

**Rapport au / Report to:**

COMITÉ DE L'ENVIRONNEMENT  
ENVIRONMENT COMMITTEE

**ET AU CONSEIL / AND COUNCIL**

9 OCTOBRE 2012  
OCTOBER 9, 2012

**Soumis par / Submitted by:**

**Steve Kanellakos, Deputy Directeur municipal adjoint/City Manager  
Opérations municipales/City Operations**

**PERSONNE RESSOURCE / CONTACT PERSON :**

**DIXON WEIR, GENERAL MANAGER / DIRECTEUR GÉNÉRAL ENVIRONMENTAL  
SERVICES / SERVICES ENVIRONNEMENTAUX  
(613) 580-2424 x22002, [dixon.weir@ottawa.ca](mailto:dixon.weir@ottawa.ca)**

---

CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE

Ref N°: ACS2012-COS-ESD-0026

---

**OBJET : RAPPORT ANNUEL 2011 DU SYSTÈME DE GESTION DE LA  
QUALITÉ DE L'EAU POTABLE**

**SUBJECT: 2011 DRINKING WATER QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
ANNUAL REPORT**

**RECOMMANDATION DU RAPPORT**

**Que le Comité de l'environnement et le Conseil municipal prennent connaissance  
du rapport annuel 2011 du système de gestion de la qualité de l'eau potable.**

**REPORT RECOMMENDATION**

**That the Environment Committee and Council receive the 2011 Drinking Water  
Quality Management System Annual Report.**

**RÉSUMÉ**

La Norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP) de l'Ontario et le plan d'exploitation de la Ville exigent du représentant du système de gestion de la qualité (SGQ) qu'il s'assure que les résultats de l'examen annuel de la gestion soient transmis à la haute direction et au propriétaire (le Conseil). Le présent rapport répond à cette exigence.

Il comprend un résumé des données que la haute direction doit examiner annuellement, conformément à la NGQEP.

Le système de gestion de la qualité de l'eau potable est le principal outil pour aider le Conseil, en tant que propriétaire du réseau d'eau potable, à honorer ses devoirs et responsabilités prévus par la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* et à appliquer le degré de diligence requis. Il a été fondamentalement conçu dans une optique d'amélioration continue, ce qui constitue la base de la politique du système de gestion appuyée par la haute direction et le Conseil.

### Politique du système de gestion de la qualité

La Ville d'Ottawa s'engage à assurer un approvisionnement constant en eau potable de qualité aux citoyens. Elle s'engage plus particulièrement à :

1. offrir une alimentation en eau potable fiable et sécuritaire aux consommateurs;
2. satisfaire aux lois et aux règlements applicables, ou les surpasser;
3. mettre en place, maintenir et continuellement améliorer le système de gestion de la qualité, l'infrastructure et la technologie;
4. offrir un excellent service à la clientèle grâce à l'adaptabilité, à la responsabilisation et à l'innovation.

Le présent examen porte sur l'ensemble de l'année civile 2011 (la « période d'examen ») et, selon le cas, sur les activités qui se poursuivent en 2012. Il couvre les six réseaux d'eau potable que possède et gère la Ville d'Ottawa, soit : le réseau central (les usines de purification de l'eau de l'île Lemieux et de Britannia et le réseau central de distribution de l'eau) ainsi que les systèmes de puits de Carp, de Richmond (Kings Park), de Munster Hamlet, de Greely (Shadow Ridge<sup>1</sup>) et de Vars.

La NGQEP énonce une liste de 16 points obligatoires à vérifier lors des examens et à inclure dans les rapports annuels. Ces points sont explicitement traités dans la partie « Analyse » du présent rapport.

La haute direction a examiné les résultats détaillés, conformément à la procédure d'examen de gestion.

### Principales conclusions de l'examen

- Les sept réseaux de production d'eau potable de la Ville ont obtenu une note parfaite (100 %) aux inspections du ministère de l'Environnement, et ce, pour une troisième année consécutive;
- La Ville a obtenu son agrément d'organisme d'exploitation « Pleine portée – NGQEP totale » pour son SGQ;
- Le programme d'analyse de la qualité de l'eau est toujours conforme aux règlements ou les dépasse;

---

<sup>1</sup> L'installation de Shadow Ridge appartient à un promoteur privé; la Ville en est l'organisme d'exploitation.

- Tous les problèmes sont mineurs et corrigés de manière appropriée et rapide;
- Les processus d'intervention d'urgence sont bien établis et respectés;
- L'évaluation des risques permet de repérer et d'atténuer efficacement les risques liés à la qualité de l'eau potable;
- Le personnel respecte les procédures et est résolu à veiller l'amélioration continue.

Voici les recommandations formulées par la haute direction dans le cadre de l'examen de gestion :

1. Dans le cadre du processus d'amélioration continue, le personnel recevra davantage de formations sur la détermination des points de contrôle critique, des seuils et des dépassements associés au réseau de distribution d'eau;
2. Le SGQ comprend une évaluation des indicateurs clés de rendement (ICR) qui couvre une vaste gamme de paramètres opérationnels. Les membres de la haute direction continueront à établir les objectifs et à analyser les tendances;
3. Un groupe de travail sera formé pour élaborer des ICR sur les infrastructures aux fins de suivi et de rapports.

