédures de surveillance et de gestion adéquate en vue de s'assurer qu'elle fournit des services d'eau potable et d'eaux usées efficaces, rentables et conformes à la législation et aux politiques ministérielles;
- évalue son rendement et en rend compte.

### **PROBLEMES SOULEVES PAR LA VERIFICATION ET DEVANT LE COMITE**

Des problèmes importants ont été soulevés par la vérification et devant le Comité. Nous attachons une importance particulière aux problèmes abordés ci-dessous.

### **Analyses réalisées sur l'eau potable et les eaux usées**

#### *Analyse de l'eau potable*

Au sein des installations exploitées par l'AOE, des membres de son personnel sont chargés de prélever régulièrement des échantillons d'eau qui sont ensuite envoyés dans des laboratoires accrédités pour être analysés. Ces analyses visent à déceler dans l'eau toute trace de substances microbiologiques, chimiques et radiologiques ainsi que de pollution physique/visuelle. Le vérificateur a constaté que 99,6 % des échantillons d'eau potable prélevés par l'AOE et analysés étaient conformes aux normes de qualité imposées par la loi. En moyenne, 99,9 % des échantillons provenant de tous les autres réseaux d'eau potable exploités soit directement par des municipalités, soit par des exploitants du secteur privé étaient conformes aux normes de qualité.

#### **Organismes envahissants**

Le Ministère a récemment concentré ses efforts sur les espèces envahissantes d'algues, notamment les algues bleues. Il a établi que le cryptosporidium représentait un nouvel enjeu et s'est attelé à la mise en place de stratégies d'atténuation, comme l'installation de systèmes d'ultrafiltration.

#### *Incidents indésirables concernant la qualité de l'eau potable*

Le vérificateur a recommandé que l'AOE examine formellement les incidents indésirables concernant la qualité de l'eau afin de déterminer s'il existe des problèmes systémiques nécessitant des modifications à ses structures d'exploitation. Il a également suggéré que l'AOE améliore ses procédures afin d'assurer la précision des données présentées dans ses rapports annuels à l'intention des propriétaires des réseaux et du grand public.

## Problèmes systémiques

L'AOE a déclaré qu'elle concentrait ses efforts sur les problèmes systémiques. Par le passé, la détection des problèmes s'effectuait au niveau des centres régionaux. Elle se déroule aujourd'hui au niveau central; l'AOE veillant à ce que toute information opérationnelle utile soit transmise à tous les niveaux de l'organisation.

### Nombre d'incidents indésirables concernant la qualité de l'eau constatés chaque année

Selon les données du Ministère, parmi les 500 000 échantillons reçus au cours de l'exercice 2006-2007, 0,17 % ont permis de déceler des incidents concernant la qualité de l'eau, chiffre que le Ministère a considéré comme très faible. Il a remarqué qu'un incident indésirable concernant la qualité de l'eau ne signifiait pas que l'eau potable était insalubre. Un incident signifie simplement que l'on a pu observer un dépassement qui, s'il n'était pas corrigé, représentait un problème potentiel.

La réglementation demande aux municipalités de signaler au Ministère tout incident indésirable concernant la qualité de l'eau. Le processus de notification est strict : notification verbale immédiate du laboratoire au Ministère et au médecin hygiéniste local. Cela permet d'assurer que ces derniers seront directement responsables de fournir des directives à l'exploitant ou au propriétaire. Le Ministère a déclaré que, lorsqu'il est averti d'un dépassement, il travaille en collaboration avec les propriétaires et les exploitants en vue de remédier à la cause du problème.

Le Ministère dispose également d'une division (comprenant des inspecteurs) qui s'occupe de l'eau potable. Dans les bureaux de district et les bureaux régionaux, les inspecteurs réalisent des inspections prévues et imprévues afin de relever tout incident non signalé et de travailler avec ceux qui ont signalé des incidents.

### Filet de protection de l'eau potable

Le Ministère a mentionné diverses initiatives provinciales visant à assurer la sécurité de l'eau potable, notamment :

- la *Loi sur l'eau potable saine*, qui énonce les exigences relatives à une formation et à une certification améliorée des exploitants (le Ministère indique que l'Ontario se situe, dans ce domaine, parmi les autorités les plus avancées avec l'État de New York, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni et les Pays-Bas);
- les travaux concernant la mise en œuvre de l'ensemble des 121 recommandations figurant au rapport du commissaire Dennis O'Connor au sujet de l'enquête portant sur le cas de contamination des eaux de Walkerton par l'*E. coli* (38 exercices de planification de la protection des sources d'eau figurent dans les dispositions législatives récemment adoptées sur la qualité de l'eau);
- les travaux du Conseil consultatif ontarien de l'eau potable;

- les investissements dans les infrastructures (le Ministère plaide en faveur de ces investissements auprès de ses homologues du ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure et du gouvernement fédéral);
- la décision de l'Ontario d'adopter une nouvelle norme fédérale concernant les effluents d'eaux usées qui aura un effet protecteur sur les municipalités qui prélèvent leur eau potable à partir des eaux de surface.

