



Audit de l'optimisation des ressources 2021 : Agence ontarienne des eaux (AOE)

Pourquoi nous avons procédé à cet audit

- Le mandat de l'AOE est de fournir des services d'approvisionnement en eau, des services de traitement des eaux usées et d'autres services connexes d'une manière qui protège la santé humaine et l'environnement. En 2020, elle a exploité 181 (27 %) des 679 réseaux municipaux d'eau potable en Ontario. De plus, elle a exploité 167 installations d'eaux usées régies par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs.
- Le rôle de l'AOE est de combler les lacunes sur le marché au sein du secteur de l'eau et des eaux usées, particulièrement dans les collectivités plus petites, éloignées et celles des Premières Nations où les exploitants privés ne sont pas prêts à offrir des services.
- Elle s'est récemment penchée sur ses plans stratégiques visant à faire croître l'entreprise à 303 millions de dollars d'ici 2026.

Pourquoi c'est important

- Environ 30 % de la population ontarienne (4,5 millions de personnes) comptent sur l'AOE pour leur fournir de l'eau potable sécuritaire et fiable.
- L'AOE gère plus de 20 milliards de dollars en infrastructure d'eau et de traitement des eaux usées pour ses clients municipaux.
- Des eaux usées mal traitées ou non traitées ont des répercussions importantes sur la santé et l'environnement.

Ce que nous avons constaté

Le rôle de l'AOE peut être clarifié.

- Le rôle de l'AOE au sein du secteur de l'eau et des eaux usées peut être clarifié.
- Le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs note que le rôle de l'AOE est de combler les lacunes sur le marché, plus particulièrement pour les petites collectivités éloignées et les collectivités des Premières Nations où les exploitants privés ne sont pas disponibles. Cependant, l'AOE a des contrats d'exploitation et d'entretien avec seulement six des 133 Premières Nations.

RECOMMANDATIONS 1 ET 2

Eau potable sécuritaire et fiable fournie aux clients

- L'AOE fournit de l'eau potable sécuritaire et fiable à ses clients.
- Au cours de chacune des cinq dernières années, les incidents relatifs à la qualité de l'eau qui surviennent avec les installations d'eau potable municipales réglementées par le ministère et exploitées par l'AOE sont moins nombreux qu'avec les installations exploitées par d'autres exploitants.
- De plus, les installations exploitées par l'AOE ont obtenu un bon rendement dans les cotes d'inspection du ministère, avec une cote moyenne sur quatre ans de 98,4 %.
- Au cours des cinq dernières années, les avis d'ébullition d'eau ont été légèrement plus nombreux avec les installations exploitées par l'AOE que celles exploitées par les municipalités ou les exploitants privés; chaque avis a toutefois été résolu en moins de 30 jours en moyenne, sauf en 2019-2020.

RECOMMANDATION 3

Les incidents des services de traitement des eaux usées ont été moindre par rapport aux autres exploitants

- L'AOE offre à ses clients des services fiables de traitement des eaux usées.
- De 2016 à 2020, le nombre d'incidents de dérivation/débordement dans les installations de traitement des eaux usées exploitées par l'AOE était moins élevé par installation (1,20) que pour celles exploitées par les municipalités (2,76) ou par des exploitants privés (1,79).
- Cependant, en 2020, en moyenne 15 jours de plus ont été nécessaires pour l'AOE pour résoudre les dépassements signalés pour les eaux usées par rapport aux exploitants municipaux (50,2 jours par rapport à 34,7 jours).

RECOMMANDATION 5

Actifs et autres renseignements incomplets

- Des renseignements sur l'âge, la criticité et le rendement des actifs du système de gestion des actifs de l'AOE sont incomplets.
- En juillet 2021, 71 % des actifs du système n'avaient pas de date d'installation, 42 % n'avaient pas de renseignements sur les coûts et aucune donnée sur le rendement n'était disponible pour les actifs.
- Le système de surveillance de l'AOE est incapable de détecter les essais échoués, car il ne contient pas les limites maximales permises pour les substances testées.

RECOMMANDATIONS 9 ET 11

De grandes quantités de biosolides ont été envoyées vers les sites d'enfouissement par les clients de l'AOE

- Des quantités importantes de biosolides sont envoyées aux sites d'enfouissement par des clients de l'AOE qui émettent des gaz à effet de serre (dioxyde de carbone et méthane) dans l'air, ce qui contribue aux changements climatiques.
- En 2020, pour 20 installations de traitement des eaux usées de l'AOE qui desservent les municipalités les plus importantes, plus de 4 000 tonnes de biosolides sous forme solide et plus de 14 600 m³ de biosolide liquides ont été envoyés vers les sites d'enfouissement.
- Les plans de gestion des actifs axés sur les répercussions des changements climatiques sont fournis moyennant des frais de service; ces plans ont été élaborés pour seulement 14 (7 %) des clients.

RECOMMANDATIONS 6 ET 7

Revenus provenant majoritairement des grands clients et pertes de certains contrats

- L'AOE génère la majeure partie de ses revenus auprès de grands clients et perd de l'argent avec certains plus petits clients. En 2020, 70 % des produits d'exploitation et de la marge brute de l'AOE provenaient de 30 de ses clients.
- D'autre part, l'AOE a subi une perte combinée de 723 000 \$ sur le revenu provenant des activités de 33 clients, principalement en raison de la sous-estimation de ses coûts sur les contrats à prix fixe.
- En 2020, il n'y a eu aucun cas où l'AOE a sciemment conclu un contrat d'exploitation et d'entretien où elle ne serait pas en mesure de recouvrer ses coûts.

RECOMMANDATION 15

Le personnel opérationnel de l'AOE est principalement affecté en fonction de chiffres antérieurs

- L'affectation du personnel aux installations exploitées par l'AOE a été déterminée en fonction des niveaux de dotation antérieurs et des demandes de proposition soumises au client.
- L'AOE n'évalue pas les niveaux de dotation en personnel en fonction de la charge de travail, comme les bons de travail, et n'a pas de statistiques de charge de travail pour mesurer l'efficacité et l'efficience du personnel.

RECOMMANDATION 18

Les mesures de rendement n'incluent pas la qualité

- Les mesures de rendement de l'AOE déclarées au public ne mesurent pas la qualité de l'eau potable et des eaux usées.

RECOMMANDATION 14

OCWA Employees Do Not Undergo Regular CPIC Checks

- Les exploitants ontariens des systèmes d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées ne sont pas obligés d'être soumis aux vérifications du CIPC. Le CIPC vérifie les employés qui ont accès à des actifs critiques et aux systèmes de TI utilisés pour les opérations des installations afin de réduire le risque de sabotage de ces systèmes.
- Les exploitants en charge de l'Ontario peuvent avoir un niveau de certification inférieur à celui des installations qu'ils exploitent, contrairement aux pratiques dans certaines autres provinces.

RECOMMANDATIONS 19 ET 20

Conclusions

- L'AOE fournit des services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées fiables conformément à la législation.
- Elle n'est toutefois pas en mesure d'évaluer si elle fournit des services efficaces, car elle compte sur des renseignements antérieurs pour affecter les ressources, et ne mesure pas l'efficacité du personnel.
- Des renseignements essentiels sur le coût, l'âge et le rendement des actifs pour aider l'AOE à gérer les actifs critiques pour ses clients dans son système de gestion des actifs actuels sont incomplets.
- L'AOE ne rend pas publiquement compte de la qualité de l'eau potable et du rendement de ses installations de traitement des eaux usées.