En bref, le rapport annuel de 2011 permet de constater que le SGQ a été mis en œuvre avec succès, qu'il n'y a pas de problèmes graves et que la Ville d'Ottawa produit et fournit une eau potable parmi les meilleures et les plus sécuritaires du monde.

### **Répercussions financières**

Aucune répercussion financière n'est associée à ce rapport pour l'année 2012.

### **Consultation publique et suggestions**

Aucune consultation publique ni aucun avis n'est requis.

### **CONTEXTE**

Le 28 novembre 2008, le Conseil municipal a adopté le système municipal de gestion de la qualité, documenté par le plan d'exploitation (ACS2008-ICS-WWS-0020), qui répond aux normes du ministère de l'Environnement. La Ville d'Ottawa a reçu son agrément d'organisme d'exploitation « Pleine portée – NGQEP totale » le 3 octobre 2011.

Le plan d'exploitation prévoit que le représentant du SGQ doit s'assurer que les résultats de l'examen de gestion sont communiqués à la haute direction et au propriétaire (le Conseil). Le présent rapport vise principalement à tenir l'exploitant au courant de la mise en place et du rendement du SGQ.

En tant que propriétaire des réseaux municipaux d'eau potable, le Conseil doit s'acquitter d'un certain nombre de devoirs et de responsabilités prévus par la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, lesquels sont énoncés aux articles 11, 13, 16 et

17. Les obligations du propriétaire relatives au degré de diligence se trouvent à l'article 19 (qui devrait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013<sup>2</sup>).

L'un des principaux outils dont dispose le propriétaire (le Conseil) pour respecter le degré de diligence requis par la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* est la détention de permis municipaux d'eau potable pour tous ses réseaux d'eau potable<sup>3</sup>. Parmi les éléments de ce permis, citons :

1. un permis de prélèvement d'eau;
2. un permis d'aménagement de station de production d'eau potable;
3. un plan d'exploitation;
4. un plan financier;
5. un agrément d'organisme d'exploitation.

La Ville d'Ottawa a obtenu des permis pour tous ses réseaux d'eau potable.

### ANALYSE

Le document 1 présente une description de la structure de gestion du SGQ et des rôles et responsabilités de chacun.

Voici un résumé des renseignements que la haute direction doit examiner annuellement, conformément à la Norme de gestion de la qualité de l'eau potable de l'Ontario. Le présent examen porte sur l'ensemble de l'année civile 2011 (la « période d'examen ») et, selon le cas, sur les activités qui se poursuivent en 2012. La haute direction a examiné les résultats détaillés, conformément à la procédure d'examen de gestion de la NGQEP. Il faut tenir compte des 16 aspects ci-dessous lors de l'examen annuel :

- a. Manquements à la réglementation
- b. Cas de mauvaise qualité de l'eau potable
- c. Cas de dépassement des seuils de contrôle critiques et mesures d'intervention
- d. Efficacité du processus d'évaluation des risques
- e. Résultats des vérifications (internes et externes)
- f. Résultats de l'évaluation ciblée des mesures d'intervention d'urgence
- g. Rendement opérationnel
- h. Tendances liées à la qualité de l'approvisionnement en eau brute et en eau potable
- i. Mesures de suivi à la lumière des précédents examens de gestion
- j. État des mesures de gestion proposées entre les examens
- k. Changements qui pourraient influencer le SGQ
- l. Résumé des commentaires de la clientèle

---

<sup>2</sup> Les Services environnementaux et les Services juridiques souhaitent organiser des séances de formation et de sensibilisation pour les conseillers d'ici la fin de 2012.

<sup>3</sup> Le juge O'Connor a écrit dans son rapport d'enquête sur les événements de Walkerton en 2002 que le fait d'exiger des municipalités qu'elles soient des organismes d'exploitation agréés et disposent d'un plan d'exploitation qui répond à la NGQEP constituait une étape importante pour satisfaire au degré de diligence.

- m. Ressources nécessaires au maintien du SGQ
- n. Résultats de l'examen de l'infrastructure
- o. Actualité, contenu et mises à jour du plan d'exploitation
- p. Résumé des suggestions du personnel

L'examen de ces aspects couvre les six réseaux d'eau potable que possède et gère la Ville d'Ottawa, soit : le réseau central (les usines de purification de l'eau de l'île Lemieux et de Britannia et le réseau central de distribution de l'eau) ainsi que les systèmes de puits de Carp, de Richmond (Kings Park), de Munster Hamlet, de Greely (Shadow Ridge) et de Vars.

L'examen de gestion comprend de nombreux aspects relatifs à l'exploitation, à l'entretien et au renouvellement des réseaux d'eau potable. Les données ont été étudiées par la haute direction les 24 et 31 mai et le 27 juin 2012.