Le Ministère a déclaré que depuis l'incident de Walkerton, un filet de protection de l'eau potable a été mis en place afin de veiller à ce que le Ministère soit avisé de tout incident indésirable concernant la qualité de l'eau, que des analyses adéquates soient réalisées et que le Ministère réponde aussi rapidement et efficacement que possible. Il a également réagi, en réponse aux questions du Comité, sur les procédures d'ajout ou de retrait de fluorure dans l'eau potable à suivre par les municipalités (consulter le *Journal des débats* du Comité, pages 305-306, pour obtenir de plus amples renseignements).

### Sources d'eau

Le vérificateur a constaté que la plupart des contaminants que l'on retrouve dans l'eau potable sont présents dans les sources d'eau alimentant les stations de traitement et que les exploitants de ces dernières n'ont qu'un contrôle limité sur la qualité de ces sources d'eau. Le vérificateur a remarqué que l'élimination des contaminants est en partie liée à la conception de la station de traitement. Les dépassements chimiques, biologiques et physiques/visuels peuvent provenir de stations de traitement qui ne disposent pas des capacités techniques nécessaires à leur élimination.

Le Ministère a confirmé que la conception d'une station de traitement ne permet pas toujours d'éliminer certaines substances que l'on retrouve dans l'eau telles que le fer. Il a expliqué que cela ne représentait pas nécessairement un risque pour la santé, contrairement aux incidents microbiologiques. Le Ministère a abordé les paramètres radiologiques en expliquant que nombre d'entre eux, y compris les niveaux de tritium, sont surveillés de façon régulière. Des normes ont été définies par l'entremise du Ministère en collaboration avec le gouvernement fédéral.

### Dépassements microbiologiques

Les procédures en place et les stations de traitement sont axées sur la découverte et le traitement des dépassements microbiologiques; l'exploitant dispose de la plupart des moyens pour lutter contre les problèmes microbiologiques qui représentent le plus grand risque pour la santé humaine. Le vérificateur a constaté que l'AOE avait relevé moins de dépassements microbiologiques que les autres installations.

Le président du conseil d'administration de l'AOE a déclaré que les problèmes microbiologiques représentaient un enjeu clé pour le conseil. Il a observé que l'AOE avait compté 70 dépassements microbiologiques dans ses installations au cours de l'exercice 2007-2008 contre 145 au cours de l'exercice 2006-2007. Il a présenté cette baisse comme un progrès important. L'objectif est d'atteindre un

résultat de zéro incident. Le conseil d'administration souhaite assurer le suivi des incidents par zone géographique et par installation de client en vue de déterminer les tendances et d'agir de façon proactive. Selon les représentants de l'AOE, une vigilance accrue des exploitants, de meilleurs programmes de formation assurant des procédures d'exploitation de bon niveau et une politique axée sur l'amélioration continue ont contribué à la baisse des incidents microbiologiques.

### Renseignements complémentaires

Le Ministère a fourni des renseignements complémentaires (voir la figure 1 ci-dessous) concernant le nombre total de dépassements microbiologiques dans les réseaux d'eau potable résidentiels municipaux.

<b>Figure 1 : Dépassements microbiologiques pour les réseaux d'eau potable résidentiels municipaux</b>		
<b>Exercice</b>	<b>Nombre de dépassements : réseaux exploités par l'AOE (environ 170 installations)</b>	<b>Nombre de dépassements : autres réseaux (environ 530 installations)</b>
2005-2006	172	800
2006-2007	145	530
2007-2008	72	385

Les données provenant du Bureau du vérificateur général de l'Ontario montrent qu'au cours de l'exercice 2006-2007, 173 installations de traitement de l'eau potable étaient exploitées par l'AOE et 534, par d'autres.

### Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande que :

- 1. Le ministère de l'Environnement indique au Comité permanent des comptes publics les mesures qu'il met en place pour partager avec l'ensemble des exploitants d'installations d'eau potable de la province, les meilleures pratiques de gestion des dépassements microbiologiques dans les installations d'eau potable découlant de l'expérience de l'Agence ontarienne des eaux (AOE) et des autres exploitants de la province.**

### Analyse des eaux usées

Le vérificateur a constaté que les limites acceptables concernant les contaminants énumérés dans les certificats d'approbation délivrés par le Ministère sont spécifiques de chaque installation. Si une installation ne dispose pas d'un certificat, les directives du Ministère s'appliquent. Certains incidents concernant les eaux usées se sont produits à la suite de dérivations : des eaux usées sont déviées du processus de traitement et déversées dans l'environnement sans être totalement traitées. Certains incidents ont eu lieu à la suite de débordements : ils se produisent généralement pendant les périodes de précipitations plus

importantes que d'habitude, lorsque la quantité d'eaux usées arrivant dans une installation de traitement dépasse la quantité maximale d'eau que la station peut traiter. D'autres incidents sont liés à des dépassements de déversements. Le vérificateur a recommandé que l'AOE établisse les causes ayant entraîné des incidents de dépassement, que ce soit par dérivation, par débordement ou par déversement afin de déterminer si des mesures opérationnelles pourraient être prises pour réduire ces incidents. Il a également recommandé l'établissement régulier de rapports à la haute direction proposant des mesures correctives.

L'AOE a observé que les propriétaires conçoivent les réseaux et peuvent, par exemple, avoir raccordé le réseau d'eaux pluviales avec le réseau d'égouts sanitaires. Le Ministère a indiqué que 106 municipalités de l'Ontario disposaient de réseaux d'assainissement mixtes. Les différentes municipalités présentent des capacités, des normes de conception, des priorités et des budgets différents. Même avec les nouveaux systèmes, on peut constater une infiltration à travers les joints, car les conduites d'égouts ne sont pas sous pression. Des facteurs tels que des nappes phréatiques proches de la surface peuvent entraîner un accroissement du débit dans les conduites, touchant ainsi les capacités de l'installation. Les installations sont conçues pour fournir des dérivations afin d'empêcher toute pressurisation des réseaux d'eaux usées. Cela peut entraîner des reflux dans les résidences.

#### Déclaration des débordements

Le Ministère demande à tous les propriétaires et exploitants de lui déclarer tout dépassement. Il dispose d'un Centre d'intervention en cas de déversement qui fonctionne 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Le Ministère veille à ce que les municipalités situées en aval soient informées de ces incidents et prennent des mesures de précaution. Le Ministère demande aux municipalités qui disposent de réseaux d'assainissement mixtes de mettre en place un plan de prévention et de contrôle de la pollution pour éviter les dérivations.

Le Comité a demandé des renseignements concernant un incident de dépassement qui s'est déroulé à Ottawa en 2006 et qui impliquait le dysfonctionnement d'une vanne. Le Ministère a indiqué qu'Ottawa avait reçu une amende de plus d'un demi-million de dollars pour cet incident. Il a ajouté qu'Ottawa mettait actuellement en œuvre un projet de contrôle en temps réel afin de permettre une intervention immédiate. De plus, il a expliqué que les renseignements concernant les incidents et les déversements étaient publics.

#### Renseignements complémentaires

Le Bureau du vérificateur général de la Ville d'Ottawa écrivait, dans le document intitulé *Vérification du déversement d'eaux usées 2006* :

Une fois l'événement terminé et corrigé, une culture d'incompréhension de l'importance du déversement d'eaux usées s'est manifestée et l'événement de 2006 n'a jamais été vu comme

digne d'intérêt. Selon nous, c'est une preuve d'incompétence de la part des gestionnaires impliqués. Cet événement n'a jamais été porté à l'attention des directeurs et des cadres supérieurs desdits gestionnaires, comme cela aurait dû être le cas étant donné l'ampleur du déversement. De plus, l'événement n'a été signalé au MEO (comme l'exige la loi) que 8 à 9 mois plus tard.<sup>1</sup>

### Déclaration des débordements (suite)

Le Comité souhaite assurer une divulgation publique rapide de ce type d'incidents. Le Ministère a indiqué que si un risque pour la santé était décelé, le médecin hygiéniste déterminerait la divulgation publique adéquate.

Le Ministère a expliqué qu'il existait deux exceptions pour lesquelles les municipalités n'étaient pas obligées de soumettre une déclaration. Tout d'abord, lorsqu'un avis de dérivation due à des opérations d'entretien prévues est soumis à l'avance. Ensuite, lorsque les municipalités équipées de réseaux d'assainissement mixtes ont mis en place un plan de prévention et de contrôle de la pollution (mentionné ci-dessus).

### Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande que :

2. **Le ministère de l'Environnement rende publiques, sur son site Web, les données relatives aux dépassements liés aux dérivations, aux débordements et aux déversements. Le Ministère doit soumettre au Comité permanent des comptes publics un rapport précisant comment ces données seront mesurées, en tout ou en partie, et combien de temps prendra la publication de ces données sur son site Web.**

### Information des municipalités

Le Comité a demandé si l'AOE informait les municipalités lorsqu'elle pensait que la réduction des débordements était possible. Par exemple, l'AOE peut recommander la séparation des gouttières d'eaux usées ou l'utilisation de compteurs d'eau. Un membre du Comité, qui est également un ancien maire, a expliqué qu'avant la mise en place de compteurs d'eau, la consommation d'eau de sa ville pouvait atteindre un million de gallons, contre 250 000 aujourd'hui.

M. Garrett, le président du conseil d'administration de l'AOE, a indiqué qu'il était en faveur d'une tarification des usagers à 100 % (facturation selon la

<sup>1</sup>Ville d'Ottawa, Bureau du vérificateur général de la Ville d'Ottawa, *Vérification du déversement d'eaux usées*, p. iv. Site Internet : [http://www.ottawa.ca/city\\_hall/mayor\\_council/auditor\\_general/audit\\_reports/2008/images/sewage\\_spill\\_en.pdf](http://www.ottawa.ca/city_hall/mayor_council/auditor_general/audit_reports/2008/images/sewage_spill_en.pdf), consulté le 28 octobre 2009. (Le rapport publié sur Internet porte la mention « Ebauche et confidentiel ».)

consommation d'eau mesurée). Il croit que cette méthode a une incidence directe sur la conservation de l'eau. Toutefois, M. Garrett a expliqué que la décision en la matière revient aux conseils municipaux et non à l'AOE. L'AOE facture la municipalité et cette dernière décide si elle souhaite, pour payer le contrat d'exploitation, réunir des fonds par la mise en place d'une tarification de l'utilisateur à 100 %, ou par une combinaison entre une tarification de l'utilisateur et des taxes ou encore par un autre moyen.

#### Installations rejetant des effluents à faible risque (écloseries)

Le Ministère agit dans le cadre d'un système de certificats d'approbation élaboré dans les années 1970. Ce système traite les effluents ainsi que les déversements à haut risque et à faible risque de la même façon. Le Ministère révisé actuellement ses exigences et réfléchit à un autre modèle qui pourrait s'appuyer sur le niveau de risque. Il a expliqué qu'il serait alors plus aisé pour les exploitations à faible risque, comme les écloseries, de respecter les normes du Ministère.

### Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande que :

- 3. Le ministère de l'Environnement rédige un rapport à l'intention du Comité permanent des comptes publics concernant les résultats de sa réflexion sur un nouveau système de certificats d'approbation. Le Ministère doit préciser si ce nouveau système intégrera un modèle s'appuyant sur le niveau de risque en vue de différencier les effluents et les déversements à haut risque de ceux à faible risque. Si c'est le cas, les critères utilisés pour l'évaluation des risques devront également figurer dans ledit rapport.**

#### Débordements liés aux activités agricoles

Le Comité a constaté que les exploitations agricoles ne disposaient pas des mêmes options en cas de débordement que celles discutées ci-dessus. Si une fosse n'est pas en mesure de gérer une quantité plus importante d'effluents, les exploitations agricoles ne sont pas dans la capacité de rejeter les surplus dans un ruisseau récepteur. L'AOE a déclaré que les flux agricoles sont prévisibles et qu'ils devraient être soumis à un ensemble de normes différent.

#### *Analyse et épandage des biosolides*

Les biosolides d'eaux usées peuvent être utilisés davantage en tant qu'engrais agricoles. Le vérificateur a examiné la gestion des biosolides dans l'une des installations de traitement des eaux usées exploitées par l'AOE. Il a noté plusieurs cas de rapports incomplets concernant le transport des biosolides. Le vérificateur a recommandé que l'AOE élabore des politiques et des procédures normalisées afin de veiller à ce que la quantité de biosolides retirés de ses installations soit consignée précisément et épandue sur les terres selon les quantités indiquées dans les certificats d'approbation des sites.

L'AOE a expliqué qu'elle a mis en œuvre une procédure normale d'exploitation dans l'ensemble de l'organisation afin de veiller à ce que les rapports de transport des biosolides soient complets et à ce que les apports quotidiens et saisonniers ne soient pas dépassés. L'AOE recueille l'information, la passe en revue puis s'assure qu'elle est transmise aux échelons supérieurs de l'organisation. Il n'incombe pas à l'AOE de contrôler les effets environnementaux et sur la santé de l'épandage de biosolides sur des terres agricoles.

