

Juillet 2007



L'EAU POTABLE EN ONTARIO NORME DE GESTION DE LA QUALITÉ

GUIDE DE POCHE

PIBS 6278f

Protéger notre environnement.



La norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP) a été élaborée dans le cadre d'un partenariat entre le ministère de l'Environnement et le secteur de l'eau de l'Ontario.

La version de la NGQEP référencée dans ce guide est la version finale, parue dans le Registre environnemental du ministère le 29 octobre 2006.

N'oubliez pas que le présent guide ne constitue qu'un résumé. Pour connaître les dispositions législatives particulières que vous devez respecter, veuillez vous référer à la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* et aux règlements et autres actes pris en application de celle-ci. Pour de plus amples renseignements, veuillez accéder au portail Web *Eau potable Ontario* à <http://www.ontario.ca/drinkingwater/> ou en appelant le Centre d'information du ministère à 1 800 565-4923.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Objectif de ce guide	1
Le Programme de délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable	1
Le plan d'exploitation	2
Rôles, responsabilités et pouvoirs.....	2
Réglementation de la délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable	2
Directive du directeur : exigences minimales relatives aux plans d'exploitation.....	2
La Norme de gestion de la qualité de l'eau potable	3
Termes et définitions.....	3
Étapes de mise en œuvre de la NGQEP	6
Éléments PLANIFIER et FAIRE de la NGQEP	7
Élément 1 de la NGQEP – Système de gestion de la qualité.....	7
Élément 2 de la NGQEP – Politique du système de gestion de la qualité.....	8
Élément 3 de la NGQEP – Engagement et adhésion.....	9
Élément 4 de la NGQEP – Représentant SGQ.....	11
Élément 5 de la NGQEP – Contrôle des documents et registres	12
Élément 6 de la NGQEP – Réseau d'eau potable.....	13
Éléments 7 et 8 de la NGQEP – Évaluation des risques et résultats de cette évaluation	15
Élément 9 de la NGQEP – Structure organisationnelle, rôles, responsabilités et pouvoirs.....	17
Élément 10 de la NGQEP – Compétences	18
Élément 11 de la NGQEP – Dotation en personnel	19
Élément 12 de la NGQEP - Communications	20
Élément 13 de la NGQEP – Fournitures et services essentiels	21
Élément 14 de la NGQEP – Examen et fourniture de l'infrastructure.....	22
Élément 15 de la NGQEP – Entretien, mise à niveau et renouvellement de l'infrastructure	23
Élément 16 de la NGQEP – Échantillonnages, analyses et contrôles.....	24
Élément 17 de la NGQEP – Étalonnage et entretien des appareils de mesure et d'enregistrement.....	25
Élément 18 de la NGQEP - Gestion des situations d'urgence	26
Éléments VÉRIFIER de la NGQEP	27
Élément 19 de la NGQEP - Vérifications internes	27
Élément 20 de la NGQEP - Examen par la direction.....	28
Élément AMÉLIORER de la NGQEP	30
Élément 21 de la NGQEP – Amélioration continue	30
Liste de vérification du plan d'action pour la mise en œuvre	31
Remarques	35

Introduction

Le juge Dennis O'Connor, dans la Partie II du Rapport de la Commission d'enquête sur Walkerton, recommandait la mise en place de gestion de la qualité pour les réseaux d'eau potable municipaux. Il préconisait également d'élaborer une norme de gestion de la qualité spécialement conçue pour les réseaux d'eau potable et de la mettre en œuvre en Ontario, ce qui a donné naissance à la Norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP ou « la Norme »).

L'adoption de systèmes de gestion de la qualité n'est pas une nouveauté dans le secteur de l'eau potable en Ontario; cependant, l'obligation d'appliquer la NGQEP est désormais stipulée dans la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* (LSEP).

Objectif de ce guide

Ce guide est conçu pour :

- donner une vue d'ensemble du Programme de délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable du ministère, avec une explication de la marche à suivre pour l'obtenir, à l'intention des propriétaires d'un réseau d'eau potable;
- donner les définitions des termes ou des expressions pertinents;
- répertorier tous les points de la NGQEP et traduire leur signification en langage clair;
- expliquer aux lecteurs où trouver des renseignements complémentaires sur chaque élément de la NGQEP dans le document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Le Programme de délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable

Ce programme, nouvellement mis en place, régit la délivrance des permis pour les réseaux d'eau potable résidentiels municipaux. Pour délivrer un permis municipal d'eau potable, le ministère exigera que le propriétaire du réseau détienne ce qui suit :

Un permis d'aménagement de station de production d'eau potable

- un permis autorisant l'établissement ou la modification d'un réseau d'eau potable. (Conjugué au permis municipal d'eau potable, il est appelé à remplacer les certificats d'autorisation.)

Un permis de prélèvement d'eau

- la détention d'un permis de prélèvement d'eau valide est obligatoire

Un plan d'exploitation accepté

- le plan doit être basé sur la NGQEP
- il doit documenter le système de gestion de la qualité de l'organisme d'exploitation

Un organisme d'exploitation agréé

- l'agrément sera fondé sur la vérification, par un tiers, du système de gestion de la qualité de l'organisme d'exploitation

Un plan financier

- selon les exigences du règlement relatif aux plans financiers.

Le plan d'exploitation

En vertu de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* (LSEP), les propriétaires de réseaux d'eau potable résidentiels municipaux sont tenus de faire appel à un organisme d'exploitation agréé. Pour être agréé, l'organisme d'exploitation doit élaborer et tenir à jour un système de gestion de la qualité (SGQ). Les exigences minimales auxquelles le système de gestion de la qualité doit satisfaire sont énoncées dans la NGQEP. Les organismes d'exploitation sont agréés par un organisme d'agrément tiers, selon les conditions requises par cette norme.

La NGQEP énonce les exigences minimales que l'organisme d'exploitation doit respecter pour documenter le système de gestion de la qualité de chaque réseau assujéti qu'il exploite, dans un plan d'exploitation qui doit être approuvé par le ministère de l'Environnement.

Lorsqu'un organisme d'exploitation exploite deux réseaux assujétis ou plus, il peut mettre en place des composantes de gestion de la qualité communes à tous ces réseaux. Le plan d'exploitation du réseau assujéti doit contenir ces composantes communes ou renvoyer à des documents séparés auxquels les utilisateurs du plan ont accès. Les composantes communes de gestion de la qualité doivent être mises en place au niveau de chaque réseau assujéti et au niveau de l'ensemble de l'entreprise ou organisation, et les rôles, les responsabilités et les pouvoirs centraux, doivent être précisés pour chaque niveau.

Rôles, responsabilités et pouvoirs

La NGQEP exige que les rôles, les responsabilités et les pouvoirs soient définis. Lorsque le propriétaire et l'organisme d'exploitation sont une seule et même entité, le plan d'exploitation doit identifier une ou plusieurs personnes au sein de l'entité en précisant leurs rôles, responsabilités et pouvoirs respectifs en tant que propriétaire ou organisme d'exploitation. Si la même personne ou le même groupe de personnes détiennent les rôles, responsabilités et pouvoirs à la fois de propriétaire et d'organisme d'exploitation, l'obligation de communiquer le SGQ entre la direction et le propriétaire incombe à la ou les personnes en possession de l'information à communiquer.

Dans les cas où le propriétaire n'a pas attribué les rôles, responsabilités et pouvoirs de l'organisme d'exploitation à des personnes particulières au sein de l'entité, c'est lui qui assume tous ces rôles, responsabilités et pouvoirs.

Lors de son entrée en vigueur (actuellement prévue en 2013), l'article 14 de la *LSEP* exigera que le propriétaire et l'organisme d'exploitation, lorsqu'il s'agit de deux entités distinctes, concluent une entente pour préciser, entre autres choses, leurs responsabilités respectives. L'article 11 de la *LSEP* contient d'autres dispositions sur les obligations des propriétaires et des organismes d'exploitation.

Réglementation de la délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable

Le Règlement de l'Ontario 188/07 sur la délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable spécifie les délais dans lesquels les propriétaires de réseaux municipaux d'eau potable doivent présenter au ministère leurs plans d'exploitation, leurs demandes de permis d'aménagement de station de production d'eau potable et leurs demandes de permis de réseaux municipaux d'eau potable. Les conditions énoncées dans le permis précisent les délais dans lesquels il faut présenter par la suite les demandes de renouvellement de permis et les plans d'exploitation subséquents.

