Vérificateur général
MANITOBA

Rapport à l'Assemblée législative du Manitoba

Surveillance provinciale de la salubrité de l'eau potable

Rapport d'audit indépendant

Version du site Web

septembre 2020

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Version du site Web

La traduction de ce rapport a été fournie par le Service de traduction du Manitoba. En cas d'incohérence, se reporter à la version anglaise.

Version du site Web

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Version du site Web

Table des matières

Commentaires du vérificateur général 1

Points saillants 3

Points principaux 5

Réponse du le ministère de la Conservation et du Climat 9

Contexte général 11

Objectif de l'audit, portée et approche 15

Constatations et recommandations 17

1 Insuffisance du système de licences pour réduire les risques au minimum 17

- 1.1 Réseaux exploités sans licence ou avec une licence expirée 17
- 1.2 Justification floue du défaut d'adopter des normes de qualité de l'eau potable 21
- 1.3 Réseaux ayant une licence sans respecter les exigences réglementaires 24

2 La surveillance médiocre des réseaux ayant une licence augmente le risque 25

- 2.1 Surveillance inadéquate des analyses d'eau et des rapports connexes 25
- 2.2 Processus d'inspection insuffisant 30
- 2.3 Insuffisance des mesures prises pour assurer la conformité des réseaux 33
- 2.4 Absence d'exploitants de réseau accrédités 36
- 2.5 Nécessité d'une meilleure information publique sur chaque réseau 39
- 2.6 Aucune surveillance ni documentation des plaintes 39
- 2.7 Problèmes de ressources nuisant à la capacité de surveiller la salubrité 40

3 Faiblesse de la planification stratégique et de la mesure du rendement 42

- 3.1 Nombreux risques relevés, mais aucun plan clair et robuste pour les traiter 42
- 3.2 Peu de mesures du rendement 44

Renseignements supplémentaires sur l'audit 47

Sommaire des recommandations 49

Version du site Web

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Version du site Web

Observations du vérificateur général

La salubrité de l'eau potable est une responsabilité clé du gouvernement du Manitoba, plus précisément du ministère de la Conservation et du Climat. Malgré le fait que notre province n'a pas connu d'éclosions majeures de maladies d'origine hydrique ces dernières années, il est crucial que nous demeurions vigilants en gérant les risques par l'exécution des lois et des règlements en vigueur.

Les personnes et les organismes qui fournissent l'eau potable au public doivent veiller à la salubrité de l'eau qui sera consommée. En application de la Loi sur la qualité de l'eau potable, les fournisseurs d'eau doivent être titulaires de licences délivrées par le Service de l'eau potable. Ces licences précisent les attentes envers les propriétaires et les exploitants des réseaux quant aux normes de qualité de l'eau et à la fréquence des analyses exigées. Au cours de notre audit, nous avons constaté que parmi les réseaux d'alimentation en eau potable répertoriés de la province, un sur cinq n'avait pas de licence. Bien que la plupart étaient des petits réseaux, plusieurs fournissaient de l'eau à des écoles.

La délivrance de licences est importante, mais il importe également de surveiller ces réseaux pour assurer la conformité aux exigences en matière de santé et de sécurité. Le nombre de réseaux d'alimentation en eau potable ayant une licence a presque doublé au cours des cinq dernières années. Toutefois, le nombre de membres du personnel affectés à la délivrance des licences et à la surveillance de ces réseaux a diminué. Étant donné les ressources limitées disponibles, il importe que le ministère planifie avec soin comment il faut traiter les risques que nous avons relevés dans notre rapport.

Les exploitants des réseaux d'alimentation en eau jouent un rôle important dans la protection de la santé publique et le maintien de la salubrité de l'eau potable. Nous avons estimé qu'environ la moitié des réseaux d'alimentation en eau répertoriés n'avaient pas d'exploitant accrédité. Même si beaucoup de ces réseaux étaient très petits, il faut que chaque réseau d'alimentation en eau, peu importe sa taille, ait un exploitant qui a reçu la formation appropriée et qui comprend le réseau et les exigences de salubrité à respecter selon la licence.

Le ministère n'avait pas classifié un grand nombre de réseaux d'alimentation en eau. Parmi les non classifiés, beaucoup étaient des petits réseaux semi-publics ayant reçu une licence au cours des dernières années. C'est un problème, car la classification d'un réseau détermine les exigences qui s'y appliquent quant à l'accréditation de son exploitant.

Notre rapport comprend 18 recommandations. Je suis content que le ministère soit d'accord avec ces recommandations et qu'il soit déterminé à éliminer les risques relevés par notre audit.

Version du site Web

Nous visons le 30 septembre 2021 pour notre premier suivi concernant ces recommandations.

Je tiens à remercier tous les responsables du ministère que nous avons rencontrés au cours de notre audit pour leur coopération et leur aide. Je remercie également mon équipe d'audit pour son dévouement et son travail acharné.

Tyson Shtykalo, CPA, CA
Vérificateur général

Version du site Web

Surveillance provinciale de la salubrité de l'eau potable

Nous avons examiné :

- Le système des licences et la surveillance des réseaux publics et semi-publics d'alimentation en eau potable.
- La planification stratégique et la mesure du rendement.

18 recommandations

Nos constatations

LE MINISTÈRE DOIT EN FAIRE PLUS POUR ASSURER LA SALUBRITÉ DE L'EAU POTABLE.

Délivrance des licences et surveillance des réseaux d'alimentation en eau potable

- Parmi les réseaux d'alimentation en eau connus, un sur cinq était exploité sans licence.
- Surveillance médiocre et mesures inadéquates prises pour améliorer la conformité des réseaux d'alimentation en eau.
- Les ressources n'ont pas suivi le rythme de croissance du nombre de réseaux ayant une licence.

Planification et mesure du rendement

- Aucun plan clair et robuste pour traiter les nombreux risques pour la salubrité de l'eau potable.
- Environ la moitié des réseaux d'alimentation en eau connus n'ont pas d'exploitant accrédité.
- Nécessité d'une meilleure information publique sur chaque réseau d'alimentation en eau.

Version du site Web

Version du site Web

Points principaux

Ce que nous avons examiné

Nous avons examiné le caractère adéquat de la surveillance de la salubrité de l'eau potable assurée par le ministère de la Conservation et du Climat. Notamment, nous avons examiné les processus concernant :

- Son système de licences pour les réseaux d'alimentation en eau potable.
- Sa surveillance de la conformité des réseaux d'alimentation en eau potable aux exigences, notamment celles liées aux licences.
- Sa planification stratégique et sa mesure du rendement.

Nos conclusions

Nous avons conclu que les systèmes et les processus du ministère relatifs à la délivrance des licences et à la surveillance des réseaux d'alimentation en eau potable réduisaient inadéquatement les risques pour la salubrité de l'eau potable. En outre, les processus de planification stratégique et de mesure du rendement du ministère permettant de surveiller la salubrité de l'eau potable sont faibles.

Nos constatations

Notre rapport comprend 18 recommandations. Voici un aperçu de nos principales constatations.

DÉLIVRANCE DES LICENCES AUX RÉSEAUX D'ALIMENTATION EN EAU

Insuffisance du système de licences pour réduire les risques au minimum (SECTION 1)

La Loi sur la qualité de l'eau potable (la Loi) et les règlements connexes énoncent les normes que le Service de l'eau potable doit respecter lorsqu'il délivre les licences aux réseaux d'alimentation en eau. La Loi exige que l'exploitant d'un réseau public ou semi-public d'alimentation en eau soit titulaire d'une licence d'exploitation en vigueur visant le réseau. Elle exige également que la licence d'exploitation soit assortie d'une date d'expiration. Les licences délivrées par le ministère sont valides pendant cinq ans.

La licence du réseau d'alimentation en eau indique à l'exploitant du réseau ce qu'il doit faire pour satisfaire aux exigences réglementaires, y compris les normes de qualité de l'eau qu'il doit

Version du site Web

respecter (souvent au moyen du traitement de l'eau) et la fréquence des analyses exigées.

Nous avons relevé les faiblesses suivantes du système des licences des réseaux publics et semi-publics :

- Des réseaux d'alimentation en eau étaient exploités sans licence ou avec une licence expirée.
  - Des licences n'étaient pas délivrées dans un délai raisonnable.
  - La plupart des réseaux sans licence de notre échantillon analysaient leur eau potable, mais pas à la fréquence prévue.
  - Progrès importants dans la délivrance des licences aux réseaux, mais plus de travail requis pour répertorier les réseaux semi-publics nouveaux ou existants sans licence.
- La justification de l'omission d'adopter certaines normes de qualité de l'eau potable était floue.
  - Le Règlement sur les normes de qualité de l'eau du Manitoba ne mentionne que 18 des 72 paramètres basés sur la santé (c.-à-d. les contaminants possibles) compris dans les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada que Santé Canada a publiées en 2017.
  - Le ministère n'avait pas d'analyse documentée expliquant pourquoi les 54 autres paramètres ont été exclus du Règlement.
  - Bien que certains contaminants n'existent pas au Manitoba, nous avons constaté que d'autres y ont été trouvés à des niveaux dépassant les recommandations et que les paramètres correspondants sont donc pertinents.
  - Les Recommandations révisées de Santé Canada abaissent le niveau acceptable de plomb et recommandent l'échantillonnage au robinet. Selon les nouvelles recommandations, la « surveillance des écoles et des garderies doit également être prioritaire afin de capturer l'exposition de la population la plus sensible (c.-à-d. les jeunes enfants). »
- Des réseaux d'alimentation en eau ont reçu une licence sans satisfaire aux exigences réglementaires.
  - Dans la majorité des cas, lorsqu'une personne demande l'autorisation d'exploiter un réseau d'alimentation en eau, le réseau est déjà exploité. Il peut donc déjà satisfaire ou non aux exigences pertinentes.
  - Le ministère décide de délivrer des licences à ces réseaux, qu'ils satisfassent ou non aux exigences. Sa justification est qu'il est préférable de délivrer une licence au réseau en énonçant clairement ses exigences plutôt que de le laisser sans licence. Par conséquent, il importe de définir et d'élaborer des plans pour traiter la non-conformité.

SURVEILLANCE DES RÉSEAUX D'ALIMENTATION EN EAU

La surveillance médiocre des réseaux ayant une licence augmente le risque (SECTION 2).

Version du site Web

Le Règlement sur les normes de qualité de l'eau, le Règlement sur la qualité de l'eau potable et les politiques du ministère exigent tous une surveillance régulière des réseaux d'alimentation en eau potable. Le ministère a établi des activités de surveillance, y compris l'examen des résultats d'analyse et des mesures de l'eau potable, l'inspection des réseaux et le suivi auprès des exploitants des réseaux en cas de problème.

Il importe d'assurer le suivi relativement aux analyses omises ou tardives. Lorsqu'on omet une analyse exigée, la salubrité de l'eau potable est inconnue.

Au cours de notre examen des pratiques de surveillance, y compris le suivi et la communication connexes des cas de non-conformité, nous avons constaté ce qui suit :

- La surveillance et le suivi des analyse d'eau et des rapports connexes étaient inadéquats. Nous n'avons pas relevé de problèmes importants à l'égard des réseaux publics desservant des populations nombreuses que nous avons analysés, mais nous avons constaté ce qui suit :
  - Suivi médiocre concernant les échantillons et les rapports manquants.
  - Suivi médiocre concernant les résultats d'analyse défavorables.
  - Les risques pour la salubrité ne sont pas toujours communiqués.
- Il faut améliorer les processus d'inspection.
  - La fréquence d'inspection exigée n'était pas adéquatement fondée sur le risque.
  - Les inspections étaient le plus souvent réalisées à la fréquence exigée.
  - Le processus, la documentation et le suivi des inspections étaient inadéquats.
- Insuffisance des mesures prises pour assurer la conformité des réseaux d'alimentation en eau.
  - La non-conformité continuait, mais les plans visant à réaliser la conformité ne sont plus exigés.
  - Il y a des niveaux élevés de non-conformité parmi les réseaux appartenant au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord, mais aucune mesure d'exécution n'a été prise.
  - Les mesures d'exécution étaient rares et appliquées sans cohérence.
- Absence d'exploitants de réseau accrédités.
  - Des réseaux d'alimentation en eau exploités sans exploitant accrédité.
  - Il faut une meilleure coordination pour faire en sorte que les exploitants soient accrédités.
- Nécessité d'une meilleure information publique sur chaque réseau.
- Les plaintes ne font pas l'objet d'un suivi et ne sont pas documentées.
- Des problèmes de ressources nuisent à la capacité de surveiller efficacement la salubrité de l'eau potable.
  - Financement et dotation en personnel.

Version du site Web

- De 2013-2014 à 2018-2019, les dépenses du Service de l'eau potable ont augmenté de 4 % seulement, tandis qu'au cours de la même période de cinq ans, le nombre de réseaux d'alimentation en eau ayant une licence a augmenté de 53 % et le nombre d'agents du Service de l'eau potable a diminué de 8 % (passant de 13 à 12).

- Technologie de l'information et rapports de gestion.

  - Le ministère utilise plusieurs bases de données autonomes Microsoft Access pour combler la majorité de ses besoins en technologie de l'information; ces bases de données ne sont pas reliées et n'ont pas de capacités adéquates de production de rapports. Par conséquent, il est impossible pour la direction de produire des rapports utiles permettant une surveillance efficace et efficiente.

- Politiques et documents d'orientation.

  - Au cours de notre examen des politiques et des documents d'orientation du ministère, nous avons constaté l'absence de politiques administratives clairement définies.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET MESURE DU RENDEMENT

Faiblesse de la planification stratégique et de la mesure du rendement (SECTION 3)

La planification stratégique importe parce qu'elle offre une orientation et permet d'établir les priorités et de déterminer les obstacles à la réalisation des buts. La mesure du rendement importe également, car elle donne de l'information sur les progrès accomplis vers la réalisation des buts et des objectifs tout en contribuant à la prise de décisions.

D'autres ressorts ont publié des plans stratégiques relatifs à leur surveillance de la salubrité de l'eau potable et ont produit périodiquement des rapports sur les progrès accomplis à l'égard de ces plans. Étant donné les nombreux défis que le ministère doit relever quant à la surveillance de la salubrité de l'eau potable dans la province, il doit adopter des plans d'action tant à long terme qu'à court terme pour guider ses mesures.

Au cours de notre examen de la planification et de la mesure du rendement effectuées par le ministère relativement à la surveillance de la salubrité de l'eau potable, nous avons constaté ce qui suit :

- De nombreux risques étaient relevés, mais il n'y avait aucun plan clair et robuste pour les traiter.
  - La planification stratégique est également nécessaire pour traiter les avis à long terme concernant l'eau potable.
- Peu de mesures du rendement.
  - Les mesures du rendement se limitent aux réseaux publics d'alimentation en eau et sont fondées sur des données que nous avons jugées peu fiables.
  - D'autres ressorts ont de meilleures mesures du rendement rendues publiques.