### **Points de l'examen de gestion**

#### **a) Manquements à la réglementation**

i. Rapports d'inspection du ministère de l'Environnement (MEO) : Le MEO a inspecté l'ensemble du réseau d'aqueduc en 2011 ou au début de 2012. Aucun manquement à la réglementation n'a été signalé, et aucune recommandation de pratique exemplaire n'a été formulée. En ce qui concerne l'année d'inspection 2011, chaque réseau d'aqueduc a reçu une note d'inspection parfaite. Il s'agit d'une grande réussite du personnel des Services de gestion de l'eau potable et de ses partenaires d'affaires. C'est la troisième année consécutive que la Ville obtient une note parfaite pour tous ses réseaux d'eau potable.

ii. Dossiers d'agrément des opérateurs : Tous les réseaux de traitement et de distribution d'Ottawa ont été exploités en tout temps par des opérateurs agréés. D'importants efforts de gestion et de documentation sont nécessaires pour offrir la formation et maintenir la validité des certificats des 208 opérateurs agréés. Le personnel continue de simplifier et de documenter le processus d'agrément et de renouvellement.

iii. Tendances relatives au débit d'eau : Il n'y a aucune journée où la prise d'eau « brute » a dépassé les valeurs admises dans les permis de prélèvement d'eau.

iv. Dossiers d'analyse de la qualité de l'eau : Le programme d'analyse de la qualité de l'eau de la Ville d'Ottawa est expressément conçu pour l'échantillonnage et l'analyse d'un volume supérieur à ce qu'exige la réglementation. Toutes les normes de l'Ontario en matière d'analyse microbiologique, inorganique et organique ont été satisfaites, à une exception mineure près : l'échantillonnage de résidu de chlore n'a pas respecté les exigences des règlements le 12 avril 2011 dans le réseau de distribution de Shadow Ridge. Toutefois, le niveau de résidu de chlore était maintenu en tout temps dans l'eau de l'installation de traitement qui entrait dans le réseau de distribution. Des changements de procédure ont été apportés pour éviter que l'incident ne se reproduise.

v. Réglementation sur l'analyse de la teneur en plomb de l'eau potable du réseau public : Comme l'exige cette réglementation, l'analyse de la teneur en plomb de l'eau potable du réseau public a été réalisée au cours des hivers et des étés 2008, 2009, 2010 et 2011. Selon l'analyse des concentrations au 90<sup>e</sup> centile, la teneur en plomb respectait la limite de 10,0 µg/L pour tous les réseaux d'eau potable.

vi. Ordonnances du MEO : Aucune ordonnance du MEO n'a été émise en 2011.

vii. Rapports annuels et sommaires : Le Règlement de l'Ontario 170/03 prévoit que le propriétaire et l'organisme d'exploitation doivent produire des rapports annuels et sommaires pour chaque réseau d'aqueduc. Les sept rapports annuels de 2011 ont été réalisés dans les délais prescrits (avant le 28 février 2012) et publiés sur le site Web de la Ville d'Ottawa. De plus, cinq rapports annuels supplémentaires sur les installations désignées ont été rédigés et envoyés au propriétaire ou à l'organisme d'exploitation de chaque installation. Une copie des rapports annuels de Britannia et de l'île Lemieux a été envoyée à la municipalité de Russell puisqu'elle reçoit son approvisionnement en eau de la Ville d'Ottawa. Par ailleurs, les rapports sommaires de 2011 ont été réalisés et transmis au maire et aux membres du Conseil avant le 31 mars 2012, comme l'exige la réglementation.

## **b) Cas de mauvaise qualité de l'eau potable**

Les règlements visant l'eau potable ciblent plusieurs indicateurs d'une mauvaise qualité de l'eau dont la présence entraîne l'obligation, de la part de l'organisme d'exploitation, d'aviser immédiatement les autorités sanitaires et le MEO et d'adopter des mesures correctives précises. De janvier à décembre 2011, il y a eu en tout 33 cas de mauvaise qualité de l'eau.

Le nombre de cas a augmenté en 2011 en raison d'une combinaison d'incidents inhabituels qui sont survenus dans plusieurs réseaux. Voici quelques-uns des incidents qui ont contribué à l'augmentation des cas de mauvaise qualité de l'eau :

- Un nombre anormalement élevé (8) d'échantillons étaient contaminés en raison de mauvaises procédures d'échantillonnage;
- On a noté une augmentation du nombre de cas de perte de pression entraînant des avis préventifs de faire bouillir l'eau et qui ont été recensés comme des cas de mauvaise qualité de l'eau. La perte de pression n'est pas considérée comme un cas de mauvaise qualité de l'eau par le ministère de l'Environnement, mais ces événements ont été signalés par précaution puisque des échantillonnages bactériologiques et de vidange d'eau ont été réalisés à la suite des avis.
- On a fait état de niveaux de sodium supérieurs à 20 mg/L dans quatre (4) sites du réseau de distribution. Il est obligatoire de déclarer le dépassement de la norme pour le sodium tous les 60 mois (5 ans). La dernière déclaration avait eu lieu en 2006.

