

2020

RAPPORT ANNUEL



ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

Table des matières

Message du président et chef de la direction	3
Aperçu de l'Agence	6
Gouvernance et reddition de comptes.....	10
Aperçu du rendement et des principales réalisations de 2020.	13
Mesure du rendement – Résultats de 2020.....	29
Analyse par la direction des résultats financiers.....	40
Responsabilité de la direction quant à l'information financière	43
États financiers 2020	46

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Au début de l'année 2020, peu d'entre nous auraient pu prédire que les événements prendraient la tournure qu'ils ont prise quelques mois plus tard, avec l'émergence d'une pandémie mondiale qui continue d'avoir une incidence sur notre quotidien. Pendant la majeure partie de l'année, l'Agence ontarienne des eaux (AOE) a travaillé sans relâche pour réduire au minimum les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les clients de l'Agence et pour continuer de fournir de l'eau potable sûre aux collectivités de la province et de traiter adéquatement leurs eaux usées.


Grâce aux protocoles détaillés de gestion des situations d'urgence de l'Agence, le personnel de l'AOE a pu assurer le fonctionnement conforme des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées des clients dans toute la province, avec un minimum de perturbations et sans conséquence pour le public. La mise en œuvre de protocoles de sécurité clairs pour le personnel qui devait se rendre sur le lieu de travail, combinée à la capacité de l'AOE de surveiller à distance les alarmes, au respect de la conformité et aux données opérationnelles, a permis au personnel d'exploitation de l'Agence de surveiller en toute sécurité et en toute confiance les processus opérationnels de certaines installations hors site, ce qui s'est avéré d'une importance capitale pendant les périodes obligatoires de confinement et de distanciation sociale du personnel. De même, le réseau et les systèmes de technologies de l'information robustes de l'Agence ont permis de s'assurer que le personnel était prêt et équipé pour travailler à distance dès le début

de la pandémie. Pour la majorité du personnel de soutien administratif et opérationnel, la transition vers ce nouveau modèle de travail s'est faite sans heurts et n'a eu que peu de répercussions sur les activités de l'Agence.

Si l'année 2020 a été difficile pour tout le monde, la rapidité avec laquelle le personnel de toute l'Agence a réagi de manière professionnelle à la pandémie mérite des éloges. La mise en œuvre rapide de protocoles de sécurité améliorés sur les lieux de travail de l'AOE au début de la pandémie, combinée à l'engagement permanent de l'Agence en faveur de pratiques de travail sécuritaires, a permis et permet encore de prévenir les flambées de COVID-19 sur les lieux de travail de l'AOE. Tout aussi louable est le fait que, malgré les défis posés par la pandémie, l'AOE a pu atteindre la majorité de ses objectifs financiers et commerciaux pour 2020.

L'AOE collabore également avec la province sur un programme pilote de surveillance basé sur les eaux usées qui permettra de détecter et de surveiller la présence de signatures génétiques du SRAS-CoV-2 (COVID-19) dans les eaux usées et de sonner l'alarme de façon préventive en cas de flambées de COVID-19. En suivant la présence de ces signatures génétiques dans les eaux usées, le gouvernement sera en mesure de déterminer de manière proactive l'existence ou la prévalence accrue de la COVID-19 dans des collectivités données, y compris pour les cas asymptomatiques, et de prendre les mesures de santé publique appropriées beaucoup plus tôt que si la province ne s'appuyait que sur le nombre de cas positifs de COVID-19 pour une collectivité ou un lieu donné.

Bien que les dates cibles et les objectifs de certaines activités aient été repoussés ou



réorganisés en raison de la pandémie, l'Agence a remporté plusieurs succès importants qui méritent d'être soulignés. L'AOE connaît ses meilleurs résultats depuis quelques années, alors que plusieurs nouveaux clients se sont joints à la division de l'exploitation et de l'entretien, notamment le canton de Ramara et le comté de Haldimand. Le fait que l'AOE ait réussi à obtenir des contrats avec ces clients et d'autres nouveaux clients tout en conservant la clientèle existante de l'Agence témoigne clairement de l'importance que les municipalités de l'Ontario accordent aux services fournis par l'AOE.

Le succès de l'AOE dans la fidélisation des clients existants et l'acquisition de nouveaux clients a conduit à une augmentation de 4,3 % du total des produits d'exploitation par rapport à 2019. Cette hausse, qui a été quelque peu réduite par une augmentation des dépenses dans certains secteurs, a permis à l'Agence de réaliser un revenu net de 10,0 millions de dollars pour l'année 2020, soit une augmentation de 3,7 % par rapport à 2019, un résultat largement supérieur aux prévisions pour cette année.

La prestation de services à valeur ajoutée en complément aux services de base de l'Agence en matière d'exploitation et d'entretien est un élément essentiel du plan stratégique à long terme de l'Agence. Des services comme le réacheminement des déchets organiques et la récupération des ressources, la gestion des biens, l'optimisation des processus, la gestion de l'énergie, la planification et l'exécution des projets d'immobilisations et les démonstrations pilotes de technologies innovantes aident l'Agence à améliorer la durabilité et la résilience des infrastructures d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées des clients tout en soutenant ses objectifs commerciaux. Le personnel de

l'Agence a continué à fournir ces services tout au long de l'année 2020, en veillant à ce que les clients reçoivent la plus grande valeur possible pour leur investissement dans leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées.

De même, les améliorations que l'AOE apporte à ses systèmes technologiques et à ses pratiques commerciales dans le cadre du Programme de renouvellement des activités (PRA) de l'Agence, ainsi que le travail entrepris pour améliorer les pratiques d'approvisionnement de l'Agence, procurent des avantages directs à l'Agence et à ses clients. Bien que certaines activités du PRA prévues pour 2020 aient été retardées en raison de la pandémie, l'Agence continue de progresser vers l'atteinte des objectifs à long terme du programme.

Tout au long de ce rapport, vous en apprendrez davantage sur ces sujets et d'autres faits saillants de 2020, y compris la poursuite de la mise en œuvre de la stratégie de diversité et d'inclusion de l'Agence, la prestation de services de soutien d'urgence et d'autres services à la province et le travail entrepris pour soutenir les collectivités des Premières Nations en Ontario, comme la Première Nation de Neskantaga, où le personnel de l'Agence travaille à résoudre les problèmes d'eau de la collectivité.

Si la mise au point et l'approbation de nouveaux vaccins sont porteuses d'espoir dans la lutte contre la COVID-19, la découverte de nouvelles souches du virus, plus contagieuses, montre clairement que le retour à la normalité prendra encore du temps. Par conséquent, la pandémie devrait continuer à avoir une incidence importante sur l'Agence tout au long de l'année 2021, et peut-être même au-delà. Malgré ces défis, l'AOE continuera de faire des

besoins de ses clients et de la population de l'Ontario une priorité, en travaillant sans relâche pour fournir à tous une eau potable sûre et des eaux usées correctement traitées, tout en soutenant les priorités du gouvernement de l'Ontario.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joe Pennachetti', enclosed within a thin black rectangular border.

Joe Pennachetti
Président du conseil d'administration de l'AOE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nevin McKeown', enclosed within a thin black rectangular border.