Version du site Web

Réponse du le ministère de la Conservation et du Climat

Nous avons demandé une réponse aux responsables du ministère de la Conservation et du Climat. Ils ont fourni un sommaire, qui est reproduit ci-dessous, et des réponses relatives à chaque recommandation qui figurent dans la section du rapport intitulée « SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS ».

Conservation et Climat Manitoba (le ministère) tient à remercier le Bureau du vérificateur général de son examen de la surveillance provinciale de la salubrité de l'eau potable. La salubrité de l'alimentation en eau potable de la population manitobaine est primordiale et les réseaux d'alimentation en eau potable du Manitoba sont plus salubres aujourd'hui qu'ils ne l'ont jamais été.

Cet audit représente pour le ministère une occasion de continuer à améliorer les politiques et les processus afin d'accroître encore la confiance et de traiter tout risque relevé. Comme le mentionnait le rapport, l'alimentation fiable de la population manitobaine en eau potable salubre nécessite plus que la délivrance de licences, la surveillance et les mesures d'exécution assurées par le Service de l'eau potable.

La mise en œuvre réussie des recommandations du rapport exigera une approche holistique à l'échelle du gouvernement. Une initiative coordonnée des ministères de la Conservation et du Climat, de la Santé, des Aînés et de la Vie active, du Développement économique et de la Formation, de l'Éducation, des Familles, des Relations avec les Autochtones et le Nord, des Relations avec les municipalités et des Services centralisés est déjà en cours; elle prouvera notre engagement envers l'amélioration permanente de notre gestion de l'eau potable et renforcera la confiance du public à l'égard du maintien de la salubrité de notre eau potable.

Le ministère a pris l'initiative de créer un comité du sous-ministre adjoint sur l'eau potable qui est chargé de maintenir la salubrité de l'eau potable et de faire en sorte que toute occasion d'amélioration soit saisie à l'échelle du gouvernement du Manitoba.

Version du site Web

Version du site Web

Pourquoi il importe de surveiller la salubrité de l'eau potable

L'eau est essentielle à la vie humaine. La population manitobaine a besoin chaque jour d'une eau potable fiable et salubre.

Bien que les éclosions de maladies d'origine hydrique ne soient pas courantes en Amérique du Nord, il y en a parfois. Au cours des 20 dernières années, une éclosion d'E. coli à Walkerton (Ontario) a tué sept personnes et rendu malades 2 000 personnes. Une autre éclosion à North Battleford (Saskatchewan) a rendu malades des milliers de personnes. De plus, depuis 2014, une crise de l'eau à Flint (Michigan) a causé 12 décès et a exposé des milliers d'enfants au plomb. Ces évènements nous rappellent que nous ne sommes pas immunisés contre les dangers d'une eau insalubre et que la vigilance permanente est essentielle.

Responsabilité législative de la salubrité de l'eau potable

Le Manitoba a édicté *la Loi sur la qualité de l'eau potable* (la Loi) en 2002, après l'incident survenu à Walkerton. La Loi a établi le Service de l'eau potable. Selon la Loi, l'objet du Service est :

- De veiller à l'application de la Loi et de ses règlements ainsi qu'au respect des licences et des permis délivrés, des recommandations formulées et des ordres donnés en vertu de la Loi.
- De conseiller les fournisseurs d'un service d'eau et le public, de leur fournir une expertise technique et de mettre à leur disposition des renseignements et du matériel éducatif à jour au sujet de la salubrité de l'eau potable.
- De communiquer avec des ministères et des organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral, les gouvernements des autres provinces, des administrations locales et d'autres personnes en vue de partager une expertise et de faciliter la collaboration visant la mise en œuvre de programmes et de directives se rapportant à la qualité de l'eau potable.

Le Service de l'eau potable fait partie du ministère de la Conservation et du Climat (le ministère).

La Loi sur la qualité de l'eau potable énonce la plupart des exigences liées à la surveillance de l'eau potable, sauf celles concernant :

- L'accréditation des exploitants des réseaux d'alimentation en eau potable.
- Les plans de mesures d'urgence.

Ces exigences sont énoncées dans le Règlement sur les exploitants d'installations de traitement des eaux, qui a été pris en application de *la Loi sur l'environnement*. La Direction des autorisations environnementales, qui fait partie du ministère, administre ces exigences.

Version du site Web

Autres responsables de la salubrité de l'eau potable

Du fait qu'il participe à l'élaboration de politiques et qu'il donne des avis, le ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active (le ministère de la Santé) a également un rôle important à jouer. Lorsque le personnel du ministère détermine que l'eau est ou pourrait être insalubre, il en avise les médecins hygiénistes du ministère de la Santé. En se fondant sur ces renseignements, le médecin hygiéniste peut donner un avis concernant l'eau potable afin de protéger la santé publique. Cette responsabilité est énoncée dans *la Loi sur la qualité de l'eau potable* et *la Loi sur la santé publique*.

Toutefois, le maintien de la salubrité de l'eau potable ne concerne pas seulement ces deux ministères. Le ministère de l'Éducation, par l'intermédiaire des collèges, joue un rôle dans la formation des exploitants. D'autres ministères possèdent et exploitent des réseaux d'alimentation en eau et, par conséquent, ont la responsabilité de former des exploitants et de veiller à ce qu'ils satisfassent aux exigences réglementaires. La fourniture d'une eau potable salubre exige le travail de plusieurs ministères ainsi que celui des propriétaires et des exploitants municipaux et privés des réseaux d'alimentation en eau.

Normes de qualité et de salubrité de l'eau potable

Santé Canada publie des Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada. Le Comité fédéral-provincial-territorial sur l'eau potable, dont le Manitoba est membre, élabore ces recommandations. Selon le Conseil canadien des ministres de l'environnement, les « recommandations sont des critères à fondement scientifique qui précisent à quoi correspond une eau potable salubre, sûre, fiable et satisfaisante sur le plan esthétique, quel que soit le type d'approvisionnement : public, semi-public ou privé. »[1]

Au Manitoba, le Règlement sur les normes de qualité de l'eau énonce les normes que l'eau doit respecter pour être jugée potable dans la province. Par exemple, il précise la concentration maximale acceptable en arsenic (un contaminant trace d'origine naturelle dans certaines eaux souterraines du Manitoba) de l'eau potable. Ce règlement contient un sous-ensemble des Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada.

Le Règlement sur la qualité de l'eau potable pris en application de la Loi énonce les exigences que les réseaux d'alimentation en eau doivent respecter. Exemple : la fréquence des analyses exigées déterminant la présence de bactéries dans l'eau potable.

Types de réseaux d'alimentation en eau

La plupart des Manitobaines et des Manitobains reçoivent leur eau potable d'un réseau **public** ou **semi-public** d'alimentation en eau.

Un réseau public d'alimentation en eau a au moins 15 branchements. Un branchement est la conduite

[1] *De la source au robinet : Guide d'application de l'approche à barrières multiples pour une eau potable saine (Conseil canadien des ministres de l'environnement).*

Version du site Web

reliant la canalisation d'eau principale au compteur d'eau d'une maison ou d'un immeuble. Par conséquent, les réseaux publics desservent généralement des populations nombreuses, mais ils comprennent également de plus petits réseaux, parfois saisonniers comme ceux des parcs de roulotes et des terrains de camping. Les réseaux publics sont tenus de désinfecter leur eau potable (habituellement au moyen de chlore).

Les réseaux privés d'alimentation en eau desservent un seul ménage; la Province ne les réglemente pas.

Un réseau semi-public d'alimentation en eau est un réseau qui n'est ni public, ni privé. Il comporte :

- Soit plus d'un branchement mais moins de 15.
- Soit un seul branchement qui fournit de l'eau au public.

Réseaux publics et semi-publics

Un réseau **public** d'alimentation en eau a au moins 15 branchements.

Les réseaux **semi-publics** d'alimentation en eau ont moins de 15 branchements, mais ils excluent les réseaux qui alimentent un seul domicile privé. De nombreux réseaux desservent le public, notamment les restaurants, les écoles et les garderies.

La plupart des réseaux semi-publics d'alimentation en eau desservent le public et utilisent une source d'eau autonome, comme un puits. Ces réseaux se trouvent habituellement en région rurale. Ils desservent notamment des restaurants, des écoles, des hôpitaux, des foyers de soins personnels et des garderies.

Le 31 mars 2019, 61 % des 1 014 réseaux d'alimentation en eau du Manitoba qui avaient une licence étaient semi-publics.

Les réseaux d'alimentation en eau du Manitoba varient en portée et en taille, allant du puits accompagné de sa tuyauterie intérieure à la station de traitement de l'eau valant plusieurs millions de dollars et dotée de technologies de pointe et d'un réseau de distribution étendu. En outre, le propriétaire d'un réseau peut être un ministère, une municipalité, une société ou un particulier. Peu importe le propriétaire et la taille du réseau, la Loi exige que tous les propriétaires veillent à ce que l'eau potable qu'ils fournissent soit salubre et respecte les normes.

Sources et traitement de l'eau

Au Manitoba, l'eau potable provient d'une des deux sources suivantes :

- L'eau de surface (lacs et rivières).
- L'eau souterraine (les puits), qu'on peut classer selon les catégories suivantes :
  - L'eau souterraine sûre, qui est moins susceptible de contamination bactérienne,
  - L'eau souterraine sous l'influence directe de l'eau de surface, si le puits est trop peu profond ou est par ailleurs susceptible de contamination par l'eau de surface environnante.

Le traitement nécessaire pour rendre l'eau buvable (on dit « potable ») varie selon la source d'eau. Le type de source influe à la fois sur le risque de contamination bactérienne (comme E. coli) et sur le risque lié à d'autres types de contamination. L'eau souterraine sûre est plus susceptible de contamination

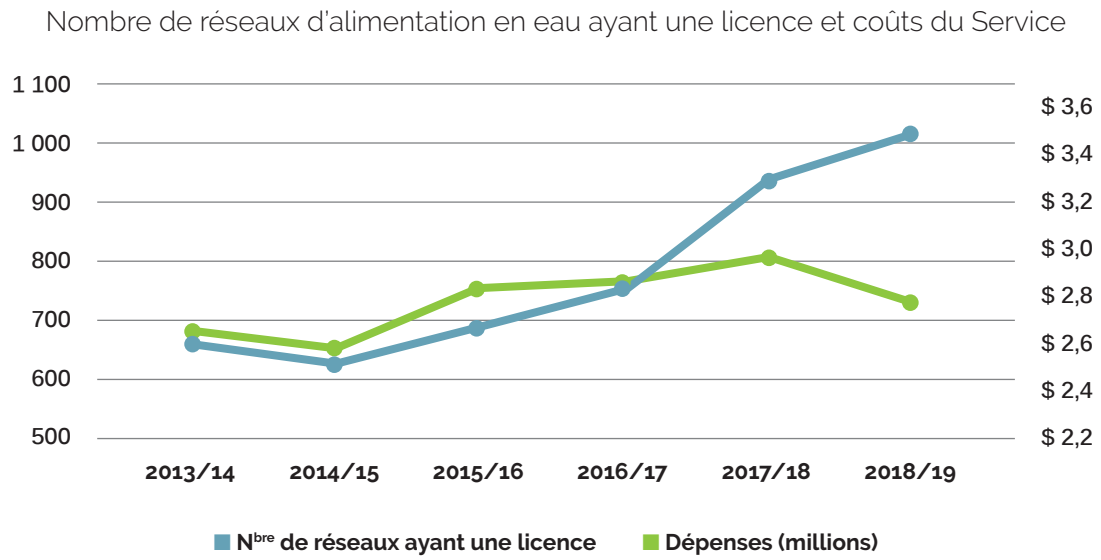
Version du site Web

d'origine naturelle (p. ex., fluorure, arsenic ou uranium). L'eau de surface et l'eau souterraine sous l'influence directe de l'eau de surface sont plus susceptibles de contamination par les activités humaines et le milieu environnant. Divers niveaux de traitement de l'eau sont nécessaires selon la nature des problèmes; ils vont de la simple absence de traitement au système de filtration et de désinfection complexe.

Financement, dotation en personnel et volumes de services

En 2018-2019, les dépenses du Service de l'eau potable (le Service) ont totalisé près de 2,8 M$. Comme l'illustre la figure 1, de 2013-2014 à 2018-2019, les dépenses du Service ont augmenté de seulement 4 %. Au cours de la même période, le nombre de réseaux d'alimentation en eau de la province qui avaient une licence est passé de 662 à 1 014, soit une hausse de 53 %. En outre, le nombre d'agents du Service a diminué, passant de 13 à 12.

Figure 1 : Le nombre de réseaux ayant une licence a augmenté de 53 % mais les dépenses du Service ont augmenté de seulement 4 %.



Source : rapports annuels du ministère

Dotation en personnel

Les agents du Service de l'eau potable sont les employés de première ligne chargés d'assurer la salubrité de l'eau potable du Manitoba en surveillant la conformité des réseaux d'alimentation en eau à *la Loi* et à ses règlements. Les principales activités des agents comprennent :

- Des activités de surveillance comme l'inspection des réseaux d'alimentation en eau.
- La surveillance des résultats des analyses d'échantillons.
- Le suivi des résultats des analyses d'échantillons et des inspections.
- La description des mesures nécessaires pour régler les problèmes relevés.

Version du site Web

Objectif de l'audit

Nous avions pour objectif de déterminer si le ministère avait :

- Des systèmes et des processus adéquats de délivrance des licences aux réseaux pour assurer la salubrité de l'eau potable fournie au public.
- Des systèmes et des processus adéquats de surveillance de la conformité des réseaux aux exigences, notamment celles liées à la délivrance des licences.
- Des processus adéquats de planification stratégique et de mesure du rendement pour surveiller la salubrité de l'eau potable.

Portée et approche

L'audit comprenait l'examen et l'analyse de textes législatifs, de politiques, de bases de données, de dossiers, de registres, de rapports, de correspondance et d'autres documents. Nous avons interrogé des membres du personnel du ministère, y compris celui :

- Du Service de l'eau potable.
- De la Direction des autorisations environnementales.
- Des sections de la gestion des eaux souterraines et de la gestion des eaux de surface de la Direction de la gestion et des sciences de l'eau.

Nous avons également rencontré des inspecteurs de la santé publique et le médecin hygiéniste chargé de la santé environnementale au ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active. En outre, nous avons rencontré des membres du personnel du ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord au sujet des réseaux d'alimentation en eau appartenant à ce ministère. Enfin, nous avons visité tous les bureaux régionaux du Service de l'eau potable et observé les inspections de huit réseaux d'alimentation en eau.