Directive du directeur : exigences minimales relatives aux plans d'exploitation

Une directive du directeur, émise conformément à la *LSEP*, fournira des exigences supplémentaires concernant le contenu minimal des plans d'exploitation ainsi que des règles relatives à la conservation des documents, à la divulgation de l'information au public et d'autres exigences que le directeur estime nécessaires pour l'application de la *LSEP* et de ses règlements.

La Norme de gestion de la qualité de l'eau potable

La norme énonce les exigences minimales auxquelles le système de gestion de la qualité d'un organisme d'exploitation pour un réseau assujéti doit satisfaire :

- faciliter la capacité de l'organisme d'exploitation à produire ou distribuer de l'eau potable qui soit toujours conforme aux exigences du propriétaire et aux lois et réglementations applicables;
- améliorer la protection des consommateurs par l'application efficace et l'amélioration continue du système de gestion de la qualité.

Termes et définitions

Prescriptions législatives et réglementaires applicables – la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, la *Loi de 1990 sur les ressources en eau de l'Ontario*, ainsi que tous les règlements et textes réglementaires pris en application de ces lois qui se rapportent à l'eau potable.

Vérification – Démarche systématique et documentée qui implique l'obtention et l'évaluation des documents et des processus de façon objective afin de déterminer si un système de gestion de la qualité est conforme aux exigences de cette Norme.

Consommateur – Utilisateur final du réseau d'eau potable.

Mesure corrective – Mesure conçue pour éliminer la cause d'une situation de non-conformité du SGQ aux exigences de la NGQEP ou de toute autre situation indésirable.

Limite de contrôle critique – Point à partir duquel une procédure de réponse au point de contrôle critique est déclenchée.

Point de contrôle critique – Étape ou paramètre essentiel dans le réseau assujéti où l'organisme d'exploitation peut appliquer un contrôle pour prévenir ou éliminer un risque sanitaire ou le réduire à un niveau acceptable.

Document – S'entend en outre d'un enregistrement sonore, d'une bande magnétoscopique, d'un film, d'une photo, d'un tableau, d'un graphique, d'une carte, d'un plan, d'un levé, d'un livre de comptes et des renseignements enregistrés ou conservés par n'importe quel moyen.

Danger de l'eau potable pour la santé – Relativement à un réseau d'eau potable, s'entend de l'un ou l'autre des éléments suivants :

- a) une condition du réseau ou une condition liée aux eaux du réseau, notamment toute chose qui se trouve dans les eaux et qui, selon le cas :
- b) nuit ou nuira vraisemblablement à la santé des usagers du réseau,
- c) décourage ou entrave, ou découragera ou entravera vraisemblablement, la prévention ou la suppression de maladies,
- d) met ou mettra vraisemblablement la santé publique en danger,
- e) une condition prescrite du réseau d'eau potable,
- f) une condition prescrite liée aux eaux du réseau ou à la présence d'une chose prescrite dans celles-ci.

Norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP) – Cette norme et ses exigences communes pour un système de gestion de la qualité.

Réseau d'eau potable – Réseau de stations, à l'exclusion des installations de plomberie, qui est aménagé pour fournir de l'eau potable à ses usagers. S'entend notamment de ce qui suit :

- a) toute chose servant au captage, à la production, au traitement, au stockage, à la fourniture ou à la distribution de l'eau;
- b) toute chose liée à la gestion des résidus du processus de traitement ou à la gestion du rejet dans l'environnement naturel de substances émanant du système de traitement;
- c) les puits ou prises qui servent de source ou de point d'entrée de l'approvisionnement en eau brute pour le réseau.

Réseau d'eau potable municipal – Tout ou partie d'un réseau d'eau potable :

- a) soit dont est propriétaire la municipalité ou une commission de services municipaux créée en vertu de la *Loi de 2001 sur les municipalités*;
- b) soit dont est propriétaire une personne morale constituée en vertu de l'article 203 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*;
- c) soit duquel une municipalité obtient ou obtiendra de l'eau aux termes d'un contrat conclu entre la municipalité et le propriétaire du réseau;
- d) soit qui appartient à une catégorie prescrite.

Réseau d'eau potable résidentiel municipal – Gros ou petit réseau résidentiel municipal, selon la définition du Règlement de l'Ontario 170/03.

Organisme d'exploitation – Relativement à un réseau d'eau potable assujéti, s'entend de la personne ou de l'entité à laquelle le propriétaire confie la responsabilité de l'exploitation, de la gestion, de l'entretien ou de la transformation du réseau.

Plan d'exploitation – Relativement à un réseau d'eau potable assujéti, s'entend du plan d'exploitation exigé par la directive du directeur.

Sous-réseau d'exploitation – Désigne une partie d'un réseau d'eau potable résidentiel municipal exploité par un seul organisme d'exploitation et désigné par le propriétaire comme un sous-réseau d'exploitation.

Propriétaire – Relativement à un réseau d'eau potable, s'entend notamment de toute personne qui est propriétaire en common law ou propriétaire bénéficiaire de tout ou partie du réseau. Est toutefois exclue de la présente définition l'Agence ou toute entité qu'elle remplace, lorsque l'une ou l'autre est enregistrée sur le titre comme propriétaire du réseau.

Public – Consommateurs desservis par le réseau assujéti et autres parties intéressées.

Système de gestion de la qualité (SGQ) – Système qui :

- a) établit les politiques et les objectifs en matière de qualité, et la méthode pour atteindre ces objectifs;
- b) oriente et contrôle les activités de l'organisme en matière de qualité.

Registre – Document indiquant les résultats obtenus ou fournissant la preuve des activités réalisées.

Réseau assujéti – Désigne :

- a) soit un réseau d'eau potable résidentiel municipal exploité par un seul organisme d'exploitation;
- b) soit un sous-réseau d'exploitation, lorsque deux ou plusieurs parties du réseau d'eau potable résidentiel municipal sont exploitées par des organismes d'exploitation différents.

Fournisseur – Organisme ou personne qui fournit un produit ou un service qui influe sur la qualité de l'eau potable.

Direction générale – Personne, personnes ou groupe de personnes au plus haut niveau de gestion dans un organisme d'exploitation, qui prennent des décisions concernant le SGQ et font des recommandations au propriétaire concernant le ou les réseaux assujettis.

Étapes de mise en œuvre de la NGQEP

Les étapes suivantes décrivent la marche à suivre recommandée pour appliquer la NGQEP :

- Désigner le responsable de la mise en œuvre du SGQ (peut être la même personne que le représentant SGQ);
- Constituer l'équipe de mise en œuvre du SGQ;
- S'assurer que les membres de l'équipe ont reçu une formation adéquate sur la NGQEP et la gestion de la qualité;
- S'assurer que les membres de l'équipe de mise en œuvre connaissent leur rôle et celui des autres membres pour l'élaboration du SGQ;
- Identifier la direction générale et le représentant SGQ;
- Développer les politiques du SGQ;
- Obtenir l'engagement et l'appui de la direction générale et du propriétaire en faveur du SGQ;
- Effectuer une analyse pour déterminer les éléments de la NGQEP déjà en place dans le réseau d'eau potable et ceux qui manquent;
- Établir un plan d'action pour la mise en œuvre;
- Mettre en œuvre la NGQEP en élaborant un plan d'exploitation;
- Effectuer une vérification interne du SGQ (généralement réalisée lorsque le SGQ est en place depuis quelques mois);
- Effectuer un examen par la direction du SGQ;
- Assurer le suivi de cet examen en vérifiant que toutes les mesures correctives ou les changements du SGQ qui ont été identifiés au cours de l'examen sont mis en œuvre.

Éléments PLANIFIER et FAIRE de la NGQEP

Élément 1 de la NGQEP – Système de gestion de la qualité

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit comprendre la description d'un système de gestion de la qualité qui réponde aux exigences de la présente norme.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en place et maintenir le système de gestion de la qualité en respectant les exigences de la présente norme et les politiques et procédures spécifiées dans le plan d'exploitation.

En quoi consiste-t-il?

Selon l'élément 1, vous devez élaborer et documenter un SGQ conforme aux exigences de la NGQEP. Les composants PLANIFIER de la Norme décrivent les points que le plan d'exploitation doit contenir. En suivant chacune des sections du composant PLANIFIER, vous obtiendrez la description des éléments de la Norme déjà en place dans votre organisme, et la majeure partie de votre plan d'exploitation sera élaborée.