Pour chaque incident, le personnel des Services de gestion de l'eau potable a avisé sans délai le Service de la santé publique d'Ottawa et le MEO, comme l'exige la réglementation. Chaque fois, il a produit un rapport écrit qu'il a transmis au MEO et au Service de la santé publique d'Ottawa dans les 24 heures suivant l'avis verbal et il a

pris des mesures correctives et recueilli de nouveaux échantillons pour remédier à la situation. Aucun cas de mauvaise qualité de l'eau ne semble avoir entraîné de répercussions néfastes pour la santé publique.

### **c) Cas de dépassement des seuils de contrôle critiques et mesures d'intervention**

Le processus d'évaluation des risques du SGQ a permis d'établir sept points de contrôle critiques (PCC) pour la production d'eau et quatre pour la distribution d'eau. Des seuils de contrôle critique (SCC) ont par la suite été fixés pour chaque point. Les SCC, imposés par l'exploitant lui-même, sont généralement plus stricts que les normes du MEO en matière d'eau potable ou que les exigences des permis municipaux d'eau potable. Ces PCC et les résultats associés des SCC permettent un dépistage particulièrement rigoureux des risques potentiels. C'est l'un des avantages principaux de la mise en œuvre de la NGQEP.

De temps à autre, il y a des dépassements des SCC, ce qui ne signifie pas nécessairement que de l'eau impropre à la consommation a été acheminée à la clientèle. Néanmoins, le dépassement des SCC exige des exploitants du réseau qu'ils prennent des mesures immédiates pour remédier à la situation et prévenir le passage d'eau pouvant être impropre à la consommation. Au total, on a signalé 15 dépassements des SCC en 2011 aux usines de purification de l'eau et quatre dans le système de distribution. Les cas de dépassement des SCC associés aux usines de purification étaient principalement liés aux systèmes de filtration; en ce qui concerne le système de distribution, les cas ont été attribués à une dépressurisation locale. Tous les dépassements ont rapidement été traités, et des améliorations ont été notées lors de suivis. En aucun temps de l'eau non potable n'a été acheminée à la clientèle.

Un groupe de travail technique s'est réuni tous les deux mois pour examiner les dépassements des SCC, en cerner les causes principales et adopter des mesures correctives. Un groupe de travail semblable est actuellement mis sur pied pour examiner les dépassements des SCC dans le système de distribution.

### **d) Efficacité du processus d'évaluation des risques**

L'actualité des données et la validité des hypothèses utilisées dans le processus d'évaluation des risques du réseau d'eau potable ont été examinées en 2011. Conformément à la NGQEP, il faut procéder à cet examen chaque année.

Le type et le nombre de PCC de la production d'eau sont demeurés les mêmes. Toutefois, les PCC de la distribution d'eau ont été revus, et certains changements y ont été apportés. Des procédures opérationnelles normalisées (PON) continuent à être élaborées et révisées pour correspondre aux nouveaux PCC, notamment la détermination des seuils de contrôle critique.

En général, le personnel technique s'entend pour dire que les risques les plus importants figurent dans la liste actuelle des PPC. Des examens sur les dépassements des SCC sont effectués aux deux mois et continuent de générer des idées précieuses

et des mesures correctives qui pourraient réduire les risques opérationnels et protéger davantage la sécurité de notre approvisionnement en eau potable.

### **e) Résultats des vérifications (internes et externes)**

Pour respecter la NGQEP, l'organisme d'exploitation doit procéder à une vérification interne au moins une fois par an. Dans le cadre du processus d'agrément, une vérification externe est réalisée par un organisme d'agrément. Une vérification sur le terrain a lieu tous les trois ans, et des audits de surveillance sont effectués entre les vérifications sur le terrain.

Vérification interne : La vérification de 2011 était axée sur 21 éléments du système de gestion de la qualité. Huit vérificateurs (quatre équipes) ont mené des entrevues auprès de 29 membres du personnel des Services de gestion de l'eau potable et aucun (0) manquement<sup>4</sup> majeur n'a été relevé. Dix-huit manquements mineurs ont fait surface au cours de la vérification. Pour la plupart, ceux-ci étaient liés à des problèmes de documentation. Des actions ont été entreprises pour corriger ces manquements; il est toutefois important de noter qu'ils ne compromettent pas la qualité de l'eau potable.

Vérification externe : Comme l'exige le processus d'agrément, l'organisme d'agrément (ONGC) a réalisé une vérification sur le terrain (externe) du 9 au 13 mai 2011. Le 13 septembre 2011, les Services de gestion de l'eau potable ont reçu deux avis de mesures correctives en raison de deux manquements mineurs découverts au cours de la vérification externe. Ces manquements étaient liés à de petites omissions dans la documentation du plan d'exploitation. Ces mesures correctives ont été achevées le 20 septembre, puis les dossiers ont été fermés par l'organisme d'agrément le 3 octobre. La Ville a reçu son agrément « Pleine portée – NGQEP totale » le 3 octobre pour chacun de ses six réseaux. Elle fait maintenant l'objet d'un nouveau processus d'agrément tous les trois ans qui comprend des audits de surveillance annuels et des vérifications sur le terrain.