Nous avons examiné les dossiers d'un échantillon discrétionnaire de 30 réseaux d'alimentation en eau, dont 19 réseaux publics et 11 réseaux semi-publics. Nous avons également analysé un échantillon discrétionnaire de 10 licences délivrées récemment et de 15 licences provisoires, ainsi que 17 réseaux d'alimentation en eau qui avaient été répertoriés mais n'avaient pas encore de licence. Nous avons obtenu et analysé des données du ministère, y compris celles concernant 32 réseaux d'alimentation en eau appartenant au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord ainsi que 79 réseaux desservant des populations vulnérables.

Nous n'avons pas examiné la délivrance des permis de construction ou de modification des réseaux d'alimentation en eau. Nous n'avons pas non plus examiné les décisions du médecin hygiéniste relatives aux avis concernant l'eau potable.

Version du site Web

Critères

Afin d'évaluer le caractère adéquat des systèmes et des processus ministériels de délivrance des licences aux réseaux pour assurer la salubrité de l'eau potable fournie au public, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères
Le ministère devrait veiller à ce que chaque réseau public ou semi-public d'alimentation en eau potable ait une licence d'exploitation à jour.
Le ministère devrait avoir des normes adéquates relatives aux réseaux d'alimentation en eau potable.
Les décisions du ministère en matière de délivrance des licences (initiales, renouvelées ou modifiées) devraient être fondées sur des éléments probants suffisants et appropriés.

Afin d'évaluer le caractère adéquat des systèmes et des processus ministériels de surveillance de la conformité des réseaux aux exigences, notamment celles liées à la délivrance des licences, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères
Tous les rapports exigés devraient être reçus et examinés convenablement.
L'inspection périodique des réseaux d'alimentation en eau devrait être effectuée avec la diligence requise.
Les plaintes présentées aux réseaux d'alimentation en eau et au ministère au sujet de la salubrité de l'eau potable devraient être surveillées adéquatement.
Tous les cas de non-conformité relevés devraient faire l'objet d'un suivi approprié.

Afin d'évaluer le caractère adéquat des processus ministériels de planification stratégique et de mesure du rendement pour surveiller la salubrité de l'eau potable, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères
Le ministère devrait avoir des processus de planification stratégique adéquats pour surveiller la salubrité de l'eau potable.
Le ministère devrait avoir des processus de mesure du rendement adéquats.

Version du site Web

1 Insuffisance du système de licences pour réduire les risques au minimum

La Loi sur la qualité de l'eau potable (la Loi) et les règlements connexes énoncent les normes que le Service de l'eau potable doit respecter lorsqu'il délivre les licences aux réseaux d'alimentation en eau. La Loi exige que l'exploitant d'un réseau public ou semi-public d'alimentation en eau soit titulaire d'une licence d'exploitation en vigueur visant le réseau. Elle exige également que la licence d'exploitation soit assortie d'une date d'expiration. En général, les licences délivrées par le ministère de la Conservation et du Climat (le ministère) sont valides pendant cinq ans.

La licence du réseau d'alimentation en eau indique à l'exploitant du réseau ce qu'il doit faire pour satisfaire aux exigences réglementaires, y compris les normes de qualité de l'eau qu'il doit respecter (souvent au moyen du traitement de l'eau) et la fréquence des analyses exigées.

Nous avons relevé les faiblesses suivantes du système des licences des réseaux publics et semi-publics :

- Des réseaux d'alimentation en eau étaient exploités sans licence ou avec une licence expirée (SECTION 1.1).
- La justification de l'omission d'adopter certaines normes de qualité de l'eau potable était floue (SECTION 1.2).
- Des réseaux d'alimentation en eau ont reçu une licence sans satisfaire aux exigences réglementaires (SECTION 1.3).

Réseaux publics et semi-publics

Un réseau **public** d'alimentation en eau a au moins 15 branchements.

Les réseaux **semi-publics** d'alimentation en eau ont moins de 15 branchements, mais ils excluent les réseaux qui alimentent un seul domicile privé. De nombreux réseaux desservent le public, notamment les restaurants, les écoles et les garderies.

Version du site Web

1.1 Réseaux exploités sans licence ou avec une licence expirée

La Loi précise que nul ne doit exploiter un réseau public ou semi-public d'alimentation en eau sans licence. En janvier 2019, les données du ministère indiquaient qu'environ 40 % des 1 185 réseaux publics et semi-publics connus du Manitoba n'avaient pas de licence d'exploitation valide. Le Service de l'eau potable n'avait pas délivré de licence à environ la moitié de ces réseaux d'alimentation en eau, et la moitié avaient des licences expirées. Les réseaux qui n'ont pas encore de licence sont les plus préoccupants, car la licence indique les exigences réglementaires que l'exploitant du réseau doit respecter pour s'assurer que l'eau soit potable.

Plus précisément, nous avons constaté ce qui suit :

- Des licences n'étaient pas délivrées dans un délai raisonnable.
- La plupart des réseaux sans licence de notre échantillon analysaient leur eau potable, mais pas à la fréquence prévue.
- Progrès importants dans la délivrance des licences aux réseaux, mais plus de travail requis pour répertorier les réseaux semi-publics nouveaux ou existants sans licence.

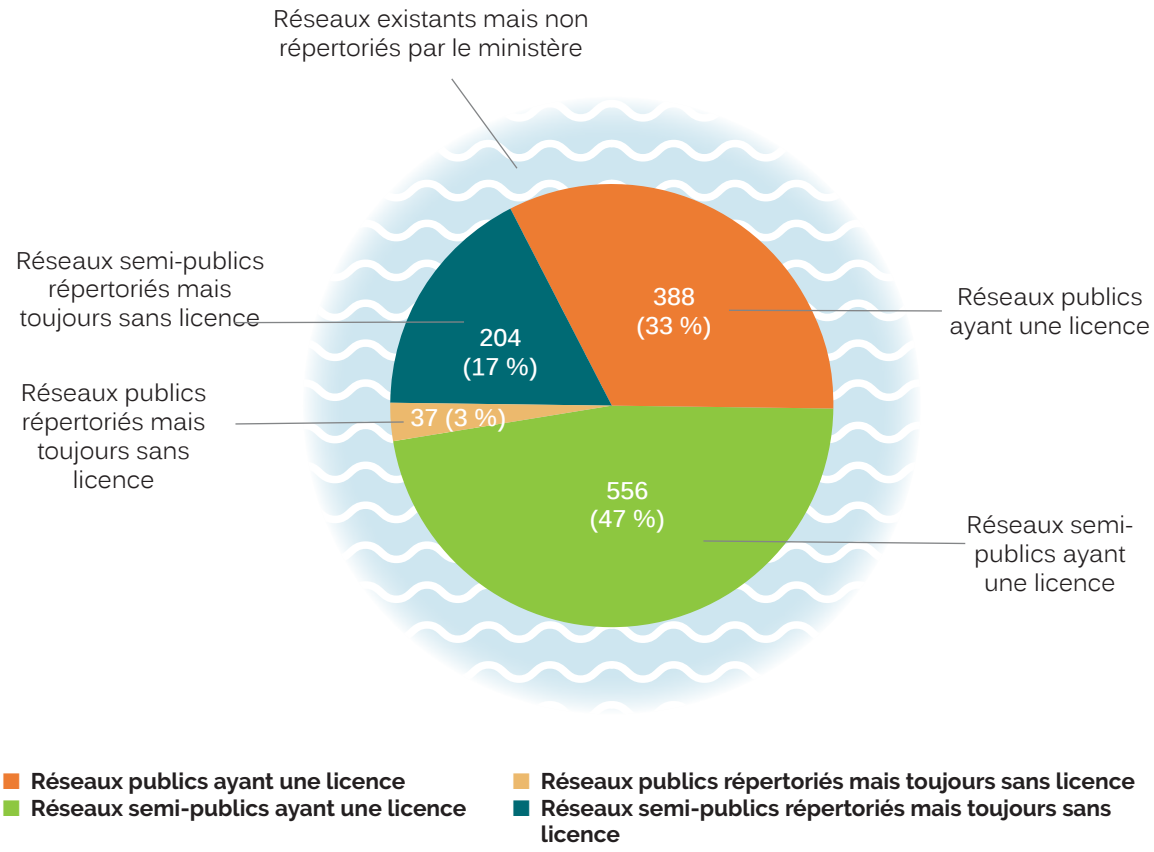
LICENCES NON DÉLIVRÉES DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

Nous avons constaté que beaucoup de réseaux d'alimentation en eau n'avaient pas de licence et que les licences d'autres réseaux étaient expirées. Dans un échantillon de 10 licences délivrées récemment, le délai moyen allant de la réception de la demande à la délivrance de la licence était de 251 jours; dans un cas, il a fallu 590 jours.

Réseaux d'alimentation en eau attendant une licence

En janvier 2019, la base de données du ministère contenait de l'information sur 1 185 réseaux d'alimentation en eau. Comme l'illustre la **FIGURE 2**, 20 % de ces réseaux n'avaient pas reçu de licence d'exploitation. De plus, un nombre inconnu de réseaux n'ont pas encore été répertoriés.

Figure 2 : L'univers des réseaux d'alimentation en eau au Manitoba en janvier 2019



Source : Données du ministère

Version du site Web

La plupart des réseaux répertoriés mais toujours sans licence étaient des réseaux semi-publics ou de petits réseaux publics souvent saisonniers. Nous avons analysé un échantillon de 17 de ces réseaux et constaté que le ministère en avait répertorié plus de la moitié plus de deux ans auparavant.

Le ministère nous a dit qu'une raison courante expliquant le retard de la délivrance de la licence d'exploitation à l'exploitant d'un réseau d'alimentation en eau était que le réseau était unique et qu'il valait mieux ne pas le traiter comme un réseau public ou semi-public. Cela pouvait s'appliquer notamment aux réseaux des coopératives de chalets et à ceux d'auberges éloignées où l'eau n'est pas bue. Le ministère travaille depuis plusieurs années à l'élaboration de politiques sur l'eau non potable et non consommable pour traiter ces réseaux uniques. Jusqu'à présent, certains de ces réseaux d'alimentation en eau ont reçu une licence alors que d'autres restent sans licence. Le médecin hygiéniste de la région a également donné des avis concernant l'eau potable à l'égard de certains de ces réseaux ayant une licence, même si l'on n'a pas l'intention de boire l'eau.

Le personnel du ministère nous a dit que les politiques sur l'eau non potable et non consommable sont élaborées en collaboration avec le ministère de la Santé. Cela complique le processus.

Réseaux d'alimentation en eau attendant un renouvellement

En janvier 2019, on attendait un renouvellement pour 239 licences expirées. Fait préoccupant : ce chiffre représentait une hausse de 78 % par rapport à celui de 134 de septembre 2017. La licence expirée demeure en vigueur pourvu que le propriétaire du réseau d'alimentation en eau demande son renouvellement avant l'expiration. Toutefois, le défaut du ministère de renouveler les licences expirées établit un piètre précédent pour la production en temps opportun des rapports qu'il exige des réseaux.

Depuis 2013, le ministère fixe l'expiration de chaque licence à la fin de novembre. Cela entraîne une vague de renouvellements au même moment chaque année.

Recommandation 1

Nous recommandons au ministère de collaborer avec le ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active pour mettre en œuvre des politiques concernant les réseaux d'alimentation en eau uniques (par exemple, les réseaux d'alimentation en eau non potable et non consommable). Lorsqu'elles seront au point, il faudrait traiter de façon appropriée tous les réseaux d'alimentation en eau répondant aux critères fixés pour ces réseaux uniques et assurer le respect des exigences applicables.

Version du site Web

LA PLUPART DES RÉSEAUX D'ALIMENTATION EN EAU SANS LICENCE DE NOTRE ÉCHANTILLON ANALYSAIENT L'EAU POTABLE, MAIS PAS À LA FRÉQUENCE PRÉVUE

Malgré l'absence de licence, le ministère a communiqué avec les réseaux sans licence connus. La plupart des réseaux sans licence que nous avons analysés avaient remis au moins quelques analyses de leur eau potable au cours des trois années précédentes. Cependant, il y avait des preuves que le ministère avait fourni aux exploitants de moins de la moitié de ces réseaux des instructions relatives aux exigences d'analyse. Le ministère a examiné les résultats de ces analyses d'échantillons et a bien assuré le suivi des résultats d'analyse défavorables, mais il n'a pas veillé à ce que l'échantillonnage se fasse régulièrement. Un seul des 17 réseaux sans licence que nous avons évalués avait analysé son eau potable à la fréquence prévue.

Recommandation 2

Nous recommandons au ministère de prendre des mesures le plus rapidement possible pour délivrer des licences aux réseaux d'alimentation en eau sans licence et à ceux exploités avec une licence expirée; dans l'intervalle, tous les réseaux sans licence devraient recevoir des instructions documentées sur les traitements et les analyses exigés.

PROGRÈS IMPORTANTS DANS LA DÉLIVRANCE DES LICENCES, MAIS PLUS DE TRAVAIL REQUIS POUR RÉPERTORIER LES RÉSEAUX SEMI-PUBLICS NOUVEAUX OU EXISTANTS SANS LICENCE

Depuis mars 2008, *la Loi sur la qualité de l'eau potable* exige que chaque réseau semi-public d'alimentation en eau ait une licence; le ministère a commencé à délivrer des licences à ces réseaux en 2010. De 2010 à 2019, il a délivré des licences à plus de 600 réseaux semi-publics d'alimentation en eau.

Le ministère a commencé par délivrer des licences aux réseaux présentant des risques plus élevés qui desservent des populations vulnérables, y compris des écoles, des garderies et des hôpitaux. À la fin de 2017, le Service de l'eau potable a collaboré avec des inspecteurs de la santé publique de Santé Manitoba pour répertorier les petits établissements de manutention des aliments sans licence dotés de leur propre réseau d'alimentation en eau (non branché à un réseau ayant déjà une licence). Au début de 2018, le ministère a répertorié environ 260 de ces établissements.

Pour accélérer la délivrance des licences à ces établissements de manutention des aliments, le ministère a élaboré un processus provisoire de délivrance des licences. Des licences provisoires, délivrées pour des périodes allant jusqu'à cinq ans, comportaient moins d'exigences que les licences ordinaires. C'était un processus efficace permettant de délivrer dans un court délai des licences à un grand nombre de réseaux d'alimentation en eau sans licence. Nous précisons que le ministère a délivré ces licences provisoires uniquement aux réseaux qui, à son avis, présentaient un faible risque.