Nevin McKeown
Président et chef de la direction

APERÇU DE L'AGENCE

L'AOE a été créée en 1993 comme organisme de la province de l'Ontario, avec pour mandat de fournir à ses clients des services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées et des services connexes en faisant en sorte de protéger la santé des gens et l'environnement et d'encourager la conservation des ressources en eau. L'activité principale de l'Agence est l'exploitation et l'entretien des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées et de leurs réseaux connexes de collecte et de distribution au nom des municipalités, des Premières Nations, des institutions et des entreprises du secteur privé.

Outre les services d'exploitation et d'entretien, l'AOE propose à ses clients une vaste gamme de fonctions connexes, notamment des services d'ingénierie, de formation et d'autres services techniques et consultatifs, comme l'optimisation des processus, la gestion de l'énergie et la gestion des biens. L'objectif de l'AOE est d'aider les clients à gérer leurs installations d'alimentation en eau et de traitement des eaux usées, ainsi que leurs réseaux connexes de distribution et de collecte, à chaque étape du cycle de vie des biens afin de s'assurer que ces biens atteignent leur pleine espérance de vie et pour aider les clients à veiller à la viabilité à long terme de leurs réseaux d'alimentation en eau et de traitement des eaux usées. Dans tout ce qu'elle fait, l'AOE est résolument déterminée à instaurer des technologies, des solutions et des processus innovateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et la fiabilité.

L'AOE utilise un modèle de services partagés de façon à ce que le personnel et les ressources soient partagés entre plusieurs installations partenaires municipales afin d'assurer une optimisation géographique et de réaliser des économies de coûts. La structure typique à plaque tournante de l'AOE permet de réaliser des économies d'échelle qui réduisent les coûts d'exploitation et d'entretien pour chaque municipalité. Les clients bénéficient également du partage des activités, du personnel de gestion et d'administration et des services de soutien spécialisés qu'ils ne pourraient pas se permettre autrement.

Plus de 90 % des employés de l'Agence participent directement à la prestation de services opérationnels de première ligne, ainsi qu'à l'élaboration et à la vente de solutions spécialisées pour la clientèle. Les employés de l'AOE comptent parmi les plus compétents et les plus expérimentés de l'industrie d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées. Plusieurs employés actuels fournissaient des services opérationnels aux clients municipaux de l'AOE avant même la création de l'Agence en 1993, lorsqu'ils travaillaient pour les organismes qui nous ont précédés, soit la Division de l'exploitation des services publics du ministère de l'Environnement et la Commission des ressources en eau de l'Ontario, laquelle fut créée en 1956 pour superviser les ressources en eau de la province.

L'AOE jouit d'une capacité inégalée de réaliser une excellente performance en matière de conformité et de sécurité dans diverses régions, avec des technologies variées et des installations de toute taille. Le personnel de l'AOE traite l'eau et les eaux usées pour des municipalités aussi grandes que 1,4 million d'habitants dans la région de Peel, et aussi



petites que 2 400 habitants dans la collectivité de Moose Factory.

Compte tenu du rôle de l'AOE à titre d'organisme public, l'Agence place la protection de la santé et la sécurité du public et de l'environnement au sommet de ses priorités. Les équipes d'intervention d'urgence spécialement outillées et formées de l'AOE sont disponibles en permanence pour intervenir dans les 24 heures en cas d'urgence dans le domaine de l'eau et des eaux usées partout en Ontario, constituant ainsi un service essentiel pour la province. Grâce aux établissements de l'Agence disséminés en Ontario, le personnel de l'AOE est toujours à proximité, prêt à fournir des ressources d'urgence si cela est nécessaire.


L'AOE soutient la province de l'Ontario dans la protection de l'eau potable pour ses habitants et dans la sauvegarde des lacs et des rivières de la province en offrant des services de formation aux exploitants d'eau au nom du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau, et en offrant une formation directement aux exploitants d'eaux usées de la province. L'éducation est un autre moyen par lequel l'AOE apporte de la valeur en plus des services qu'elle fournit directement aux clients. Les programmes de sensibilisation de l'AOE dans les écoles et les collectivités sensibilisent le public à la valeur de l'eau et à l'importance de la protection de l'environnement. En raison de la pandémie de COVID-19, l'AOE a converti bon nombre de ses programmes de formation donnée en classe en modules d'apprentissage en ligne se donnant à distance afin de répondre aux exigences de certification et de formation continues du personnel certifié.

Partout au Canada et dans le monde, une infrastructure vieillissante et les contraintes budgétaires des municipalités obligent les

agences des eaux à rechercher des moyens de faire plus avec moins. L'AOE aide ses clients à prendre des décisions éclairées en matière d'investissements dans l'infrastructure en travaillant avec eux à l'élaboration de plans complets de gestion des biens pour l'approvisionnement en eau et le traitement des eaux usées qui priorisent leurs besoins en infrastructure pour la prochaine décennie et même au-delà. L'AOE aide également ses clients à obtenir des possibilités de financement fédéral et provincial qui leur permettront de mettre en œuvre ces plans.

Les municipalités, et l'industrie de l'eau dans son ensemble, cherchent des façons plus écologiques de gérer les réseaux d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées. L'AOE travaille avec ses clients à améliorer la résilience de leur infrastructure, à réduire la consommation d'énergie et à réduire la production de gaz à effet de serre nocifs grâce à des pratiques exemplaires de gestion et des technologies, comme la transformation des biosolides provenant des usines de traitement des eaux usées, ainsi que les déchets alimentaires et d'autres matières organiques, en futures sources énergétiques.

L'AOE innove également dans le domaine de la gestion de l'information en élaborant et en mettant en œuvre des systèmes intégrés de technologie de l'information permettant d'automatiser la collecte, l'analyse et la communication de l'information sur les installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées à l'aide de sites connectés à l'Internet. Le but de l'Agence est de faire en sorte que son personnel opérationnel et ses clients aient facilement accès à des renseignements actualisés pour toutes les installations qu'elle exploite.



L'AOE reconnaît que les employés se sentent plus impliqués lorsque la diversité, l'équité et l'inclusion sont une priorité de l'organisme. La vision de l'Agence est d'être une organisation inclusive, diverse, équitable, tolérante et respectueuse, qui saisit le caractère unique des personnes et qui crée une culture où chacun se sent en sécurité, valorisé et encouragé à atteindre son plein potentiel.

Le succès de l'AOE avec ces initiatives lui permettra de continuer à offrir le plus haut niveau de service aux clients, tout en aidant la province à protéger la santé des résidents de l'Ontario ainsi qu'à conserver et à maintenir les ressources en eau de la province pour les générations actuelles et futures.

VISION ET MISSION

La vision de l'AOE est d'être « un chef de file mondial de confiance dans le domaine de l'eau » avec pour mission de démontrer son engagement en matière d'excellence en fournissant de l'eau potable sûre, fiable et économique.

Les valeurs de l'AOE reposent sur l'établissement de relations de confiance avec les clients et les autres parties prenantes.