### **f) Résultats de l'évaluation ciblée des mesures d'intervention d'urgence**

Au début de 2011, une importante conduite d'eau principale s'est brisée, et les travaux de réparation sur l'avenue Woodroffe ont déclenché une intervention d'urgence menée par plusieurs services qui s'est faite selon les procédures établies, notamment le plan d'intervention échelonné en cas d'incident (IERP) des Services de gestion de l'eau potable. Au lieu d'effectuer un exercice d'entraînement distinct, l'organisme d'exploitation a réalisé une évaluation et un examen complet de l'efficacité de l'IERP lors de cette intervention.

Un plan d'urgence a été mis en place pour intervenir en cas de dépressurisation du système. Ce plan comprend une interdiction d'utiliser de l'eau à l'extérieur pour l'ensemble de la communauté et l'approvisionnement en eau potable des résidents touchés. Il détermine les étapes nécessaires pour remettre le système en état de

---

<sup>4</sup> Les manquements correspondent à des éléments qui ne répondent pas du tout aux exigences de la Norme de gestion de la qualité de l'eau potable de l'Ontario ou du plan d'exploitation de la Ville. Ils peuvent être majeurs ou mineurs, selon l'importance des constats.



fonctionner et comprend des mesures comme la vidange d'eau, l'échantillonnage et l'analyse, les avis de faire bouillir l'eau, etc.

Cette dépressurisation possible a été planifiée, évaluée et gérée grâce à une communication efficace entre les membres du personnel du service, et en collaboration avec le Bureau de gestion des mesures d'urgence et d'autres services de la Ville. Une séance de compte rendu a eu lieu le 19 janvier 2011; au cours de cette rencontre, les procédures ont été validées, les mesures ont été étudiées et documentées, et des occasions d'amélioration des interventions selon l'IERP ont été cernées.

### **g) Rendement opérationnel**

Aux fins du suivi du rendement opérationnel, 17 indicateurs clés de rendement (ICR) ont été élaborés pour les catégories suivantes : services à la clientèle, distribution d'eau, production d'eau et qualité de l'eau. Les tendances de 2006 à 2011 ont été documentées et certaines d'entre elles ont été analysées aux fins de l'examen de gestion. En voici les points saillants :

*ICR des services à la clientèle* : Le nombre d'évaluations de la qualité générale de l'eau a augmenté en 2011 (voir section I pour en savoir plus); néanmoins, les évaluations relatives à l'analyse de la teneur en plomb de l'eau potable ont connu une baisse. Le temps moyen pour traiter les plaintes de la clientèle n'a guère varié; par contre, on note des améliorations du délai écoulé avant les visites sur le terrain à la suite de la présentation de la demande initiale. La consommation d'eau à l'échelle résidentielle a atteint son plus bas niveau dans les six dernières années et a diminué de près de 12 % depuis 2006.

*ICR de la distribution d'eau* : Les indicateurs de la distribution d'eau permettent de se faire une idée de l'efficacité et de l'efficience des programmes d'entretien correctif et préventif. Les coûts associés à la réparation et au renouvellement des composantes ont diminué en 2011, à l'exception de ceux liés aux réparations des conduites d'eau principales. L'indice de fuites de l'infrastructure est demeuré sous la cible maximale de 4 de la Ville depuis 2008, et le nombre de bris de conduites d'eau principales est resté le même.

*ICR de la production d'eau* : Les cibles de rendement en matière de production de l'eau sont restées relativement stables; cependant les coûts de production et d'électricité totaux ont connu une légère hausse en 2011.

*ICR de la qualité de l'eau* : Les indicateurs de rendement de 2011 pour la qualité de l'eau indiquent constamment une grande qualité de l'eau potable. Une note de 100 % attribuée pour l'analyse microbiologique témoigne de la constante efficacité des procédés de traitement des agents pathogènes. De même, une note de 100 % obtenue pour l'analyse chimique indique que toutes les analyses ont donné des résultats qui respectaient les normes provinciales et fédérales en matière d'eau potable.

## **h) Tendances liées à la qualité de l'approvisionnement en eau brute et en eau potable**

La rivière des Outaouais constitue une source constante et abondante pour les usines de traitement. L'analyse de la qualité de l'eau brute en 2011 a été effectuée selon 350 paramètres. Le programme d'analyse de l'eau brute de la Ville va bien au-delà des exigences du MEO. Il compte parmi les plus rigoureux au Canada.

Dans l'ensemble, les tendances relatives à l'eau brute ont varié selon le cycle normal en 2011. Il n'y avait aucun signe d'une qualité d'eau brute qui poserait problème au cours du processus de traitement. Cependant, d'autres analyses sont en cours pour déterminer les sources de contaminants microbiens et leurs concentrations, notamment pour les indicateurs bactériologiques comme les campylobacters, les cryptosporidiums et les Giardias, l'E. Coli 0157 et d'autres virus. Des études sont également menées pour évaluer les sources potentielles de contamination fécale en amont et les variations saisonnières dans la qualité de l'eau de rivière.

## **i) Mesures de suivi à la lumière des précédents examens de gestion**

Des 14 mesures de suivi proposées en réponse aux manquements relevés dans les processus d'examen de gestion 2009 et 2010, 11 sont des problèmes mineurs relatifs à la documentation. La plupart des points en suspens (12 sur 13) de la vérification interne de 2010 concernent des problèmes de documentation nécessitant une révision annuelle.