Version du site Web

Le ministère a progressé considérablement dans la délivrance des licences aux réseaux semi-publics, mais il n'a pas de processus systématique pour répertorier les réseaux existants ou nouveaux sans licence. Le ministère s'attend à ce que les agents du Service de l'eau potable connaissent leur territoire. Cela est particulièrement préoccupant dans le cas des réseaux qui desservent des populations vulnérables.

Le ministère peut apprendre l'existence des nouveaux réseaux grâce à sa participation aux activités de comités ou à des discussions avec le personnel d'autres ministères. Toutefois, il n'a pas élaboré de mécanisme officiel d'échange d'information avec les autres parties du gouvernement dans le but de répertorier en temps opportun les réseaux existants ou nouveaux sans licence. Il pourrait utiliser les renseignements obtenus d'autres ministères pour effectuer périodiquement des rapprochements de données afin de révéler les lacunes. Dans bien des cas, d'autres entités gouvernementales (par exemple, d'autres ministères comme Santé Manitoba ou le ministère des Familles, ou les administrations municipales qui délivrent des licences d'entreprise) connaissent déjà l'existence des réseaux.

Recommandation 3

Nous recommandons au ministère d'élaborer des mécanismes d'échange d'information avec les autres parties du gouvernement afin de répertorier les réseaux d'alimentation en eau sans licence.

1.2 Justification floue du défaut d'adopter des normes de qualité de l'eau potable

Santé Canada publie des Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada. Le Règlement sur les normes de qualité de l'eau du Manitoba ne mentionne que 18 des 72 paramètres basés sur la santé (c.-à-d. les contaminants possibles) compris dans la version des Recommandations que Santé Canada a publiées en 2017. Le ministère n'avait pas d'analyse documentée expliquant pourquoi les 54 autres paramètres ont été exclus du Règlement. Bien que certains contaminants n'existent pas au Manitoba, nous avons constaté que d'autres y ont été trouvés à des niveaux dépassant les recommandations et que les paramètres correspondants sont donc pertinents.

En 2017, neuf paramètres ont été ajoutés au Règlement, mais ils avaient été ajoutés aux Recommandations de 1998 à 2014. Nous avons remarqué que les analyses relatives à certains de ces paramètres (par exemple, les acides haloacétiques, un groupe de sous-produits de désinfection) ont commencé avant la modification du Règlement.

En 2019, Santé Canada a mis à jour ses Recommandations relatives à plusieurs paramètres (y compris le plomb, le manganèse et le cuivre). On trouvera à la **SECTION SUIVANTE** une analyse concernant le plomb dans l'eau potable. Jusqu'à présent, on n'a pas mis à jour le Règlement pour tenir compte de ces

Version du site Web

changements, même si certains de ces contaminants ont été trouvés dans l'eau potable à des niveaux dépassant les Recommandations.

Le personnel du ministère nous a dit qu'un facteur avait compliqué la révision du Règlement : la Loi sur la responsabilisation en matière de réglementation (parfois appelée « loi de réduction des formalités administratives »). En raison de cette loi, toute modification apportée au Règlement doit faire l'objet d'une détermination des coûts et, pour chaque exigence réglementaire ajoutée, il faut en éliminer deux.

Recommandation 4

Nous recommandons au ministère d'examiner et de réviser périodiquement le Règlement sur les normes de qualité de l'eau afin de mettre à jour les normes pour qu'elles tiennent compte des Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada qui s'appliquent au Manitoba. Lorsque ces recommandations ne sont pas adoptées sous forme de normes, la justification, y compris un soutien, devrait être documentée.

Plomb dans l'eau potable

Au moment de notre audit, les licences des réseaux publics d'alimentation en eau exigeaient une analyse de teneur en plomb de l'eau brute et de l'eau traitée. Dans notre échantillon de dossiers, nous n'avons trouvé aucun réseau dépassant le niveau acceptable de plomb. Cependant, nous précisons que le plomb peut contaminer l'eau potable dans le réseau de distribution après l'analyse à la station de traitement. Au Manitoba, des analyses d'eau potable prélevée au robinet ont révélé des niveaux de plomb supérieurs au niveau acceptable.

Le plomb dans l'eau potable est préoccupant surtout pour les enfants, notamment ceux à naître, car même de faibles niveaux d'exposition au plomb ont été associés à des effets nuisibles sur le développement intellectuel et le comportement des enfants.

Il importe que le ministère détermine comment traiter les risques liés au plomb dans l'eau potable, en particulier pour les populations vulnérables.

Modifications des Recommandations

En mars 2019, Santé Canada a révisé ses Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada. Les Recommandations révisées abaissent le niveau acceptable de plomb et recommandent l'échantillonnage au robinet. Selon les nouvelles recommandations, la « surveillance des écoles et des garderies doit également être prioritaire afin de capturer l'exposition de la population la plus sensible (c.-à-d. les jeunes enfants). »

Version du site Web

L'analyse de l'eau du robinet est recommandée. Même si un réseau d'alimentation en eau satisfait aux normes actuelles du Manitoba relatives à l'analyse de l'eau à la source et après le traitement, il se peut que l'eau du robinet présente des niveaux de plomb supérieurs à la norme après être passée par les conduites de l'immeuble.

Autre complication : beaucoup d'écoles et de garderies n'ont pas leur propre réseau d'alimentation en eau, car elles sont branchées à un plus grand réseau. Par exemple, certaines écoles et garderies de Winnipeg sont branchées au réseau de cette ville. Par conséquent, il pourrait être insuffisant d'exiger que les réseaux analysent l'eau du robinet. Les établissements qui servent des populations vulnérables et qui courent un risque accru devraient plutôt analyser eux-mêmes leur eau potable.

Communications du ministère

Une feuille d'information relative au plomb affichée sur le site Web du ministère recommande aux écoles, aux garderies et aux grands immeubles (comme les tours d'appartements, les condominiums et les hôpitaux), d'analyser leur eau pour en déterminer la teneur en plomb et d'élaborer un plan prévoyant les mesures correctives nécessaires et un plan de communication connexe. Elle énumère les mesures correctives possibles, mais nous remarquons que certaines peuvent être dispendieuses alors que d'autres comprennent l'installation d'affiches « ne pas boire » (par exemple, sur les fontaines) ou la recherche d'autres sources d'eau potable.

En 2019, le ministère a expliqué le problème et les procédures d'analyse relatives au plomb à la Manitoba Association of School Business Officials. Cet exposé mentionnait le but de faire analyser l'eau à chaque fontaine et robinet (dans les écoles) pour en déterminer la teneur en plomb au cours des deux années suivantes.

L'Ontario a adopté un texte législatif exigeant que toutes les écoles réalisent des analyses de teneur en plomb. D'autres ressorts ont aussi exigé que les écoles fassent de même et se sont engagés à inclure les résultats dans une base de données publique. En mars 2019, la Province a demandé aux divisions scolaires et aux écoles indépendantes subventionnées de faire des analyses, mais la conformité est facultative et les résultats n'ont pas été mis à la disposition du public. Le ministère est au courant de mesures prises dans certaines divisions scolaires, mais il ne surveille pas activement la conformité.

Version du site Web

Recommandation 5

Nous recommandons à la Province d'exiger que toutes les écoles et les garderies réalisent des analyses de teneur en plomb sans délai et périodiquement par la suite, et au ministère de publier les résultats de ces analyses ainsi que les mesures correctives prises.

1.3 Réseaux ayant une licence sans respecter les exigences réglementaires

Le ministère exige que l'auteur d'une demande de licence d'exploitation de réseau d'alimentation en eau présente :

- Un formulaire de demande de licence d'exploitation rempli.
- Une carte indiquant l'emplacement des principaux éléments du réseau d'alimentation en eau.
- Un dessin du processus de traitement de l'eau, le cas échéant.
- Une copie du plus récent rapport d'analyse chimique de l'eau brute non traitée.

Il convient de prendre note que dans la majorité des cas, lorsqu'une personne demande l'autorisation d'exploiter un réseau d'alimentation en eau, le réseau est déjà exploité. Il peut donc déjà satisfaire ou non aux exigences pertinentes, comme celles de respecter toutes les normes de qualité de l'eau pertinentes ou d'avoir un exploitant adéquatement accrédité. La délivrance de la licence d'exploitation n'implique pas que le réseau satisfait à toutes les exigences; elle permet plutôt de préciser les normes de qualité de l'eau et d'analyse qu'il doit respecter.

Avant de délivrer une nouvelle licence, le ministère examine les renseignements sur le réseau d'alimentation en eau qui figurent dans la demande (par exemple, la source d'eau, la population desservie et le nombre de branchements) pour en vérifier l'exactitude et la raisonnabilité, et il effectue habituellement une visite du site.

Notre examen d'un échantillon de 10 réseaux d'alimentation en eau ayant récemment reçu une licence a révélé que la documentation pertinente n'était pas toujours versée au dossier. Par exemple, quatre des 10 dossiers ne contenaient pas de preuve d'une analyse chimique. Quelques dossiers contenaient, même si elles n'étaient pas exigées, des notes documentant des renseignements sur le réseau, y compris de l'information sur la qualité de l'eau. Ces notes constituaient de bons sommaires des principaux renseignements de base sur les réseaux qui n'étaient pas consignés ailleurs.

Le ministère a indiqué que, de façon générale, il délivre une licence à tout auteur de demande et renouvelle chaque licence, que le réseau d'alimentation en eau satisfasse ou non à toutes les exigences applicables. Sa justification est qu'il est préférable de délivrer une licence au réseau (même s'il ne satisfait pas aux exigences) et d'énoncer clairement les exigences particulières qui s'y appliquent plutôt que de le laisser sans licence. Par conséquent, il importe de définir et d'élaborer des plans pour traiter la non-conformité. On trouvera aux **SECTIONS 2.1** et **2.3** une analyse concernant la surveillance et le suivi relatif à la non-conformité.

La mise en œuvre complète et appropriée de la **RECOMMANDATION 9** énoncée à la **SECTION 2.3** contribuerait à régler les problèmes mentionnés ci-dessus.

Version du site Web

2 La surveillance médiocre des réseaux ayant une licence augmente le risque

Le Règlement sur les normes de qualité de l'eau, le Règlement sur la qualité de l'eau potable et les politiques du ministère exigent tous une surveillance régulière des réseaux d'alimentation en eau potable. Le ministère a établi des activités de surveillance, y compris l'examen des résultats d'analyse et des mesures de l'eau potable, l'inspection des réseaux et le suivi auprès des exploitants de réseau en cas de problème.

Il importe d'assurer le suivi relativement aux analyses omises ou tardives. Lorsqu'on omet une analyse exigée, la salubrité de l'eau potable est inconnue.

Au cours de notre examen des pratiques de surveillance, y compris le suivi et la communication connexes des cas de non-conformité, nous avons constaté ce qui suit :

- La surveillance et le suivi des analyse d'eau et des rapports connexes étaient inadéquats **(SECTION 2.1)**.
- Il faut améliorer les processus d'inspection **(SECTION 2.2)**.
- Insuffisance des mesures prises pour assurer la conformité des réseaux d'alimentation en eau **(SECTION 2.3)**.
- Absence d'exploitants de réseau accrédités **(SECTION 2.4)**.
- Nécessité d'une meilleure information publique sur chaque réseau **(SECTION 2.5)**.
- Les plaintes ne font pas l'objet d'un suivi et ne sont pas documentées **(SECTION 2.6)**.
- Des problèmes de ressources nuisent à la capacité de surveiller efficacement la salubrité de l'eau potable **(SECTION 2.7)**.

2.1 Surveillance inadéquate des analyses d'eau et des rapports connexes

La législation et les politiques du ministère exigent que les réseaux d'alimentation en eau lui remettent divers rapports (y compris les résultats d'analyse). Les rapports et les fréquences d'analyse exigés varient selon les caractéristiques des réseaux (comme la source d'eau, la population desservie et le statut de réseau public ou semi-public). Les exigences applicables à chaque réseau sont indiquées sur sa licence.

Les rapports exigés comprennent :

- Les résultats des analyses bactériologiques (que le laboratoire remet directement au ministère).
- Les rapports mensuels de surveillance de la désinfection et de la **turbidité**.
- Les rapports d'analyse chimique générale.
- Les rapports d'analyse de teneur en sous-produits de désinfection (le cas échéant).
- Les évaluations périodiques du réseau d'alimentation en eau.
- Les rapports annuels à l'intention du public (dans le cas d'un réseau public desservant plus de 1 000 personnes).

Qu'est-ce que la turbidité?

La **turbidité** est la mesure de la nébulosité d'un liquide; elle varie selon la quantité de particules qu'il contient.

Version du site Web

Au cours de notre examen des processus de surveillance du ministère, nous avons constaté l'absence de processus efficace, uniforme et rapide pour signaler les rapports manquants et assurer le suivi à leur égard. Plus précisément, nous avons constaté ce qui suit :

- Suivi médiocre concernant les échantillons et les rapports manquants.
- Suivi médiocre concernant les résultats d'analyse défavorables.
- Les risques pour la salubrité ne sont pas toujours communiqués.

SUIVI MÉDIOCRE CONCERNANT LES ÉCHANTILLONS ET LES RAPPORTS MANQUANTS

Nous avons examiné les rapports que le ministère a reçus au sujet de 30 réseaux d'alimentation en eau et le suivi effectué relativement aux rapports manquants pendant la période de 12 mois qui a pris fin le 31 mars 2018. Nous avons également évalué des échantillons additionnels de certain types de réseaux, comme ceux ayant une licence provisoire ou desservant des populations vulnérables. Nous n'avons pas relevé de problèmes à l'égard des réseaux publics desservant des populations nombreuses que nous avons analysés, mais nous avons constaté les lacunes suivantes :

Analyses bactériologiques

Chaque réseau public ou semi-public d'alimentation en eau est tenu de remettre des échantillons d'eau à un laboratoire accrédité pour qu'il détermine s'il contient des bactéries. La fréquence et le nombre des analyses dépendent de divers facteurs, notamment la source d'eau et la population desservie par le réseau. La fréquence exigée des analyses va de trimestrielle pour le réseau semi-public utilisant un puits sûr à hebdomadaire pour le grand réseau public.

Au cours de notre examen de la surveillance des analyses bactériologiques assurée par le ministère, nous avons constaté ce qui suit :

- Six des 30 réseaux d'alimentation en eau que nous avons analysés ont omis de remettre au moins 40 % des échantillons bactériologiques exigés.
  - Un d'eux n'a remis aucun des 12 échantillons exigés.
  - Un autre, appartenant à une école, a omis de remettre 66 % des échantillons exigés.
- Dans un échantillon étendu de 79 écoles, garderies et hôpitaux, 58 % n'ont pas respecté la fréquence exigée des analyses bactériologiques en 2018.
- Plus de la moitié des 15 réseaux d'alimentation en eau ayant une licence provisoire que nous avons examinés ont omis de respecter la fréquence exigée des analyses bactériologiques.