Selon le composant FAIRE de cet élément, vous devez établir et maintenir le SGQ conformément à votre plan d'exploitation et aux exigences de la NGQEP.

Le plan d'exploitation est un document, ou une série de documents, qui décrit les processus et les procédures de la gestion globale de la qualité du réseau d'eau potable. Pour les petits réseaux, un seul document suffit en général. Pour les moyens ou les gros réseaux, un document principal peut énoncer les points essentiels du plan d'exploitation et renvoyer à d'autres documents, situés à divers endroits du réseau. Tous les documents qui constituent le plan d'exploitation ne sont pas obligatoirement assemblés, mais ils se doivent d'être approfondis, complets et faciles à suivre.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 1, voir le **chapitre 5** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 2 de la NGQEP – Politique du système de gestion de la qualité

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit énoncer la politique qui constitue le fondement du système de gestion de la qualité et qui :

- a) est adaptée aux dimensions et au type du réseau assujetti,
- b) comprend un engagement à maintenir et à améliorer continuellement le système de gestion de la qualité,
- c) comprend un engagement à fournir aux consommateurs une eau potable saine,
- d) comprend un engagement à obéir aux lois et aux règlements applicables,
- e) est sous une forme qui la rend facile à communiquer à tous les employés de l'organisme d'exploitation, au propriétaire et au public.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en place et maintenir un système de gestion de la qualité qui est conforme à la politique.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 2 de la NGQEP exige d'élaborer une politique pour le SGQ. La politique est le moteur du système de gestion de la qualité : par des engagements fermes et documentés, l'organisme d'exploitation démontre que la gestion de la qualité est un facteur important dans l'administration et l'exploitation du réseau d'eau potable. Le composant PLANIFIER décrit les trois principaux engagements que doit inclure la politique : maintenir et continuellement améliorer le SGQ, observer les prescriptions législatives et réglementaires applicables, et fournir une eau potable saine aux consommateurs. De cette manière, l'engagement de l'organisme à l'égard de la qualité de l'eau potable est documenté. Le composant PLANIFIER de cet élément requiert également de formuler clairement la politique pour en faciliter la communication.

Le composant FAIRE requiert que l'organisme d'exploitation s'assure que le SGQ est cohérent avec les engagements énoncés dans la politique SGQ.

La politique peut inclure des engagements additionnels, au-delà de ceux répertoriés ci-dessus. N'oubliez pas que si la politique contient des engagements additionnels, le vérificateur externe pourra demander de prouver que ceux-ci sont respectés. Étant donné qu'ils ne sont pas exigés par la NGQEP, il n'est pas obligatoire de documenter ces engagements additionnels dans le plan d'exploitation. Certains organismes peuvent cependant décider de le faire.

Voici des exemples d'engagements additionnels :

- promouvoir une bonne gérance des ressources, y compris la préservation;
- être un leader de la qualité dans le secteur de l'eau;
- conduire les activités d'une façon respectueuse de l'environnement.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 2, voir le **chapitre 6** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 3 de la NGQEP – Engagement et adhésion

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit inclure une mention écrite attestant que la direction générale et le propriétaire souscrivent au contenu du plan.

FAIRE – La direction générale doit démontrer son engagement en matière de système de gestion de la qualité efficace en :

- a) veillant à ce qu'un système de gestion de la qualité soit en place et qu'il respecte les exigences de la présente norme;
- b) veillant à ce que l'organisme d'exploitation soit au courant de toutes les exigences législatives et réglementaires applicables;
- c) communiquant les renseignements sur le système de gestion de la qualité conformément à la procédure de communications;
- d) déterminant, en obtenant ou en fournissant les ressources nécessaires au maintien et à l'amélioration continue du système de gestion de la qualité.

En quoi consiste-t-il?

C'est un élément crucial, à mettre en place tôt dans la mise en œuvre. Le composant PLANIFIER de l'élément 3 requiert que la direction générale et le propriétaire attestent par écrit qu'ils appuient le plan d'exploitation. Le composant FAIRE de l'élément 3 requiert que la direction générale soit en mesure de **prouver** son engagement à l'égard du SGQ. La direction générale doit connaître le SGQ et fournir l'orientation et les ressources correspondantes. Si la direction générale n'est pas le propriétaire, elle doit collaborer avec celui-ci pour obtenir les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGQ. Le composant FAIRE de l'élément 3 expose les responsabilités générales de la direction. Les documents et registres qui résultent de la mise en œuvre du SGQ constitueront la preuve de l'engagement de la direction.

L'engagement de la direction est un facteur essentiel de la réussite du SGQ. Sans l'autorité, la conduite et le soutien de la direction générale, il serait très difficile de créer un SGQ et de planifier sa mise en œuvre. Vous devez adopter le SGQ comme partie intégrante de votre organisation et lui allouer les ressources nécessaires, aujourd'hui comme à l'avenir. Un manque d'engagement de la part de la direction peut être une raison majeure de l'échec d'un système de gestion.

D'après la définition de la NGQEP, la direction générale est constituée de personnes qui remplissent les critères suivants :

- elles travaillent au sein de l'organisme d'exploitation;
- elles prennent les décisions concernant le SGQ;
- elles font des recommandations au propriétaire concernant le ou les réseaux assujettis;
- elles sont au plus haut de niveau hiérarchique au sein de l'organisme d'exploitation pour la prise de ces décisions et la formulation de ces recommandations.

La direction générale n'incombe pas nécessairement à une seule personne. L'intention, cependant, est que la direction générale englobe tous les niveaux de gestion, y compris le plus haut niveau dans l'entreprise, selon le cas. Quelques exemples de direction générale sont donnés ci-après.

Petit organisme d'exploitation privé qui supervise un petit nombre de réseaux d'eau potable dans une partie de l'Ontario – La direction générale peut englober le président et les membres du conseil d'administration de l'organisme d'exploitation.

Grand organisme d'exploitation privé qui supervise plusieurs réseaux d'eau potable à travers la province – La direction générale peut englober le président-directeur général (premier dirigeant) et les membres du conseil d'administration de l'organisme d'exploitation. De plus, la direction générale pourrait aussi inclure les directeurs de district responsables de certaines régions de la province.

Petit organisme d'exploitation municipal – Pour les municipalités qui n'exploitent qu'un ou deux petits réseaux d'eau potable, la direction générale peut englober le directeur du réseau et le président du comité de l'eau (généralement un membre du conseil municipal qui assure la liaison entre le personnel du réseau, le maire et le conseil).

Gros organisme d'exploitation municipal – Pour les municipalités qui exploitent plusieurs réseaux, la direction générale peut englober deux volets : administratif et opérationnel. Le volet administratif pourrait inclure le commissaire des travaux publics et le directeur de l'approvisionnement en eau. Le volet opérationnel pourrait comprendre les responsables et les superviseurs du réseau.

N'oubliez pas que la NGQEP n'est pas un document prescriptif – il vous appartient de décider qui constitue la direction générale pour le SGQ en fonction de la structure de votre organisme.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 3, voir le **chapitre 7** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 4 de la NGQEP – Représentant SGQ

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit désigner le représentant du système de gestion de la qualité.

FAIRE – La direction générale doit nommer et autoriser un représentant du système de gestion de la qualité qui, sans préjudice de ses autres responsabilités, s'acquittera des fonctions suivantes :

- a) administrer le système de gestion de la qualité en veillant à ce que les processus et les procédures nécessaires au système de gestion de la qualité soient mis en place et maintenus
- b) rendre compte à la direction générale du fonctionnement du système de gestion de la qualité et, s'il y a lieu, de tout besoin d'amélioration;
- c) s'assurer que les versions des documents utilisés pour gérer le système de gestion de la qualité sont tenues à jour;
- d) s'assurer que le personnel est au courant de toutes les prescriptions législatives et réglementaires qui ont trait à leurs fonctions d'exploitation du réseau assujetti;
- e) faire connaître le système de gestion de la qualité dans tout l'organisme d'exploitation.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 4 décrit les exigences spécifiques d'un rôle spécial dans le SGQ : le représentant du système de gestion de la qualité, qui est désigné par la direction générale. L'élément 4 exige que le plan d'exploitation désigne un représentant SGQ. Les responsabilités et les pouvoirs de ce rôle sont décrits dans les parties a) et e) du composant FAIRE. Le représentant du système de gestion de la qualité est généralement responsable du SGQ et communique à la direction générale les informations importantes en la matière. Le représentant SGQ peut faire partie de la direction générale, mais ce n'est pas une obligation. La même personne peut assurer le rôle de représentant SGQ et de responsable de l'équipe de mise en œuvre du SGQ.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 4, voir le **chapitre 8** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 5 de la NGQEP – Contrôle des documents et registres