Le Ministère a expliqué qu'il suivait les publications scientifiques concernant les biosolides et qu'il travaillait sur un nouveau cadre réglementaire concernant ces derniers ainsi que d'autres matériaux d'origine non agricole (se reporter à la section « renseignements complémentaires » ci-dessous pour obtenir de plus amples détails). Cette tâche revient au groupe de travail sur les biosolides du Conseil canadien des ministres de l'environnement. Les résidus pharmaceutiques dans les biosolides représentent une source d'inquiétude et une priorité pour le Ministère. Ce dernier veillera à ce que son cadre réglementaire soit à jour et protecteur; il réfléchit également à un accroissement des normes relatives à l'épandage des biosolides. Le Ministère pourrait également explorer d'autres moyens d'élimination à l'avenir. L'utilisation des biosolides en tant que carburant possible pourrait, par exemple, s'avérer intéressante.

### Renseignements complémentaires

En septembre 2009, le ministère de l'Environnement a annoncé que de nouvelles règles établissant des normes et des exigences cohérentes relatives à l'épandage d'éléments nutritifs sur des terres agricoles sont aujourd'hui en vigueur. Ces règles s'appliquent aux matières de source non agricole qui comprennent les biosolides d'eaux usées. Le Ministère a expliqué que les règles permettant de s'assurer que les matières de source non agricole épandues sur les terres agricoles de l'Ontario répondaient à des critères stricts et avaient un effet bénéfique pour les sols. Il a ajouté que les agriculteurs acceptant des éléments nutritifs, les transporteurs les déplaçant et les personnes à l'origine de ces matières de source non agricole relevaient soit de la *Loi sur la gestion des éléments nutritifs* soit de la *Loi sur la protection de l'environnement*. Cela permet de supprimer des processus d'approbation qui se chevauchent.

### Changements réglementaires concernant les matières de source non agricole

Le Ministère a déclaré que les nouvelles exigences se concentraient sur les matières épandues sur la terre tout en s'appuyant sur des normes existantes et intégrées aux modalités figurant dans les certificats d'approbation. Ces exigences comprenaient une attention plus importante apportée à la qualité de la matière et à la génération potentielle d'odeurs. Les changements visant à renforcer les normes et les exigences comprennent les éléments suivants :

- Les exigences énoncées précédemment dans les lignes directrices figurent désormais dans la réglementation.

- Certaines normes doivent être respectées selon la concentration de métaux, les contenus pathogènes et le potentiel de nuisance olfactive. Si les niveaux sont dépassés, la matière concernée ne peut pas être épandue sur des terres agricoles.
- Selon la qualité de la matière, certaines matières devront faire l'objet d'un plan d'épandage alors que pour d'autres, comme les biosolides d'eaux usées, le plan devra être approuvé par le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales. En outre, les producteurs à la source devront toujours respecter les exigences du certificat d'approbation pour la production de la matière concernée.

Jusqu'à présent, l'épandage de matières de source non agricole sur des terres agricoles était soumis à une approbation dans le cadre de la *Loi sur la protection de l'environnement*. Cela signifiait que certains producteurs et receveurs devaient obtenir un certificat d'approbation. Toutefois, les matières de source non agricole utilisées comme éléments nutritifs requéraient également une approbation dans le cadre de la *Loi sur la gestion des éléments nutritifs*; cela exigeait des producteurs qu'ils préparent une stratégie de gestion des éléments nutritifs et des receveurs qu'ils préparent un plan de gestion des éléments nutritifs. Ainsi, ces processus d'approbation se chevauchaient. Les producteurs de matières de source non agricole continueront de dépendre de la *Loi sur la protection de l'environnement* jusqu'à ce que lesdites matières arrivent aux portes de l'exploitation agricole; c'est à partir de là que les matières seront soumises à la *Loi sur la gestion des éléments nutritifs* de l'Ontario.

### Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande que :

- 4. Le ministère de l'Environnement, en consultation avec le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, fournisse au Comité permanent des comptes publics un rapport de la situation décrivant le processus permettant de vérifier que les personnes épandant des biosolides d'eaux usées sur des terres agricoles le font conformément aux quantités précisées dans les certificats d'approbation ou dans les stratégies ou plans de gestion des éléments nutritifs établis pour ces sites. Ce rapport doit également indiquer quel ministère sera chargé de déterminer l'effet cumulatif à long terme de l'épandage de biosolides d'eaux usées sur des terres agricoles et comment cet effet sera mesuré.**

### Conformité et surveillance des installations

Le vérificateur a énoncé un certain nombre de recommandations visant à assurer la conformité de l'AOE avec les exigences en matière d'environnement, de santé et de sécurité et à garantir que les problèmes récurrents et importants relevés sont corrigés rapidement. Il a déclaré, par exemple, que les installations présentant les risques les plus élevés devraient faire l'objet de vérifications et que toute lacune

notée devrait être enregistrée et classée par type et par importance afin de veiller à ce que les problèmes les plus graves soient traités de façon opportune.