Transparence	Communication ouverte et franche de nos activités opérationnelles.
Respect	Établissement de solides liens avec nos employés, nos clients et les autres parties prenantes en misant sur la diversité et en agissant de façon responsable et appropriée.
Compréhension	Confiance en ce qui concerne les connaissances de nos employés et leur capacité à relever les défis que connaît l'industrie de l'approvisionnement en eau et du traitement des eaux usées. Se tenir au fait des tendances ainsi que des technologies et des processus novateurs de l'industrie.
Sécurité	Prestation de services d'approvisionnement en eau sûrs pour nos employés, les collectivités que nous servons et l'environnement.
Travail d'équipe	Coopération, partage de notre expertise collective et

innovation de manière à obtenir des résultats exceptionnels et à réaliser notre mission.

GOUVERNANCE ET REDDITION DE COMPTES

GOUVERNANCE

L'AOE s'engage à mettre en œuvre des pratiques exemplaires en matière de gouvernance à tous les niveaux de l'organisme afin d'améliorer la transparence et la responsabilisation envers les clients, le gouvernement et les citoyens de l'Ontario.

L'Agence est régie par un conseil d'administration (le « conseil »). Les membres du conseil sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil de l'Ontario sur recommandation du premier ministre. Le conseil suit les pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'organisme, y compris l'orientation et la formation continue des administrateurs, la tenue régulière de réunions et de séances de planification stratégique, ainsi que le respect du code de déontologie de l'Agence.

Une matrice des compétences du conseil a été établie pour s'assurer que les compétences des membres du conseil sont conformes à la stratégie opérationnelle à long terme de l'Agence. Le conseil d'administration de l'AOE est composé de personnes aux compétences et aux antécédents variés, ce qui lui permet de s'acquitter efficacement de ses responsabilités d'intendance. Collectivement, le conseil possède une expertise dans les secteurs privé et public, ainsi que dans la gestion des sociétés municipales et des services publics.

Le conseil d'administration est responsable de l'ensemble des affaires de l'Agence, y compris l'établissement de l'orientation stratégique, la surveillance du rendement et la mise en place de systèmes et de contrôles appropriés pour la bonne administration de l'Agence, conformément aux documents qui régissent l'AOE. Le conseil relève du ministre de l'Environnement, de la Protection

de la nature et des Parcs, qui relève de l'Assemblée législative provinciale.

Le conseil d'administration de l'AOE a mis sur pied un certain nombre de comités permanents pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités de gouvernance et de surveillance de l'organisme. Les comités actuels comprennent le Comité de la vérification et des finances, le Comité du renouvellement des activités et de la technologie, le Comité de la conformité et de la gestion des risques opérationnels, le Comité des Premières Nations et le Comité des ressources humaines, de la gouvernance et des nominations. Des groupes de travail temporaires peuvent également être mis sur pied lorsque le conseil le juge nécessaire afin de fournir une orientation à la direction et de superviser les initiatives particulières de l'Agence.

RESPONSABILISATION

L'AOE fait preuve de responsabilité envers le gouvernement et les citoyens de l'Ontario de différentes façons, notamment :

- en répondant aux exigences des autorités de réglementation appropriées (ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, ministère du Travail, médecin hygiéniste, etc.) pour les installations exploitées par l'AOE;
- en fournissant aux clients des rapports sur les installations municipales de traitement de l'eau exploitées par l'AOE;
- en produisant un rapport annuel, soumis pour approbation au ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, en vue de son dépôt à l'Assemblée législative provinciale et mis à la disposition de tous les Ontariens à l'adresse www.ocwa.com;
- en établissant un plan d'activités triennal, qui comprend des mesures de rendement, soumis chaque année au ministre de

l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs et mis à la disposition de tous les Ontariens à l'adresse

www.ocwa.com;

- en appuyant les vérifications annuelles des états financiers de l'AOE et les vérifications périodiques de l'optimisation des ressources effectuées par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario;
- en soutenant les vérifications internes ciblées menées par le personnel de la Division de la vérification interne de l'Ontario du Secrétariat du Conseil du Trésor;

- en assurant l'accessibilité aux dossiers de l'Agence en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*;
- en se conformant aux lois applicables et aux politiques et directives de la fonction publique de l'Ontario;
- en utilisant un programme de gestion des risques organisationnels pour cibler et évaluer les risques organisationnels et opérationnels;
- en mettant en œuvre une stratégie de diversité et d'inclusion pluriannuelle.


ADMINISTRATEURS, DURÉE DE LEUR MANDANT ET RÉMUNÉRATION

En plus du président, le conseil de l'AOE comptait 11 administrateurs à la fin de 2020.

Le total de la rémunération des administrateurs en 2020 se chiffrait à 77 050 \$. La rémunération d'un administrateur comprend les indemnités journalières pour la présence aux réunions du conseil, des comités ainsi que des groupes de travail, de même que toutes les heures passées à travailler pour l'AOE.

Au 31 décembre 2020, les membres du conseil d'administration et la durée de leur mandat, ainsi que les indemnités journalières versées aux administrateurs étaient les suivants :

Administrateur	Date de la première nomination	Échéance du mandat actuel	Indemnités journalières en 2020
Joseph Pennachetti (président)	8 février 2018	7 février 2021	25 900 \$
Richard Austin	13 novembre 2019	12 novembre 2022	4 600 \$
Melanie Debassige	23 octobre 2013	22 octobre 2022	5 200 \$
Debbie Korolnek	8 mars 2017	7 mars 2023	5 900 \$
Quirien Muylwyk	14 février 2020	13 février 2023	5 000 \$
Sandra Odendahl	17 août 2017	26 août 2021	5 000 \$
Debra Sikora	15 janvier 2014	31 janvier 2021	S.O. – Employée de la fonction publique de l'Ontario
Larry Taylor	24 avril 2020	23 avril 2022	3 100 \$
Michael Thorne	19 juin 2013	24 octobre 2022	6 100 \$
Michael Watt	9 juillet 2020	8 juillet 2022	3 000 \$
Mitchell Zamojc	20 avril 2016	8 mai 2022	13 250 \$



Les changements dans la composition du conseil d'administration de l'AOE en 2021 comprennent le départ du conseil de deux membres, Sandra Odendahl et Debra Sikora, et la nomination au conseil de deux nouveaux membres, Laila Hulbert et Amy Syed. La nomination par décret du président du conseil, Joseph Pennachetti, a également été prolongée jusqu'en 2024.

APERÇU DU RENDEMENT ET DES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE 2020

Tout au long de 2020, l'AOE a travaillé sans relâche pour atteindre les objectifs décrits dans la lettre de mandat annuelle du ministre de l'Agence. Un aperçu du rendement de l'Agence par rapport à ces objectifs et d'autres réalisations clés est présenté ci-dessous.

RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

La COVID-19 a eu des répercussions sur toutes les activités de l'Agence en 2020. Depuis le début de la pandémie, l'AOE a déployé des efforts considérables et fructueux pour maintenir les activités de l'Agence dans toute la province et réduire au minimum les répercussions de la pandémie sur les clients de l'Agence, tout en continuant à assurer un environnement de travail sain et sécuritaire à ses employés. Bien que certains des objectifs du plan d'activités de l'Agence et certaines de ses activités normales (participation à des conférences, formation, etc.) aient été reportés ou modifiés en raison de la pandémie, les principales activités d'exploitation et d'entretien de l'Agence ont été maintenues tout au long de l'année.

