

Chapitre 1

Section 1.11

Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs

Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2021 :

Agence ontarienne des eaux

APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	1		1			
Recommandation 2	3	1			2	
Recommandation 3	1			1		
Recommandation 4	3		3			
Recommandation 5	2		1	1		
Recommandation 6	1			1		
Recommandation 7	1	1				
Recommandation 8	1			1		
Recommandation 9	3		3			
Recommandation 10	4		2	2		
Recommandation 11	7	0	3	4		
Recommandation 12	1	1				
Recommandation 13	2	1	1			
Recommandation 14	3	2		1		
Recommandation 15	5			5		
Recommandation 16	1				1	
Recommandation 17	2	1	1			
Recommandation 18	2		2			
Recommandation 19	2			1	1	
Recommandation 20	1				1	
Recommandation 21	1		1			
Total	47	7	18	17	5	0
%	100	15	38	36	11	0

Conclusion globale

Au 20 novembre 2023, L'Agence ontarienne des eaux (AOE) et le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (le Ministère) avaient pleinement mis en oeuvre 15 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2021*. Par ailleurs, d'autres mesures recommandées (38 %) étaient en voie d'être mises en oeuvre.

D'une part, l'AOE a pleinement mis en oeuvre des recommandations ou réalisé des progrès dans leur mise en oeuvre, notamment : établir le cercle consultatif des Premières Nations et s'engager à mettre en oeuvre les recommandations qui seront formulées par ce dernier; collaborer avec ses clients municipaux qui envoient leurs biosolides dans les sites d'enfouissement à la mise en oeuvre de nouvelles initiatives écologiques axées sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre grâce à la codigestion ou à d'autres initiatives connexes; définir des paramètres de mesure quantifiables et axés sur les résultats; aiguiller les municipalités vers Infrastructure Ontario si elles ont besoin de financement pour des projets de traitement de l'eau potable et des eaux usées; saisir dans son système d'information tous les calendriers d'analyse d'échantillons pour pouvoir informer les exploitants des analyses à venir; et collaborer avec ses clients en vue de déterminer les dates d'installation des actifs essentiels, pour pouvoir faire le suivi de la durée de vie utile de ces actifs et les gérer en conséquence.

D'autre part, le Ministère a pleinement mis en oeuvre des recommandations ou réalisé des progrès dans leur mise en oeuvre, notamment : rappeler aux propriétaires de réseaux d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées de faire rapport diligemment au Ministère de tout changement qui touche les exploitants de leurs installations; et procéder proactivement à l'uniformisation des autorisations environnementales de tous les réseaux d'eaux usées en établissant des définitions et des exigences d'analyse uniformes à l'égard des dérivations, des débordements

et des principaux contaminants pouvant être présents dans les eaux usées.

Toutefois, l'AOE et le Ministère ont fait peu de progrès, voire pas du tout, relativement à 36 % des recommandations.

D'une part, l'AOE a fait peu de progrès dans la mise en oeuvre de recommandations, notamment : évaluer le temps requis pour résoudre les cas de mauvaise qualité de l'eau et prendre des mesures pour accélérer la résolution de ces cas; faire un suivi pour s'assurer que les propriétaires prennent des mesures correctives de façon diligente afin de remédier à la cause des débordements, des dérivations et des dépassements de contaminants; collaborer avec ses clients pour s'assurer que ces derniers disposent de plans de gestion des actifs qui tiennent dûment compte des risques posés par le changement climatique; tenir compte de tous les frais généraux régionaux et autres lors de l'établissement des prix prévus aux contrats; évaluer avec précision l'état des actifs des clients avant de faire des projections de coûts; réévaluer chaque année les contrats qui donnent lieu à des marges négatives; et dans le cas des contrats à prix fixe, imposer une marge plus importante pour tenir compte du risque de hausse des coûts ou inclure des clauses particulières qui s'appliqueront en cas de variations importantes des coûts.

D'autre part, le Ministère a fait peu de progrès en ce qui concerne la recommandation de diligemment rendre publics tous les renseignements pertinents sur les dérivations, les débordements et les déversements.

De plus, le Ministère ne mettra pas en oeuvre trois de nos recommandations, notamment : exiger des exploitants responsables qu'ils détiennent un permis ou un certificat d'une catégorie égale ou supérieure à celle de l'installation qu'ils supervisent; faire appel au CIPC pour effectuer des vérifications régulières des employés qui ont accès aux actifs essentiels et aux systèmes de TI utilisés dans le cadre de l'exploitation des installations. Nous demeurons d'avis que ces mesures devraient être mises en oeuvre.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

Contexte

L'Agence ontarienne des eaux (AOE) est un organisme de la Couronne qui fournit des services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées à environ 4,5 millions d'Ontariennes et d'Ontariens. Bien qu'elle relève du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (le Ministère), l'AOE ne reçoit aucun paiement de transfert du gouvernement. Dans l'obtention de contrats, elle livre concurrence aux organismes du secteur privé et, au stade de notre suivi, elle avait conclu avec des municipalités 147 ententes concernant l'exploitation et l'entretien d'installations de traitement de l'eau potable et des eaux usées (environ 200 ententes recensées en 2020). En 2022, l'AOE a généré des produits de 261 millions de dollars (contre 223 millions de dollars en 2020) et un revenu net de 7 millions de dollars (contre 10 millions de dollars en 2020), elle comptait près de 930 employés (contre près de 900 au stade de notre audit) et elle exploitait 27 % (le même pourcentage qu'en 2020) des réseaux municipaux d'approvisionnement en eau potable de l'Ontario.

Notre audit avait révélé que l'AOE obtenait de bons résultats au chapitre du traitement de l'eau potable comparativement aux exploitants privés et aux installations exploitées par les municipalités. Le nombre de dépassements de contaminants par installation était plus bas dans les installations qu'elle exploitait que dans les autres, et l'Agence corrigeait rapidement la situation lorsque des dépassements survenaient. En ce qui concerne le traitement des eaux usées, le nombre moyen de dérivations et de débordements d'eaux usées non traitées qui étaient signalés par installation était plus bas dans le cas de l'AOE que dans celui des installations exploitées par le secteur privé et les municipalités. Par contre, les réseaux résidentiels municipaux d'eau potable exploités par l'AOE avaient fait l'objet de plus d'avis d'ébullition d'eau en moyenne que ceux des autres exploitants.

Nous avons déterminé que l'AOE aurait pu faire davantage pour soutenir les communautés des Premières Nations (dont certaines qui devaient se conformer à des avis d'ébullition d'eau depuis des années). Nous avons également perçu l'occasion pour l'AOE de réduire les quantités de biosolides acheminés vers les sites d'enfouissement et de préparer ses clients aux répercussions des changements climatiques.

Voici un aperçu de nos principales constatations :

- Le financement d'amorçage accordé par la province n'était plus nécessaire pour soutenir les activités de l'AOE. En 2003, l'AOE a consenti, à même les capitaux d'amorçage reçus de la province, un prêt de 120 millions de dollars à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier pour l'aider à mener ses activités. Étant donné que l'AOE avait tiré des bénéfices de ses activités de 2015 à 2021, elle n'avait plus besoin des intérêts produits par ce prêt pour pouvoir poursuivre ses activités. Le prêt devait venir à échéance en mars 2023.
- L'AOE détenait d'importants investissements, mais aucun plan n'était prévu pour retourner à la province les fonds qui en sont tirés. Aux termes de son plan stratégique, l'AOE prévoyait concentrer ses efforts sur l'accroissement de ses produits d'exploitation afin de les porter de 223 millions de dollars en 2020 à 303 millions d'ici 2026. Au 31 décembre 2020, l'AOE avait un excédent accumulé de 233 millions de dollars, et des investissements de 75 millions dans des soldes bancaires, des dépôts à terme et d'autres effets, mais elle n'a pas transféré les fonds excédentaires à la province. Il avait été indiqué lors de nos discussions avec le Ministère que ce dernier n'avait pas l'intention de demander à l'AOE de lui verser une part de ses bénéfices ou quelque autre montant.
- L'AOE affectait son personnel opérationnel en se fondant principalement sur les résultats historiques, et aucun paramètre de mesure de la charge de travail n'était utilisé pour évaluer l'efficacité et l'efficacité du personnel. Nous

avons examiné l'affectation du personnel régional de l'Agence en 2020, et relevé des écarts importants dans le nombre d'employés affectés par installation dans chaque région. Par exemple, l'Agence gérait 5 installations dans la région de Peel Sud, et elle y avait affecté 178 employés, soit plus de 35 employés par installation. Par contre, dans six autres régions, on recensait moins d'un employé par installation.

- Les dérivations, les débordements et les déversements qui sont survenus dans des installations de traitement des eaux usées exploitées par l'AOE ont été signalés au Ministère comme cela est requis, mais certains renseignements clés ne figuraient pas dans la base de données ministérielle sur les déversements, comme l'heure où chaque événement a débuté et celle où il a pris fin, le nom de l'installation où le déversement a eu lieu, la quantité de produits déversés, l'impact du déversement sur l'environnement, et des renseignements détaillés sur la cause de l'événement.
- L'AOE gérait des actifs – ce qui inclut la planification connexe et les travaux d'entretien préventif – sans disposer de renseignements complets sur l'âge, la criticité ou le rendement de ces actifs. En juillet 2021, 71 % des actifs enregistrés dans le système de gestion des actifs de l'AOE n'étaient pas assortis de leur date d'installation, et, pour 42 %, il manquait des renseignements sur les coûts, comme le prix d'achat ou le coût de remplacement; en outre, on ne disposait pas de données sur le rendement de ces actifs. L'AOE comptait sur le personnel opérationnel local pour déterminer les réparations majeures à effectuer.
- Le système de surveillance électronique de l'AOE n'était pas en mesure de détecter les cas

où les résultats des tests sont insatisfaisants. Le système de gestion des données sur les processus de l'Agence contenait les résultats des analyses périodiques d'échantillons d'eau potable et d'eaux usées, mais non les données relatives au respect des limites permises pour les contaminants analysés. De ce fait, le système ne pouvait pas signaler les résultats d'analyse qui sont insatisfaisants. De même, comme le système ne contenait pas de données sur la quantité maximale d'eau qu'une installation de traitement de l'eau potable était autorisée à prélever à partir d'une source d'eau donnée, il ne pouvait pas indiquer si une installation avait dépassé le volume maximal d'eau pouvant être prélevé. L'Agence s'en remettait plutôt aux exploitants d'installations et aux laboratoires pour relever manuellement les problèmes et signaler les dépassements.