Il n'y avait pas de suivi ni de mesure d'exécution documentés concernant la presque totalité des échantillons bactériologiques manquants. Une des raisons expliquant l'absence de mesure d'exécution était que la politique du ministère ne précisait pas quand le personnel devait prendre des mesures.

Version du site Web

Surveillance mensuelle de la désinfection et de la turbidité

Les réseaux d'alimentation en eau qui sont tenus de désinfecter leur eau ou qui utilisent la filtration doivent remettre un rapport mensuel au ministère dans les sept jours de la fin du mois. Ces rapports comprennent des mesures souvent quotidiennes des résidus de désinfection et de la turbidité (si le traitement de l'eau comprend la filtration).

Parmi les réseaux de notre échantillon, 24 devaient remettre ces rapports mensuels. Nos constatations :

- Six ont omis d'envoyer au moins un rapport exigé.
  - Cinq de ceux-ci ont omis au moins la moitié des rapports exigés.

Il y avait très peu de preuves d'un suivi effectué ou de mesures d'exécution prises à l'égard des rapports manquants.

Analyses chimiques générales

L'analyse chimique de l'eau potable est également exigée périodiquement. La fréquence de l'analyse varie entre tous les cinq ans pour les réseaux semi-publics d'alimentation en eau qui utilisent un puits sûr et chaque trimestre pour les grands réseaux publics.

Nous avons constaté que les analyses chimiques étaient généralement effectuées de façon conforme; un seul des 30 réseaux que nous avons examinés n'avait pas effectué les analyses exigées à temps.

Analyse de teneur en sous-produits de désinfection

Lorsqu'un réseau utilisant une source d'eau à haute teneur en matières organiques (eau de surface et eau souterraine sous l'influence directe de l'eau de surface) utilise le chlore pour désinfecter l'eau, certains sous-produits de désinfection peuvent se former et nuire à la santé humaine. Les règlements provinciaux exigent que les réseaux publics qui utilisent l'eau de surface ou l'eau souterraine sous l'influence directe de l'eau de surface comme source d'eau ainsi que certains réseaux semi-publics réalisent des analyses relatives à ces sous-produits de désinfection possiblement nocifs.

Nous avons constaté que l'analyse de teneur en sous-produits de désinfection n'était pas effectuée de façon uniforme. Il manquait des échantillons exigés de quatre des 11 réseaux de notre échantillon qui devaient réaliser des analyses relatives à ces sous-produits. Dans deux de ces cas, aucun suivi n'a eu lieu et aucune mesure d'exécution n'a été prise.

Évaluations des réseaux d'alimentation en eau

Avant 2017, *la Loi sur la qualité de l'eau potable* et le Règlement sur la qualité de l'eau potable exigeaient la réalisation d'une évaluation indépendante de l'infrastructure et de la source d'eau de chaque réseau public ou semi-public d'alimentation en eau. Ces évaluations devaient avoir lieu au moins tous les cinq ans. En 2017, le ministère a modifié la législation. Elle autorise maintenant l'autoévaluation pour certains réseaux, selon le type et la source d'eau, et permet au ministère de faire passer la fréquence des

Version du site Web

évaluations exigées à tous les 10 ans s'il est convaincu que cela n'influera pas de façon importante sur la salubrité de l'eau.

En janvier 2019, six des 30 réseaux d'alimentation en eau de notre échantillon n'avaient pas remis les évaluations exigées par leur licence d'exploitation. A l'époque, les évaluations en souffrance étaient en retard de 635 jours en moyenne.

Le ministère ne communiquait pas non plus en temps opportun ses examens et ses commentaires sur ces évaluations aux réseaux d'alimentation en eau : en moyenne, il le faisait plus de deux ans après la réception du rapport.

Rapports annuels

Le Règlement sur la qualité de l'eau potable exige que tout réseau public d'alimentation en eau desservant au moins 1 000 personnes publie un rapport annuel et le remette au ministère. Parmi les 30 réseaux examinés, 12 répondaient à ce critère et devaient donc remettre des rapports annuels.

Le ministère a reçu tous les rapports exigés sauf un, mais n'a pas documenté adéquatement son examen des 11 rapports reçus qui visait à déterminer s'ils comprenaient tous les renseignements exigés.

La mise en œuvre complète et appropriée de la **RECOMMANDATION 15** permettrait d'améliorer la surveillance des rapports de routine.

SUIVI MÉDIOCRE CONCERNANT LES RÉSULTATS D'ANALYSE DÉFAVORABLES

Le ministère a un processus de suivi des résultats d'analyse bactériologique défavorables. En cas de résultats d'analyse défavorables, le laboratoire avise immédiatement l'agent du Service de l'eau potable et l'exploitant du réseau d'alimentation en eau.

De plus, le Règlement sur les normes de qualité de l'eau exige que les réseaux publics d'alimentation en eau prélèvent des échantillons deux jours de suite (ou rapprochés le plus possible). Nous avons constaté que le deuxième échantillon exigé n'était pas toujours prélevé. Parmi les 30 réseaux que nous avons analysés, 13 des 21 échantillons défavorables ont été suivis d'un seul échantillon acceptable.

Recommandation 6

Nous recommandons au ministère d'élaborer un processus utilisant préférablement un système de TI amélioré (voir la recommandation 15) pour assurer la surveillance et le suivi des analyses manquantes et des résultats d'analyse défavorables.

Version du site Web

LES RISQUES POUR LA SALUBRITÉ NE SONT PAS TOUJOURS COMMUNIQUÉS

Lorsqu'un agent du Service de l'eau potable détermine que la salubrité de l'eau potable est ou pourrait être menacée, il doit en aviser le médecin hygiéniste de la région. Celui-ci décide ensuite, selon les éléments probants, de donner ou non un avis concernant l'eau potable.

Le ministère nous a dit qu'il s'attend à ce que l'agent du Service de l'eau potable envisage de donner un avis concernant l'eau potable lorsqu'un réseau d'alimentation en eau a omis de remettre les résultats de deux analyses d'eau potable exigées consécutives.

Nous soulignons que la salubrité de l'eau potable peut aussi être menacée (et donc qu'il serait justifié d'envisager l'avis concernant l'eau potable) lorsqu'on constate :

- Le dépassement d'une norme chimique (y compris concernant les sous-produits de désinfection).
- Le non-respect des normes microbiennes (visant à réduire ou à inactiver les protozoaires et les virus).

Toutefois, dans l'échantillon de 30 dossiers visé par notre examen, nous avons constaté ce qui suit :

- Cinq cas où au moins deux analyses consécutives ont été omises et où aucun avis concernant l'eau potable n'a été donné.
- Aucun avis n'a été donné dans des cas de dépassement concernant des sous-produits de désinfection ou à l'égard de réseaux incapables de respecter les normes microbiennes.

Nous avons également remarqué plusieurs cas où les données indiquaient un dépassement de norme chimique et où aucun avis n'a été donné.

Nous admettons qu'un avis peut ne pas être nécessaire dans tous les cas de dépassement ou d'omission de deux analyses, mais nous avons constaté que les dossiers ne contenaient souvent aucune documentation indiquant si ces cas avaient été renvoyés au médecin hygiéniste de la région, ni aucune justification relative à la décision de ne pas donner d'avis.

Le ministère affiche les avis concernant l'eau potable sur son site Web. Toutefois, lorsqu'aucun avis n'est donné, il se peut que le risque ne soit pas communiqué. Les réseaux publics d'alimentation en eau desservant plus de 1 000 personnes sont tenus de préparer des rapports annuels qui doivent signaler tous les cas de non-conformité aux normes. Cependant, pour les plus petits réseaux publics et semi-publics, si aucun avis n'est donné, ces risques ne sont pas communiqués aux usagers.

La mise en œuvre complète et appropriée de la **RECOMMANDATION 14** assurerait la communication adéquate des risques pour la salubrité de l'eau potable.

Version du site Web

2.2 Processus d'inspection insuffisant

Les politiques du ministère exigent l'inspection périodique des réseaux d'alimentation en eau potable. La fréquence des inspections exigées va d'une fois par année pour les réseaux publics utilisant l'eau de surface à tous les cinq ans pour les réseaux semi-publics utilisant un puits sûr.

Nous avons passé en revue la politique d'inspection du ministère, examiné les dossiers d'inspection d'un échantillon de 30 réseaux d'alimentation en eau et accompagné des agents du Service de l'eau potable au cours de huit inspections. Nos constatations :

- La fréquence d'inspection exigée n'était pas adéquatement fondée sur le risque.
- Les inspections étaient le plus souvent réalisées à la fréquence exigée.
- Le processus, la documentation et le suivi des inspections étaient inadéquats.

FRÉQUENCE D'INSPECTION EXIGÉE INADÉQUATEMENT FONDÉE SUR LE RISQUE

Au moment de notre audit, la politique du ministère relative à la fréquence d'inspection mentionnait deux facteurs :

- Le statut public ou semi-public du réseau d'alimentation en eau.
- La source d'eau (par exemple, l'eau de surface est réputée plus risquée que l'eau souterraine, donc les inspections sont plus fréquentes).

Si l'on applique ce qui précède dans la pratique, le réseau public doit être inspecté tous les trois ans, mais chaque année si sa source d'eau est l'eau de surface ou l'eau souterraine sous l'influence directe de l'eau de surface. Il faut inspecter le réseau semi-public juste avant la date d'expiration de sa licence (tous les cinq ans), mais tous les trois ans si la source d'eau est l'eau de surface ou l'eau souterraine sous l'influence directe de l'eau de surface.

La politique d'inspection du ministère ne tient pas compte adéquatement du risque. Toute politique relative à la fréquence d'inspection qui est fondée sur le risque doit premièrement tenir compte de la probabilité qu'un évènement défavorable survienne (potentiellement plus élevée pour le réseau semi-public) et, deuxièmement, des conséquences possibles de l'évènement (on considère qu'elles sont plus importantes pour le réseau public, car il dessert souvent une population plus nombreuse).

Certains ressorts ont fixé des fréquences d'inspection plus élevées que le Manitoba. Par exemple, l'Alberta exige une inspection tous les deux ans pour les réseaux utilisant une eau souterraine sûre. Au Manitoba, ce serait tous les trois ans pour un réseau public semblable ou tous les cinq ans pour un réseau semi-public semblable.

Lorsqu'il détermine la fréquence des inspections exigées, le ministère ne tient pas compte :

- Des antécédents de conformité du réseau d'alimentation en eau.
- De la nature plus risquée des réseaux sans exploitant accrédité (voir à la **SECTION 2.4** l'analyse relative aux exploitants de réseau accrédités).

Version du site Web

- De la taille ou de la vulnérabilité de la population (par exemple, enfants ou personnes âgées) desservie par le réseau d'alimentation en eau.

Le ministère sait depuis un certain temps que sa fréquence d'inspection n'est pas suffisamment fondée sur le risque. Il a élaboré au printemps 2018 une nouvelle politique d'inspection qui exige l'inspection annuelle de tout réseau d'alimentation en eau qui a des antécédents de non-conformité ou qui a reçu un avis concernant l'eau potable, mais cette politique n'avait pas été mise en œuvre à la fin de 2019. Nous précisons que l'ébauche de politique ne réduit pas la fréquence d'inspection des réseaux ayant de bons dossiers de conformité. Cela pourrait contribuer à libérer des ressources permettant d'inspecter les réseaux moins conformes.

Plusieurs autres ressorts, tout comme les inspecteurs de la santé publique de Santé Manitoba, utilisent un outil d'évaluation du risque pour gérer les activités de réglementation, y compris les inspections. L'utilisation d'un tel outil permettait de fonder la fréquence d'inspection sur le risque déterminé à l'égard de chaque réseau d'alimentation en eau et pourrait tenir compte de tous les facteurs pertinents, y compris les antécédents de conformité et la présence ou l'absence d'un exploitant accrédité.

Recommandation 7

Nous recommandons au ministère de mettre en œuvre une approche fondée sur le risque tenant compte des risques propres à chaque réseau d'alimentation en eau pour établir la priorité et la fréquence des inspections des réseaux.

LE PLUS SOUVENT, INSPECTIONS RÉALISÉES À LA FRÉQUENCE EXIGÉE

La plupart des 30 réseaux d'alimentation en eau que nous avons examinés ont été inspectés selon la fréquence d'inspection exigée par le ministère.

En mai 2019, les données du ministère indiquaient que 87 (7 %) des réseaux n'avaient pas été inspectés à la fréquence exigée. Il se peut que cela ait été le cas, mais il est également possible qu'on ait effectué des inspections sans les documenter.

PROCESSUS D'INSPECTION, DOCUMENTATION ET SUIVI INADÉQUATS

Lorsque nous avons examiné les dossiers des 30 réseaux d'alimentation et accompagné les agents du Service de l'eau potable pendant huit inspections, nous avons pris note de problèmes concernant :

- Le processus et la documentation des inspections.
- La communication des résultats des inspections.
- Le suivi des cas de non-conformité.
- L'examen de supervision des résultats des inspections.

Version du site Web

Processus et documentation des inspections

Lors des inspections, malgré les documents d'orientation indiquant que des échantillons seraient prélevés durant les inspections, les agents du Service de l'eau potable prélevaient rarement des échantillons d'eau aux fins d'analyse bactériologique. Les agents ont prélevé des échantillons au cours d'une des 14 inspections que nous avons examinées dans notre échantillon de 30 dossiers et n'ont prélevé aucun échantillon pendant les huit inspections que nous avons observées.

Les agents du Service de l'eau potable utilisaient une liste de contrôle pour guider l'inspection, mais elle était souvent incomplète. Lorsque la liste de contrôle n'est pas remplie entièrement, il est difficile de déterminer si la conformité à toutes les exigences a été évaluée au cours de l'inspection. Nous avons aussi remarqué dans plusieurs cas qu'une fois l'inspection terminée, la liste n'était pas versée au dossier.

Communication des résultats des inspections

Lors des inspections que nous avons observées, les agents du Service de l'eau potable discutaient des résultats de leur inspection avec les exploitants des réseaux d'alimentation en eau à la fin de leur visite. Les agents incluaient également un résumé des résultats de leur inspection dans une lettre d'inspection envoyée aux propriétaires des réseaux. Lorsque nous avons examiné les lettres de suivi d'inspection, nous avons constaté ce qui suit :

- Parmi les 15 lettres de suivi d'inspection, 12 ne décrivaient pas exactement les problèmes de conformité récents mentionnés par ailleurs dans les dossiers du ministère.
- Les lettres n'étaient pas toujours envoyées en temps opportun : en ce qui concerne les huit inspections que nous avons observées, elles ont été envoyées en moyenne 60 jours après l'inspection, et une lettre a été envoyée 136 jours plus tard.