En général, la majorité des manquements actifs concernent des documents qui doivent être mis à jour, notamment le plan d'exploitation et quelques PON. Tous les autres éléments sont actuellement en traitement; il importe toutefois de noter qu'aucune de ces mesures en suspens ne compromet la qualité de l'eau potable.

Toutes ces mesures ont été classées prioritaires et font l'objet d'un suivi jusqu'à leur réalisation dans un tableau d'amélioration continue.

## **j) État des mesures de gestion proposées entre les examens**

Aucune mesure de gestion supplémentaire n'a été recensée depuis le dernier examen.

## **k) Changements qui pourraient influencer le SGQ**

En 2011, les Services environnementaux ont poursuivi la mise en œuvre de l'Initiative d'harmonisation stratégique. Deux nouvelles directions ont été créées au sein de l'organisme d'exploitation dans la foulée de cette initiative, soit les Services des affaires et le Génie de l'environnement. Au fil de la réorganisation et de l'évolution des rôles et des responsabilités, les membres de la haute direction opérationnelle doivent veiller à ce que les engagements du SGQ soient respectés et à ce que les documents actuels, comme le plan d'exploitation, soient mis à jour en fonction des changements organisationnels et opérationnels. La prochaine révision du plan d'exploitation sera effectuée d'ici la fin de l'année 2012.

## I) Résumé des commentaires de la clientèle

En 2011, la Ville d'Ottawa a reçu 16 561 demandes de renseignements de clients relativement à la qualité de l'eau et aux volumes. Il s'agit d'une hausse importante comparativement aux années précédentes, principalement en raison de l'interdiction d'utiliser l'eau à l'extérieur qui a été imposée dans le secteur d'Ottawa Sud après l'important bris de la conduite d'eau principale sur l'avenue Woodroffe et les travaux de réparation subséquents. Par conséquent, la Ville a reçu 8 615 demandes de renseignements de clients et 11 051 demandes de rabais sur les citernes pluviales en 2011.

Les plaintes et les demandes de renseignements des clients nous parviennent principalement par appels téléphoniques (24 416 au total) et par courriels (2 154 au total) aux adresses [info-eau@ottawa.ca](mailto:info-eau@ottawa.ca) et [econeau@ottawa.ca](mailto:econeau@ottawa.ca). S'ajoutent à ces demandes de renseignements divers services relatifs à l'eau comme le Programme de valorisation de l'eau et le Programme de remplacement des branchements en plomb auxquels les clients sont admissibles. En 2011, 13 573 demandes ont été reçues à cet effet, la plupart étant destinées au Programme de valorisation de l'eau.

Les demandes de renseignements des clients relatives à l'eau potable sont généralement reçues et traitées au Centre d'appels 3-1-1. Le Centre d'appels transmet les questions plus complexes au Centre d'information des clients des Services de traitement de l'eau et des eaux usées, au 613-580-2424, poste 22300. Certaines questions peuvent ensuite être relayées au personnel de la Gestion de l'eau potable selon la complexité de la demande.

En 2011, 372 demandes de renseignements de clients n'ont pu être traitées par téléphone ou par courriel et ont nécessité une visite à domicile destinée à vérifier la qualité de l'eau. Les raisons les plus fréquentes justifiant les évaluations de la qualité de l'eau et les visites aux clients étaient les questions d'ordre esthétique (67 %) comme la coloration ou le goût et l'odeur de l'eau. Lors d'une évaluation à domicile, divers tests sont effectués pour analyser la qualité de l'eau du robinet. De plus, un certain nombre d'échantillons sont prélevés aux fins d'analyse détaillée en laboratoire. Lorsque l'eau est colorée ou couleur de rouille, un employé de l'exploitant est dépêché sur les lieux pour effectuer un nettoyage par chasse d'eau des bornes-fontaines afin d'évacuer les sédiments de rouille de la conduite d'eau principale touchée.

Les évaluations ou les visites à domicile relatives à la qualité de l'eau n'entraînent aucuns frais pour les clients. Les résultats obtenus fournissent un important aperçu de la qualité de l'eau dans l'ensemble du réseau de distribution et permettent une détection précoce des problèmes potentiels relatifs à la qualité de l'eau. Par ailleurs, aucune irrégularité n'a été relevée à la suite de ces visites à domicile et tous les échantillons testés ont indiqué que l'eau potable est saine.

### **m) Ressources nécessaires au maintien du SGQ**

L'ajout d'un troisième poste de technologue de la qualité d'eau vise à répondre aux problèmes liés au manque de personnel d'entretien et de calibration des analyseurs en ligne. Les postes vacants de technologues de la qualité d'eau devraient être pourvus au cours de l'année 2012; par ailleurs, l'examen de gestion de 2012 fera état d'une évaluation révisée de la charge de travail.