Nous avons formulé 21 recommandations préconisant 47 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit. L'AOE et le Ministère s'étaient engagés à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

État des mesures prises à l'égard des recommandations

D'avril à juillet 2023, nous avons effectué des travaux d'assurance. Nous avons reçu une déclaration écrite de l'Agence ontarienne des eaux et du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs comme quoi, le 20 novembre 2023, ils nous avaient fourni des renseignements complets et à jour sur l'état des recommandations formulées dans notre audit initial, deux ans auparavant.

Mandat

Recommandation 1

Afin de préciser le rôle de l'Agence ontarienne des eaux (l'AOE), le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs doit déterminer si les objectifs de l'Agence doivent être axés sur la croissance des produits d'exploitation et des revenus, ou sur la prestation de services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées aux clients qui en ont besoin, en assurant un bon rapport coût-efficacité.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que le rôle de l'AOE touchant les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées en Ontario n'était pas clairement défini. À l'origine, l'AOE avait pour mandat de « fournir des services de traitement de l'eau et des eaux usées fiables et économiques selon une approche de recouvrement des coûts ». En 2010, l'aspect relatif au « recouvrement des coûts » a été supprimé du mandat de l'Agence pour que cette dernière puisse réaliser des bénéfices dans le cadre de ses contrats, et aussi pour lui permettre de jouer un rôle en vue de faire en sorte que l'Ontario devienne une plaque tournante de l'innovation concernant tout ce qui touche l'eau. En avril 2016, dans un rapport, un expert-conseil externe en concluait que le mandat et les activités de base de l'AOE ne concordaient pas avec les objectifs et les priorités de la province. Au stade de notre audit, le Ministère nous avait dit que la prestation de services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées constituait la priorité de l'AOE. Or, l'AOE avait soumis au Ministère des plans en vue de mettre davantage l'accent sur le financement par prêts et la croissance des revenus. En approuvant le plan d'activités 2020 de l'AOE, le Ministère a fourni son soutien à l'approche de cette dernière en ce qui touche la croissance des revenus.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère demeurait en pourparlers avec l'AOE afin qu'elle songe à concilier les besoins en croissance des revenus avec la prestation de services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées selon un bon rapport coût-efficacité. L'AOE maintient les services aux populations des Premières Nations, en milieu rural et du Nord qui génèrent des profits minimes ou des pertes modestes. Souvent, ces populations sont négligées par les concurrents du secteur privé.

En juin 2023, le Ministère a entrepris, sous la direction d'un tiers, l'examen du mandat de l'AOE, comme l'exige la Directive concernant les organismes et les nominations. L'examen cherchera notamment à déterminer :

- si l'organisme provincial se livre aux activités prévues par son mandat;
- si le mandat demeure conforme aux objectifs et aux priorités du gouvernement de l'Ontario;
- si l'organisme provincial est le mieux placé pour remplir une partie ou la totalité des fonctions ou si un ministère, un autre organisme provincial ou une autre entité devrait s'en charger.

Le Ministère nous a dit qu'il souhaite prendre connaissance de l'aboutissement de cet examen avant de mettre en oeuvre ce qui se rapporte à notre recommandation. Il s'attend à ce que l'examen du mandat soit achevé d'ici décembre 2023.

Recommandation 2

Afin d'améliorer la qualité de l'eau des Premières Nations et de la rendre sûre pour la consommation humaine, l'Agence ontarienne des eaux, en collaboration avec le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs et le gouvernement du Canada par l'entremise de l'Ontario First Nations Technical Services Corporation, doit :

- établir le cercle consultatif des Premières Nations, et mettre en oeuvre les recommandations qui seront formulées par ce dernier;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE prévoyait de créer un cercle consultatif des Premières Nations composé de cinq à sept membres; les Premières Nations participantes pourraient ainsi faire part de leurs conseils, de leurs connaissances et de leur expérience particulière relativement à la façon dont l'Agence pouvait améliorer ses partenariats avec les communautés des Premières Nations et mieux donner suite à leurs besoins et à leurs préoccupations en matière d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées. L'objectif était de mettre sur pied ce cercle consultatif d'ici septembre 2021.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté qu'en décembre 2021, l'AOE avait mis sur pied le Cercle consultatif des Premières Nations afin de bien connaître, du point de vue de leurs communautés, les difficultés globales auxquelles ces dernières se heurtent relativement à l'eau. Le Cercle consultatif des Premières Nations se réunit tous les trimestres pour discuter des enjeux qui touchent les Premières Nations et l'AOE; depuis sa création, cinq réunions ont eu lieu.

Nous avons appris de l'AOE que son conseil d'administration examinera les conseils et les recommandations du Cercle consultatif des Premières Nations en vue de leur mise en oeuvre par la direction. Aucune recommandation n'avait été formulée par le Cercle consultatif des Premières Nations au stade de notre suivi.

- *évaluer les réseaux d'alimentation en eau des 26 communautés des Premières Nations où des avis d'ébullition d'eau sont en vigueur;*
- *fournir une formation aux exploitants des Premières Nations, une fois que les mises à niveau des installations d'approvisionnement en eau seront terminées.*

État : Ne sera pas mise en oeuvre.

Le Bureau du vérificateur général continue d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que cette année-là en juillet, il y avait 44 avis d'ébullition d'eau à long terme en vigueur dans 26 communautés des Premières Nations. De 2018 à 2020, l'AOE a fourni des services reliés à l'eau potable à deux communautés des Premières Nations où six avis concernant la qualité de l'eau sont en vigueur. Ces deux communautés clientes figurent toujours sur la liste d'endroits visés par des avis d'ébullition d'eau, en dépit des travaux menés par l'AOE pour soutenir ou exploiter leurs réseaux d'eau potable. D'après le Ministère, l'AOE n'a pas comme responsabilité de prendre des mesures en vue d'éliminer les avis d'ébullition d'eau; son mandat est plutôt d'aider à améliorer l'approvisionnement en eau potable des communautés des Premières Nations grâce à la formation et au soutien opérationnel, et ce, dans la mesure où elle reçoit le paiement des services fournis.

Au stade de notre suivi, l'AOE a déclaré qu'à titre d'entité autofinancée, elle n'était pas en mesure d'achever les travaux énoncés dans cette recommandation et qu'elle ne mettrait pas en oeuvre ces mesures recommandées. Toutefois, elle entend collaborer avec le Cercle consultatif des Premières Nations pour discerner les moyens les plus performants par lesquels appuyer les communautés des Premières Nations à l'avenir.

Analyse de l'eau potable, signalement des résultats insatisfaisants et rendement de l'AOE

Recommandation 3

Afin d'offrir des services d'approvisionnement en eau sûrs et fiables, l'Agence ontarienne des eaux doit évaluer le temps requis pour résoudre les cas de mauvaise qualité de l'eau et prendre des mesures pour accélérer la résolution de ces cas.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, selon ce que nous avons constaté, il fallait en général moins de temps à l'AOE pour rectifier la situation en cas de quantités trop élevées de contaminants chimiques et microbiologiques dans l'eau potable des réseaux municipaux par rapport au temps moyen calculé pour l'ensemble des exploitants. Toutefois, l'élimination des quantités trop élevées d'autres contaminants avait pris plus de temps dans les installations exploitées par l'AOE que dans celles qui relevaient directement des municipalités ou des exploitants privés.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que depuis juin 2022, l'AOE recueille chaque mois des données sur les délais d'intervention pour corriger les dépassements. Au stade de notre suivi, l'AOE en était à recueillir les données et à vérifier celles qu'elle avait obtenues. Dès que l'ensemble de données sera complet et suffisant, l'AOE analysera les délais d'intervention pour déterminer s'il y a matière à amélioration. L'AOE entrevoit l'amorce de cette analyse en septembre 2023 et l'examen de chaque catégorie des cas de mauvaise qualité de l'eau afin d'en dégager les causes profondes éventuelles et d'étudier la possibilité d'abrèger les délais de résolution. L'AOE prévoit d'ajouter la variable du « délai de résolution » à la fonctionnalité d'un nouveau système de santé, de sécurité et de conformité dont la mise au point est attendue afin de suivre l'évolution des cas de mauvaise qualité de l'eau. Ce nouveau système n'était toujours pas instauré au stade de notre suivi.

Analyse des eaux usées, rendement et impact environnemental

Recommandation 4

Afin de recueillir des données comparables et fiables sur la qualité des effluents d'eaux usées, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (le Ministère) doit procéder proactivement à l'uniformisation des autorisations environnementales

de tous les réseaux d'eaux usées, peu importe que ceux-ci fassent ou non l'objet de modifications :

- *en établissant des définitions et des exigences d'analyse uniformes à l'égard des dérivations et des débordements;*
- *en exigeant que les résultats des analyses fassent l'objet d'un rapport annuel au Ministère;*
- *en exigeant également que les exploitants procèdent à des analyses de dépistage des principaux contaminants pouvant être présents dans les eaux usées.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2024.

Détails

Au fil de notre audit de 2021, nous avons constaté que la terminologie utilisée et les exigences énoncées dans les autorisations environnementales (les autorisations) délivrées à chaque usine de traitement des eaux usées relativement aux concentrations maximales permises de contaminants variaient considérablement selon que les autorisations avaient été délivrées avant ou après 2018, année à laquelle s'est amorcée au Ministère l'utilisation d'un nouveau modèle d'autorisation normalisé. Après avoir examiné un échantillon d'autorisations délivrées entre 1978 et 2007, nous avons constaté que celles-ci ne comportaient pas de mention ni de définition des dérivations et des débordements, de sorte que les eaux usées faisant l'objet de telles mesures de contournement étaient assujetties à des normes pouvant varier selon l'usine de traitement. Aucune des autorisations ne comportait d'exigence d'analyse des eaux usées (c.-à-d. partiellement traitées ou non) en cas de dérivation ou de débordement avant leur rejet dans l'environnement. De plus, aux termes des documents d'autorisation de certaines usines de traitement, la présentation d'un rapport annuel au Ministère n'était pas exigée; en outre, certaines usines de traitement n'étaient pas tenues d'effectuer des analyses à même leur effluent terminal (eaux usées rejetées) pour

détecter la présence d'*E. coli*. Selon ce que le Ministère nous a appris, à titre cumulatif en septembre 2021, environ 20 % seulement des usines de traitement des eaux usées avaient reçu la nouvelle autorisation normalisée. Le Ministère ne prévoyait pas de mettre à jour les modalités des anciennes autorisations tant que les propriétaires des réseaux en question n'allaient pas présenter de demande de modification de leurs autorisations environnementales.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mis sur pied au début de 2022 un groupe de travail. Celui-ci, composé de municipalités, d'organismes d'exploitation et d'experts-conseils, est chargé d'examiner le modèle normalisé des autorisations environnementales (les autorisations) dans sa forme actuelle en lien avec les réseaux de traitement des eaux usées et de donner de la rétroaction à ce sujet. Le groupe a formulé plus de 300 commentaires à propos du modèle. À la suite de cet examen, on a amorcé au Ministère la rédaction de la nouvelle version du modèle d'autorisation normalisé à l'égard des réseaux de traitement des eaux usées.