Au début de la pandémie, l'AOE a activé ses plans de mesures d'urgence et de continuité des opérations, y compris les plans de pénurie critique de personnel élaborés pour chaque installation. Ces plans ont permis de réduire au minimum les répercussions de la pandémie sur le personnel et les clients de l'Agence et de maintenir l'exploitation des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées des clients dans toute la province sans perturbation ou presque.

L'Agence a également mis ses équipes d'intervention d'urgence en état d'alerte pour répondre aux urgences opérationnelles dans toute la province, le cas échéant. À ce jour, les équipes n'ont pas eu à intervenir pour une urgence liée à la pandémie dans les installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées gérées par l'AOE.

Les autres mesures prises en réponse à la pandémie comprenaient les suivantes :

- faire travailler les employés à distance lorsque cela est possible sur le plan opérationnel;
- mettre en œuvre des mesures de distension sociale et des protocoles de nettoyage améliorés dans les installations de l'AOE;
- appliquer les bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité, en mettant l'accent sur un lavage des mains approprié et fréquent, et en demandant à tout le personnel de porter un équipement de protection individuelle approprié;
- fournir de l'équipement de protection individuelle supplémentaire, si nécessaire, pour protéger le personnel de première ligne;
- reporter le travail non essentiel et répartir les heures de début de quart de travail et de pause/dîner afin de réduire au minimum les risques de contact entre les employés;
- instaurer des appels réguliers avec l'équipe de gestion, l'équipe de la haute direction et le groupe d'action en cas d'urgence de l'Agence, ainsi qu'avec l'équipe de la haute direction du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs;
- fournir des messages de mise à jour réguliers au personnel, y compris des

webinaires et une mise à jour hebdomadaire du président et chef de la direction;

- fournir des mises à jour régulières sur la santé mentale et les ressources à la disposition du personnel;
- s'assurer que les installations de l'AOE avaient un stock suffisant de produits chimiques et d'autres fournitures essentielles.

Au fur et à mesure que la pandémie progressait et que de nombreuses régions de la province se dirigeaient vers une réouverture partielle de leurs économies locales, le personnel de l'exploitation de l'Agence a commencé à revenir aux horaires de travail et aux effectifs habituels, à l'exception du personnel travaillant dans les bureaux des centres régionaux. Bien que plusieurs membres du siège social et d'autres bureaux n'aient pas encore regagné leur lieu de travail habituel au moment de la rédaction du présent rapport, des plans ont été mis en place pour une réouverture progressive du siège social et des autres bureaux de l'Agence lorsqu'il sera considéré comme étant sécuritaire de le faire.

MAINTENIR DES ACTIVITÉS EFFICIENTES ET EFFICACES

En cherchant en permanence de meilleures façons de gérer ses activités, l'AOE s'efforce d'améliorer sa productivité, de réduire ses coûts et de fournir un meilleur service à ses clients. Cela comprend la mise à niveau des processus et des systèmes de technologie de l'information de l'Agence et l'amélioration de ses processus d'approvisionnement.

Transformer les processus et systèmes d'information de l'Agence

Au cours des dernières années, l'AOE a investi considérablement dans l'amélioration de ses systèmes de technologie de l'information et le peaufinage de ces processus opérationnels. Le Programme de renouvellement des activités (PRA), qui a été lancé à la fin de 2017, vise à améliorer la capacité de l'Agence en matière de service à la clientèle et à accroître le rendement au moyen d'un réseau d'information résilient, sécuritaire et complet, accessible n'importe où et en tout temps dans la province. En raison de la grande portée des changements, le programme est déployé de façon progressive, les engagements les plus importants étant mis en place en premier.

Les travaux de la première phase du programme se sont poursuivis tout au long de 2020, avec un accent sur les éléments suivants :

- l'amélioration des processus budgétaires et financiers de l'Agence, la mise à niveau vers une nouvelle solution budgétaire infonuagique et la mise à niveau du système de planification des ressources organisationnelles (PRO) existant, qui est utilisé pour soutenir la plupart des activités financières de l'Agence;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de gestion de la qualité relativement

à la gestion des biens et l'amélioration des compétences en matière de gestion des biens au sein de l'Agence grâce à une formation en la matière;

- la mise en œuvre d'un programme de soutien et d'amélioration technologique, qui fournit de l'information prioritaire, et d'initiatives technologiques SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) pour faire progresser la surveillance et le soutien des données de processus des installations, et la modernisation du centre de données pour améliorer la résilience, l'efficacité et la sécurité générales de l'infrastructure de technologie de l'information de l'AOE;
- la mise en œuvre d'un système de gestion de l'information, du contenu et de la collaboration, tout en créant un référentiel officiel des processus opérationnels, des données, de l'information, des hiérarchies structurées, des documents, des connaissances et du renseignement de l'AOE à l'échelle de l'Agence.

L'une des priorités de l'année 2020 a été la mise à niveau du système de PRO de l'Agence, qui a été mise en œuvre avec un certain retard en raison de la pandémie de COVID-19. La fonctionnalité de base du système étant désormais en place, des travaux sont en cours pour améliorer la capacité de production de rapports et la fonctionnalité du système. Ces travaux devraient se poursuivre en 2021. Par conséquent, l'optimisation prévue et la réduction du temps nécessaire à l'exécution des tâches d'administration financière qui en résulte ne devraient pas être réalisées avant la fin de 2021, lorsque toutes les améliorations seront en place.

Une formation avancée sur le cadre de gestion de la qualité des biens de l'Agence, destinée

au personnel s'occupant directement de la prestation et de la vente de services de gestion des biens, était prévue en 2020, dans le prolongement de la formation d'introduction à la gestion des biens dispensée à l'ensemble du personnel de l'AOE en 2019. La prestation des cours de gestion des biens de niveau 2 et de niveau 3 a été reportée à 2021 en raison de la pandémie. Malgré les retards dans la formation du personnel, la vente et la prestation de services de gestion des biens aux clients progressent et l'Agence est en bonne voie d'atteindre ses objectifs en matière de vente de services de gestion des biens.

Les travaux se sont également poursuivis en 2020 pour mettre en œuvre la nouvelle solution SCADA de l'Agence en déployant de nouveaux panneaux SCADA dans toute la province, en étendant les connexions de communication et en augmentant la résilience du réseau et des systèmes distants de l'Agence grâce à la virtualisation. L'expansion du réseau SCADA de l'AOE prévue pour 2020 a été retardée en raison de la pandémie, le personnel SCADA n'ayant pas pu accéder à certaines installations en raison des restrictions de travail liées à la pandémie. Malgré ces retards, 80 nouveaux panneaux SCADA ont été achetés et 55 panneaux ont été déployés à ce jour. L'Agence est en bonne voie d'achever l'installation de nouveaux panneaux SCADA sur tous les sites restants d'ici la fin de 2022.