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit prévoir une procédure de contrôle des documents et des registres qui décrit la façon dont :

- a) les documents requis pour le système de gestion de la qualité sont :
 - i) tenus à jour, lisibles et facilement identifiables
 - ii) faciles à retrouver
 - iii) entreposés, protégés, archivés et éliminés
- b) les registres requis pour le système de gestion de la qualité sont :
 - i) tenus à jour, lisibles et facilement identifiables
 - ii) faciles à retrouver
 - iii) entreposés, protégés, archivés et éliminés

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure de contrôle des documents et des registres et s'assurer que la documentation relative au système de gestion de la qualité du réseau assujéti comprend :

- a) le plan d'exploitation et les politiques et procédures qui s'y rattachent;
- b) les documents et les registres déterminés par l'organisme d'exploitation comme étant nécessaires pour assurer l'efficacité de la planification, de l'exploitation et du contrôle de ses opérations;
- c) les résultats des vérifications internes et externes et des examens par la direction.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 5 exige d'établir un processus pour gérer et contrôler les documents et les registres requis par le SGQ. Une procédure doit décrire ce processus. Le processus de contrôle des documents et des registres permet d'assurer que les documents sont maintenus à jour, en y répercutant les changements survenus dans les opérations ou dans les prescriptions législatives et réglementaires applicables, et que les documents et les registres sont lisibles et faciles à identifier et à retrouver. La procédure doit également décrire le stockage des documents et des registres (afin d'éviter tout dommage ou perte) ainsi que définir la durée d'archivage des registres et les méthodes de destruction par la suite.

Le composant FAIRE de cet élément exige de suivre la procédure. Il détaille également en quoi consiste la documentation du SGQ. La création et la gestion de ces documents et registres sont implicitement couvertes par le respect de la procédure.

Il n'est peut-être pas nécessaire de créer un nouveau système de gestion des documents ou des registres si vous en utilisez déjà un. Cependant, vous devez passer ce système en revue pour déterminer s'il faut y apporter des changements pour se conformer aux exigences de la NGQEP.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 5, voir le **chapitre 9** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. **L'annexe C** du guide contient un tableau de contrôle des documents et registre.

Élément 6 de la NGQEP – Réseau d'eau potable

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit contenir, selon le cas :

- a) concernant le réseau assujéti :
 - i) une description du réseau, notamment de tous les procédés de traitement de l'eau et de toutes les composantes du réseau de distribution;
 - ii) les noms du propriétaire et de l'organisme d'exploitation;
 - iii) un organigramme;
 - iv) une description de la source d'eau, notamment :
 - i) les caractéristiques générales de l'approvisionnement en eau brute,
 - ii) les fluctuations courantes qui sont sous la dépendance de certains événements,
 - iii) le cas échéant, les défis et les menaces qui en découlent au niveau de l'exploitation du réseau;
 - v) une description le cas échéant des procédés mis en œuvre en amont ou en aval et qui sont indispensables pour assurer l'approvisionnement en eau potable salubre.
- b) si le réseau assujéti est un sous-réseau opérationnel, une description sommaire du réseau d'eau potable résidentiel municipal dont il est une partie.
- c) si le réseau assujéti est relié à un ou plusieurs autres réseaux d'eau potable appartenant à différents propriétaires, une description sommaire de ces réseaux qui :
 - i) indique si le réseau assujéti reçoit de l'eau de ces réseaux ou s'il fournit de l'eau à ces réseaux;
 - ii) désigne le propriétaire et l'organisme d'exploitation de ces réseaux.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit veiller à ce que la description du réseau d'eau potable soit maintenue à jour.

En quoi consiste-t-il?

Le but de l'élément 6 de la NGQEP est de fournir une vue d'ensemble du réseau d'eau potable et de son approvisionnement en eau, et d'en faciliter la compréhension. **Le résultat de cette tâche est une description de processus et un organigramme.** La description de votre réseau d'eau potable doit inclure les procédés de traitement comme la désinfection primaire et secondaire. Vous devez également décrire les composants principaux du réseau de distribution.

Vous devez aussi indiquer les noms du propriétaire et de l'organisme d'exploitation. Si le réseau fait partie d'un plus grand réseau d'eau potable, vous devez décrire le grand réseau et indiquer les noms du propriétaire et de l'organisme d'exploitation. Bien que cela ne soit pas requis par la NGQEP, une description générale du propriétaire et de l'organisme d'exploitation, et de la relation entre les deux, peut s'avérer utile et très instructive.

Vous devez décrire la source d'eau. Vous pourrez peut-être obtenir cette description auprès de votre ingénieur en chef. Vous devez inclure dans la description de la source d'eau à la fois les caractéristiques générales de l'approvisionnement en eau brute et les fluctuations liées aux événements courants dus aux changements de saison (orages, écoulement printanier, prolifération d'algues, renouvellement des eaux, etc.). Vous devez également identifier les menaces et les problèmes à résoudre sur le plan opérationnel.

Par ailleurs, vous devez indiquer les processus importants dont vous dépendez en aval et en amont du réseau. Par exemple, si votre réseau est un simple réseau de distribution, le processus critique en amont

dont vous dépendez est la fourniture d'une eau potable salubre et le bon fonctionnement de la station de traitement d'eau en amont.

Enfin, le composant FAIRE de l'élément 6 exige de maintenir à jour tous ces renseignements.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 6, voir le **chapitre 10** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Éléments 7 et 8 de la NGQEP – Évaluation des risques et résultats de cette évaluation

Élément 7 de la NGQEP – Évaluation des risques

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit définir par écrit un processus d'évaluation des risques qui :

- a) répertorie les événements dangereux potentiels et les dangers qu'ils posent;
- b) évalue les risques associés à la survenue des événements dangereux;
- c) classe les événements dangereux par importance du risque qui leur est associé;
- d) décrit les mesures de lutte contre les dangers potentiels et les événements dangereux;
- e) identifie les points critiques;
- f) explique la méthode à suivre pour vérifier au moins une fois par an l'actualité des renseignements et la validité des hypothèses utilisées dans l'évaluation des risques;
- g) veille à ce qu'une évaluation des risques soit effectuée au moins tous les trente-six mois;
- h) examine la fiabilité et la redondance du matériel.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit procéder à une évaluation des risques conformément au processus qui est décrit dans le plan.

Élément 8 de la NGQEP – Résultats de l'évaluation des risques

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire :

- a) les événements dangereux potentiels qui ont été répertoriés et les dangers qu'ils posent;
- b) les risques associés à la survenue des événements dangereux;
- c) les événements dangereux classés par importance;
- d) les mesures de lutte contre les dangers potentiels et les événements dangereux;
- e) les points de contrôle critiques et leurs limites critiques respectives;
- f) les procédures et/ou les procédés pour contrôler les points de contrôle critiques ;
- g) les procédures pour réagir en cas d'écarts constatés aux points de contrôle critiques par rapport aux limites critiques;
- h) les procédures pour consigner les écarts constatés aux points de contrôle critiques par rapport aux limites critiques et en rendre compte.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre les procédures et les respecter.

En quoi consistent-ils?

Selon les éléments 7 et 8 de la NGQEP, vous devez évaluer les risques pour votre réseau d'eau potable, puis documenter les moyens mis en œuvre pour y faire face. Il faut répertorier tous les dangers potentiels et les situations qui peuvent être la source de risques, en évaluant pour chacun le niveau de risque. Une approche structurée est importante pour s'assurer de ne rien oublier et d'identifier les zones de plus haut risque.

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

- Répertorier les **dangers potentiels et les situations qui peuvent être la source de risques** susceptibles de menacer la salubrité de l'eau potable;
- Évaluer le risque associé à la survenue d'un événement dangereux;
- Classer les événements dangereux en fonction du risque associé;
- Identifier les mesures mises en place pour maîtriser les dangers potentiels et les événements dangereux;
- Identifier les points de contrôle critiques;
- Établir les limites de contrôle critiques pour chaque point de contrôle critique;
- S'assurer que l'évaluation des risques est tenue à jour;
- Documenter le processus d'évaluation des risques et ses résultats.