Cette version comporte actuellement :

- des définitions et des exigences d'analyse uniformes à l'égard des dérivations et des débordements;
- l'exigence selon laquelle les résultats des analyses doivent faire l'objet d'un rapport annuel au Ministère;
- l'exigence selon laquelle les exploitants procèdent à des analyses de dépistage des principaux contaminants pouvant être présents dans les eaux usées.

Le Ministère prévoit d'achever les mises à jour au modèle d'ici mars 2024 et de publier une proposition dans le Registre environnemental de l'Ontario pour fins de consultation d'ici juin 2024. Une fois achevée la nouvelle version du modèle d'autorisation, le Ministère prévoit d'en amorcer la mise en oeuvre aux réseaux de traitement des eaux usées d'ici décembre 2024.

Recommandation 5

Afin de détecter et de prévenir les événements ayant une incidence négative sur le traitement des eaux usées, comme les débordements, les dérivations et les quantités trop élevées de contaminants, l'Agence ontarienne des eaux doit :

- *saisir dans son système d'information tous les calendriers d'analyse d'échantillons pour pouvoir informer les exploitants des analyses à venir;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2024.

Détails

Au cours de notre audit de 2021, nous avons examiné les données de 25 usines de traitement des eaux usées pour voir si le personnel de l'AOE prélevait des échantillons d'eaux usées conformément à la fréquence d'analyse établie dans l'autorisation de chaque usine de traitement et si, à chaque usine de traitement, on avait signalé les dépassements au Ministère comme il se doit. Nous avons relevé qu'à une usine de traitement des eaux usées, le personnel de l'AOE avait prélevé des échantillons pour mesurer les concentrations d'azote total Kjeldahl à 29 reprises seulement au cours de l'année civile 2020, plutôt qu'à 52 reprises comme il était exigé dans l'autorisation. L'AOE nous avait déclaré que l'erreur dans la fréquence des analyses s'était produite parce que son personnel avait utilisé un ancien calendrier d'analyse et que les dates d'échantillonnage étaient erronées.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2022, l'AOE a tenu un atelier sur l'échantillonnage et une séance de collecte de données à l'intention de ses gestionnaires du processus de sécurité et de la conformité pour leur permettre d'en savoir plus sur les pratiques d'échantillonnage en cours, notamment qui fait quoi, ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas, les difficultés logistiques et la documentation. De plus, en mars 2023, l'AOE a tenu des ateliers au cours desquels son équipe de gestion des actifs au siège social et son personnel chargé de la conformité et de la santé et de la sécurité ont discuté des pratiques exemplaires liées à la conformité, à la santé et la sécurité ainsi qu'à l'échantillonnage.

L'objectif des ateliers était de définir les tâches normalisées, les plans de travail et les fréquences d'échantillonnage.

L'AOE prévoit de passer en revue la rétroaction reçue lors des ateliers, de dégager les pratiques exemplaires et d'intégrer certaines exigences en matière d'échantillonnage à son système de gestion des actifs d'ici la fin de 2024.

- *faire un suivi pour s'assurer que les propriétaires prennent des mesures correctives de façon diligente afin de remédier à la cause des débordements, des dérivations et des dépassements de contaminants.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, selon ce que nous avons constaté, bien que l'AOE ait formulé des recommandations relativement à quatre usines de traitement des eaux usées pour lesquelles elle exploitait les réseaux de collecte et de traitement, et qu'elle ait signalé plus de 10 cas de dérivation ou de débordement en 2019 et en 2020, seulement deux usines de traitement avaient donné suite aux recommandations. On s'était alors inquiété de l'éventualité suivante : sans mesures correctives, des dérivations et des débordements continueraient de se produire aux usines de traitement en question.

Au fil de notre suivi, l'AOE nous a informés qu'elle ne peut pas ordonner aux propriétaires d'usines de traitement de prendre des mesures correctives avant une date butoir parce qu'elle n'est pas un organisme de réglementation. En définitive, il incombe à chaque propriétaire d'instaurer des mesures correctives. L'AOE nous a dit qu'elle prévoyait plutôt d'appuyer ses clients dans l'achèvement de plans d'atténuation. De plus, le Ministère a imposé des conditions aux propriétaires d'usines de traitement des eaux usées où il y a des cas de débordement pour les contraindre à mener des études et à discerner des mesures permettant d'éliminer ces cas ou d'en réduire la fréquence. Concrètement, le Ministère a intégré ces conditions à la nouvelle autorisation environnementale regroupée d'infrastructure linéaire (AERIL); ce document

regroupe l'ensemble des autorisations particulières d'une municipalité relativement aux eaux pluviales en une seule autorisation environnementale. Nous avons appris que l'AERIL permettra de fixer certaines dates butoirs en lien avec les études, et que les mesures découlant de ces évaluations se traduiront vraisemblablement par des mises à niveau appréciables de l'infrastructure dont la mise en oeuvre nécessitera de nombreuses années. Puisqu'il s'agit d'une initiative continue, son achèvement dépendra de l'échéancier précisé dans l'AERIL de chaque client.

Recommandation 6

Afin d'aider ses clients municipaux à prendre des mesures pour contrer les risques posés par le changement climatique et l'incidence que pourrait avoir le changement climatique sur les actifs essentiels, l'Agence ontarienne des eaux doit collaborer avec ses clients pour s'assurer que ces derniers disposent de plans de gestion des actifs qui tiennent dûment compte des risques en question.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que la haute direction de l'AOE reconnaissait que le changement climatique soulève des risques clés pour l'Agence et que l'une des principales initiatives de l'AOE en matière de changement climatique consiste à travailler avec les clients à l'élaboration de plans de gestion des actifs qui met davantage l'accent sur les conséquences du changement climatique pour les actifs essentiels. Nous avons également constaté que l'AOE en était à élaborer des plans de gestion des actifs tenant compte de l'incidence du changement climatique pour 14 clients, à savoir seulement 7 % des 201 clients avec lesquels elle avait un contrat d'exploitation et d'entretien en vigueur en 2020.

Or, au stade de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE avait élaboré des plans de gestion des actifs qui tiennent compte de l'incidence du changement climatique pour seulement 15 de ses 201 clients. L'AOE nous a dit qu'elle prépare des plans de gestion des actifs seulement à l'égard des clients avec lesquels

elle a conclu un contrat en la matière plutôt que de l'ensemble des clients avec lesquels elle a un contrat d'exploitation et d'entretien. Certains clients choisiront d'élaborer les plans de gestion des actifs à l'interne, tandis que d'autres confieront à des experts-conseils tiers le travail s'y rapportant. L'AOE peut demander à ses clients de lui transmettre des copies de ces plans, mais cette demande n'est aucunement contraignante. Selon le paragraphe 5(1) du Règlement de l'Ontario 588/17 pris en vertu de la Loi sur l'infrastructure au service de l'emploi et de la prospérité, chaque municipalité devra préparer un plan de gestion des biens pour ses biens d'infrastructure municipale essentiels d'ici le 1^{er} juillet 2024.

Recommandation 7

Afin d'aider ses clients municipaux à atteindre l'objectif de réacheminement des matières organiques des sites d'enfouissement à l'horizon 2030 et de réduire les émissions de gaz à effet de serre, l'Agence ontarienne des eaux doit collaborer avec tous ceux de ces clients qui envoient leurs biosolides dans les sites d'enfouissement pour mettre en oeuvre de nouvelles initiatives écologiques axées sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre grâce à la codigestion et à d'autres initiatives connexes.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que les 20 usines de traitement des eaux usées exploitées par l'AOE et qui fournissaient des services au plus grand nombre de clients avaient expédié en 2020 quelque 4 000 tonnes de biosolides et 14 600 mètres cubes de biosolides sous forme liquide aux sites d'enfouissement. Aux termes de sa lettre de mandat, l'AOE doit favoriser un plus grand réacheminement des déchets en appuyant la création et la mise en oeuvre de centres d'énergie renouvelable qui utilisent des eaux usées et des déchets organiques concentrés pour produire du biogaz pouvant être utilisé.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE donne aux clients qui expédient des biosolides aux sites d'enfouissement des conseils sur les avantages que

comportent les initiatives écologiques qui permettent de réduire les émissions de gaz à effet de serre grâce à la codigestion ou à d'autres initiatives connexes. L'AOE a indiqué qu'elle donnera des directives aux clients. Toutefois, ce n'est pas elle qui décide au bout du compte de mettre en oeuvre ou non les nouvelles initiatives, mais bien les municipalités.

L'AOE a mis sur pied un programme et des ressources pour aider les municipalités à réacheminier les biosolides des sites d'enfouissement. Elle a analysé les pratiques courantes de gestion des biosolides et entrepris des études de faisabilité en la matière à l'égard de cinq clients municipaux en 2023, après quoi elle a préparé et offert deux webinaires par année à ses clients à propos de la récupération des biosolides et des ressources et du réacheminement des déchets.