Les gestionnaires d'usine continuent d'évaluer les ressources nécessaires pour mettre en œuvre les mesures visant à régler le problème des dépassements des SCC. En outre, les gestionnaires du Service de gestion de l'eau potable examineront en profondeur l'augmentation potentielle du besoin en ressources nécessaires à la mise à jour de l'importante quantité de documents contrôlés. Cet examen sera fait dans le cadre d'un processus officiel de mise à jour des documents contrôlés du SGQ, qui sera élaboré en 2012.

### **n) Résultats de l'examen de l'infrastructure**

L'examen de l'infrastructure sera effectué au troisième trimestre de 2012; les résultats seront présentés dans le rapport annuel de 2012.

### **o) Actualité, contenu et mises à jour du Plan d'exploitation**

La version actuelle du plan d'exploitation est la révision 0.2, datée du 16 avril 2010. Il s'agit de la version soumise à l'organisme d'agrément en 2010. Une mise à jour du plan d'exploitation (1.0) est en cours et sera terminée en 2012.

### **p) Résumé des suggestions du personnel**

Les membres du personnel sont invités à soumettre des suggestions qui permettraient d'améliorer le SGQ, de réduire le risque de non-conformité ou de faciliter les activités de production et de distribution d'eau potable. Cette invitation est lancée de manière informelle lors des conversations courantes, des réunions, des séances de formation du personnel ou des entrevues dans le cadre de la vérification interne. Les suggestions pertinentes pour le SGQ ou les activités de l'organisme d'exploitation sont consignées dans un tableau d'amélioration continue. Des progrès sont réalisés dans d'autres domaines d'amélioration continue fortement prioritaires, mais il n'a pas encore été possible de traiter toutes les suggestions du personnel reçues à ce jour.

## **RÉPERCUSSIONS RURALES**

Aucune incidence sur les zones rurales n'est associée à la mise en œuvre des recommandations contenues dans le présent rapport.

## **CONSULTATION**

La consultation ou les avis publics ne sont pas nécessaires.

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Le présent rapport s'applique à l'échelle de la Ville.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN JURIDIQUE**

Il n'existe aucune entrave d'ordre juridique à recevoir le rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

Aucune répercussion en ce qui concerne les risques n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée à ce rapport pour 2012 ou 2013. Tout besoin immédiat en matière de ressources se trouvera dans le budget de fonctionnement et l'effectif d'ETP de 2012 approuvés, et tout besoin potentiel sera intégré et décrit dans les Programmes soutenus par les tarifs du budget préliminaire de fonctionnement des Services de gestion de l'eau potable de 2014.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Aucune répercussion en matière d'accessibilité n'est associée à ce rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT**

L'élaboration du SGQ est soumise aux exigences législatives provinciales conformément à la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*. Le SGQ a fait l'objet d'un examen par un organisme d'agrément tiers, à la suite duquel la Ville d'Ottawa a obtenu son agrément d'organisme d'exploitation. Ce rapport satisfait aussi aux exigences de la loi en faisant état de l'examen de gestion annuel du SGQ au propriétaire.

## **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Aucune répercussion technologique n'est associée à ce rapport.

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

La NGQEP est le principal outil pour aider le Conseil, en tant que propriétaire du réseau d'eau potable, à s'acquitter de ses devoirs et de ses responsabilités prévus par la *Loi sur la salubrité de l'eau potable* et à appliquer le degré de diligence requis (article 19).

L'élaboration et l'amélioration continue du SGQ soutiennent directement la priorité stratégique de la gérance environnementale. Elles concordent avec l'Objectif stratégique ES2 – Devenir une ville plus écologique.

**DOCUMENT PERTINENT**

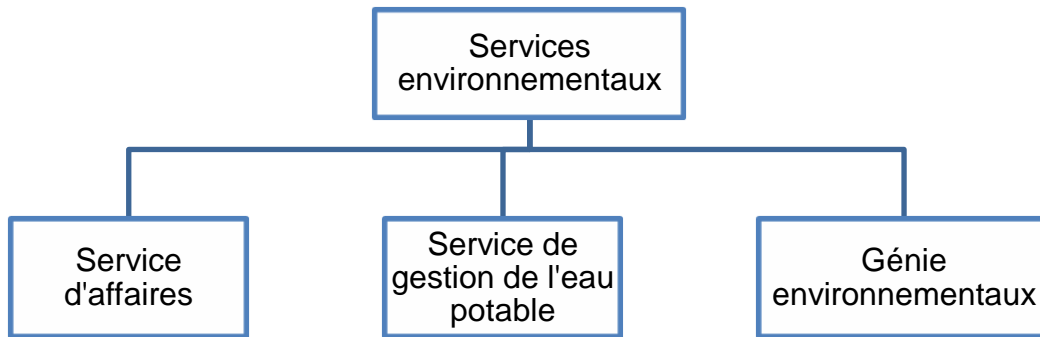
Document 1 – Définitions et organigrammes de la structure de gestion du SGQ.