Suivi relatif à la non-conformité

Au cours de notre examen des dossiers des 30 réseaux, nous n'avons souvent trouvé aucune preuve de suivi concernant les éléments de non-conformité mentionnés dans les listes de contrôle des inspections.

Il n'y avait pas de documents d'orientation à jour ni de pratiques uniformes concernant le suivi des éléments de non-conformité mentionnés dans les lettres d'inspection officielles envoyées aux réseaux d'alimentation en eau. Les agents nous ont dit qu'ils font le suivi verbalement ou au cours de l'inspection suivante, mais pour beaucoup de réseaux semi-publics, cela pouvait avoir lieu cinq ans plus tard.

Aucun examen de supervision des résultats des inspections

Nous nous attendions à ce qu'un superviseur examine chaque dossier d'inspection de réseau d'alimentation en eau. Nous nous attendions aussi à ce que les superviseurs effectuent régulièrement des examens d'assurance de la qualité visant les dossiers d'un échantillon de réseaux. Nous avons constaté que le ministère ne s'attend pas à ce qu'un superviseur examine les dossiers d'inspection et que la réalisation d'examens d'assurance de la qualité n'est pas prévue.

Version du site Web

Recommandation 8

Nous recommandons au ministère d'élaborer un processus d'inspection plus approfondi comprenant :

- Des documents d'orientation à jour sur le suivi des éléments de non-conformité.
- L'examen de supervision des résultats des inspections et des mesures de suivi prises.

2.3 Insuffisance des mesures prises pour assurer la conformité des réseaux

Lorsqu'il est déterminé qu'un réseau d'alimentation en eau n'est pas conforme, le ministère doit prendre des mesures pour qu'il devienne conforme afin que les risques connexes pour la salubrité soient traités. Lorsque nous avons examiné les mesures prises par le ministère, nous avons constaté ce qui suit :

- La non-conformité continuait, mais les plans visant à réaliser la conformité ne sont plus exigés.
- Il y a des niveaux élevés de non-conformité parmi les réseaux appartenant au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord, mais aucune mesure d'exécution n'a été prise.
- Les mesures d'exécution étaient rares et appliquées sans cohérence.

CONTINUATION DE LA NON-CONFORMITÉ, MAIS PLANS DE CONFORMITÉ NON EXIGÉS

Des réseaux d'alimentation en eau sont non conformes depuis des années. Au moment de notre audit, les renseignements datant de 2015 affichés sur le site Web du ministère indiquaient qu'environ 40 % des réseaux publics du Manitoba (dont beaucoup de petits réseaux utilisant l'eau de surface ou l'eau souterraine sous l'influence directe de l'eau de surface) ne respectaient pas une ou plusieurs des normes de qualité de l'eau potable du Manitoba.

Avant 2017, le Règlement sur les normes de qualité de l'eau exigeait que les réseaux d'alimentation en eau élaborent des plans décrivant comment ils prévoyaient devenir conformes. Ces plans étaient exigés uniquement des réseaux publics à l'égard de la non-conformité aux normes de qualité de l'eau potable, et non des réseaux semi-publics ou à l'égard de la non-conformité à d'autres exigences réglementaires (par exemple, l'absence d'exploitant accrédité). Même si l'exigence s'appliquait, le plan de conformité n'était pas toujours adopté au moment exigé.

En 2017, on a modifié le Règlement en éliminant l'exigence relative aux plans de conformité.

Version du site Web

Recommandation 9

Nous recommandons au ministère d'exiger que tous les réseaux d'alimentation en eau non conformes élaborent des plans assortis d'échéances décrivant comment ils deviendront conformes à toutes les exigences. Dans les cas où la non-conformité se prolonge, il faudrait prendre des mesures d'exécution.

NIVEAUX ÉLEVÉS DE NON-CONFORMITÉ DES RÉSEAUX APPARTENANT AU MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES AUTOCHTONES ET LE NORD

Le ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord était propriétaire de 32 réseaux d'alimentation en eau. Ces réseaux présentaient un taux élevé de non-conformité persistante et importante. Par exemple, nous avons constaté que seulement cinq de ces 32 réseaux avaient un exploitant adéquatement accrédité et que la plupart avaient omis de prélever de multiples échantillons exigés.

Les agents du Service de l'eau potable nous ont dit qu'ils étaient préoccupés par le fait que ces réseaux n'étaient pas tenus d'atteindre le même niveau de conformité et que, selon la politique non écrite, il ne fallait pas prendre de mesures d'exécution. La communication était régulière avec le ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord au sujet de la non-conformité, mais les mesures d'exécution n'ont pas été raffermies malgré la persistance de la non-conformité.

Les réseaux d'alimentation en eau appartenant au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord sont confrontés à des problèmes courants dans le Nord, notamment en cas d'absence d'accès routier. Ces problèmes comprennent :

- L'accès aux pièces de rechange et aux entrepreneurs.
- Le transport des échantillons jusqu'à un laboratoire accrédité dans le délai exigé (les seuls laboratoires accrédités de la province sont à Winnipeg).
- L'embauche et la rétention d'exploitants accrédités.

Malgré ces problèmes, il importe que les personnes utilisant ces réseaux puissent obtenir une eau potable salubre et, en cas de risque, il faut le communiquer convenablement.

Le ministère est au courant de la non-conformité de ces réseaux depuis longtemps. Depuis au moins 2008, des groupes de travail interministériels sont chargés de régler ces problèmes de non-conformité, mais la non-conformité se prolonge.

D'autres problèmes découlent du fait qu'un ministère tente d'en réglementer un autre. Au début de 2019, le ministère a remis au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord un document énumérant les nombreux procès-verbaux d'infraction qu'il aurait pu donner (mais qu'il n'a pas donnés) au cours de l'année précédente et indiquant que des amendes de 373 000 $ auraient pu être imposées.

Version du site Web

Le gouvernement fédéral a chargé un fournisseur tiers de former et d'appuyer les exploitants basés dans les réserves (dans le cadre du Programme de formation itinérante) afin d'accroître la conformité et d'améliorer la salubrité de l'eau potable. Le programme a été efficace dans le cas des réseaux appartenant aux Premières Nations du Manitoba, et il faudrait le considérer comme une partie de la solution pour les réseaux du ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord.

La mise en œuvre complète et appropriée de la **RECOMMANDATION 11** contribuerait à régler les problèmes mentionnés ci-dessus.

Recommandation 10

Nous recommandons au ministère de collaborer avec le ministère du Développement économique et de la Formation pour former et appuyer adéquatement les exploitants des réseaux d'alimentation en eau des petites collectivités, notamment ceux appartenant au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord.

MESURES D'EXÉCUTION RARES ET APPLIQUÉES SANS COHÉRENCE ET SANS RESPECT DES DOCUMENTS D'ORIENTATION DU MINISTÈRE

Lorsque la surveillance indique qu'un réseau d'alimentation en eau ne se conforme pas aux exigences de sa licence, il importe que le ministère assure sans délai le suivi de la non-conformité. En cas de non-conformité prolongée ou grave, il faudrait prendre des mesures d'exécution.

La ligne directrice du ministère relative aux mesures d'exécution précise que les agents du Service de l'eau potable doivent établir la priorité des violations des exigences de la licence en se fondant sur le risque pour la santé publique et en tenant compte de ce qui suit :

- Le contexte général et l'intention.
- Les mesures d'exécution appliquées auparavant.
- Les limitations liées à la consultation publique.
- Les limitations liées aux ressources.
- Les conséquences politiques.

Les mesures d'exécution que les agents peuvent prendre pour améliorer la conformité comprennent (en ordre de sévérité) :

- La lettre d'instructions.
- L'avertissement écrit.
- Le procès-verbal d'infraction.
- L'accusation.

Version du site Web

Les documents d'orientation relatifs aux mesures d'exécution précisent comment les agents du Service de l'eau potable doivent déterminer celles des mesures mentionnées ci-dessus qui devraient s'appliquer et les enjoignent d'utiliser une approche fondée sur le risque qui passe de l'éducation et du rayonnement aux mesures d'exécution. Nous avons constaté que les agents n'utilisaient pas souvent les outils d'exécution.

Par exemple, comme nous le mentionnons à la **SECTION 2.1**, nous avons constaté que de nombreux réseaux d'alimentation en eau omettaient de prélever des échantillons et de les remettre à un laboratoire aux fins d'analyse, conformément aux exigences de leur licence, mais que les agents prenaient peu de mesures d'exécution. La ligne directrice attribue à cette violation la priorité 1 (le niveau supérieur), qui devrait entraîner le dépôt d'accusations.

Nous avons également remarqué que des réseaux d'alimentation en eau n'étaient pas désinfectés conformément aux exigences de leur licence (un autre élément ayant la priorité 1), avec la même absence des mesures d'exécution prévues.

Les mesures d'exécution étaient aussi appliquées sans cohérence. En 2018, le ministère a envoyé 20 lettres d'instructions, donné 14 avertissements, délivré un constat d'infraction et déposé trois accusations. Or, d'autres cas de non-conformité semblables n'ont pas entraîné la prise des mêmes mesures d'exécution.

Dans aucun de ces cas, la justification de l'absence de mesure d'exécution n'était documentée.

Recommandation 11

Nous recommandons au ministère d'exercer ses activités d'exécution si une non-conformité se prolonge ou en cas de violation grave commise par un réseau d'alimentation en eau (y compris un réseau appartenant à un autre ministère). Le ministère devrait également surveiller l'exercice de ses activités d'exécution pour s'assurer que :

- Les mesures prises sont conformes à la ligne directrice du ministère relative aux mesures d'exécution.
- Les agents du Service de l'eau potable appliquent les mesures d'exécution avec cohérence.

2.4 Absence d'exploitants de réseau accrédités

Le Règlement sur les exploitants d'installations de traitement des eaux pris en application de *la Loi sur l'environnement* exige l'accréditation des exploitants des réseaux d'alimentation en eau. Ce règlement exige également la classification de tous les réseaux selon leur taille et leur complexité. L'exploitant de chaque réseau classifié doit avoir une accréditation correspondant au moins au niveau de classification du réseau. La Direction des autorisations environnementales du ministère est chargée de classifier les réseaux et d'accréditer les exploitants.

Version du site Web

Sans formation appropriée, il se peut que l'exploitant d'un réseau d'alimentation en eau ne comprenne pas adéquatement son réseau ou l'importance de la conformité à sa licence d'exploitation. La formation importe également parce qu'elle assure que les exploitants savent comment déceler et traiter les risques.

Nos constatations :

- Des réseaux d'alimentation en eau exploités sans exploitant accrédité.
- Il faut une meilleure coordination pour faire en sorte que les exploitants soient accrédités.

RÉSEAUX D'ALIMENTATION EN EAU EXPLOITÉS SANS EXPLOITANT ACCRÉDITÉ

Au moment de notre audit, un grand nombre de réseaux d'alimentation en eau n'étaient pas classifiés. Beaucoup étaient de petits réseaux semi-publics ayant reçu une licence au cours des dernières années.

La classification des réseaux d'alimentation en eau détermine les exigences de la licence de chaque exploitant de réseau. Si le réseau n'est pas classifié, il n'a probablement pas d'exploitant accrédité. Étant donné le nombre de réseaux qui n'étaient pas classifiés, nous avons estimé qu'environ la moitié des réseaux d'alimentation en eau potable du Manitoba n'avaient pas d'exploitant accrédité. Beaucoup étaient de nouveaux réseaux semi-publics.

Parmi les 30 réseaux d'alimentation en eau de notre échantillon, neuf n'avaient pas d'exploitant accrédité (deux publics et sept semi-publics) et trois autres (deux publics et un semi-public) n'avaient pas d'exploitant dont l'accréditation correspondait au moins au niveau du réseau.

La base de données que la Direction des autorisations environnementales utilisait pour suivre les accréditations des exploitants n'était pas reliée aux données du Service de l'eau potable et on ne faisait pas de rapprochement entre elles. Par conséquent, le ministère n'était pas en mesure de déterminer les réseaux d'alimentation en eau dont l'exploitant était accrédité.

MEILLEURE COORDINATION NÉCESSAIRE POUR VEILLER À L'ACCRÉDITATION DES EXPLOITANTS

La Direction des autorisations environnementales est chargée d'accréditer les exploitants. Malgré cela, la Direction dépend des agents du Service de l'eau potable pour vérifier l'accréditation des exploitants au cours des inspections des réseaux d'alimentation en eau. Nous avons constaté que dans cinq des 14 listes de contrôle d'inspection, on n'avait pas répondu à la question concernant l'exploitant accrédité.

Nous avons aussi constaté que dans le cas d'un réseau sans exploitant accrédité, parce que le règlement fixant les amendes ne traitait pas cette exigence, la Direction disposait seulement de mesures d'exécution administratives, comme le courriel de rappel. Puisque l'accréditation de l'exploitant n'est pas exigée par la licence du réseau, la législation relative aux exigences de la licence ne s'applique pas.

Il faut une meilleure coordination entre le Service de l'eau potable et la Direction des autorisations environnementales afin de répertorier les réseaux sans exploitants accrédités et de prendre des mesures pour assurer la conformité au besoin.

Version du site Web

Recommandation 12

Nous recommandons au ministère d'utiliser une seule base de données réunissant les données sur les réseaux d'alimentation en eau et les exploitants accrédités. En l'absence d'une telle base de données, nous recommandons au ministère de rapprocher régulièrement les données sur les réseaux d'alimentation en eau afin de répertorier les réseaux sans exploitants accrédités et de prendre des mesures pour assurer la conformité au besoin.

Accréditation des très petits réseaux d'alimentation en eau

Même si le Règlement sur les exploitants d'installations de traitement des eaux l'exige, le ministère ne fait pas exécuter l'obligation des très petits réseaux semi-publics d'alimentation en eau d'avoir un exploitant accrédité. Les responsables du ministère admettent que les exploitants de ces réseaux ont besoin de formation, mais pas nécessairement de la formation technique complète exigée actuellement par le Règlement.

Les responsables du ministère nous ont dit que la Direction des autorisations environnementales a la responsabilité d'élaborer un nouveau processus d'accréditation pour les très petits réseaux d'alimentation en eau. Il remplacerait l'exigence actuelle concernant l'exploitant accrédité qui s'applique aux réseaux répondant à certains critères.

Au moment de notre audit, ce nouveau processus d'accréditation n'était pas en vigueur et aucune échéance n'était prévue pour son achèvement.