Signalement des dérivations, des débordements et des déversements

Recommandation 8

Afin de fournir au public des renseignements détaillés sur les dérivations, les débordements et les déversements ayant une incidence sur l'environnement, et d'informer les personnes qui fréquentent les plans d'eau à des fins récréatives au sujet des risques que présentent les eaux potentiellement contaminées, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs doit diligemment rendre publics tous les renseignements pertinents sur ces incidents, notamment le moment où ils ont débuté et celui où ils se sont terminés, le nom de l'installation où l'incident s'est produit, le volume d'eau ou de produits se rapportant à la dérivation, au débordement ou au déversement, la cause complète de l'incident et son impact environnemental.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, selon ce que nous avons constaté, bien que tous les rapports soumis par l'AOE sur les déversements aient été affichés dans le Catalogue de données de l'Ontario, il manquait beaucoup de renseignements clés, comme l'heure à

laquelle le déversement a débuté et celle à laquelle il s'est terminé, le nom de l'usine de traitement où le déversement s'est produit, le volume de produits déversés, l'impact environnemental du déversement et des précisions suffisantes sur la cause.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté qu'en décembre 2022, le Ministère a affiché dans le Catalogue de données de l'Ontario un ensemble de données à jour sur les déversements et les autres incidents environnementaux. Toutefois, l'ensemble de données à jour n'englobait que le niveau d'impact environnemental de l'incident. Il n'englobait pas l'heure à laquelle l'incident a débuté et celle à laquelle il s'est terminé, ni le nom de l'usine de traitement où l'incident s'est produit, ni le volume de la dérivation, du débordement ou du déversement, ni les renseignements complets sur la cause de l'incident. Selon ce que le Ministère a indiqué, dans le cadre de son engagement à l'égard de l'amélioration continue, il tiendra compte de données supplémentaires qui peuvent être recueillies et rendues publiques et continuera d'étudier des processus internes en vue d'améliorer la qualité des données.

Enjeux en matière de TI

Recommandation 9

Afin que tous les résultats insatisfaisants dans les installations de traitement de l'eau potable et des eaux usées soient connus et examinés rapidement par les centres régionaux, l'Agence ontarienne des eaux doit s'assurer :

- *que les centres régionaux enregistrent dans le système de gestion des données sur les processus toutes les limites de concentrations associées aux paramètres d'analyse pour les réseaux de traitement de l'eau et des eaux usées;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le système de gestion des données sur les processus

de l'AOE, où sont stockés les résultats de ses analyses régulières d'échantillons d'eau potable et d'eaux usées, ne contenait pas les concentrations maximales permises pour les substances analysées pendant le traitement de l'eau potable ou des eaux usées. C'est donc dire que le système ne pouvait pas signaler les dépassements de contaminants révélés par les résultats d'analyse des échantillons d'eau; cette responsabilité avait incombé à chacun des exploitants des usines de traitement et des gestionnaires régionaux de la conformité aux 11 centres régionaux de l'AOE. Il n'avait pas permis non plus la mise en place d'une surveillance centralisée par l'équipe de l'Agence chargée d'appuyer la conformité générale et qui exerce ses activités à partir du siège social de l'AOE, à Mississauga.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE en était à examiner le modèle de système de gestion des données sur les processus de chaque usine de traitement afin de vérifier l'exactitude des limites de concentration au niveau de chaque site et à l'échelle globale. L'examen de l'AOE portait sur la vérification et la saisie, au niveau de chaque site, des limites de concentration associées aux paramètres d'analyse des réseaux d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées. L'échéancier de déploiement aux centres régionaux a été établi en fonction de l'état de préparation et de l'offre des ressources.

En juillet 2023, à titre cumulatif, les limites de concentration au niveau de chaque site avaient été vérifiées et saisies dans le système de gestion des données sur les processus des usines de traitement des eaux usées et de l'eau potable à cinq centres régionaux (Waterloo; Est; Kawartha Trent; Centre-Ouest; Sud-Ouest); les travaux à ce chapitre étaient achevés à 50 % à deux autres centres (Georgian Highlands; Peel Sud), et ils devaient s'amorcer à trois autres centres (Nord-Est; Essex; Nord-Ouest). Le centre régional restant (Huron-Elgin) compte un seul client qui a demandé que son propre système serve à la collecte des données plutôt que de recourir au système de gestion des données sur les processus de l'AOE. L'AOE a relaté qu'en juillet 2023, elle demeurait en voie d'achever le déploiement à tous les centres régionaux d'ici la fin de l'année.

De plus, une mise à jour du logiciel du système de gestion des données sur les processus a été effectuée pour permettre l'activation d'un module de gestion des alarmes. Pendant notre suivi, l'AOE continuait de travailler à la configuration des messages d'alarme, parallèlement à la validation des limites de concentration associées aux paramètres d'analyse au niveau de chaque site. Une fois la configuration terminée, le signalement du gestionnaire des alarmes du système sera activé et un signalement automatique sera envoyé par courriel au personnel responsable de l'usine de traitement si le système détecte un résultat des analyses qui se situe au-delà des limites de concentration.

- *que les centres régionaux enregistrent dans le système de gestion des données sur les processus le volume maximal d'eau pouvant être prélevé;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que le système de gestion des données sur les processus n'indique pas la quantité maximale d'eau qu'une usine de traitement de l'eau potable peut prélever périodiquement d'une source d'eau. C'est donc dire que le système ne pouvait pas signaler les prélèvements d'eau dépassant la limite permise; cette responsabilité avait incombé à chacun des exploitants des usines de traitement et des gestionnaires régionaux de la conformité.

Au fil de notre suivi, selon ce que nous avons constaté, dans le cadre du déroulement de la mise à jour du système de gestion des données sur les processus à chaque centre régional, l'AOE en était à examiner le modèle de gestion des données sur les processus de chaque usine de traitement afin de vérifier l'exactitude du volume maximal au niveau de chaque site et à l'échelle globale. L'examen de l'AOE portait sur la vérification, au niveau de chaque site, du volume maximal d'eau pouvant être prélevé à chaque usine de traitement. Le calendrier de mise en oeuvre quant à la vérification et à la saisie, au niveau de chaque site, du volume maximal d'eau pouvant être prélevé aux centres régionaux est le même que le calendrier de

mise en oeuvre relaté à la première mesure de suivi de la **recommandation 9**. L'AOE prévoit d'enregistrer dans le système de gestion des données sur les processus le volume maximal d'eau pouvant être prélevé d'ici la fin de 2023.

Pendant notre suivi, l'AOE continuait également de travailler à la configuration des messages d'alarme, parallèlement à la validation du volume maximal d'eau pouvant être prélevé à chaque usine de traitement au niveau de chaque site. Une fois la configuration terminée, le signalement du gestionnaire des alarmes du système sera activé et un signalement automatique sera envoyé par courriel au personnel responsable de l'usine de traitement si le système détecte un débit qui dépasse le volume maximal d'eau pouvant être prélevé.

- *que son équipe de la conformité surveille les résultats des analyses pour confirmer que les résultats insatisfaisants sont signalés au Ministère par les centres régionaux, veille à ce que toute tendance négative révélée par les résultats des analyses fasse l'objet d'une enquête et prend des mesures correctives s'il y a lieu.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2024.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que la responsabilité des analyses, de la surveillance continue et du signalement des résultats insatisfaisants au Ministère incombait entièrement aux centres régionaux. L'équipe de la conformité de l'AOE consistait à fournir un soutien et des outils de conformité aux régions ainsi qu'à régler tout problème de non-conformité systémique dans les usines de traitement de l'AOE. À propos des dépassements, l'équipe de la conformité de l'Agence obtenait de l'information dont la fiabilité était discutable parce que cette information provenait des régions plutôt que de provenir directement du système de gestion des données sur les processus. Il lui était donc plus difficile d'exercer une surveillance et de corriger les dépassements fréquents.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté qu'en octobre 2022, l'AOE a fait appel à un expert-conseil pour que soient définies les exigences du système ainsi qu'à un fournisseur pour créer le

système de santé, de sécurité et de conformité qui sera proposé. Une fois achevé, ce système doit permettre à l'équipe de conformité de l'Agence de suivre les résultats insatisfaisants aux centres régionaux, de veiller à ce que les tendances négatives fassent l'objet d'une enquête et de prendre des mesures correctives, si besoin est. L'AOE prévoit de dresser la liste des exigences relatives au système à l'aide d'ateliers destinés au personnel puis d'intégrer celle-ci au processus de demande de propositions quant à la sélection d'un fournisseur. La mise en oeuvre du projet de solution de santé, de sécurité et de conformité est attendue en décembre 2024.

Recommandation 10

Afin de se protéger plus efficacement contre les risques de cyberattaque, de protéger également les actifs de ses clients et d'assurer la continuité des services en limitant le plus possible les perturbations éventuelles, l'Agence ontarienne des eaux doit mettre à l'essai ses systèmes de cybersécurité chaque année ou chaque fois que des changements sont apportés à ses systèmes essentiels :

- *en menant des tests de pénétration sur ses systèmes de TI;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que, même si elle avait effectué une évaluation de la vulnérabilité en novembre 2020, l'Agence n'avait jamais effectué d'analyse de cybersécurité exhaustive, comme un test de pénétration, pour mieux cerner ses vulnérabilités en matière de cybersécurité. Si l'on se fie aux pratiques exemplaires de l'industrie, il est recommandé d'effectuer des tests de pénétration au moins une fois l'an, ou chaque fois qu'un changement majeur est apporté aux systèmes de technologie de l'information (TI).

Au stade de notre suivi, l'AOE en était à passer en entrevue les fournisseurs qui effectueront les tests de pénétration. L'AOE s'attend à ce que les tests de pénétration soient effectués d'ici le 31 décembre 2023, et à ce qu'un rapport sur les résultats soit présenté.

- *en mettant sur pied un centre de données secondaire à titre de site de reprise après sinistre;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, selon ce que nous avons constaté, la haute direction de l'AOE était consciente du fait que les cyberattaques constituent un risque important, mais l'Agence n'avait pas pour autant de centre de données secondaire dans l'éventualité d'une catastrophe à son centre de données principal. Le centre de données secondaire est une installation dotée des composantes essentielles de l'infrastructure de TI, comme des serveurs, du matériel de réseau et des logiciels, pour pouvoir reprendre rapidement les activités opérationnelles si le centre de données principal interrompt ses activités.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE n'avait pris aucune mesure pour mettre en place un centre de données secondaire permettant la reprise des activités après une catastrophe.