Le développement d'un tableau d'évaluation des risques facilitera le processus d'évaluation. Durant l'évaluation, vous devrez documenter les résultats de chaque étape et la procédure d'évaluation. Le processus d'évaluation des risques est une activité continue. Une fois par an, il faut vérifier la fiabilité et la validité de l'information utilisée pour évaluer les risques. L'évaluation des risques doit avoir lieu tous les trois ans au minimum, à moins qu'un changement de conditions n'exige de le faire plus fréquemment.

Pour de plus amples renseignements sur les éléments 7 et 8, voir le **chapitre 11** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. L'**annexe D** du guide contient aussi un modèle de tableau d'évaluation du risque.

Élément 9 de la NGQEP – Structure organisationnelle, rôles, responsabilités et pouvoirs

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit :

- a) décrire la structure organisationnelle de l'organisme d'exploitation, notamment les rôles, responsabilités et pouvoirs respectifs;
- b) assigner les rôles, responsabilités et pouvoirs de l'organisme au chapitre de la surveillance globale, dans le cas où celui-ci exploite plusieurs réseaux assujettis;
- c) désigner la personne, les personnes ou le groupe de personnes au sein de la structure d'encadrement de l'organisme qui sont chargés d'effectuer l'examen au compte de la direction;
- d) désigner la personne, les personnes ou le groupe de personnes qui assument les responsabilités de direction générale requises par la présente norme, et la description de ces responsabilités;
- e) désigner le propriétaire du réseau assujetti.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit tenir à jour la description de la structure organisationnelle, y compris les rôles, responsabilités et pouvoirs respectifs, et doit communiquer ces renseignements aux employés de l'organisme d'exploitation et au propriétaire.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 9 exige de décrire la structure organisationnelle de l'organisme d'exploitation, y compris les rôles, responsabilités et pouvoirs respectifs. Si l'organisme d'exploitation exploite plus d'un réseau d'eau potable, le plan d'exploitation doit également décrire les rôles, responsabilités et pouvoirs de surveillance au niveau de l'organisme.

Il faut également identifier la personne ou le groupe de personnes ayant des responsabilités de direction, et les personnes chargées des examens pour le compte de la direction.

Le composant FAIRE de l'élément 9 exige de tenir à jour toute l'information de l'élément 9 et de la communiquer au personnel de l'organisme d'exploitation et au propriétaire.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 9, voir le **chapitre 12** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. **L'annexe E** du guide contient aussi un tableau récapitulatif des responsabilités.

Élément 10 de la NGQEP – Compétences

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire :

- a) les compétences que doivent posséder les employés qui exécutent des fonctions influant directement sur la qualité de l'eau potable;
- b) les activités destinées à développer et à entretenir les compétences des employés qui exécutent des fonctions influant directement sur la qualité de l'eau potable;
- c) les activités destinées à sensibiliser les employés à l'importance de leurs fonctions et à la façon dont elles peuvent influencer sur la salubrité de l'eau potable.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit entreprendre des activités pour :

- a) s'assurer que ses employés qui exercent des fonctions influant directement sur la qualité de l'eau potable possèdent les compétences nécessaires et les entretiennent, et consigner les données sur ces activités dans les registres;
- b) s'assurer que les employés sont conscients de l'importance de leurs fonctions et de leur incidence sur la salubrité de l'eau potable, et consigner les données sur ces activités dans les registres.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 10 de la NGQEP exige de documenter, dans le plan d'exploitation, les connaissances, les compétences et le savoir-faire que doit posséder le personnel dont les tâches ont une influence sur la qualité de l'eau potable, et les actions nécessaires pour s'assurer que les exigences de compétences sont satisfaites.

Le composant FAIRE de l'élément 10 exige de s'assurer que les exigences de compétences précisées dans le plan d'exploitation sont satisfaites. De même, vous devez vous assurer que le personnel est particulièrement sensibilisé à la pertinence et à l'importance de ses tâches et à leur impact sur la salubrité de l'eau potable distribuée.

Le composant FAIRE de l'élément 10 exige également de consigner dans des registres les actions entreprises pour assurer le respect des exigences de compétences.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 10, voir le **chapitre 13** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. L'**annexe F** et l'**annexe G** du guide contiennent respectivement des modèles de tableau.

Élément 11 de la NGQEP – Dotation en personnel

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire la procédure à suivre pour s'assurer qu'il y a toujours suffisamment d'employés disponibles, possédant les compétences exigées, pour exercer les fonctions qui influent directement sur la qualité de l'eau potable.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 11 de la NGQEP exige l'existence d'une procédure pour s'assurer qu'il y a toujours suffisamment d'employés disponibles possédant les compétences exigées, pour exercer les fonctions qui influent directement sur la qualité de l'eau potable.

Le composant FAIRE de l'élément 11 exige de s'assurer que le personnel compétent est disponible pour accomplir les tâches. La disponibilité du personnel doit être adaptée aux circonstances.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 11, voir le **chapitre 13** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 12 de la NGQEP - Communications

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire la procédure de communications qui stipule la façon dont les renseignements sur les aspects pertinents du système de gestion de la qualité doivent être transmis entre la direction générale et :

- a) le propriétaire,
- b) les employés de l'organisme d'exploitation,
- c) les fournisseurs,
- d) le public.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 12 exige l'existence d'une procédure documentée qui décrit la façon dont le SGQ est communiqué aux autres. En particulier, des procédures doivent gérer la façon dont la direction communique l'information concernant le SGQ au propriétaire, au personnel de l'organisme d'exploitation, aux fournisseurs et au public, et vice versa.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 12, voir le **chapitre 14** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 13 de la NGQEP – Fournitures et services essentiels

PLANIFICATEUR – Le plan d'exploitation doit :

- a) identifier toutes les fournitures et tous les services indispensables pour assurer la fourniture d'une eau potable salubre et doit préciser, pour chaque fourniture ou service, le moyen de se les procurer;
- b) décrire la procédure avec laquelle l'organisme d'exploitation assure la qualité des fournitures et des services essentiels, dans la mesure où ceux-ci peuvent influencer sur la qualité de l'eau potable.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure.

En quoi consiste-t-il?

Cet élément de la NGQEP concerne la gestion des fournitures et des services essentiels. Les fournitures et les services, qu'il s'agisse de biens ou de personnes en provenance de l'extérieur, sont susceptibles d'introduire des risques dans le réseau d'eau potable. Même si vous n'avez aucun contrôle sur leurs processus internes, vous devez avoir connaissance des fournitures et des services qui sont essentiels, être capable de garantir que vous avez les moyens de vous les procurer à tout moment, et que vous disposez des méthodes pour vous assurer de leur qualité.

En documentant la qualité que vous attendez, et en continuant de vérifier que les fournitures et les services répondent toujours à vos exigences une fois que vous les avez sélectionnés, vous contribuez à minimiser le danger pour la qualité de l'eau potable.

Finalement, vous devez vous assurer que vos attentes concernant les fournitures et services essentiels sont continuellement satisfaites.

Il faut noter que l'agrément de votre fournisseur selon les exigences de la NGQEP n'est pas obligatoire.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 13, voir le **chapitre 15** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. L'**annexe H** du guide contient aussi un modèle de tableau des fournitures et services.

Élément 14 de la NGQEP – Examen et fourniture de l'infrastructure

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire la procédure d'examen annuel ayant pour objet de vérifier que l'infrastructure nécessaire pour exploiter et entretenir le réseau assujéti est suffisante et satisfaisante.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure et communiquer au propriétaire les résultats de l'examen.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 14 de la NGQEP exige une procédure d'examen annuel de l'infrastructure du réseau d'eau potable. Le but est de passer en revue l'infrastructure nécessaire pour exploiter et maintenir le réseau assujéti, et de déterminer si cette infrastructure est en place comme il convient. Cet examen permet de s'assurer que l'infrastructure adéquate est disponible et qu'elle fait partie des plans de l'organisme.

Le composant FAIRE de l'élément 14 exige que l'organisme d'exploitation procède à cet examen et en communique les résultats au propriétaire. Cela permet d'assurer que le propriétaire est régulièrement informé des besoins en infrastructure afin qu'il puisse planifier en conséquence.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 14, voir le **chapitre 16** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 15 de la NGQEP – Entretien, mise à niveau et renouvellement de l'infrastructure

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit contenir un résumé des programmes d'entretien, de mise à niveau et de renouvellement de l'infrastructure du réseau assujéti.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit :

- a) tenir à jour le résumé,
- b) communiquer l'information sur les programmes au propriétaire,
- c) contrôler l'efficacité du programme d'entretien.