Recommandation 13

Nous recommandons au ministère d'examiner et, au besoin, d'ajuster les exigences relatives à l'accréditation des exploitants pour les adapter à la taille et à la complexité de chaque réseau d'alimentation en eau. Le ministère devrait ensuite élaborer et mettre en œuvre un plan, y compris un calendrier, visant la formation et l'accréditation appropriées de tous les exploitants, y compris ceux qui exploitent les très petits réseaux.

Version du site Web

2.5 Nécessité d'une meilleure information publique sur chaque réseau

Le ministère donne sur son site Web des données concernant les réseaux publics d'alimentation en eau non conformes à certaines normes. Ces renseignements se limitent aux réseaux publics et à certaines normes, et l'information est ancienne : les données les plus récentes remontent à 2015.

Nous avons examiné les renseignements mis à la disposition du public dans d'autres ressorts du Canada et avons trouvé des exemples de meilleurs rapports publics dans d'autres provinces. Par exemple, les sites Web d'autres ressorts permettent à l'utilisateur de sélectionner un réseau d'alimentation en eau et de voir les résultats des analyses d'eau potable ainsi que les rapports d'inspection, y compris les cotes de risque attribuées. D'autres ressorts offraient également des listes à jour des exploitants accrédités et indiquaient si un réseau donné avait un exploitant accrédité.

Recommandation 14

Nous recommandons au ministère d'améliorer les renseignements mis à la disposition du public relativement à la salubrité de l'eau potable en incluant les données sur la conformité de chaque réseau aux principales normes de salubrité de l'eau potable.

2.6 Aucune surveillance ni documentation des plaintes

Le ministère ne surveille pas les plaintes qui lui sont présentées directement, ni celles présentées aux propriétaires et aux exploitants des réseaux d'alimentation en eau. Par conséquent, il ne connaît pas le nombre de plaintes reçues. Il ne documente pas non plus les mesures de suivi prises, le cas échéant.

Les agents du Service de l'eau potable nous ont dit qu'ils font parvenir les plaintes reçues aux propriétaires et aux exploitants des réseaux et qu'ils poursuivent le suivi jusqu'à ce qu'elles soient réglées.

La liste de contrôle d'inspection comprenait une question sur les plaintes des clients. Toutefois, nous avons constaté, dans les dossiers que nous avons examinés, qu'on n'y répondait pas régulièrement.

Version du site Web

2.7 Problèmes de ressources nuisant à la capacité de surveiller la salubrité

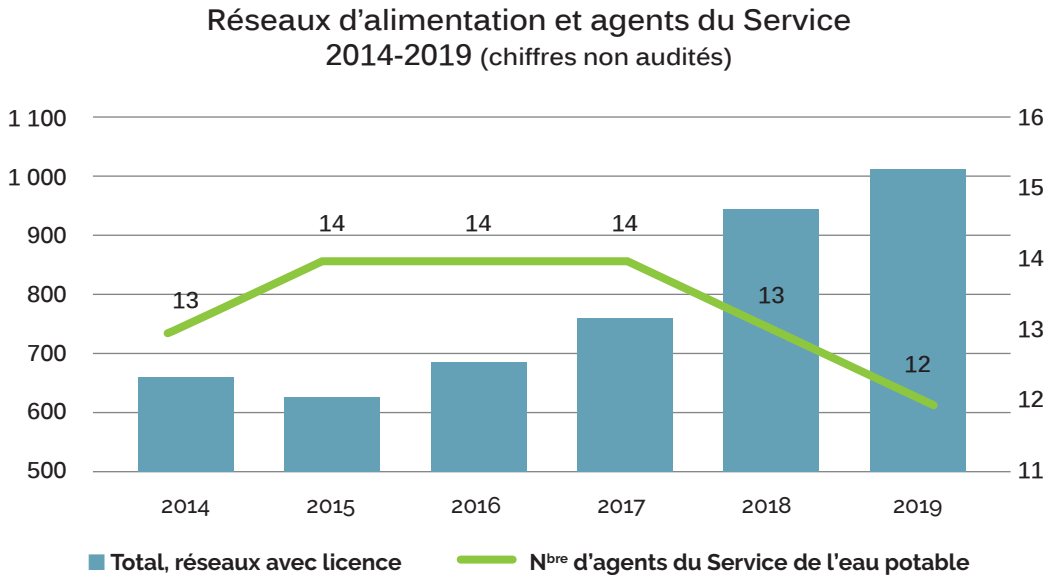
La surveillance de la salubrité de l'eau potable a une importance cruciale, car l'eau est essentielle à la vie humaine et la consommation d'eau insalubre peut avoir des effets désastreux. Il faut donc que le ministère et son personnel aient les bonnes ressources pour surveiller convenablement la salubrité de l'eau potable au Manitoba. Pourtant, nous avons constaté des problèmes concernant ce qui suit :

- Le financement et la dotation en personnel.
- La technologie de l'information et les rapports de gestion.
- Les politiques et les documents d'orientation.

FINANCEMENT ET DOTATION EN PERSONNEL

Nous l'avons mentionné à la section **CONTEXTE GÉNÉRAL** : en 2018-2019, les dépenses du Service de l'eau potable (Service) totalisaient près de 2,8 M$, une hausse de seulement 4 % sur cinq ans, soit depuis 2013-2014. Comme l'illustre la **FIGURE 3**, au cours de la même période, le nombre de réseaux d'alimentation en eau ayant une licence est passé de 662 à 1 104, soit une hausse de 53 %. En outre, le nombre d'agents du Service de l'eau potable a diminué, passant de 13 à 12. Cela signifie que le volume de dossiers moyen de chaque agent du Service de l'eau potable a presque doublé en seulement cinq ans.

Figure 3 : Le nombre de réseaux ayant une licence a augmenté de 53 % tandis que le nombre d'agents du Service a diminué de 8 %.



Source : rapports annuels et données du ministère

Version du site Web

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET RAPPORTS DE GESTION

Le ministère utilise plusieurs bases de données autonomes Microsoft Access pour combler la majorité de ses besoins en technologie de l'information. Ces bases de données ne sont pas reliées et n'ont pas de capacités adéquates de production de rapports. Par conséquent, l'information est traitée en silos et il est impossible pour la direction de produire des rapports utiles permettant une surveillance efficace et efficiente. Par exemple, la direction n'a pas pu nous fournir la liste des exploitants accrédités en fonction des réseaux d'alimentation en eau de la province.

Il faut impérativement un système de TI permettant de produire des rapports utiles, de gérer les dossiers des réseaux d'alimentation en eau (y compris la consignation des inspections et la surveillance du suivi connexe) et de mieux automatiser et surveiller les rapports produits par les réseaux. Un tel système de TI rendrait possible une surveillance plus efficace et plus efficiente et aiderait énormément le ministère à exercer sa fonction de surveillance de la salubrité de l'eau potable.

Recommandation 15

Nous recommandons au ministère d'adopter un système de TI permettant la gestion des dossiers, l'automatisation et la surveillance améliorées des rapports produits par les réseaux d'alimentation en eau, ainsi que la production efficace et efficiente de rapports de gestion.

POLITIQUES ET DOCUMENTS D'ORIENTATION

Au cours de notre examen des politiques et des documents d'orientation du ministère, nous avons constaté l'absence de politiques administratives clairement définies. Plus précisément, nous avons constaté ce qui suit :

- Il y avait un grand nombre de politiques, mais elles n'étaient pas réunies dans un seul manuel.
- Il y avait de multiples versions de certaines politiques et on ne savait pas laquelle était en vigueur.
- Presque toutes les politiques étaient sous forme d'ébauche.
- Certains documents d'orientation se contredisaient.

Nous avons remarqué qu'en raison de l'absence de documents d'orientation clairs, les agents du Service de l'eau potable prenaient des mesures incohérentes. Par exemple, des documents d'orientation contradictoires contribuaient à l'incohérence quant au suivi des analyses bactériologiques omises.

Version du site Web

Recommandation 16

Nous recommandons au ministère d'examiner les politiques et les documents d'orientation existants et de prendre des mesures pour :

- Compiler et tenir à jour un seul manuel de politiques.
- Préciser quelles politiques sont en vigueur.
- Éliminer les contradictions des documents d'orientation.

3 Faiblesse de la planification stratégique et de la mesure du rendement

La planification stratégique importe parce qu'elle offre une orientation et permet d'établir les priorités et de déterminer les obstacles à la réalisation des buts. La mesure du rendement importe également, car elle donne de l'information sur les progrès accomplis vers la réalisation des buts et des objectifs tout en contribuant à la prise de décisions.

D'autres ressorts ont publié des plans stratégiques relatifs à leur surveillance de la salubrité de l'eau potable et ont produit périodiquement des rapports sur les progrès accomplis à l'égard de ces plans. Étant donné les nombreux défis que le ministère doit relever quant à la surveillance de la salubrité de l'eau potable dans la province, il doit adopter des plans d'action tant à long terme qu'à court terme pour guider ses mesures.

Au cours de notre examen de la planification et de la mesure du rendement effectuées par le ministère relativement à la surveillance de la salubrité de l'eau potable, nous avons constaté ce qui suit :

- De nombreux risques étaient relevés, mais il n'y avait aucun plan clair et robuste pour les traiter (SECTION 3.1).
- Peu de mesures du rendement (SECTION 3.2).

3.1 Nombreux risques relevés, mais aucun plan clair et robuste pour les traiter

La planification stratégique efficace est particulièrement importante pour concentrer les ressources limitées disponibles afin de produire les résultats souhaités. Pourtant, le ministère n'avait pas de plan stratégique documenté relatif à sa surveillance de la salubrité de l'eau potable.

Comme l'indiquent plusieurs sections du présent rapport, le ministère doit traiter beaucoup de risques et de problèmes. Un plan stratégique contribuerait à concentrer les ressources limitées disponibles sur les activités les plus prioritaires.

Version du site Web

Tout au long de l'audit, nous avons constaté ce qui suit :

- Le grand nombre de problèmes relevés confirme la nécessité d'une planification stratégique.
- La planification stratégique est également nécessaire pour traiter les avis à long terme concernant l'eau potable.

NOMBREUX PROBLÈMES RELEVÉS CONFIRMANT LA NÉCESSITÉ D'UNE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Tout au long du rapport, nous avons mentionné plusieurs domaines où la planification stratégique serait bénéfique. Ils comprennent ce qui suit :

- Beaucoup de réseaux d'alimentation en eau exploités sans licence (voir la SECTION 1.1).
- La modification des recommandations sur la qualité de l'eau, y compris les modifications récentes aux recommandations concernant le plomb dans l'eau potable (voir la SECTION 1.2).
- Non-conformité prolongée (voir la SECTION 2.3).
- Taux élevé de non-conformité des réseaux d'alimentation en eau appartenant au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord (voir la SECTION 2.3).
- Absence d'exploitants de réseau accrédités (voir la SECTION 2.4).
- Problèmes de financement et de dotation en personnel (voir la SECTION 2.7).
- Problèmes liés à la technologie de l'information et aux rapports de gestion (voir la SECTION 2.7).

Recommandation 17

Nous recommandons au ministère d'élaborer, aux fins de sa surveillance de la salubrité de l'eau potable, un plan stratégique prévoyant des cibles mesurables et des échéances. Le ministère devrait rendre publics des rapports sur les progrès accomplis vers la réalisation de ses objectifs.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE ÉGALEMENT NÉCESSAIRE POUR TRAITER LES AVIS À LONG TERME CONCERNANT L'EAU POTABLE

En plus des nombreux problèmes et risques relevés tout au long du rapport qui rendraient bénéfique une planification stratégique, nous avons remarqué que la planification stratégique est également nécessaire pour traiter les avis à long terme concernant l'eau potable.

Selon le site Web du ministère, un « médecin hygiéniste (Santé Manitoba) formule une recommandation concernant un réseau d'alimentation en eau ou une source d'eau potable lorsqu'il y a un problème présumé ou confirmé relatif à la qualité de l'eau. » Les avis concernant l'eau potable comprennent :

Version du site Web

- La recommandation de faire bouillir l'eau, qui est publiée lorsque l'eau potable peut être contaminée par des bactéries ou des microorganismes.
- La recommandation de non-consommation de l'eau potable, qui est publiée lorsque l'eau potable peut être polluée par des contaminants qu'on ne peut tuer ni enlever en faisant bouillir l'eau.
- La recommandation sur la qualité de l'eau, qui est publiée lorsque l'eau potable peut présenter un faible risque pour la santé et que l'utilisateur peut prendre des mesures pour réduire son risque.

Le site Web du ministère indique également qu'on peut classer comme suit les réseaux d'alimentation en eau visés par un avis concernant l'eau potable :

- Court terme : prise immédiate de mesures pour se conformer à l'avis.
- Moyen terme : prise de mesures dans les deux à trois ans pour se conformer à l'avis.
- Long terme : importants financements des immobilisations nécessaires pour régler des problèmes opérationnels et de traitement de grande ampleur.

Le 15 août 2019, il y avait 68 avis à long terme concernant l'eau potable; ils touchaient au total un peu plus de 7 000 personnes. Parmi ces avis, 53 étaient en vigueur depuis plus de cinq ans. Il y avait aussi 43 avis à moyen terme touchant un peu moins de 3 500 personnes au total. Plus de la moitié de ceux-ci étaient en vigueur depuis plus de trois ans.

Version du site Web

Recommandation 18

Nous recommandons au ministère, dans le cadre de l'élaboration de son plan stratégique sur la surveillance de la salubrité de l'eau potable, d'élaborer des stratégies et de fixer des cibles pour réduire le nombre d'avis à long terme concernant l'eau potable.

3.2 Peu de mesures du rendement

La Loi sur la qualité de l'eau potable exige un rapport annuel public sur les activités du Service de l'eau potable. Or, aucun rapport annuel distinct n'est préparé au sujet du Service; le ministère croit satisfaire à cette exigence en incluant les renseignements sur le Service dans son propre rapport annuel.

Lorsque nous avons examiné les renseignements sur le rendement compris dans le rapport annuel du ministère à l'égard du Service de l'eau potable et dans des documents publics d'autres ressorts canadiens, nous avons constaté ce qui suit :

- Les mesures du rendement se limitent aux réseaux publics d'alimentation en eau et sont fondées sur des données que nous avons jugées peu fiables.
- D'autres ressorts ont de meilleures mesures du rendement rendues publiques.

MESURES DU RENDEMENT LIMITÉES AUX RÉSEAUX PUBLICS ET DONNÉES PEU FIABLES UTILISÉES

Les renseignements sur le rendement du Service de l'eau potable compris dans le rapport annuel du ministère insistent sur la mesure des résultats et comprennent une description du travail accompli par le Service avec divers comités gouvernementaux et intervenants. Le rapport annuel du ministère comprenait également trois mesures du rendement portant sur les résultats liés à l'eau potable :

- Le pourcentage de réseaux publics totalement conformes à leurs exigences relatives à la surveillance bactériologique.
- Le pourcentage de réseaux publics totalement conformes à toutes les normes physiques, chimiques et microbiologiques applicables.
- Le pourcentage de réseaux publics totalement conformes à leurs exigences relatives à la surveillance de la désinfection.