- *en faisant l'essai de son plan de reprise après sinistre;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Au cours de notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE n'avait pas mis à l'essai depuis 2018 son plan de reprise après sinistre pour évaluer sa capacité de reprendre ses activités en cas de catastrophe, par exemple une cyberattaque ou une panne. Conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie, les organisations devraient effectuer un test complet de reprise après sinistre au moins une fois par an.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que les mesures à prendre à la suite de cette recommandation avaient été reportées en raison du volume de travail opérationnel en cours à l'AOE.

- *et en effectuant une évaluation des menaces et des risques.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici juin 2024.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE n'avait pas effectué d'évaluation des menaces et des risques depuis 2018, malgré les changements importants apportés à ses systèmes de TI dans le cadre de son projet de transformation opérationnelle (un projet de TI visant à améliorer les processus opérationnels).

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE prévoit d'entreprendre les travaux en la matière d'ici juin 2024, une fois que les autres mises à niveau du réseau qui étaient alors en cours seront terminées.

Gestion et entretien des actifs

Recommandation 11

Afin de gérer efficacement les infrastructures d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées de ses clients, et de recommander le remplacement des actifs connexes en temps utile, l'Agence ontarienne des eaux (AOE) doit :

- collaborer avec ses clients en vue de déterminer les dates d'installation des actifs essentiels, pour pouvoir faire le suivi de la durée de vie utile de ces actifs et les gérer en conséquence;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici juin 2024.

Détails

Au stade de notre audit, nous avons constaté que l'AOE exploitait près de 55 000 actifs de ses clients, à savoir des réservoirs d'eau, des bassins, des réservoirs de rétention de boues, des génératrices, des filtres à eau et des analyseurs de chlore. On en trouvait la liste dans le système de gestion des actifs de l'AOE. Toutefois, on ne disposait pas de la date d'installation de 71 % des actifs en question. Par conséquent, ni l'AOE ni ses clients ne connaissaient leur âge. Au moyen de l'âge de l'actif, ainsi que d'autres facteurs comme sa criticité et son rendement, on peut déterminer le bon moment pour en faire l'entretien, le remettre en état ou le remplacer.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que depuis 2022, le personnel de l'AOE est en mesure d'ajouter la date d'installation des actifs au système

de gestion des actifs. En juin 2023, à titre cumulatif, huit centres régionaux sur 11 avaient saisi la date d'installation de 21 % à 61 % des actifs qu'ils gèrent. Ce pourcentage variait d'un centre régional à l'autre. Voici le pourcentage d'actifs à l'égard desquels des données ont été saisies dans le système pour chaque centre jusqu'à maintenant :

- Est : 61 %
- Kawartha Trent : 59 %
- Sud-Ouest : 54 %
- Centre-Ouest : 51 %
- Nord-Ouest : 34 %
- Essex : 33 %
- Georgian Highlands : 26 %
- Nord-Est : 21 %

L'AOE nous a appris que la date d'achèvement de cette initiative dépendra de la disponibilité du personnel et de l'information des clients, mais qu'elle s'attend à ce que tous les centres régionaux aient fourni au système toutes les données essentielles sur les actifs, y compris les dates d'installation, d'ici le 30 juin 2024.

- utiliser les données sur les pannes et les réparations, aux fins d'élaborer les plans d'entretien préventif et de gestion des actifs;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2024.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE n'analysait pas les données sur les pannes d'actifs. La mesure de l'efficacité des travaux d'entretien préventif s'en trouvait compliquée.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté qu'en 2022, l'AOE a ajouté à son système de gestion des actifs une fonctionnalité qui lui permettra de faire le suivi des raisons expliquant les pannes d'actifs. L'AOE a créé des codes normalisés en la matière que le personnel du site du centre régional du peut sélectionner en cas de panne, de façon à rehausser la constance des données quant à la raison pour laquelle l'actif est tombé en panne. Grâce à la nouvelle base de données normalisée sur les codes des pannes d'actifs, l'AOE sera en mesure de faire le suivi des causes des pannes d'actifs et d'en tirer des renseignements à partir desquels préparer des plans d'entretien préventif et

de gestion des actifs. Selon l'échéancier à cette fin, il est prévu que le déploiement complet de la base de données dans le groupe des opérations de l'AOE se fera en décembre 2024.

- *définir des indicateurs de rendement clés à l'appui de la gestion des actifs afin de pouvoir mesurer l'efficacité des ordres de travaux d'entretien préventif;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans le cadre de notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE appliquait le même calendrier d'entretien préventif de routine à tous les actifs des clients, sans tenir compte de leur âge, de leur rendement ou de leur état.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE s'est mise à saisir des données sur les actifs – comme l'âge (d'après la date d'installation) et le coût de remplacement – dans le système de gestion des actifs. L'AOE a indiqué qu'elle amorcera la préparation d'indicateurs de rendement clés à l'égard des actifs une fois qu'elle aura terminé de saisir les données sur les actifs de ses clients dans le système de gestion des actifs.

- *concentrer ses efforts sur l'amélioration du rendement aux installations où il y a une hausse du nombre d'ordres de travaux correctifs et de travaux urgents;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2025.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que les ordres de travaux urgents et la prise de mesures correctives avaient diminué dans l'ensemble, mais augmenté à certains sites. Concrètement, quatre usines de traitement sur cinq ayant reçu le plus grand nombre d'ordres de travaux réactifs (urgences, entretien correctif ou rappels au travail après les heures normales) en 2020 avaient affiché une tendance à la hausse quant à ces types d'ordres de travail. Nous avons également relevé que l'AOE n'avait pas fait d'enquête pour connaître les raisons de cette hausse aux quatre usines de traitement en cause.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté qu'en mars 2023, l'AOE a ajouté des tableaux de bord à son système de gestion des actifs pour suivre l'évolution du nombre d'ordres de travaux correctifs et de travaux urgents à l'échelle des centres régionaux, des groupements et des sites. Les tableaux de bord permettent au personnel opérationnel de l'AOE de repérer les sites qui affichent un nombre élevé d'ordres de travaux correctifs, ou une tendance à la hausse à cet égard. De plus, au début de 2023, l'AOE a tenu des séances mensuelles et trimestrielles avec le personnel des centres régionaux et les cadres supérieurs responsables des opérations afin d'examiner les tendances des données tirées des tableaux de bord à l'échelle des groupements et des sites. L'AOE s'attend à ce que cette recommandation soit pleinement mise en oeuvre d'ici décembre 2025.

- *faire le suivi de tous les ordres de travaux préventifs et correctifs en regard des actifs;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté qu'il n'y avait pas de corrélation directe entre les actifs dont le remplacement était recommandé par l'AOE et ceux qui présentaient le plus de problèmes relativement aux cinq sites que nous avons examinés. Cet état de choses s'expliquait essentiellement par la raison suivante : l'AOE ne faisait pas le suivi de tous les ordres de travaux préventifs et correctifs par rapport aux actifs figurant dans son système de gestion des actifs.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté que le système de gestion des actifs de l'AOE est seulement en mesure de faire le suivi des ordres de travaux préventifs et correctifs au niveau des actifs si les ordres de travaux comportent un numéro d'actif. Or, le personnel de l'AOE a précisé que les ordres de travaux, notamment ceux à caractère préventif, ne sont pas forcément en corrélation avec un actif en particulier. De plus, dans le système de gestion des actifs, les ordres de travaux préventifs ne doivent pas obligatoirement comporter un numéro d'actif. L'AOE n'a donc pas établi de processus afin que les ordres de travaux préventifs et correctifs fassent l'objet d'un suivi par rapport aux actifs.

- *fournir suffisamment de renseignements à l'appui des recommandations annuelles incluses dans les plans d'immobilisations et les plans d'exécution de gros travaux d'entretien préparés pour les clients;*

État : **Peu ou pas de progrès.**

Détails

Au cours de notre audit en 2021, nous avons examiné les plans d'immobilisations et les plans d'exécution de gros travaux d'entretien de l'AOE en 2019 et en 2020 relativement à un échantillon d'usines de traitement afin de déterminer si ces plans renseignaient suffisamment les clients pour leur permettre de prendre des décisions de dépenses éclairées. Nous avons constaté que certains plans ne comportaient pas de justification à l'égard de chacun des actifs dont le remplacement était recommandé lors de l'une ou l'autre des deux années examinées. De plus, nous avons constaté que d'autres plans comportaient une justification, mais pas de données sur les pannes des actifs dont le remplacement était recommandé, pendant que les renseignements sur l'âge et l'état des actifs étaient restreints.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE a conçu un nouveau modèle de plan d'immobilisations et d'exécution de gros travaux d'entretien qui comporte des champs supplémentaires pour permettre de déterminer la justification d'un projet, notamment : les changements climatiques; l'innovation; l'optimisation énergétique; la planification des infrastructures de croissance et de développement et les autorisations en ce sens; la conformité environnementale; la santé et la sécurité.

Toutefois, certains renseignements faisaient encore défaut dans le modèle, comme l'âge et l'état de l'actif, le nombre de pannes récentes de l'actif, la criticité de l'actif (son importance dans l'exploitation de l'usine de traitement) et le coût de remplacement.

- *faire le suivi des progrès concernant les remplacements recommandés.*

État : **Peu ou pas de progrès.**

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que seulement 2 des 10 usines de traitement exploitées par l'AOE et que nous avons échantillonnées vérifiaient si les remplacements d'actifs recommandés par l'AOE avaient été approuvés par le client. De plus, nous avons relevé que seulement 2 des 10 usines de traitement exploitées par l'AOE et que nous avons échantillonnées faisaient le suivi des progrès réalisés dans la mise en oeuvre des recommandations.

Au fil de notre suivi, l'AOE a précisé que le système de gestion des actifs pouvait servir à faire le suivi des progrès réalisés dans les ordres de travaux ayant trait aux actifs des clients qu'elle recommandait de remplacer. Toutefois, dans le système, le suivi des progrès réalisés n'est pas exigé. Selon ce qu'elle nous a dit, parallèlement aux futures mises à niveau du système, l'AOE se penchera sur la possibilité d'ajouter des champs en lien avec les ordres de travaux d'immobilisations afin de préciser si le propriétaire autorise ou reporte les recommandations relatives aux immobilisations.

Surveillance exercée par le Ministère

Recommandation 12

Pour pouvoir assurer la mise à jour exacte et rendre compte publiquement des renseignements sur les exploitants responsables des réseaux d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées, nous recommandons que le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs rappelle chaque année aux propriétaires de lui faire rapport diligemment de tout changement qui touche les exploitants de leurs installations.