Les travaux sur ces initiatives et d'autres initiatives du PRA se poursuivront en 2021, notamment :

- l'élaboration des exigences et la sélection d'un logiciel de planification des investissements dans les biens afin de donner à l'Agence la capacité de fournir des services consultatifs plus avancés en matière de gestion des biens aux clients;

- l'élargissement des services d'hébergement du système de gestion du travail de l'AOE et des services consultatifs de maintenance connexes pour répondre à la demande croissante des clients;
- l'élaboration de cartes de processus et d'exigences pour l'état futur, la sélection de logiciels et la configuration initiale du logiciel sélectionné pour le domaine de solution de gestion de l'information relative aux ressources humaines;
- l'élaboration de cartes de processus de l'état futur pour le domaine de solution de gestion de la santé, de la sécurité et de la conformité;
- la mise à niveau et l'amélioration du système actuel de gestion des données de processus de l'Agence, y compris la mise à jour des rapports pour répondre aux exigences réglementaires et aux exigences des clients en matière de production de rapports;
- la poursuite du développement d'une architecture intégrée de données et d'information pour l'Agence.

Améliorer les processus d'approvisionnement de l'AOE

L'optimisation de la valeur offerte aux clients est un élément clé du modèle de services partagés de l'AOE. À titre de plus grand fournisseur de services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées en Ontario, l'AOE peut tirer profit de son grand pouvoir d'achat pour offrir la meilleure valeur à ses clients et leur fournir une grande variété de biens et de services, allant des produits chimiques aux assurances en passant par l'équipement et la machinerie, à des prix concurrentiels en leur nom.

Dans le cadre de son engagement continu à offrir la meilleure valeur à ses clients, l'AOE cherche toujours à améliorer les processus d'approvisionnement de l'Agence. Cela comprend l'examen et la mise à jour de ses pratiques d'approvisionnement de façon régulière. Au cours des dernières années, l'AOE a apporté plusieurs améliorations aux pratiques d'approvisionnement de l'Agence, notamment les suivantes :

- l'intégration de la planification des approvisionnements dans le cadre du processus budgétaire annuel de l'Agence pour profiter au maximum des économies d'échelle de l'Agence et obtenir les meilleurs prix en regroupant les achats semblables, dans la mesure du possible;
- l'augmentation continue du nombre d'ententes de fournisseurs attirés que l'Agence a en place afin de réduire le temps nécessaire à l'acquisition de biens et de services;
- la mise en œuvre de nouveaux modèles d'approvisionnement pour simplifier les processus d'approvisionnement de l'Agence, ce qui a permis de réduire le temps et les efforts nécessaires du personnel d'exploitation et d'approvisionnement;
- la mise à jour du processus d'approvisionnement de l'Agence en produits chimiques afin de tenir compte des pratiques exemplaires de l'AOE et de ses fournisseurs, dont la surveillance régulière des prix sur les marchés pour déterminer si des contrats à court terme ou à long terme conviendraient mieux pour les prochains approvisionnements;
- la collaboration avec les fournisseurs de produits chimiques de l'Agence pour élaborer et appliquer des protocoles de

sécurité améliorés pour les livraisons de produits chimiques;


- la mise au point d'un portail interne d'approvisionnement à l'usage du personnel de l'AOE qui accélérera et facilitera l'approvisionnement, tout en veillant au respect de toutes les directives et lignes directrices de l'AOE et de la fonction publique de l'Ontario en matière d'approvisionnement;
- l'élaboration et l'exécution de séances de formation sur l'acquisition d'immobilisations et la gestion de la construction à l'intention des gestionnaires des centres régionaux, des gestionnaires de l'exploitation, des gestionnaires des immobilisations et d'autres employés clés de l'organisme, afin de réduire les risques et les coûts des projets.

En plus des travaux entrepris pour améliorer son processus d'approvisionnement en 2020, l'AOE s'est également employée à faire en sorte que l'équipement de protection individuelle (EPI) essentiel demeure à la disposition des travailleurs de première ligne de l'Agence. Dans les premiers jours de la pandémie de COVID-19, l'AOE a collaboré avec le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs et d'autres ministères afin de fournir de l'EPI essentiel au personnel de l'Agence et de livrer l'EPI excédentaire aux régions et aux institutions extérieures qui en manquaient. L'AOE a depuis renforcé sa capacité à se procurer de l'EPI et a constitué un stock prêt à fournir le personnel de première ligne en cas de pénurie de la chaîne d'approvisionnement à l'avenir.

SOUTENIR LA PLANIFICATION ET LA RÉSILIENCE DES INFRASTRUCTURES MUNICIPALES

L'un des moyens les plus importants dont dispose l'AOE pour ajouter de la valeur est d'aider les clients à assurer la durabilité et la résilience à long terme de leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées. Les équipes des centres régionaux de l'AOE travaillent en étroite collaboration avec les spécialistes des processus, de l'énergie, de l'ingénierie, de la technologie et de l'exécution des projets d'immobilisations de l'équipe des solutions d'innovation et d'infrastructure de l'Agence pour fournir aux clients des recommandations techniques et une expertise sur l'accès au financement, ainsi que sur la manière de maximiser l'efficacité et la capacité de leurs réseaux et de prolonger la durée de vie de leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, dans le but général de réduire les coûts du cycle de vie des infrastructures. Ce travail s'est poursuivi en 2020 malgré la pandémie, en veillant tout particulièrement à ce que les précautions appropriées en matière de santé et de sécurité soient mises en œuvre comme il se doit.

Au cours des dernières années, l'AOE a travaillé avec ses clients et diverses parties prenantes, dont la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines, ainsi que les sociétés locales de distribution d'électricité et de gaz, afin d'atteindre les objectifs combinés d'économies d'énergie et de réduction des gaz à effet de serre. L'accord actuel de l'Agence avec la SIERE dans le cadre de son Programme des responsables de la gestion de l'énergie prévoit un paiement incitatif de base de 40 000 \$ pour les projets dont les économies dépassent 1 000 MWh. L'AOE



demande ces incitatifs pour le compte de ses clients et prend en charge la collecte des données, la production de rapports et les exigences en matière de plan énergétique.


L'AOE a également préparé de nombreux plans de conservation, de gestion de la demande et d'énergie municipale qui définissent et formulent des stratégies énergétiques clés pour les clients municipaux et a mis au point la toute première formation de sensibilisation à l'efficacité énergétique approuvée par les gestionnaires et destinée au personnel d'exploitation des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, qui a été dispensée au personnel et aux clients de l'AOE.

L'AOE appuie l'objectif municipal et provincial d'augmentation du réacheminement des déchets organiques en soutenant la conception et la mise en œuvre d'installations de récupération des ressources qui utilisent les biosolides des eaux usées et des déchets organiques concentrés, comme des déchets séparés à la source, pour améliorer et produire des biogaz à des fins productives (dans l'industrie, ce processus est appelé « codigestion »). L'Agence s'est associée à la ville de Stratford et à SUEZ dans le cadre d'un projet visant à optimiser l'actuelle usine de dépollution de l'eau en y ajoutant du compost et des déchets alimentaires provenant de la zone environnante afin d'augmenter la production de biogaz qui peuvent ensuite être nettoyés et réacheminés dans le réseau local de distribution de gaz pour compenser une partie de la consommation de gaz naturel. Cette initiative « nette zéro » a le potentiel de produire une source d'énergie renouvelable, connue dans l'industrie sous le nom de gaz naturel renouvelable (GNR), et de détourner chaque année 21 000 tonnes de déchets organiques des sites d'enfouissement. Elle

permet à la ville de Stratford de réaliser des économies et de réduire considérablement les émissions de gaz à effet de serre, tout en augmentant la durée de vie des sites d'enfouissement locaux.