**SUITE À DONNER**

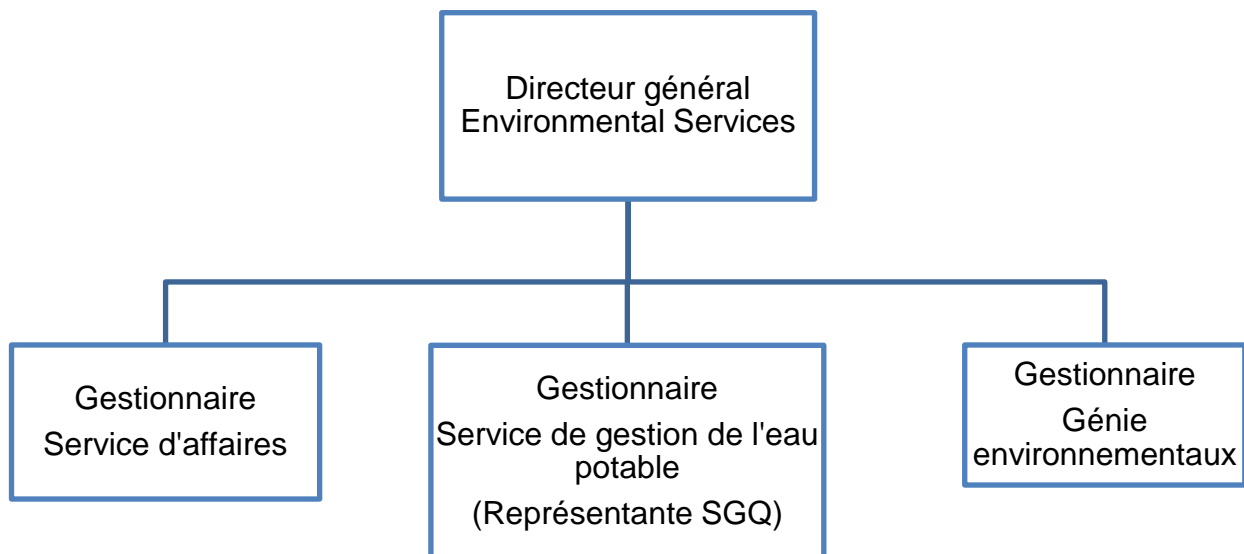
Que le Comité et le Conseil prennent connaissance du présent rapport et le reçoivent pour satisfaire aux exigences réglementaires de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*.

Définitions de la structure de gestion du SGQ	
Exploitant	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Détient un permis municipal d'eau potable</li> <li>▪ Approuve le plan d'exploitation (exploitant du plan)</li> <li>▪ Confie la gestion des réseaux d'eau potable municipaux à un organisme d'exploitation agréé</li> <li>▪ Assure un suivi du SGQ et des ressources qui lui sont nécessaires</li> <li>▪ Respecte les conditions relatives aux permis municipaux d'eau potable</li> <li>▪ Présente un plan financier</li> <li>▪ Retient les services de laboratoires autorisés pour l'analyse d'échantillons d'eau potable</li> <li>▪ Connaît ses obligations aux termes de la <i>Loi sur la salubrité de l'eau potable</i></li> </ul>
Haute direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personne ou groupe occupant l'échelon de gestion supérieur au sein de l'organisme d'exploitation qui prend les décisions concernant le SGQ et formule des recommandations à l'exploitant quant au système.</li> </ul>
Haute direction municipale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prend connaissance des procès-verbaux des réunions et des rapports sommaires des cadres supérieurs</li> <li>▪ Communique au maire et au Conseil (l'exploitant) les renseignements et les recommandations nécessaires à l'amélioration continue</li> <li>▪ Prend les décisions concernant la gestion globale du SGQ</li> <li>▪ Tient à jour le Plan d'exploitation</li> <li>▪ Transmet à l'exploitant le plan d'exploitation et ses mises à jour</li> </ul>
Haute direction opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surveille l'ensemble du SGQ et des réseaux d'eau potable</li> <li>▪ Fournit ou obtient des ressources pour les besoins du SGQ et les infrastructures et ressources nécessaires à l'exploitation et à l'entretien efficaces et sécuritaires du réseau d'eau potable</li> <li>▪ Veille à l'exploitation des réseaux dans le respect de la législation applicable</li> <li>▪ Veille à ce que le SGQ fasse l'objet de vérifications internes complètes</li> <li>▪ Effectue des examens de la gestion</li> <li>▪ Fait part à la haute direction municipale des besoins liés au SGQ et aux ressources</li> <li>▪ Prend des décisions ayant trait aux aspects opérationnels du SGQ</li> <li>▪ Tient à jour le Plan d'exploitation en consultation avec l'exploitant</li> <li>▪ Obtient, d'un organisme d'accréditation tiers, le certificat d'agrément et le conserve</li> </ul>
Représentant de la gestion de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encadre et administre le SGQ, dont il a la responsabilité</li> <li>▪ Présente des rapports à la haute direction</li> </ul>
Organisme d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personne ou entité à laquelle l'exploitant a confié l'exploitation, la gestion, l'entretien et, le cas échéant, la modification du réseau d'eau potable</li> <li>▪ Prépare le plan d'exploitation et le fait approuver par l'exploitant</li> </ul>

**Organisme d'exploitation**



**Haute direction municipale**





## Haute direction opérationnelle