État : **Pleinement mise en oeuvre**

Détails

Au cours de notre audit de 2021, selon ce que nous avons constaté dans la base de données du Ministère, il n'était pas indiqué correctement que l'AOE exploitait 15 usines de traitement de l'eau potable. Aux termes d'une exigence du Ministère, les propriétaires de

réseaux de traitement de l'eau potable et des eaux usées doivent enregistrer ceux-ci auprès du Ministère et mettre à jour les renseignements affichés dans leur profil.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté qu'en mars 2023, le Ministère a envoyé une note de service aux propriétaires et exploitants de réseaux municipaux d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées afin de leur rappeler de tenir à jour les renseignements affichés dans leur profil en la matière, notamment en ce qui touche le volet opérationnel. Le Ministère nous a appris que cette procédure aura lieu chaque année et il a l'intention d'envoyer le prochain rappel avant la fin de l'exercice 2023-2024.

Surveillance interne

Recommandation 13

Afin d'assurer pleinement la conformité aux règlements et aux lignes directrices en vigueur, l'Agence ontarienne des eaux doit :

- *incorporer les dépassements, les dérivations, les constatations faites lors des inspections du Ministère et des inspections des contrôles internes (par SAI Global) à ses critères de sélection fondée sur le risque pour les nouveaux audits des systèmes intégrés et les nouveaux audits de la sécurité, des processus et de la conformité;*

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Au cours de notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE ne tenait compte ni des inspections du Ministère, ni des inspections des contrôles internes (par SAI Global, fournisseur externe) ni des dépassements de contaminants et des dérivations à titre de facteurs de risque dans la sélection des usines de traitement en vue d'un audit. Des 95 usines de traitement sélectionnées en 2021 en vue d'un audit des systèmes intégrés ou d'un audit de la sécurité, des processus et de la conformité :

- seulement 4 des 10 usines de traitement où les dépassements de contaminants dans l'eau potable étaient les plus élevés au cours des 2 années précédentes avaient été sélectionnées en vue d'un audit;
- seulement 1 des 10 usines de traitement où les dérivations ou les débordements étaient les plus prononcés au cours des 2 années précédentes avait été sélectionnée en vue d'un audit;
- seulement 4 des 10 usines de traitement où les dépassements de contaminants dans les eaux usées étaient les plus élevés au cours des 2 années précédentes avaient été sélectionnées en vue d'un audit;
- aucune des usines de traitement où des problèmes de conformité avaient été décelés lors des audits menés par SAI Global n'a été sélectionnée en vue d'un audit.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté qu'au début de 2022, l'AOE a mis à jour les critères employés dans la sélection des usines de traitement de l'eau potable et des eaux usées en vue d'un audit. En effet, les usines de traitement où les incidents environnementaux (comme les dépassements de contaminants et les dérivations) et les constatations des inspections du Ministère augmentent en nombre sont désormais visées par les nouveaux critères de sélection en vue des audits des systèmes intégrés et des audits de la sécurité, des processus et de la conformité.

Pour ce qui est de la prise en compte des constatations des inspections des contrôles internes au stade de la sélection des usines de traitement qui feront l'objet des audits des systèmes intégrés et des audits de la sécurité, des processus et de la conformité, l'AOE a déclaré qu'il n'était pas nécessaire d'intégrer les constatations des audits de SAI Global aux critères de sélection et que les critères d'audit dont elle se sert actuellement suffisent à signaler le risque accru de défaut de conformité d'un réseau résidentiel municipal d'approvisionnement en eau potable.

- *exercer un suivi centralisé des constatations faites dans le cadre de tous les audits internes et de toutes*

les inspections du Ministère, et veiller à ce que les régions prennent rapidement les mesures correctives nécessaires.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2024.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que l'équipe de la conformité de l'AOE consignait les problèmes relevés lors des inspections du Ministère, mais qu'elle ne faisait pas de suivi pour savoir si les problèmes avaient été réglés. Il appartenait à chacune des régions de prendre les mesures correctives qui s'imposent, mais les régions ne rendaient pas de comptes à l'équipe de la conformité afin de faire le point sur l'état des problèmes décelés lors des inspections du Ministère.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté qu'en octobre 2022, l'AOE a fait appel à une firme d'experts-conseils pour que soient définies les exigences du système ainsi qu'à un fournisseur pour créer le système de santé, de sécurité et de conformité qui sera proposé. L'AOE prévoit de dresser la liste des exigences relatives au système à l'aide d'ateliers destinés au personnel, dont le suivi à l'échelle centrale des résultats des audits et des inspections, puis d'intégrer celle-ci au processus de demande de propositions quant à la sélection d'un fournisseur. La mise en oeuvre du projet de solution de santé, de sécurité et de conformité est prévue en décembre 2024.

Mesurer le rendement et faire rapport à ce sujet

Recommandation 14

Afin de pouvoir mesurer adéquatement son rendement et d'en rendre compte publiquement, l'Agence ontarienne des eaux doit :

- *définir des paramètres de mesure quantifiables et axés sur les résultats;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que certains des paramètres de mesure du rendement de l'AOE étaient en fait de simples jalons. Parmi les exemples de jalons, mentionnons la mise en place d'un cercle consultatif des Premières Nations et la création d'un plan d'action d'ici la fin de l'année, ou la mise au point d'une nouvelle stratégie communautaire à l'appui de l'élimination des avis d'ébullition d'eau à long terme. Nous avons également constaté que d'autres paramètres de mesure du rendement étaient axés sur les activités plutôt que sur les résultats, de sorte qu'ils ne mesurent pas l'incidence réelle ni le résultat des efforts de l'AOE. À titre d'exemple, dans une campagne de marketing conçue pour conscientiser la population à l'importance de ne pas disposer de ses déchets dans la toilette, l'objectif était de susciter 10 millions d'impressions ou de visionnements de la population dans les médias sociaux.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE a intégré à ses plans d'activités 2022-2024 et 2023-2025 des mesures quantifiables axées sur les résultats. Par exemple, elle a ajouté à son plan d'activités 2022-2024 l'objectif stratégique de maintenir des réseaux d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées sûrs et fiables pour ses clients ainsi que les mesures connexes des résultats, notamment :

- deux réseaux d'approvisionnement en eau potable ou moins exploités par l'AOE obtiennent des cotes d'inspection inférieures à 90 %;
- plus de 75 % des réseaux d'approvisionnement en eau potable exploités par l'AOE obtiennent une cote d'inspection de 100 %;
- cinq réseaux de traitement des eaux usées ou moins exploités par l'AOE font l'objet de rapports d'inspection où il y a défaut de conformité à plus de cinq éléments;
- trois usines de traitement des eaux usées ou moins présentent un taux de conformité inférieur à 90 % quant aux limites des effluents.

- *établir des objectifs d'amélioration;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans le cadre de notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE fixait souvent des objectifs nettement en deçà du rendement atteint l'année précédente. Par exemple, en ce qui concerne les mesures de santé et de sécurité, l'AOE avait fixé en 2020 à 1,6 le taux cible d'incidents comptabilisables en lien avec les accidents du travail, alors qu'elle a amélioré ses résultats à ce chapitre chaque année de 2017 à 2019, et que le pire taux atteint au cours de cette période s'établissait à 1,09. De même, l'AOE s'était fixé en 2020 comme objectif un taux de 0,42 relativement aux blessures avec interruption de travail; or, chaque année de 2017 à 2019, elle a affiché des taux améliorés (inférieurs) à ce chapitre et le pire taux (supérieur) qu'elle ait obtenu au cours de cette période-là se situait à 0,33.

Au cours de notre suivi, en ce qui touche quatre jalons clés en matière de rendement opérationnel, l'AOE ne s'était pas fixé comme objectif une amélioration du rendement dans son plan d'activités 2023-2025; or, elle avait dépassé les objectifs en la matière au cours des exercices 2021 et 2022.

- *faire rapport publiquement au sujet de son mandat de base, qui consiste à fournir des services de traitement de l'eau potable et des eaux usées sécuritaires et fiables.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE ne faisait rapport publiquement que de ses objectifs quant à l'expansion de ses activités, à la hausse de sa productivité et au soutien à ses clients et ses employés, sans aborder la qualité des services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées dont elle assure la prestation. Il s'agit là pourtant de son mandat de base. Concrètement, nous avons constaté que l'AOE n'avait pas défini de paramètre de mesure du rendement applicable à la qualité de l'approvisionnement en eau potable ou du traitement des eaux usées provenant des usines qu'elle

exploite. En outre, s'agissant de l'ensemble des usines de traitement dont elle assure l'exploitation, l'AOE ne faisait rapport ni des dépassements de contaminants et des incidents ayant des répercussions négatives sur la qualité de l'eau potable, ni des dépassements de contaminants et du nombre de dérivations, de débordements et de déversements en lien avec le traitement des eaux usées. Qui plus est, l'AOE ne faisait pas rapport de la cote d'inspection annuelle moyenne attribuée par les inspecteurs du Ministère aux usines de traitement de l'eau potable dont elle assure l'exploitation.

Au fil de notre suivi, lors de notre examen du rapport annuel 2022 de l'AOE, nous avons remarqué qu'il s'y trouvait des objectifs cibles de rendement et les résultats obtenus quant à ce qui suit : les inspections des réseaux d'approvisionnement en eau potable; les cas de mauvaise qualité de l'eau; les avis d'ébullition d'eau; les inspections des réseaux de traitement des eaux usées; les limites des effluents; les incidents de dérivation; les permis d'exploitation.

Gestion du contrat

Recommandation 15

Afin d'appliquer à chaque client une marge brute raisonnable et équitable, et d'éviter d'essuyer des pertes dans le cadre de ses contrats, l'Agence ontarienne des eaux doit :

- *tenir compte de tous les frais généraux régionaux et autres lors de l'établissement des prix prévus aux contrats;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté qu'en 2020, l'AOE perdait de l'argent dans 17 de ses contrats avec les clients (comme des municipalités et des clients et établissements industriels). Dans ces cas-là, l'AOE ne recouvrait même pas ses coûts directs ni la part applicable des coûts régionaux. Selon l'AOE, les marges négatives associées à certains contrats avec les clients tenaient à une budgétisation erronée

des coûts de main-d'oeuvre dans le cadre de contrats à prix fixe où les coûts additionnels n'ont pas pu être transférés au client.