L'AOE a indiqué qu'elle avait mis en place, dans le cadre de sa philosophie de gestion de la qualité, plusieurs systèmes proactifs qui allaient au-delà des exigences réglementaires. Ces systèmes comprennent : la santé et la sécurité au travail, les vérifications de la conformité internes et les autoévaluations des installations. Comme le recommande le vérificateur, l'Agence a indiqué qu'elle améliorerait la déclaration des incidents indésirables concernant la qualité de l'eau, les dépassements liés aux déversements et les dérivations en vue de faciliter la découverte des problèmes qu'elle peut résoudre ou pour lesquels elle peut fournir une assistance aux propriétaires des installations.

L'AOE a indiqué que la haute direction avait approuvé un nouveau mandat pour le comité des opérations et de la conformité de l'AOE. L'un des rôles clés du comité est d'analyser les tendances relevées dans les données sur le rendement et de signaler toute possibilité d'amélioration. Des mécanismes de signalement améliorés assureront que des priorités sont établies parmi les éléments de non-conformité et que ces derniers seront traités rapidement. De plus, toute mesure exigée de la part d'un client sera bien documentée. La haute direction rapportera également les conclusions au conseil d'administration de l'AOE.

## **Production de recettes**

### *Recouvrement total des coûts*

L'AOE doit fournir des services au secteur des eaux et des eaux usées selon le principe du recouvrement des coûts. Le vérificateur a noté que l'AOE avait engrangé 10,6 millions de dollars au cours des 10 dernières années, mais qu'elle avait subi des pertes dues à l'exploitation pendant huit de ces années; cela signifie en fait qu'elle a subventionné ses clients à hauteur de plus de 50 millions de dollars.

Le Ministère a exprimé sa satisfaction quant au commentaire du vérificateur sur l'amélioration du rendement financier de l'AOE et a fait remarquer que le personnel du Ministère fournissait à l'AOE le soutien nécessaire à la mise en œuvre des recommandations du vérificateur. L'AOE a déclaré qu'elle ne recevait aucun financement de la part du gouvernement pour subventionner ses exploitations et que, contrairement à d'autres services publics, elle ne jouissait pas d'un monopole. Elle fonctionne comme une entreprise commerciale et doit faire face à la concurrence pour obtenir des contrats dans un marché libre. Les recettes liées aux contrats et aux financements sont utilisées pour recouvrer les coûts liés à la prestation de services. L'AOE a souligné que c'était l'équilibre entre son obligation de rendre des comptes au public et son positionnement dans un marché concurrentiel qui la rendait unique en tant qu'organisme de la Couronne.

### *Contrats d'exploitation des installations*

L'AOE dispose généralement de deux types de contrats pour ses clients :

- prix fixe : un prix annuel est établi pour les coûts d'exploitation d'une installation, notamment les coûts liés au personnel, aux produits chimiques, aux fournitures, aux assurances et à l'énergie (prix rajusté annuellement principalement par rapport à l'inflation, aux changements du débit traité et aux modifications des coûts liés à des exigences réglementaires);
- sur dépenses contrôlées : les coûts d'exploitation de l'installation du client sont estimés au début de l'année et un rajustement est effectué à la fin de l'année, lorsque les coûts réels sont connus.

Le vérificateur a expliqué que l'AOE supportait les risques dans les contrats à prix fixe alors que toutes les augmentations de coûts étaient transférées aux clients avec les contrats sur dépenses contrôlées. La plupart des contrats de l'AOE sont des contrats à prix fixe. Ces derniers comprennent des risques liés à des augmentations des prix supérieures à celle de l'indice des prix à la consommation découlant d'éléments tels que la main-d'œuvre et les produits chimiques.

L'AOE a fait remarquer que bon nombre de ses contrats sont conçus pour prendre en compte le débit. Un grand nombre de ses contrats sont également à prix fixe. Ainsi, l'AOE a indiqué que pendant les années où le débit est excessif, par exemple lorsque les pluies sont importantes, l'AOE comme la collectivité sont touchées. Les débits excessifs entraînent alors des coûts supplémentaires pour des facteurs tels que la consommation de produits chimiques, d'électricité et de gaz. Cela entraîne à la fin de l'année des rajustements et des rapprochements de comptes sur les contrats, ce qui signifie une augmentation des prix pour la collectivité.