Le projet « nette zéro » de Stratford, qui a été officiellement approuvé par le conseil municipal de Stratford en janvier 2020, est un excellent exemple de collaboration stratégique entre les partenaires industriels, municipaux et gouvernementaux pour mettre au point des solutions innovantes dans les secteurs de l'eau et de l'énergie. Stratford montre la voie dans la province avec ce projet, qui servira de modèle à d'autres municipalités de l'Ontario et du Canada, dont beaucoup ont un potentiel inexploité de production de biogaz, de réduction des coûts énergétiques et de réduction importante des émissions de gaz à effet de serre nocifs. En novembre 2020, la fonction publique de l'Ontario a reconnu l'importance du projet de Stratford et les efforts des employés de l'AOE et du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs qui y ont travaillé, en les sélectionnant comme récipiendaires d'un Prix Améthyste, qui souligne les réalisations exceptionnelles des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario.

Outre le projet de Stratford, l'AOE travaille avec d'autres clients municipaux à la réalisation d'études de faisabilité concernant de futures initiatives de codigestion et de récupération des ressources qui favorisent une économie circulaire dans laquelle les ressources contenues dans les déchets sont récupérées. À ce jour, l'Agence a effectué des études de faisabilité sur la codigestion pour la ville de Petawawa et celle de Belleville, et deux autres études sont en cours pour la ville de Cornwall et le canton de Georgian Bluffs. La mise en œuvre des projets de Petawawa est en cours,



l'objectif étant de détourner 7 000 tonnes de matières organiques des décharges une fois le projet terminé.

L'AOE collabore également avec des clients pour améliorer leur capacité à prévenir les perturbations attribuables au changement climatique, à y résister, à y réagir, à s'y adapter et à s'en rétablir.

Dans un effort pour mieux comprendre les problèmes précis auxquels les clients font face en ce qui a trait à la résilience de leur infrastructure et y réagir, l'AOE a commencé à recueillir et à examiner des données opérationnelles et d'autres renseignements provenant de l'Agence dans son ensemble et d'une variété d'intervenants externes de l'industrie. Ces données sont utilisées pour affiner l'approche globale de l'Agence en matière de résilience climatique et pour intégrer la résilience climatique dans un certain nombre de systèmes et de processus de l'Agence.

La résilience climatique a été incluse comme élément clé dans le plan stratégique à long terme de l'Agence, qui permettra à celle-ci et à ses clients d'intégrer un objectif de résilience et d'adaptation climatiques aux futurs projets d'optimisation des installations et d'amélioration des immobilisations. L'Agence continuera également à élaborer des plans de gestion des immobilisations et des biens, des études techniques et des plans d'optimisation des installations dans l'optique du changement climatique, en ciblant les installations situées dans les zones ayant des antécédents d'inondation.

En collaboration avec de multiples intervenants, notamment des fournisseurs de technologie, des organismes de réglementation et des organismes de financement, l'AOE contribue à l'élaboration

de solutions novatrices qui favorisent une exploitation durable et efficace. Il s'agit notamment de mener des projets de démonstration pour les nouvelles technologies innovantes et émergentes.

L'AOE a réussi à obtenir une subvention de 490 000 \$ du fonds d'innovation du réseau de la SIERE pour la région de Waterloo afin de faire la démonstration d'une technologie innovante de réacteur à biofilm à membrane dans l'installation de traitement des eaux usées de Hespeler. Il s'agit de la deuxième installation en Amérique du Nord à être équipée de cette technologie. Les résultats du processus et les gains d'efficacité déterminés à partir de la démonstration feront partie des leçons générales apprises pour d'autres sites potentiels au sein de l'Agence.

L'AOE a également travaillé avec la société néerlandaise de technologie innovante Ephyra tout au long de l'année 2020, en obtenant des fonds pour faire la démonstration de son processus de digestion améliorée des boues dans la première installation nord-américaine. Ce projet connecte un peu plus l'AOE aux universités locales afin de valider la recherche et l'analyse des données de processus, dans le but de fournir des services à valeur ajoutée aux municipalités clientes.

Enfin, l'AOE aide ses clients à gérer leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées en les aidant à élaborer des plans complets de gestion des biens en eau et en eaux usées qui intègrent des évaluations de l'état et de la capacité afin de leur permettre de prendre des décisions éclairées en ce qui concerne les investissements dans l'infrastructure. L'AOE a mis au point un programme exhaustif de gestion des biens pour aider ses clients à élaborer des plans de gestion efficace fondés

sur des données probantes pour leurs réseaux d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées. Tout au long de l'année, l'AOE a réalisé un certain nombre de plans de gestion des biens pour les clients de l'Agence, y compris pour deux nouveaux clients, soit Haldimand et Ramara.

Une formation de base sur la gestion des biens a été dispensée à tous les gestionnaires et employés de l'AOE en 2019, avec un plan visant à fournir une formation plus complète aux membres du personnel s'occupant directement de la vente et de la prestation des services de gestion des biens aux clients en 2020. Comme indiqué précédemment dans ce rapport, cette formation a été retardée en raison de la pandémie de COVID-19, mais elle sera donnée en 2021.

APPUYER LES PRIORITÉS PROVINCIALES ET OFFRIR DE LA VALEUR AUX COLLECTIVITÉS DE L'ONTARIO

La réalisation d'objectifs commerciaux n'est qu'un des moyens par lesquels l'AOE définit son succès en tant qu'organisme public. Une grande partie de la valeur que l'AOE apporte à ses clients, à ses employés et à la population de l'Ontario provient du travail que l'Agence accomplit pour protéger l'environnement, améliorer la santé publique, aider les collectivités des Premières Nations à gérer leurs réseaux d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées et soutenir les priorités du gouvernement provincial.

Fournir un soutien d'intervention d'urgence à la province

Les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE ont été créées en 2005 en réponse à la recommandation 50 du Rapport de la Commission d'enquête sur Walkerton, dans lequel le juge O'Connor recommandait que l'AOE soit mandatée pour développer des

capacités d'intervention en cas d'urgences liées à l'eau dans la province. Le programme des équipes d'intervention d'urgence de l'AOE donne à la province la capacité d'intervenir de manière efficace et efficiente en cas d'urgence dans le domaine de l'eau et des eaux usées dans les municipalités de l'Ontario et les collectivités des Premières Nations. Situées stratégiquement dans cinq collectivités de la province et prêtes à intervenir dans les 24 heures, ces équipes sont toujours à proximité, prêtes et capables de fournir une aide d'urgence en cas de besoin.

Bien que les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE n'aient pas été déployées en 2020, elles ont été mises en état d'alerte au début de la pandémie de COVID-19 pour répondre à toute urgence provinciale résultant d'un manque de personnel disponible ou d'autres problèmes. Les équipes ont également été placées en attente pour relayer les gestionnaires et le personnel d'autres parties de l'Agence qui ont été déployés pour aider les exploitants d'eau de la Première Nation Neskantaga à résoudre les problèmes de qualité de l'eau dans la collectivité.