En quoi consiste-t-il?

Dans la continuité de l'élément 14, l'élément 15 consiste à rédiger un résumé des programmes d'entretien, de mise à niveau et de renouvellement de l'infrastructure. Votre plan d'exploitation doit inclure un récapitulatif des programmes mis en place pour entretenir, mettre à niveau et renouveler l'infrastructure du réseau d'eau potable. Vous devez mettre à jour ce récapitulatif au fur et à mesure des changements, et les communiquer au propriétaire. Il est important de noter que cet élément de la norme ne s'applique qu'aux programmes de l'organisme d'exploitation et pas à ceux du propriétaire.

Vous devez également surveiller l'efficacité du programme d'entretien. Autrement dit, vous devez l'examiner périodiquement pour vous assurer de son efficacité.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 15, voir le **chapitre 16** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 16 de la NGQEP – Échantillonnages, analyses et contrôles

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire :

- a) la procédure de prélèvement d'échantillons, d'analyse et de surveillance pour contrôler le processus et la qualité de l'eau finie, incluant les critères de prélèvement et de surveillance dans les conditions les plus défavorables pour le réseau d'eau potable;
- b) les opérations de prélèvement, d'analyse ou de surveillance pertinentes qui se déroulent en amont du réseau assujetti;
- c) la procédure qui décrit la façon dont les résultats des échantillonnages, des analyses et des contrôles sont consignés et communiqués entre l'organisme d'exploitation et le propriétaire, s'il y a lieu.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter les procédures.

En quoi consiste-t-il?

Les éléments 16 et 17 de la NGQEP consistent à effectuer des mesures sur le réseau pour surveiller son fonctionnement, le niveau de votre contrôle et la qualité de l'eau traitée. En particulier, les éléments 16 et 17 exigent d'établir et de mettre en œuvre des procédures décrivant la façon dont vous prélevez et analysez des échantillons, et surveillez le réseau pour contrôler le processus et la qualité de l'eau finie.

Ces procédures doivent inclure des détails sur le prélèvement et l'analyse des échantillons, ainsi que sur les contrôles à mettre en œuvre lorsque les circonstances d'exploitation sont les plus défavorables. Vous devez également décrire les activités de prélèvement, d'analyse et de surveillance pertinentes effectuées en amont, avant le point d'entrée de l'eau dans votre réseau. Si vous n'effectuez pas vous-même ces activités car elles vous sont fournies, vous devez quand même les décrire. Vous devez décrire la façon dont le propriétaire et l'organisme d'exploitation se communiquent les résultats des prélèvements, des analyses et des contrôles.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 16, voir le **chapitre 17** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. L'**annexe I** du guide contient aussi un modèle de tableau d'échantillonnage et de suivi.

Élément 17 de la NGQEP – Étalonnage et entretien des appareils de mesure et d'enregistrement

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire la procédure à suivre pour étalonner, régler et entretenir les appareils de mesure et d'enregistrement.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 17 est lié à l'élément 16 car il vise l'équipement utilisé pour effectuer certaines opérations de prélèvement d'échantillons, d'analyse et de contrôle. L'élément 17 s'attache en particulier à l'étalonnage et à l'entretien de l'équipement de mesure et d'enregistrement.

Le composant FAIRE des éléments 16 et 17 exige de mettre en œuvre des procédures de prélèvement, d'analyse et de contrôle et de s'y conformer.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 17, voir le **chapitre 17** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément 18 de la NGQEP - Gestion des situations d'urgence

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire une procédure pour maintenir l'état de préparation aux situations d'urgence, qui comprend notamment :

- a) la liste des situations d'urgence ou d'interruptions de service susceptibles de se produire;
- b) les processus à suivre pour réagir aux situations d'urgence et rétablir le service;
- c) les exigences en matière de formation aux interventions d'urgence et d'analyses et de contrôles en situation d'urgence;
- d) les responsabilités du propriétaire et de l'organisme d'exploitation durant les situations d'urgence;
- e) un renvoi aux mesures d'intervention d'urgence municipales le cas échéant;
- f) un protocole de communication en situation d'urgence et une liste à jour des personnes et organismes à contacter en situation d'urgence.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure.

En quoi consiste-t-il?

Cet élément de la NGQEP concerne la préparation aux situations d'urgence qui pourraient aboutir à l'incapacité de maintenir la fourniture d'eau potable salubre aux consommateurs. La préparation à ces situations consiste à répertorier les événements susceptibles de provoquer une situation d'urgence sur le réseau, et à disposer de processus et de procédures pour s'y préparer et y faire face. La NGQEP exige que votre plan d'exploitation inclue les procédures d'urgence, les coordonnées de personnes-ressources et les informations suivantes :

- procédures de communication, d'intervention et de rétablissement;
- formation aux situations d'urgence;
- essai des procédures pour s'assurer de leur fiabilité;
- responsabilités respectives du personnel, du propriétaire et de l'organisme d'exploitation;
- mesures de planification d'urgence municipales;
- listes à jour des personnes à appeler en cas d'urgence.

Le composant FAIRE de cet élément requiert la mise en œuvre et le respect de ces procédures.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 18, voir le **chapitre 18** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. L'**annexe J** du guide contient aussi des modèles de mesures d'urgence.

Éléments VÉRIFIER de la NGQEP

Élément 19 de la NGQEP - Vérifications internes

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire une procédure de vérification interne qui :

- a) évalue la conformité du SGQ aux exigences de la présente norme;
- b) énonce les critères, la fréquence, la portée, la méthodologie des vérifications internes et les exigences en matière de consignation des données;
- c) tient compte des résultats des vérifications internes et externes antérieures;
- d) décrit la façon dont les mesures correctives du système de gestion de la qualité doivent être déterminées et mises en œuvre.

FAIRE – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure et doit veiller à ce que des vérifications internes aient lieu au moins une fois tous les douze mois.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 19 de la NGQEP exige une procédure documentée pour effectuer les vérifications internes du SGQ et vérifier la conformité du SGQ aux exigences de la NGQEP.

En particulier, la procédure doit décrire les critères utilisés dans les vérifications, la fréquence des vérifications, les points du SGQ à vérifier, la méthode utilisée et les registres créés. Les procédures de vérification doivent également montrer comment les vérifications planifiées tiennent compte des résultats des vérifications précédentes.

Lorsqu'une non-conformité aux exigences de la NGQEP est détectée, la procédure doit également décrire la façon dont vous déterminez les points à corriger, puis mettez en place les mesures correctives.

Le composant FAIRE de l'élément 19 exige de conduire des vérifications conformément au plan d'exploitation et de les réaliser dans leur intégralité au moins tous les 12 mois.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 19 et sur les vérifications internes, voir le **chapitre 19** et le **chapitre 22** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. Les **annexes K, L et M** du guide contiennent aussi, respectivement, des modèles de calendrier de vérification interne, de procédure de vérification interne et de liste de contrôle pour la vérification interne.

Élément 20 de la NGQEP - Examen par la direction

PLANIFIER – Le plan d'exploitation doit décrire une procédure d'examen de la gestion qui a pour objet d'évaluer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de gestion de la qualité, en examinant tous les facteurs suivants :

- a) les cas de non-conformité aux règlements,
- b) les cas de résultats d'analyses d'eau potable insatisfaisants,
- c) les écarts constatés aux points de contrôle critiques par rapport aux limites critiques et les mesures pour y remédier,
- d) l'efficacité du processus d'évaluation des risques,
- e) les résultats des vérifications internes et par tierce partie,
- f) les résultats des analyses d'eau potable effectuées pendant des interventions d'urgence,
- g) le rendement du réseau,
- h) les tendances relatives à la source d'eau brute et à la qualité de l'eau potable,
- i) le suivi des mesures recommandées à l'issue des précédents examens par la direction,
- j) l'état des mesures de gestion qui s'avèrent nécessaires entre ces examens,
- k) les changements qui sont susceptibles d'influer sur le système de gestion de la qualité,
- l) les commentaires des consommateurs,
- m) les ressources nécessaires au maintien du système de gestion de la qualité,
- n) les résultats de l'examen de l'infrastructure,
- o) l'actualité, le contenu et la mise à jour du plan d'exploitation,
- p) les suggestions du personnel.