Au cours de notre suivi, le personnel de l'AOE nous a dit qu'il s'était mis à analyser les frais généraux du siège social et des bureaux régionaux et à évaluer leur mise en application aux contrats avec les clients. Toutefois, le travail à cet égard a été reporté par suite de changements considérables apportés à la direction et à l'équipe des finances de l'AOE.

- *évaluer avec précision l'état des actifs des clients avant de faire des projections de coûts;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que les clients pour lesquels les marges étaient négatives en 2020 avaient majoritairement (à 76 %) conclu des contrats annuels à prix fixe. À partir d'un échantillon de contrats à prix fixe comportant des marges négatives, nous avons constaté que celles-ci étaient attribuables à des coûts supplémentaires – main-d'oeuvre, échantillonnage et produits chimiques – qui ne pouvaient être facturés aux clients. Dans le contexte du processus d'appel d'offres ayant trait aux services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées, l'AOE établit des projections concernant ses coûts à partir de son évaluation de l'état des actifs des clients. Or, le personnel de l'AOE nous a dit que l'état des actifs aux usines en question n'avait pas été évalué avec exactitude.

Au cours de notre suivi, l'AOE nous a informés qu'elle tente d'évaluer l'état préexistant des actifs des clients potentiels au moyen de visites sur place avant de prévoir les coûts dans le contexte du processus d'appel d'offres ayant trait aux services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées. Toutefois, l'AOE a indiqué que dans de nombreux cas, elle n'est pas en mesure d'évaluer pleinement l'état des actifs des clients potentiels en raison du temps limité pour effectuer des visites sur place, des courts délais pour préparer une soumission ou du volume élevé d'actifs à évaluer.

- *réévaluer chaque année les contrats qui donnent lieu à des marges négatives;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans le cadre de notre suivi, l'AOE nous a informés qu'elle avait étudié des possibilités de concevoir un rapport normalisé afin d'évaluer le rendement des contrats au fil du temps. Nous avons également appris de l'AOE qu'elle exige que certaines données soient accessibles à partir de son système de gestion des relations avec la clientèle et de son système financier en vue de la normalisation des rapports faits. Or, de telles données ne sont pas facilement accessibles : pour les obtenir et en faire l'analyse, il faut consentir d'importants efforts manuels.

En outre, toujours selon l'AOE, des discussions préliminaires étaient en cours pour évaluer les données qui pourrait provenir de chaque système et le meilleur moyen de faire rapport. L'AOE convient de la nécessité de mettre à niveau son système financier afin de produire des rapports cohérents qu'on pourra ensuite évaluer. Les travaux de mise à niveau du système financier s'amorceront en 2024.

- *attribuer tous les frais généraux régionaux aux clients à la fin de l'année, conformément à une méthode de répartition uniforme;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE n'avait pas de politique concernant la méthode d'imputation des frais généraux régionaux au sein des diverses régions. Il s'en était suivi que la mise en application de ces frais aux contrats avec les clients était incohérente. Par exemple, la région du Sud avait imputé les frais généraux aux heures travaillées réelles, tandis que la région du Nord les avait imputés (en ce qui touche les contrats à prix coûtant majoré) en proportion des revenus des clients.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE continue d'analyser la façon de tenir compte de tous les frais généraux des bureaux régionaux et du siège social lors de l'établissement des prix prévus aux contrats

(suivant ce qui est expliqué en détail à première mesure de suivi de la **recommandation 15**). Une fois la politique et l'analyse terminées, l'AOE cherchera à instaurer une méthode cohérente d'imputation des coûts.

- *dans le cas des contrats à prix fixe, imposer une marge plus importante pour tenir compte du risque de hausse des coûts, ou inclure des clauses particulières qui s'appliqueront en cas de variations importantes des coûts.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que lorsque l'AOE conclut un contrat à prix fixe, elle assume le risque que la hausse des coûts soit supérieure au rajustement en fonction de l'inflation. Plus de 80 % des contrats de l'AOE sont à prix fixe, de sorte que l'AOE assume le risque additionnel découlant de la possibilité que le prix des intrants comme la main-d'œuvre et les produits chimiques utilisés pour traiter l'eau potable augmente plus rapidement que l'indice des prix à la consommation.

Au fil de notre suivi, l'AOE nous a informés qu'elle avait effectué une évaluation préliminaire des contrats à prix fixe au début de 2023 et qu'elle prévoyait de passer en revue les possibilités dans le libellé des contrats en ce qui concerne l'établissement de plafonds pour certains produits de base, comme les produits chimiques. L'AOE nous a également dit qu'en 2023, elle avait créé un groupe de travail pour examiner les modèles et les modalités des contrats, et qu'elle prévoyait de veiller à ce qu'à l'avenir, les contrats à prix fixe englobent ce qui suit :

- l'indice des prix à la consommation devient un coût facturable au stade du rapprochement à la fin de l'exercice;
- il y a plafonnement du coût des articles dont les prix peuvent varier et qui sont assimilés à un risque élevé.

L'AOE a déclaré qu'elle continuera de passer en revue les pratiques exemplaires relatives aux contrats à prix fixe et qu'elle mettra à jour le libellé des contrats lorsqu'elle le pourra, pendant les renouvellements ou les négociations contractuelles.

Utilisation des bénéficiaires et prêts aux clients

Recommandation 16

À l'échéance du prêt consenti à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier, en 2023, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs doit récupérer le montant de 120 millions de dollars auprès de l'Agence ontarienne des eaux et décider avec elle de l'affectation future des fonds à des fins liées à cette dernière.

État : Ne sera pas mise en oeuvre.

Le Bureau du vérificateur général continue d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.

Détails

Au stade de notre audit, nous avons constaté qu'en date du 31 décembre 2020, l'AOE avait accumulé un excédent de 233 millions de dollars. Une partie de cet excédent découlait des revenus d'intérêts tirés d'un prêt de 120 millions de dollars que l'AOE avait consenti à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier (Infrastructure Ontario), à même les capitaux d'amorçage reçus de la province au moment de sa création pour l'aider à mener ses activités. Avant 2015, l'AOE générait des pertes d'exploitation, lesquelles étaient épongées au moyen des intérêts gagnés sur les capitaux d'amorçage. Depuis 2015, l'AOE tire un profit de ses activités, mais elle n'est pas tenue pour autant de verser des dividendes à la province.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que cette recommandation ne sera pas mise en oeuvre. Le 1^{er} mars 2023, date à laquelle le prêt de 120 millions de dollars à Infrastructure Ontario est venu à échéance, l'AOE l'a prolongé de 10 ans. Nous avons appris que cette décision a été prise à la suite de pourparlers entre l'AOE, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, le ministère des Finances, l'Office ontarien de financement et Infrastructure Ontario. L'AOE continuera de se servir des revenus d'intérêts tirés du prêt pour financer ses objectifs et les priorités gouvernementales énoncés dans la lettre de mandat que le Ministre lui a adressée. Selon ce que nous

avons relevé, au cours de chacun des deux exercices les plus récents, l'AOE a continué de faire des profits, à savoir 17,2 millions de dollars en 2021 et 7,3 millions de dollars en 2022, sans être tenue pour autant de verser des dividendes à la province.

Recommandation 17

Afin de maximiser le revenu tiré des actifs provinciaux et de minimiser le risque de perte découlant de ses activités de financement, l'Agence ontarienne des eaux doit :

- *élaborer un plan de gestion de la trésorerie ainsi qu'un échéancier pour faire un usage approprié des fonds ou pour transférer ses actifs de placement à la province afin que ces fonds puissent être investis centralement par un organisme de placement, comme l'Office ontarien de financement;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.

Détails

À la fin de 2020, l'AOE avait investi 75,1 millions de dollars dans des effets, dont des soldes bancaires et des dépôts à terme. Or, il existe un organisme spécialisé (l'Office ontarien de financement) ayant pour mandat d'effectuer des prêts et des investissements pour la province de l'Ontario; l'AOE peut donc prêter une attention accrue aux initiatives liées à ses activités de base, à savoir l'exploitation d'usines de traitement de l'eau potable et des eaux usées.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons appris que l'AOE avait conçu en 2022 un plan de dépenses à long terme qu'elle avait ensuite présenté au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Selon ce que le personnel de l'AOE nous a appris, il est décrit dans le plan l'utilisation appropriée de l'encaisse et des fonds, mais le transfert d'actifs à la province ne s'y trouve pas. Au moment de notre suivi, le président du conseil d'administration de l'AOE et le ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs avaient approuvé un règlement administratif d'investissement qui permettrait à l'AOE d'investir ses fonds excédentaires auprès de la Société

ontarienne de gestion des placements (SOGP). Nous avons également appris que le ministre des Finances avait approuvé le règlement administratif sur les investissements à la mi-novembre 2023 et que l'AOE prévoyait tenir des discussions à cet égard avec la SOGP à compter de décembre 2023.

- *aiguiller les municipalités vers Infrastructure Ontario si elles ont besoin de financement pour des projets de traitement de l'eau potable et des eaux usées.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Au cours de notre audit de 2021, nous avons constaté qu'en vertu de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement*, l'AOE était autorisée à accorder des prêts aux municipalités pour la construction d'usines de traitement de l'eau potable et des eaux usées. En outre, elle en avait reçu instruction de le faire dans la lettre de mandat que lui avait envoyée le ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Cela dit, d'autres entités gouvernementales accordent également des prêts aux municipalités pour la construction d'usines de traitement de l'eau potable et des eaux usées. Parmi ces entités, il y a le ministère de l'Infrastructure et Infrastructure Ontario.

Dans le cadre de notre suivi, l'AOE nous a appris qu'elle aiguille vers Infrastructure Ontario les municipalités qui ont besoin de financement en lien avec des projets d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées.