Le vérificateur a mis en évidence un certain nombre de domaines dans lesquels le processus de passation des contrats de l'AOE pourrait être amélioré en vue d'assurer de meilleures marges. Il a recommandé, par exemple, que l'AOE mette en place des mesures de contrôle concernant les décisions tarifaires et les justifications à l'appui ayant l'approbation des contrats.

L'AOE a déclaré qu'elle continuait de faire des progrès en ce qui concerne la durabilité financière de la tarification des contrats. Au cours des cinq dernières années, elle a progressé en matière de prestation de ses services d'exploitation selon le principe du recouvrement des coûts. Son engagement à atteindre son objectif perdure et elle met en œuvre les recommandations du vérificateur général à cette fin. Le nouveau système financier de l'AOE, lancé en juin 2007, a permis d'améliorer sa capacité à assurer le suivi, à comparer et à établir des rapports sur le rendement des contrats d'exploitation et d'ingénierie. L'AOE explique qu'elle poursuivra la mise en place des outils d'information de gestion proposés par ce nouveau système, ce qui lui permettra d'améliorer la mesure de son rendement et au final, ses activités commerciales.

L'AOE a expliqué qu'elle avait amélioré son processus de contrôle des dossiers contractuels afin de s'assurer que tous les documents et toutes les pièces justificatives permettant d'établir les propositions tarifaires sont centralisés en vue d'une analyse régulière. Elle révisé actuellement sa méthode interne de fixation des prix et renforce son processus d'approbation en vue de négocier de nouvelles marges de contrat.

### *Contrats de gestion de projet*

Les services d'ingénierie de l'AOE demandent à leurs ingénieurs et à leurs chefs de projet professionnels de fournir toute une gamme de services (des conseils techniques à la gestion) aux projets de construction de nouvelles installations. L'AOE exploite les installations d'eau potable ou d'eaux usées pour la plupart de ses clients de services d'ingénierie.

### Collectivités de Premières nations

L'AOE a expliqué qu'environ 16 % de ses clients étaient des collectivités de Premières nations. Elle travaille avec 35 conseils de bande et leur offre divers services, notamment en matière de surveillance, de formation et d'expertise. L'AOE, dans le cadre des fonds d'Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC), propose des services d'urgence pour les collectivités de Premières nations du Sud de l'Ontario (auparavant, ce service était proposé à l'ensemble des collectivités de Premières nations de la province). Des services d'urgence signifient que si une collectivité de Premières nations est confrontée à un problème en matière d'eau potable ou d'eaux usées, elle peut faire appel à l'AOE pour obtenir l'aide d'un exploitant certifié.

L'AOE a signifié qu'elle offrait aux collectivités de Premières nations du Nord de l'Ontario un soutien immédiat en ligne auquel s'ajoute, au besoin, un suivi sur place. L'AOE a récemment reçu un prix international pour son système d'acquisition et de contrôle des données (Supervisory Control and Data Acquisition – SCADA) qui lui permet de surveiller et de contrôler les installations à distance. Lorsque cela s'avère nécessaire, l'AOE propose également une assistance sur place en moins de 24 heures en se rendant dans les collectivités par les airs. Par exemple, lors des graves inondations ayant touché Kashechewan, des employés de l'AOE s'y sont rendus par les airs pour effectuer des réparations et remettre en état les réseaux d'eau et d'eaux usées.

L'AOE aide régulièrement ses clients dans le cadre du Safe Water Operations Program (programme d'opérations liées à l'eau salubre). L'AOE fournit une assistance, répond aux inquiétudes et forme du personnel. Elle fait partie du centre de formation des collectivités de Premières nations de Dryden, où elle propose des formations pour les membres des Premières nations qui y sont envoyés.

## **Gouvernance, responsabilité et efficacité**

### *Gouvernance et responsabilité*

L'enquête relative à l'incident de Walkerton a recommandé que l'AOE devienne un organisme autonome doté d'un conseil d'administration indépendant et qualifié responsable du choix de l'administrateur général. Aujourd'hui, le conseil d'administration de l'AOE est constitué de sous-ministres. Le vérificateur a constaté que l'AOE a depuis réussi à nommer de nouveaux membres qualifiés au conseil : six membres indépendants ont ainsi été nommés. Il recommande à l'AOE, pour aider le conseil d'administration à accomplir ses tâches de surveillance et à définir son orientation générale, d'améliorer la fiabilité et l'utilité des rapports sommaires présentés à son conseil d'administration.