L'AOE continuera de perfectionner et d'élargir ses capacités d'intervention en cas d'urgence en 2021, ce qui améliorera la capacité de l'Agence à répondre à diverses situations d'urgence dans toute la province. Cela comprend le renouvellement des engagements des membres des équipes d'intervention d'urgence de l'AOE et la rotation des nouveaux membres de l'équipe si nécessaire, l'assurance que les remorques d'intervention des équipes d'intervention d'urgence de l'AOE contiennent le stock nécessaire et que les consommables sont à jour, et la prestation d'une formation supplémentaire aux membres des équipes

d'intervention d'urgence de l'AOE, y compris une formation pratique sur le terrain.

Collaborer avec les collectivités des Premières Nations pour améliorer et entretenir leurs réseaux d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées

L'AOE collabore depuis longtemps avec les collectivités des Premières Nations en Ontario. Les principaux services qu'offre l'AOE à ces collectivités comprennent les suivants :

- le soutien des clients des Premières Nations en ce qui a trait à la gestion, à l'exploitation et à l'entretien de leurs réseaux d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, les Premières Nations prenant l'initiative et l'AOE fournissant un soutien continu;
- l'aide aux collectivités des Premières Nations visant à assurer la durabilité à long terme de leurs réseaux d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées par la mise en œuvre d'initiatives d'optimisation des processus, de gestion des biens et de l'énergie et de surveillance opérationnelle à distance;
- l'offre de formation opérationnelle aux Premières Nations;
- l'offre de services d'intervention d'urgence aux collectivités des Premières Nations au besoin.

En 2020, l'AOE a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie pour les Premières Nations qui décrit comment l'Agence établira des partenariats avec les Premières Nations et les organismes autochtones pour appuyer l'élaboration et la mise en œuvre de solutions durables en matière d'eau dans leurs collectivités. L'un des objectifs principaux de la stratégie est de renforcer les relations avec les


Premières Nations partenaires de l'Agence par la confiance et au moyen d'un dialogue ouvert sur l'histoire, les expériences et les besoins en eau des Premières Nations.

Le personnel de l'AOE rencontre toutes les deux semaines le personnel du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau et celui du Bureau des projets de gestion de l'eau potable pour les communautés autochtones du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs pour discuter des problèmes des Premières Nations et de la façon dont les trois parties peuvent collaborer pour aider les collectivités des Premières Nations en Ontario.

Comme indiqué précédemment dans ce rapport, les gestionnaires et le personnel de l'AOE ont également été déployés en novembre 2020 pour aider les exploitants d'eau de la Première Nation de Neskantaga à répondre à l'avis d'eau potable en cours dans la collectivité suite à la décision du chef et du conseil de Neskantaga d'évacuer la majorité des résidents de Neskantaga vers Thunder Bay. À la fin de 2020, le personnel de l'AOE est resté à Neskantaga pour fournir un soutien opérationnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'Agence continuera à fournir un soutien opérationnel aux exploitants locaux de Neskantaga, selon les besoins, tout au long de l'année 2021.

Élaborer un programme de surveillance de la COVID-19 dans les eaux usées pour l'Ontario

En 2020, dans le cadre de l'intervention de l'Agence en cas de pandémie, l'AOE a commencé à travailler avec le personnel du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, du ministère de la Santé et d'autres organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec plusieurs universités de l'Ontario pour établir un



programme pilote de surveillance des eaux usées qui permettra de détecter et de surveiller la présence des signatures génétiques du SRAS-CoV-2 (COVID-19) dans les eaux usées. L'AOE est membre de l'équipe de mise en œuvre de ce programme et siège également au comité directeur du programme.

La province a consacré 12 millions de dollars sur deux ans à la mise en place d'une initiative visant à détecter la COVID-19 dans les eaux usées brutes, ce qui pourrait sonner l'alarme de façon préventive en cas de flambées de COVID-19. En suivant la présence de ces signatures génétiques dans les eaux usées, le gouvernement sera en mesure de déterminer de manière proactive l'existence ou la prévalence accrue de la COVID-19 dans des collectivités données, y compris pour les cas asymptomatiques, et de prendre les mesures de santé publique appropriées beaucoup plus tôt que si la province ne se basait que sur le nombre de cas positifs de COVID-19 pour une collectivité ou un lieu donné.

L'initiative pilote, qui sera déployée en 2021, permettra d'effectuer des prélèvements dans des collectivités de tailles diverses, notamment dans les populations vulnérables et à haut risque, telles que les collectivités des Premières Nations, les foyers de soins de longue durée, les maisons de retraite et les zones défavorisées sur le plan socio-économique ou les collectivités éloignées. Les grands centres seront également inclus dans le programme.

L'AOE soutient le programme en aidant avec l'achat de certains équipements spécialisés, en communiquant avec les clients et d'autres intervenants municipaux concernant la participation au projet pilote et en contribuant à la collecte d'échantillons d'eaux usées et à leur envoi aux laboratoires participants.

Surveillance en temps réel des dérivations et des débordements d'eaux usées

Les nouvelles exigences des autorisations environnementales pour les installations municipales de traitement des eaux usées obligent les propriétaires à élaborer une procédure pour informer le public et les utilisateurs d'eau en aval qui peuvent être touchés par les événements de dérivation et de débordement des eaux usées. Ces conditions appuient les engagements pris dans le Plan environnemental pour l'Ontario d'accroître la transparence par la surveillance en temps réel des débordements d'égouts provenant des réseaux municipaux de traitement des eaux usées et de collaborer avec les municipalités pour s'assurer que la surveillance est adéquate et que le public est informé des incidents de débordement.

En novembre 2020, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs a annoncé un investissement dans plusieurs nouveaux programmes relatifs aux eaux usées et aux eaux pluviales, dont un investissement de 10 millions de dollars visant à soutenir la surveillance en temps réel des eaux usées et les rapports publics, dans le but d'améliorer la transparence de la surveillance et de la production de rapports publics concernant les débordements et les dérivations des réseaux municipaux dans les Grands Lacs et. L'AOE aide le ministère à élaborer et à mettre en œuvre un programme de surveillance en temps réel des dérivations

et des débordements des eaux usées en Ontario en fournissant une contribution et une rétroaction stratégiques d'un point de vue opérationnel et technique, y compris des considérations de haut niveau sur les coûts, les besoins en matière de technologie et d'instrumentation, la production de rapports et les exigences en matière de cybersécurité.

Protéger l'environnement grâce à l'éducation et à la sensibilisation

Les programmes d'éducation et de sensibilisation de l'AOE sensibilisent le public à la valeur de l'eau et à l'importance de protéger l'environnement.

La campagne « I Don't Flush » promeut l'utilisation responsable des réseaux municipaux de collecte des eaux usées en sensibilisant le public à l'impact de l'élimination dans les toilettes ou l'évier des matières à ne pas jeter dans ceux-ci. La campagne comprend un site Web (www.idontflush.ca), une page Twitter (@idontflushnews), une page Facebook (idontflush.ca) et des messages d'intérêt public.