Questions relatives au personnel

Recommandation 18

Afin d'assurer une utilisation efficace et efficiente des ressources en personnel, l'Agence ontarienne des eaux doit :

- *définir et utiliser des paramètres de mesure de la charge de travail pour évaluer l'efficacité et l'efficience du personnel;*

- évaluer chaque année les affectations de personnel en fonction de la charge de travail.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2026.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons révélé des écarts importants dans le nombre d'équivalents temps plein (ETP) affectés par usine dans chaque région. Par exemple, pour les régions échantillonnées au cours de l'audit, le nombre moyen d'ETP par usine oscillait entre 0,45 dans la région du Nord-Ouest et 35,60 dans la région de Peel Sud. Selon ce que l'AOE nous avait affirmé, elle avait déterminé en général le nombre d'ETP en fonction des données historiques sur les niveaux de dotation en personnel ainsi que de la demande de propositions soumise au client. L'Agence n'évaluait pas les niveaux de dotation en fonction de la charge de travail, déterminée par exemple d'après le nombre d'ordres de travail, ni ne disposait de statistiques sur la charge de travail pour mesurer l'efficacité et l'efficience du personnel.

Au fil de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE en est aux tout premiers stades de la transformation de ses processus et pratiques en matière de ressources humaines et qu'elle entend créer un nouveau Système d'information sur les ressources humaines dans le cadre de cette transformation. En juin 2022, elle a lancé un appel de présélection afin de trouver les fournisseurs qu'il conviendra d'inviter subséquemment à une demande de soumissions dans l'optique de créer ce nouveau système d'information et de l'instaurer. Selon ce que l'AOE nous a affirmé, elle s'attend à recourir au nouveau Système d'information sur les ressources humaines proposé pour effectuer par voie électronique le suivi de ses paramètres de dotation et concevoir des mesures relatives à la charge de travail. De plus, elle s'attend à pouvoir intégrer le nouveau système à son système de gestion des actifs afin d'améliorer la dotation du personnel en fonction de la charge de travail. L'AOE ne prévoit pas de mettre en oeuvre ce projet avant décembre 2026.

Recommandation 19

Afin de s'assurer que des services efficaces de traitement de l'eau potable et des eaux usées sont fournis par des exploitants qui détiennent des permis adéquats pour les installations dont ils sont responsables, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs doit :

- *exiger des exploitants responsables qu'ils détiennent un permis ou un certificat d'une catégorie égale ou supérieure à celui de l'installation qu'ils supervisent;*

État : Ne sera pas mise en oeuvre.

Le Bureau du vérificateur général continue d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.

Détails

Au cours de notre audit de 2021, nous avons constaté que dans certains cas, l'exploitant responsable des usines que nous avons inspectées détenait un permis ou un certificat d'une catégorie inférieure à celle de l'usine dont il assumait la responsabilité. Selon le Règlement de l'Ontario 129/04 pris en vertu de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*, il faut désigner à chaque usine de traitement de l'eau potable et des eaux usées un exploitant général et un exploitant responsable. L'exploitant général doit détenir un permis ou un certificat d'une catégorie égale ou supérieure à celle de l'usine, mais il n'est pas tenu d'être sur place en tout temps. C'est à l'exploitant responsable qu'il incombe de voir au bon déroulement de l'exploitation de l'usine au quotidien; ce dernier travaille habituellement sur place, étant donné la nature de ses responsabilités. Toujours pendant notre audit, nous avons constaté que l'exploitant responsable avait visité la plupart des usines que nous avons inspectées moins de cinq fois au cours du mois, et que certaines de ces usines n'avaient eu aucune visite. À titre de comparaison, nous avons joint trois autres gouvernements au pays (ceux de la Colombie-Britannique, du Manitoba et de la Saskatchewan) pour constater que ceux-ci exigeaient du responsable

de l'exploitation au quotidien qu'il possède un permis d'une catégorie égale ou supérieure à celle de l'usine de traitement.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a effectué une analyse comparative des politiques et cadres législatifs adoptés par d'autres gouvernements au pays en ce qui touche des rôles équivalents afin de les comparer aux rôles que jouent les exploitants généraux et les exploitants responsables en Ontario. L'analyse du Ministère a révélé que d'autres provinces pour lesquelles des renseignements étaient disponibles n'exigeaient pas non plus que l'équivalent du décret de l'Ontario soit certifié au-delà d'un permis ou d'un certificat de catégorie I ou II. Toutefois, dans le cas du Manitoba, de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique, l'équivalent de l'exploitant général de l'Ontario devait être sur place régulièrement.

Le Ministère nous a informés qu'il ne mettrait pas en oeuvre cette recommandation.

- *énoncer clairement les attentes à l'endroit des exploitants généraux concernant la fréquence et le type de leurs visites et activités aux installations dont ils sont responsables.*

État : Peu ou pas de progrès.

Toujours pendant notre suivi, nous avons également constaté que le Ministère avait mis à jour son guide sur les rôles et responsabilités de l'exploitant général et de l'exploitant responsable afin de tirer au clair sa politique et ses attentes. Toutefois, les mises à jour à cet égard n'ont rien à voir avec nos recommandations. En ce qui concerne le rôle d'exploitant responsable, le titulaire peut tout de même détenir un certificat ou une licence de catégorie inférieure à celle du réseau en cause et, au minimum, un certificat ou une licence de catégorie I. En ce qui concerne le rôle d'exploitant général, le titulaire peut se trouver effectivement sur les lieux du réseau ou hors des lieux sur appel. De plus, la fréquence à laquelle l'exploitant général doit se trouver en personne sur les lieux du réseau sera établie par le propriétaire ou l'organisme d'exploitation. Les facteurs déterminants de la fréquence seront habituellement fonction, entre autres, de la complexité

opérationnelle du réseau, des capacités de suivi à distance qui s'y trouvent, de l'âge du réseau et des exigences en matière d'entretien et de soins qui s'y rapportent. La version mise à jour du guide devait être publiée dans le Registre environnemental de l'Ontario et le Registre de la réglementation pour fins de consultation; toutefois, en juillet 2023, nous avons appris que le Ministère avait mis ce processus en suspens.

Recommandation 20

Afin de fournir des services fiables et d'offrir une eau salubre aux clients, nous recommandons que le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs exige que les exploitants de réseaux d'eau potable et d'eaux usées de l'Ontario fassent appel au CIPC pour effectuer des vérifications régulières des employés qui ont accès aux actifs essentiels et aux systèmes de TI utilisés dans le cadre de l'exploitation des installations.

État : Ne sera pas mise en oeuvre.

Le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs n'entrevoit pas exiger des exploitants de réseaux d'eau potable et d'eaux usées de l'Ontario qu'ils fassent appel au CIPC pour effectuer des vérifications régulières des employés qui ont accès aux actifs essentiels et aux systèmes de TI utilisés dans le cadre de l'exploitation des usines de traitement. Le Bureau du vérificateur général demeure d'avis que les employés en cause devraient faire l'objet de vérifications du CIPC. L'absence de vérification par le CIPC augmente le risque qu'une personne ayant des antécédents criminels puisse avoir des agissements susceptibles de nuire à la qualité de l'eau et à la santé humaine.

Détails

Dans notre audit de 2021, nous avons constaté que les exploitants de réseaux de traitement de l'eau potable et des eaux usées en Ontario n'étaient pas tenus de faire l'objet de vérifications du Centre d'information de la police canadienne (CIPC). Ces exploitants disposent d'un accès aux réseaux d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées dont les répercussions sur la santé humaine et l'environnement peuvent être considérables. Or, si le CIPC procédait à la vérification des personnes ayant accès à des actifs

essentiels et à des systèmes de TI, le risque qu'une personne ayant des antécédents criminels soit en mesure de saboter la qualité de l'eau et de nuire à la santé humaine s'en trouverait atténué.

Au fil de notre suivi, le Ministère nous a appris qu'il ne souscrivait toujours pas à la recommandation d'exiger des employés des usines de traitement de l'eau potable et des eaux usées en Ontario qu'ils fassent l'objet d'une vérification du CIPC. Le Ministère est d'avis que les propriétaires de réseaux ou les organismes d'exploitation (c'est-à-dire les municipalités) sont plus à même d'évaluer les risques et d'établir si les vérifications du CIPC sont nécessaires.

On n'a pas eu recours à la Directive de l'approvisionnement du gouvernement pour sélectionner les fournisseurs dans le cadre des grands projets de TI

Recommandation 21

Pour s'assurer que les biens et les services sont achetés à un prix concurrentiel, l'Agence ontarienne des eaux doit se conformer à la directive en matière d'approvisionnement du gouvernement, en recourant au processus concurrentiel requis selon le type de service et le montant en jeu.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Dans le cadre de notre audit de 2021, nous avons constaté que l'AOE avait adjugé un contrat de TI d'une valeur de 900 000 \$ à un fournisseur sélectionné par le passé sans pour autant recourir à un processus d'approvisionnement concurrentiel. L'AOE avait également prorogé le contrat d'un autre fournisseur et majoré sa valeur de 720 000 \$, et ce, sans processus concurrentiel. Or, de telles pratiques vont à l'encontre de la directive gouvernementale en matière d'approvisionnement, aux termes de laquelle les contrats d'une valeur de plus de 100 000 \$ doivent faire l'objet d'un processus concurrentiel ouvert.

Au moment de notre suivi, nous avons constaté que l'AOE avait pris des mesures pour veiller au

respect de la directive du gouvernement en matière d'approvisionnement. En 2022, une centaine d'employés ont suivi les séances de formation offertes à cet égard par l'Agence. La formation portait sur les règles de la Directive en matière d'approvisionnement de la fonction publique de l'Ontario, la politique d'achat de l'AOE, le recours aux fournisseurs attirés, les règles entourant les contrats avec les fournisseurs, le processus de demande de soumissions ou d'obtention de devis, l'affichage dans Jaggaer (système de gestion des fournisseurs), les niveaux des pouvoirs d'approbation, l'approbation des bons de commande, les approvisionnements non concurrentiels et les obligations en matière de documentation. Nous avons appris que le personnel chargé de l'approvisionnement de l'AOE doit donner couramment des rappels au personnel pendant les activités d'approvisionnement, notamment en ce qui touche la préparation et l'émission des demandes de soumissions.

L'AOE nous a affirmé que son service d'approvisionnement participe à des achats qui dépassent les seuils d'affichage public et qu'il doit approuver tous les bons de commande d'une valeur supérieure à 25 000 \$ afin qu'on puisse documenter le processus d'approvisionnement suivi. Elle nous a appris que le service de l'approvisionnement prévoyait de faire l'audit de certains approvisionnements internes à certaines usines en 2023 afin d'en évaluer la conformité aux politiques internes pertinentes, dont la directive sur l'approvisionnement. Toutefois, de tels audits n'étaient pas amorcés au stade de notre suivi.