Le président de l'AOE a expliqué que le conseil a orienté les gestionnaires en ce qui concerne les renseignements dont il a besoin pour accomplir ses tâches de surveillance. L'AOE a commencé à mettre en œuvre un système d'établissement de rapports amélioré à plusieurs niveaux de l'organisation. Cela comprend : l'obligation de présenter des rapports mensuels, trimestriels et annuels; l'exigence de rapports plus complets relatifs à la conformité, à l'exploitation, à la maintenance, à la formation et aux activités commerciales; l'amélioration de l'analyse et de la mise en évidence de tout problème systémique, et l'amélioration des procédures de recours à la hiérarchie pour le contrôle de la surveillance afin de veiller à ce que les renseignements nécessaires soient relayés au niveau approprié de l'organisation.

### *Établissement de rapports et mesure de l'efficacité*

Le vérificateur a indiqué que l'AOE a élaboré un certain nombre de bonnes mesures du rendement qu'elle a rendues publiques dans ses rapports annuels. Il recommande à l'AOE d'améliorer ses mesures du rendement en ce qui concerne son mandat de protection de la santé humaine et de l'environnement, et de réfléchir à l'amélioration de ses mesures du rendement en se concentrant davantage sur les résultats que sur les activités. L'AOE a signalé que son conseil d'administration a demandé que des mesures clés sur la conformité environnementale (comme les incidents indésirables concernant la qualité de l'eau, les dérivations et les avis d'ébullition de l'eau) et sur les questions de santé et de sécurité des travailleurs lui soient présentées et que les problèmes soient corrigés plus rapidement.

## **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande que :

- 5. Étant donné l'engagement déclaré de l'Agence ontarienne des eaux (AOE) envers l'amélioration du rôle de surveillance du conseil d'administration et envers la communication plus rapide au conseil des renseignements cruciaux relatifs aux dépassements dans les installations d'eau et d'eaux usées, le président de l'AOE devra avertir le Comité permanent des comptes publics de toute modification importante apportée aux pratiques de gouvernance et d'établissement**

**de rapports de l'AOE. Le président devrait fournir au Comité une description des renseignements précis soumis à l'attention du conseil, comme les dépassements dans l'eau potable, ainsi que toutes les procédures qui ont été mises en place pour résoudre toute situation préoccupante.**

## **LISTE DES RECOMMANDATIONS**

- 1. Le ministère de l'Environnement indique au Comité permanent des comptes publics les mesures qu'il met en place pour partager avec l'ensemble des exploitants d'installations d'eau potable de la province, les meilleures pratiques de gestion des dépassements microbiologiques dans les installations d'eau potable découlant de l'expérience de l'Agence ontarienne des eaux (AOE) et des autres exploitants de la province.**
- 2. Le ministère de l'Environnement rende publiques, sur son site Web, les données relatives aux dépassements liés aux dérivations, aux débordements et aux déversements. Le Ministère doit soumettre au Comité permanent des comptes publics un rapport précisant comment ces données seront mesurées, en tout ou en partie, et combien de temps prendra la publication de ces données sur son site Web.**
- 3. Le ministère de l'Environnement rédige un rapport à l'intention du Comité permanent des comptes publics concernant les résultats de sa réflexion sur un nouveau système de certificats d'approbation. Le Ministère doit préciser si ce nouveau système intégrera un modèle s'appuyant sur le niveau de risque en vue de différencier les effluents et les déversements à haut risque de ceux à faible risque. Si c'est le cas, les critères utilisés pour l'évaluation des risques devront également figurer dans ledit rapport.**
- 4. Le ministère de l'Environnement, en consultation avec le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, fournisse au Comité permanent des comptes publics un rapport de la situation décrivant le processus permettant de vérifier que les personnes épandant des biosolides d'eaux usées sur des terres agricoles le font conformément aux quantités précisées dans les certificats d'approbation ou dans les stratégies ou plans de gestion des éléments nutritifs établis pour ces sites. Ce rapport doit également indiquer quel ministère sera chargé de déterminer l'effet cumulatif à long terme de l'épandage de biosolides d'eaux usées sur des terres agricoles et comment cet effet sera mesuré.**
- 5. Étant donné l'engagement déclaré de l'Agence ontarienne des eaux (AOE) envers l'amélioration du rôle de surveillance du conseil d'administration et envers la communication plus rapide au conseil des renseignements cruciaux relatifs aux dépassements dans les installations d'eau et d'eaux usées, le président de l'AOE devra avertir le Comité permanent des comptes publics de toute modification importante apportée aux pratiques de gouvernance et d'établissement de rapports de l'AOE. Le président devrait fournir au Comité une**

---

**description des renseignements précis soumis à l'attention du conseil, comme les dépassements dans l'eau potable, ainsi que toutes les procédures qui ont été mises en place pour résoudre toute situation préoccupante.**