Nous précisons que ces mesures du rendement tiennent compte uniquement des données concernant les réseaux publics. On ne surveille pas de données semblables sur les réseaux semi-publics, même s'ils sont plus susceptibles de subir un évènement défavorable et que la majorité des réseaux d'alimentation en eau ayant une licence sont semi-publics. De plus, les données du rapport annuel proviennent d'une base de données Access utilisée par le ministère. Nous avons jugé ces données peu fiables.

D'AUTRES RESSORTS ONT DE MEILLEURES MESURES DU RENDEMENT RENDUES PUBLIQUES

Nous avons examiné les renseignements mis à la disposition du public dans d'autres ressorts canadiens et avons trouvé des exemples de meilleures mesures du rendement dans d'autres provinces.

Les autres données rendues publiques par les autres ressorts comprenaient :

- Des statistiques concernant les exploitants accrédités sur une période, au total et selon diverses catégories de réseaux.
- Le pourcentage de réseaux d'alimentation en eau dont les exploitants ont un certain niveau d'accréditation.
- Des constatations sommaires sur les inspections des réseaux d'alimentation en eau, y compris les cotes de risque attribuées.
- Le nombre d'incidents défavorables liés à la qualité de l'eau (p. ex., résultats d'analyse bactérienne positifs ou lacunes en matière de désinfection).
- Le nombre d'avis à long terme concernant l'eau potable qui ont été annulés.

La mise en œuvre complète et appropriée de la **RECOMMANDATION 17** contribuerait à régler les problèmes mentionnés ci-dessus.

Version du site Web

Version du site Web

Renseignements supplémentaires sur l'audit

Le présent rapport indépendant de certification a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Manitoba relativement à la surveillance provinciale de la salubrité de l'eau potable. Notre responsabilité consistait à fournir des renseignements objectifs, des conseils et une assurance pour aider l'Assemblée législative à examiner la gestion des ressources et des programmes du gouvernement et à déterminer si le ministère de la Conservation et du Climat se conforme, à tous les égards importants, aux critères applicables.

Tout le travail de l'audit a été exécuté à un niveau de certification raisonnable, conformément à la Norme canadienne de missions de certification 3001 – Missions d'appréciation directe établie par les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, par conséquent, assure un système de contrôle de la qualité exhaustif, y compris des politiques et des procédures documentées concernant la conformité avec les règles de déontologie, les normes professionnelles et les exigences législatives et réglementaires applicables.

Pour effectuer notre travail d'audit, nous avons respecté les normes d'indépendance et les autres règles déontologiques du code de conduite professionnelle de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Manitoba et le Code de valeurs, d'éthique et de conduite professionnelle du Bureau du vérificateur général du Manitoba. Le code de conduite de l'Ordre des comptables et le Code du Bureau se fondent sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et de diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la direction :

1. La confirmation de la responsabilité de la direction quant à l'objet de l'audit.
2. La reconnaissance de la pertinence des critères utilisés pour l'audit.
3. La confirmation que tous les renseignements connus qui ont été demandés ou qui pourraient avoir une incidence sur les constatations ou la conclusion de l'audit ont été fournis.

Période visée par l'audit

L'audit visait la période du 1er avril 2016 au 31 mars 2018. C'est la période à laquelle la conclusion de l'audit s'applique. Toutefois, dans certains cas, nous avons aussi examiné des périodes antérieures ou postérieures à cette période afin de mieux comprendre les questions soulevées par l'audit.

Date du rapport d'audit

Nous avons obtenu des éléments de preuve d'audit suffisants et appropriés sur lesquels fonder notre conclusion le 23 juin 2020, à Winnipeg (Manitoba).

Version du site Web

Version du site Web

Sommaire des recommandations

RECOMMANDATION 1

Nous recommandons au ministère de collaborer avec le ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active pour mettre en œuvre des politiques concernant les réseaux d'alimentation en eau uniques (par exemple, les réseaux d'alimentation en eau non potable et non consommable). Lorsqu'elles seront au point, il faudrait traiter de façon appropriée tous les réseaux d'alimentation en eau répondant aux critères fixés pour ces réseaux uniques et assurer le respect des exigences applicables.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et travaille déjà à sa pleine mise en œuvre en collaboration avec le ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active.

RECOMMANDATION 2

Nous recommandons au ministère de prendre des mesures le plus rapidement possible pour délivrer des licences aux réseaux d'alimentation en eau sans licence et à ceux exploités avec une licence expirée; dans l'intervalle, tous les réseaux sans licence devraient recevoir des instructions documentées sur les traitements et les analyses exigés.

Réponses des responsables :

Le ministère a déjà éliminé l'arriéré en ce qui concerne les réseaux publics.

RECOMMANDATION 3

Nous recommandons au ministère d'élaborer des mécanismes d'échange d'information avec les autres parties du gouvernement afin de répertorier les réseaux d'alimentation en eau sans licence.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et continuera de tirer parti des approches collaboratives existantes pour élaborer des mécanismes d'échange d'information robustes avec les autres ministères au besoin.

Version du site Web

RECOMMANDATION 4

Nous recommandons au ministère d'examiner et de réviser périodiquement le Règlement sur les normes de qualité de l'eau afin de mettre à jour les normes pour qu'elles tiennent compte des Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada qui s'appliquent au Manitoba. Lorsque ces recommandations ne sont pas adoptées sous forme de normes, la justification, y compris un soutien, devrait être documentée.

Réponses des responsables :

Le ministère examine déjà toutes les modifications des Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada afin d'en déterminer l'applicabilité au Manitoba; il siège également à un comité fédéral-provincial-territorial qui supervise l'élaboration des Recommandations nationales. Malgré le fait que le personnel connaît bien le protocole utilisé pour examiner et adopter (ou ne pas adopter) les Recommandations au Manitoba, le ministère accepte de formuler ces connaissances dans une documentation plus officielle avec le ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active.

RECOMMANDATION 5

Nous recommandons à la Province d'exiger que toutes les écoles et les garderies réalisent des analyses de teneur en plomb sans délai et périodiquement par la suite, et au ministère de publier les résultats de ces analyses ainsi que les mesures correctives prises.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation en principe et s'engage à élaborer des protocoles d'analyse de teneur en plomb fondés sur une approche holistique à l'échelle du gouvernement et sur les données scientifiques. Le ministère souligne que les niveaux de plomb dans l'eau de source du Manitoba sont très bas et que la contamination par le plomb survient habituellement pendant que l'eau circule dans les branchements et la plomberie domestique. Les installations sans conduite d'alimentation ni soudure en plomb et celles dotées d'appareils sanitaires récents n'ont généralement pas besoin d'analyses régulières.

Version du site Web

RECOMMANDATION 6

Nous recommandons au ministère d'élaborer un processus utilisant préférablement un système de TI amélioré (voir la **RECOMMANDATION 15**) pour assurer la surveillance et le suivi des analyses manquantes et des résultats d'analyse défavorables.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et continuera d'examiner des solutions convenables.

RECOMMANDATION 7

Nous recommandons au ministère de mettre en œuvre une approche fondée sur le risque tenant compte des risques propres à chaque réseau d'alimentation en eau pour établir la priorité et la fréquence des inspections des réseaux.

Réponses des responsables :

Le ministère a consulté d'autres ressorts pour améliorer son approche des inspections fondée sur le risque en étendant l'ensemble de facteurs de risque servant à déterminer la priorité et la fréquence des inspections.

RECOMMANDATION 8

Nous recommandons au ministère d'élaborer un processus d'inspection plus approfondi comprenant :

- Des documents d'orientation à jour sur le suivi des éléments de non-conformité.
- L'examen de supervision des résultats des inspections et des mesures de suivi prises.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et travaille déjà à la mettre en œuvre en adoptant une nouvelle liste de contrôle d'inspection et des procédures visant à améliorer le processus ainsi qu'une procédure d'examen de supervision.

Version du site Web

RECOMMANDATION 9

Nous recommandons au ministère d'exiger que tous les réseaux d'alimentation en eau non conformes élaborent des plans assortis d'échéances décrivant comment ils deviendront conformes à toutes les exigences. Dans les cas où la non-conformité se prolonge, il faudrait prendre des mesures d'exécution.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation en principe et souligne que les plans de conformité et les mesures d'exécution peuvent être inefficaces pour traiter les problèmes de conformité lorsque le propriétaire du réseau ne peut pas financer les mises à niveau nécessaires de son infrastructure. Le ministère déterminera les réseaux dont la non-conformité résulte de problèmes d'infrastructure de longue date et travaillera avec l'ensemble du gouvernement pour cerner les lacunes et les possibilités.

RECOMMANDATION 10

Nous recommandons au ministère de collaborer avec le ministère du Développement économique et de la Formation pour former et appuyer adéquatement les exploitants des réseaux d'alimentation en eau des petites collectivités, notamment ceux appartenant au ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation en principe; toutefois, il a été déterminé, en collaboration avec le ministère des Relations avec les Autochtones et le Nord, que des problèmes systémiques empêchent la présence permanente d'exploitants adéquats. Nous continuons de chercher des solutions convenables avec le ministère et les collectivités.

Version du site Web

RECOMMANDATION 11

Nous recommandons au ministère d'exercer ses activités d'exécution si une non-conformité se prolonge ou en cas de violation grave commise par un réseau d'alimentation en eau (y compris un réseau appartenant à un autre ministère). Le ministère devrait également surveiller l'exercice de ses activités d'exécution pour s'assurer que :

- Les mesures prises sont conformes à la ligne directrice du ministère relative aux mesures d'exécution.
- Les agents du Service de l'eau potable appliquent les mesures d'exécution avec cohérence.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et est en train de la mettre en œuvre. Toutefois, il souligne que le but ultime est la conformité et que, même si les mesures d'exécution peuvent contribuer à réaliser la conformité, elles ne sont pas la seule approche dont le ministère dispose.

RECOMMANDATION 12

Nous recommandons au ministère d'utiliser une seule base de données réunissant les données sur les réseaux d'alimentation en eau et les exploitants accrédités. En l'absence d'une telle base de données, nous recommandons au ministère de rapprocher régulièrement les données sur les réseaux d'alimentation en eau afin de répertorier les réseaux sans exploitants accrédités et de prendre des mesures pour assurer la conformité au besoin.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et a déjà pris des mesures pour la mettre en œuvre.

Version du site Web

RECOMMANDATION 13

Nous recommandons au ministère d'examiner et, au besoin, d'ajuster les exigences relatives à l'accréditation des exploitants pour les adapter à la taille et à la complexité de chaque réseau d'alimentation en eau. Le ministère devrait ensuite élaborer et mettre en œuvre un plan, y compris un calendrier, visant la formation et l'accréditation appropriées de tous les exploitants, y compris ceux qui exploitent les très petits réseaux.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et continuera d'examiner des solutions convenables.

RECOMMANDATION 14

Nous recommandons au ministère d'améliorer les renseignements mis à la disposition du public relativement à la salubrité de l'eau potable en incluant les données sur la conformité de chaque réseau aux principales normes de salubrité de l'eau potable.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec la recommandation et collaborera avec les propriétaires de réseaux d'alimentation en eau pour améliorer l'accès public à ces données, conformément à notre engagement à l'égard de l'ouverture du gouvernement.

RECOMMANDATION 15

Nous recommandons au ministère d'adopter un système de TI permettant la gestion des dossiers, l'automatisation et la surveillance améliorées des rapports produits par les réseaux d'alimentation en eau, ainsi que la production efficace et efficiente de rapports de gestion.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation.

Version du site Web

RECOMMANDATION 16

Nous recommandons au ministère d'examiner les politiques et les documents d'orientation existants et de prendre des mesures pour :

- Compiler et tenir à jour un seul manuel de politiques.
- Préciser quelles politiques sont en vigueur.
- Éliminer les contradictions des documents d'orientation.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et travaille à la mettre en œuvre.

RECOMMANDATION 17

Nous recommandons au ministère d'élaborer, aux fins de sa surveillance de la salubrité de l'eau potable, un plan stratégique prévoyant des cibles mesurables et des échéances. Le ministère devrait rendre publics des rapports sur les progrès accomplis vers la réalisation de ses objectifs.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et travaille à la mettre en œuvre.

RECOMMANDATION 18

Nous recommandons au ministère, dans le cadre de l'élaboration de son plan stratégique sur la surveillance de la salubrité de l'eau potable, d'élaborer des stratégies et de fixer des cibles pour réduire le nombre d'avis à long terme concernant l'eau potable.

Réponses des responsables :

Le ministère est d'accord avec cette recommandation en principe, car c'est son objectif et son but à long terme. Le ministère a la responsabilité de veiller à ce que les collectivités touchées soient informées de toute recommandation de faire bouillir l'eau en vigueur afin d'éviter la consommation d'eau insalubre. La résolution des problèmes systémiques à long terme qui entraînent ces avis à long terme concernant l'eau potable exige la participation de multiples intervenants.

Version du site Web

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Version du site Web

Notre vision

Être appréciés pour notre influence positive sur la performance du secteur public au moyen de travaux et de rapports d'audit aux effets importants.

Notre mission

Porter notre attention sur des domaines d'importance stratégique pour l'Assemblée législative et fournir aux députés de l'Assemblée des audits fiables et efficients.

Notre mission comprend la production de rapports d'audit faciles à comprendre qui incluent des discussions sur les bonnes pratiques au sein des entités verifiees et des recommandations que, une fois mises en œuvre auront des effets importants sur la performance du gouvernement.

Nos valeurs | Responsabilité | Intégrité | Confiance | Collaboration | Innovation | Croissance professionnelle

Vérificateur général
Tyson Shtykalo
Norm Ricard (retraité)

Vérificateur général adjoint
Sandra Cohen (retraitée)

Directrice, audit de performance
Melissa Emslie

Responsible d'audit
Jon Stoesz
Larry Lewarton (retraité)

Équipe de verification
Christina Beyene
Nanditha Murugeshan

Directeur des communications
Frank Landry

Soutien administratif
Jomay Amora-Dueck
Tara MacKay

Conception graphique
Waterloo Design House

Version du site Web

Version du site Web

Vérificateur général
MANITOBA

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec notre bureau :

Bureau du vérificateur général
330, avenue Portage, bureau 500
Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4

Téléphone : 204 945-3790 Télécopieur : 204 945-2169
contact@oag.mb.ca | www.oag.mb.ca

Facebook.com/AuditorGenMB
Twitter.com/AuditorGenMB
Linkedin.com/company/manitoba-auditor-general