FAIRE – La direction générale doit mettre en œuvre et respecter la procédure et doit :

- a) s'assurer d'effectuer un examen de la gestion au moins une fois tous les douze mois,
- b) examiner les résultats de l'examen, repérer les défaillances et déterminer les mesures à prendre pour y remédier,
- c) consigner par écrit les décisions et les mesures prises le cas échéant après un examen, y compris la désignation de l'employé ou des employés chargés d'exécuter les mesures et les délais proposés pour leur mise en œuvre,
- d) rendre compte au propriétaire du réseau des résultats de l'examen par la direction, des défaillances constatées, des décisions prises et des mesures appliquées.

En quoi consiste-t-il?

Le composant PLANIFIER de l'élément 20 exige l'existence d'une procédure pour l'examen annuel par la direction, et répertorie les facteurs sur lesquels cet examen doit porter. L'examen de ces facteurs, qui incluent la conformité, les commentaires des consommateurs, le rendement et les données résultant des vérifications, implique la direction dans le cycle du SGQ.

Le composant FAIRE de l'élément 20 exige la mise en œuvre et le respect de cette procédure. Il spécifie que cet examen doit avoir lieu au moins tous les 12 mois et exige que la direction générale veille à son déroulement, identifie les déficiences et communique les résultats au propriétaire. N'oubliez pas l'élément 9 : vous devez identifier la structure organisationnelle, les rôles, les responsabilités et les

pouvoirs, ainsi que la personne ou le groupe de personnes appartenant à la structure d'encadrement de l'organisme et responsables de cet examen.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 20, voir le **chapitre 20** et le **chapitre 23** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère.

Élément AMÉLIORER de la NGQEP

Élément 21 de la NGQEP – Amélioration continue

FAIRE - L'organisme d'exploitation doit s'efforcer d'améliorer continuellement l'efficacité de son système de gestion de la qualité par des mesures correctives.

En quoi consiste-t-il?

L'élément 21, qui est le dernier de la NGQEP, exige que vous respectiez le cycle SGQ, en vous efforçant de toujours améliorer celui-ci. En particulier, la NGQEP requiert l'utilisation de mesures correctives. Le processus des mesures correctives permet de déterminer les améliorations nécessaires, de les documenter et les mettre en œuvre.

Pour de plus amples renseignements sur l'élément 21, voir le **chapitre 24** du document *Implementing Quality Management: A Guide for Ontario's Drinking Water Systems*, publié par le ministère. L'**annexe O** du guide contient aussi un modèle de formulaire de mesures correctives.

Liste de vérification du plan d'action pour la mise en œuvre

Les questions suivantes sont conçues pour vous aider à mettre en œuvre le SGQ. Notez que ces questions, données à titre d'information uniquement, ne couvrent pas forcément tous les aspects de votre réseau. De même, vous ne devez pas nécessairement entreprendre toutes les activités mentionnées pour mettre en œuvre le SGQ.

Constitution de l'équipe SGQ

- Avez-vous désigné le responsable de la mise en œuvre du SGQ?
- Avez-vous désigné les membres de l'équipe SGQ, le cas échéant?
- Avez-vous identifié les besoins en formation du responsable, des membres de l'équipe et de la direction?
- La formation est-elle prévue/déjà dispensée?
- Avez-vous communiqué les nouveaux rôles du responsable et de l'équipe SGQ, et leurs responsabilités?

Analyse de l'écart et plan d'action pour la mise en œuvre

- Avez-vous terminé les préparatifs pour analyser l'écart?
- Avez-vous effectué un examen des documents?
- Avez-vous effectué un examen des méthodes et des procédures?
- Avez-vous rempli la liste de vérification de l'analyse de l'écart?
- Quels sont les écarts décelés?
- Les résultats de l'analyse de l'écart ont-ils été discutés avec le personnel-clé?
- Existe-t-il un plan d'action pour la mise en œuvre?
- Le plan d'action comprend-il des tâches et des dates cibles? des personnes sont-elles affectées pour accomplir ces tâches?
- Le plan d'action a-t-il été remis au personnel-clé?
- Le personnel-clé a-t-il été invité à la réunion de démarrage?
- Un ordre du jour a-t-il été préparé?
- La réunion de démarrage a-t-elle eu lieu?
- Le procès-verbal de la réunion est-il consigné?
- Le plan d'action pour la mise en œuvre a-t-il été examiné?
- Le calendrier de mise en œuvre a-t-il été confirmé?
- Allez-vous mettre à jour le plan d'action pour la mise en œuvre par suite de changements ou de retards?

Système de gestion de la qualité

- La direction générale est-elle identifiée?

Politique du système de gestion de la qualité

- La politique SGQ est-elle définie?
- Tous les points de contrôle de la liste de vérification pour la création de la politique SGQ sont-ils validés?
- La politique SGQ est-elle approuvée?
- Le plan d'exploitation inclut-il la politique SGQ?

Engagement et adhésion

- L'engagement de la direction générale est-il acquis?

Représentant SGQ

- Avez-vous désigné le représentant SGQ?
- Le représentant SGQ a-t-il le pouvoir d'accomplir les responsabilités indiquées?
- Le plan d'exploitation identifie-t-il le représentant SGQ?

Contrôle des documents et des registres

- Avez-vous rempli le questionnaire pour tester votre compréhension du contrôle des documents et des registres?
- Les documents et les registres sont-ils faciles à retrouver?
- Les documents sont-ils modifiables uniquement par le personnel autorisé?
- Une méthode est-elle en place pour la mise à jour des documents?
- Un format cohérent est-il établi pour les documents et les registres?
- Tous les points « Prêt pour la vérification » sont-ils en place dans les marges de ce chapitre?
- Existe-t-il une méthode pour réviser et approuver les documents?
- Existe-t-il une méthode pour mettre en circulation les documents mis à jour et supprimer ceux devenus obsolètes?

- Les documents et les registres sont-ils protégés?
- Les délais de conservation des registres sont-ils déterminés?
- Les méthodes de destruction des registres sont-elles déterminées?
- Avez-vous complété le tableau de contrôle des documents et des registres?
- La procédure de contrôle des documents et des registres est-elle énoncée par écrit et approuvée?
- La procédure de contrôle des documents et des registres est-elle annexée au plan d'exploitation?

Réseau d'eau potable

- Une description du réseau d'eau potable, avec tous les procédés de traitement de l'eau et toutes les composantes du réseau de distribution a-t-elle été rédigée?
- Les caractéristiques générales de l'approvisionnement en eau brute y sont-elles décrites?
- Les fluctuations liées aux événements courants y sont-elles décrites?
- Les défis et les menaces qui en découlent au niveau de l'exploitation du réseau y sont-ils décrits?
- Un organigramme est-il disponible?
- Les procédés critiques mis en œuvre en amont ou en aval sont-ils décrits?
- Si le réseau fait partie d'un plus grand réseau d'eau potable, une description sommaire du grand réseau a-t-elle été rédigée?
- Si le réseau fait partie d'un plus grand réseau d'eau potable, les noms de chaque propriétaire et de chaque organisme d'exploitation sont-ils indiqués?

Évaluation des risques et résultats de cette évaluation

- Avez-vous constitué une équipe pour procéder à l'évaluation des risques?
- Avez-vous répertorié les dangers potentiels et les événements dangereux?
- Avez-vous déterminé les mesures de surveillance disponibles pour chaque danger?
- Avez-vous évalué les risques en utilisant une méthode cohérente?
- Avez-vous classé les risques par ordre d'importance?
- Avez-vous déterminé les points de contrôle critiques?
- Avez-vous inclus les points de contrôle minimum critiques?
- Avez-vous établi les limites critiques des points de contrôle critiques?
- Avez-vous déterminé les processus de surveillance des points de contrôle critiques?
- Avez-vous établi les procédures d'intervention associées aux points de contrôle critiques?
- Avez-vous dressé le tableau d'évaluation des risques?
- Avez-vous créé une procédure qui décrit la façon dont vous avez évalué les risques?
- La procédure d'évaluation des risques couvre-t-elle tous les points de l'élément 7?
- Toute la documentation créée dans ce chapitre a-t-elle été examinée et approuvée?
- La documentation a-t-elle été transmise au personnel pertinent?
- Le plan d'exploitation est-il accompagné de tous les documents requis par les éléments 7 et 8?

Structure organisationnelle, rôles, responsabilités et pouvoirs

- Le représentant SGQ est-il désigné?
- Avez-vous dressé le tableau des responsabilités, incluant les rôles, responsabilités et pouvoirs de l'organisme d'exploitation?
- Avez-vous indiqué les rôles, responsabilités et pouvoirs de l'organisme d'exploitation en cas de gestion de plusieurs réseaux d'eau potable?
- Avez-vous identifié le propriétaire du réseau d'eau potable?
- Avez-vous représenté la structure de l'organisme d'exploitation sous forme d'un organigramme?
- Avez-vous organisé la désignation du représentant SGQ par la direction générale?
- Vous êtes-vous assuré que le représentant SGQ est au courant de ses responsabilités?
- Le représentant SGQ est-il inclus dans le tableau des responsabilités?
- Le représentant SGQ est-il inclus dans l'organigramme?
- Avez-vous communiqué le tableau des responsabilités et l'organigramme à l'organisme d'exploitation?

Compétences et dotation en personnel

- Avez-vous déterminé les compétences souhaitées et celles requises?
- Avez-vous préparé une matrice de formation ou un autre moyen pour décrire la façon dont les compétences sont satisfaites?
- Les méthodes de formation sont-elles décrites?
- Les exigences de compétences décrites sont-elles satisfaites?
- Les procédures de dotation en personnel sont-elles prêtes?

Communications

- La procédure de communications est-elle documentée?
- La procédure inclut-elle une description de la façon de communiquer le SGQ au propriétaire?
- La procédure inclut-elle une description de la façon de communiquer le SGQ au personnel?
- La procédure inclut-elle une description de la façon de communiquer le SGQ aux fournisseurs?
- La procédure inclut-elle une description de la façon de communiquer le SGQ au public?

Fournitures et services essentiels

- Avez-vous dressé la liste des fournitures et services essentiels?
- Les moyens de se procurer les fournitures et services essentiels sont-ils décrits?
- Avez-vous documenté vos exigences de qualité pour toutes les fournitures et tous les services essentiels?
- Avez-vous communiqué au service des achats ces exigences à utiliser comme critères de sélection des nouveaux fournisseurs?
- Avez-vous communiqué ces exigences au personnel correspondant?
- Avez-vous communiqué ces exigences aux fournisseurs et aux prestataires de services?
- Avez-vous un processus pour surveiller si les fournitures et services satisfont vos exigences?

Infrastructure

- Existe-t-il une procédure pour vérifier que l'infrastructure nécessaire à l'exploitation et l'entretien du réseau est adéquate?
- L'adéquation de l'infrastructure nécessaire à l'exploitation et l'entretien a-t-elle été examinée?
- Les résultats de cet examen ont-ils été communiqués au propriétaire?
- Les résumés des programmes d'entretien, de mise à niveau et de renouvellement de l'infrastructure sont-ils inclus dans le plan d'exploitation?
- Les programmes ont-ils été communiqués au propriétaire?
- Cette communication était-elle documentée?
- Un processus est-il en place pour tenir ces résumés à jour?
- Un processus est-il en place pour contrôler l'efficacité du programme d'entretien?
- L'efficacité du programme d'entretien est-elle contrôlée?
- Ce contrôle est-il documenté?
- Les résultats de ce contrôle sont-ils communiqués au propriétaire?

Échantillonnages et contrôles

- Avez-vous dressé la liste des paramètres d'échantillonnage, d'analyse et de contrôle pour votre réseau d'eau potable?
- Avez-vous inclus les cibles, ou plages acceptables, pour ces paramètres?
- Avez-vous inclus les méthodes pour réagir en cas de dépassement des cibles ou des plages acceptables?
- Avez-vous prévu des échantillonnages et des contrôles en amont?
- Avez-vous décrit l'échantillonnage, l'analyse et le contrôle dans les conditions les plus défavorables?
- Avez-vous décrit la façon de consigner les résultats d'échantillonnage et de contrôle?
- Avez-vous dressé la liste des appareils de mesure et d'enregistrement?
- Avez-vous décrit l'étalonnage de cet équipement, y compris la méthode, la fréquence, la planification et les résultats?
- Avez-vous décrit la façon dont les organismes d'exploitation et les propriétaires se communiquent les résultats?
- L'étalonnage des appareils d'échantillonnage et de contrôle est-il à jour?

Gestion des situations d'urgence (préparation et intervention)

- Toutes les situations d'urgence susceptibles de se produire sont-elles identifiées?
- Les procédures d'urgence sont-elles documentées?
- Les procédures décrivent-elles les responsabilités?
- Les procédures décrivent-elles la communication en situation d'urgence?
- Les procédures décrivent-elles l'échantillonnage requis pour réagir aux situations d'urgence et rétablir le service?
- Les procédures décrivent-elles les équipes d'intervention auxquelles vous aurez recours?
- Les procédures renvoient-elles aux mesures d'intervention d'urgence municipales?
- Les procédures incluent-elles des mesures d'intervention spécifiques à mettre en place?
- Les procédures incluent-elles les instructions pour rétablir le service?
- Les procédures incluent-elles vos exigences concernant la documentation d'une urgence et, le cas échéant, tout rapport de suivi requis?
- Les listes de personnes-ressources sont-elles incluses dans les procédures?
- Un protocole de communication est-il inclus?

- Les exigences en matière de formation aux interventions d'urgence sont-elles documentées?
- La formation requise pour les interventions d'urgence a-t-elle eu lieu?
- L'essai des plans de mesures d'urgence est-il planifié et documenté?
- Les procédures d'urgence ont-elles été examinées, approuvées et diffusées?

Plan pour la vérification interne

- Existe-t-il une procédure de vérification interne documentée et approuvée?
- Cette procédure décrit-elle la personne chargée des vérifications internes, y compris les exigences en matière de formation et d'expérience de cette personne?
- La procédure décrit-elle la fréquence et la portée des vérifications et la façon de les planifier?
- Existe-t-il un calendrier de vérification?
- La procédure décrit-elle la sélection des membres de l'équipe de vérification qui préparent la vérification?
- La procédure décrit-elle la façon dont les membres de l'équipe de vérification examinent les informations pour préparer la vérification?
- La procédure décrit-elle la façon de préparer les listes de vérification?
- La procédure décrit-elle la façon de conduire la vérification?
- La procédure décrit-elle la façon d'effectuer le rapport de vérification?
- La procédure décrit-elle la façon d'effectuer le suivi de vérification?

Plan pour l'examen par la direction

- Avez-vous déterminé qui mènera l'examen par la direction et de quelle façon on procèdera?
- La procédure d'examen par la direction requiert-elle la prise en compte des points a) à p) du composant PLANIFICATEUR de l'élément 20?
- La procédure d'examen par la direction est-elle documentée et approuvée?

Bouclage du cycle SGQ

- Le personnel est-il au courant des exigences SGQ qui s'appliquent à ses rôles et ses responsabilités?
- Le personnel utilise-t-il les informations du plan d'exploitation et des procédures SGQ?
- Le suivi des procédures est-il documenté dans des registres?
- Le plan d'exploitation est-il complet?
- La direction générale et le propriétaire ont-ils attesté leur appui du plan d'exploitation?
- La documentation NGQEP requise est-elle en place?
- Les points « Prêt pour la vérification » sont-ils en place dans les marges de ce chapitre?

Vérification interne

- Une vérification interne a-t-elle été menée?
- La procédure de vérification interne a-t-elle été suivie, y compris les ressources, la préparation de la vérification, la conduite de la vérification, la création du rapport et le suivi?
- Un rapport de la vérification existe-t-il?
- Les résultats de la vérification interne ont-ils été communiqués au personnel-clé?
- Est-il prévu d'étudier les rapports de l'examen par la direction une fois cet examen terminé?
- Le calendrier de vérification a-t-il été mis à jour?
- Des mesures correctives ont-elles été prises pour pallier aux non-conformités?
- L'efficacité des mesures correctives a-t-elle été contrôlée?
- Les mesures correctives sont-elles documentées?

Examen par la direction

- Un examen par la direction a-t-il eu lieu?
- La procédure prévue pour cet examen a-t-elle été suivie?
- Les points pris en compte dans l'examen par la direction incluent-ils tous ceux répertoriés dans l'élément 20 de la NGQEP?
- L'examen, y compris les décisions et les mesures prises, est-elle documentée?
- Les décisions et les mesures prises incluent-elles l'affectation du personnel et les calendriers pour accomplir ces tâches?
- Les mesures prises ont-elles été appliquées?