Jusqu'à présent, quatre phases du programme « I Don't Flush » ont été déployées. La première portait sur les médicaments périmés ou non utilisés à rapporter à la pharmacie au lieu de les jeter dans la toilette, dans l'évier ou à la poubelle. La deuxième portait sur les produits d'hygiène personnelle faits de microfibres, comme les lingettes, la soie dentaire et les produits sanitaires. La troisième phase portait sur la façon d'éliminer correctement les graisses et les huiles qui, si elles sont jetées dans l'évier, peuvent causer des dommages considérables à la plomberie domestique et aux réseaux municipaux de traitement des eaux usées.

La quatrième et dernière phase du programme, qui a été lancée à la fin de 2019, était une campagne de synthèse comprenant les messages des campagnes précédentes rappelant que « vos toilettes ne sont pas une poubelle ». Cette dernière phase du programme « I Don't Flush » a reçu plus de 24 millions d'impressions médiatiques à la fin de la campagne au début de 2020, dépassant considérablement l'objectif de 10 millions.

Le personnel de l'AOE a continué à faire la promotion du programme « I Don't Flush » sur les médias sociaux tout au long de 2020 et a commencé à travailler à l'élaboration d'un rapport vidéo sommaire couvrant toutes les phases de la campagne, qui devrait être terminé en 2021. Le personnel a également commencé à travailler sur la création de 12 mini-vidéos pour les médias sociaux, en utilisant le matériel des quatre messages d'intérêt public originaux de la campagne « I Don't Flush », qui seront diffusés en 2021.

Le Programme de sensibilisation OneWater^{MD} enseigne la valeur de l'eau aux élèves de huitième année au moyen de leçons axées sur des activités en lien avec l'eau et le cycle de l'eau, qui s'inscrivent dans le cadre du programme de sciences de huitième année en Ontario. Plus de 3 000 élèves ont participé au programme depuis son lancement.

En raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, les exploitants de l'AOE ne sont pas en mesure d'offrir le programme OneWater^{MD} dans les salles de classe depuis mars 2020. Cela a retardé le déploiement plus large du module « Water from an Indigenous Perspective » (L'eau d'un point de vue autochtone) de l'Agence, qui explore la relation sacrée entre les peuples autochtones et l'eau et guide les élèves à travers des leçons et des activités façonnées par leur vision de

l'eau en tant que ressource précieuse. La pandémie a également retardé la collaboration continue avec le personnel enseignant sur l'unité sur les biosolides OneWater^{MD}, « Being Resourceful with Resources » (Être ingénieux avec les ressources), qui amène le cycle de l'eau traditionnel à un autre niveau et présente aux élèves des moyens d'utiliser les biosolides pour réduire notre empreinte environnementale collective. L'AOE est impatiente d'aller de l'avant avec ces initiatives dès que les restrictions liées à la pandémie seront levées.

Pour compenser la perte de l'enseignement en classe du programme OneWater^{MD} par les exploitants de l'AOE en raison de la pandémie, le personnel du groupe des techniques de communications commerciales de l'AOE et les membres du réseau des jeunes professionnels de l'AOE travaillent à l'élaboration d'un contenu virtuel que le personnel enseignant pourra utiliser en classe, notamment de courtes vidéos illustrant certaines des parties les plus interactives du programme OneWater^{MD}. Ces vidéos seront accessibles aux enseignantes et aux enseignants en 2021.

SOUTENIR LES EMPLOYÉS DE L'AGENCE

Une main-d'œuvre saine et engagée est essentielle pour atteindre les buts et objectifs de l'organisme. En mettant en œuvre des programmes et des initiatives qui favorisent l'inclusion, la santé, la sécurité, le bien-être et l'engagement, l'AOE vise à assurer le succès des employés de l'Agence. L'objectif de l'Agence est de maintenir un lieu de travail diversifié et inclusif où les employés ont un sentiment d'utilité, d'autonomie et d'appartenance, contribuant à une culture organisationnelle d'excellence et d'innovation.

Créer une culture diversifiée, équitable et inclusive

Le succès de l'AOE repose sur une main-d'œuvre diversifiée, équitable et inclusive favorisant l'acceptation qui amène des expériences, des origines et des perspectives différentes pour créer des solutions plus novatrices. Les équipes diversifiées sont plus représentatives des clients que sert l'Agence. En renforçant l'accent que met l'Agence sur la diversité, l'équité et l'inclusion, l'AOE cherche à créer une main-d'œuvre solide, plus respectueuse et plus représentative à tous les niveaux de l'entreprise.

La stratégie de diversité et d'inclusion de l'AOE, qui sera mise en œuvre sur un certain nombre d'années, fournit une feuille de route sur la façon dont l'Agence atteindra ses objectifs en matière de diversité et d'inclusion et comprend quatre principaux domaines d'intervention. Des objectifs clés ont été fixés pour chaque domaine d'intervention :

1. Engagement et responsabilité de l'organisme – Les dirigeants ont des connaissances et des compétences en matière de diversité et d'inclusion, et leur comportement reflète l'engagement de l'AOE envers la diversité et l'inclusion.

Tous les employés comprennent qu'ils ont un rôle à jouer dans la création d'un environnement diversifié, équitable et inclusif qui favorise l'acceptation à l'AOE.

2. Expérience des employés – L'AOE offre un environnement de travail équitable et inclusif qui favorise l'acceptation où les employés reçoivent le soutien, la souplesse et les mesures d'adaptation dont ils ont besoin pour s'épanouir pleinement au travail. Tous les employés se sentent valorisés, entendus et respectés pour ce qu'ils sont.
3. Diversité de la main-d'œuvre – La main-d'œuvre de l'AOE est plus représentative de la population active disponible, et tous les employés ont un accès équitable aux possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnel.
4. Relations avec les parties prenantes – L'AOE tire parti de la diversité et de l'inclusion pour mieux soutenir les besoins, les objectifs et les points de vue de ses clients, de ses partenaires et des collectivités qu'elle dessert.

En 2020, l'Agence a travaillé à la mise en œuvre de la première phase de la stratégie. Parmi les principales réalisations, notons les suivantes :

- l'élaboration d'un plan de communication complet sur la diversité et l'inclusion;
- la création d'un conseil consultatif sur la diversité et l'inclusion, composé de représentants de l'ensemble de l'Agence, représentant un large éventail d'antécédents et de compétences;
- le fait de fournir une formation sur la stratégie de diversité et d'inclusion de l'AOE à tous les gestionnaires de l'Agence;

- le déploiement d'une formation virtuelle sur les principes fondamentaux de la diversité et de l'inclusion et sur les préjugés inconscients pour tous les employés et les gestionnaires;
- le fait de demander à tous les membres de l'équipe de gestion de suivre une formation sur les compétences et le renforcement des capacités en matière de lutte contre le racisme.

La mise en œuvre de la stratégie se poursuivra tout au long des années 2021 et 2022, après quoi l'Agence évaluera son rendement dans la réalisation des objectifs de chaque domaine d'intervention et adaptera ses politiques et processus en fonction des besoins.

En 2021, l'AOE s'attachera à soutenir la fonction publique de l'Ontario dans sa feuille de route vers l'équité raciale en renforçant les compétences et les capacités en matière de lutte contre le racisme, en diversifiant la réserve de talents de l'Agence et en étant responsable d'un milieu de travail antiraciste et inclusif.

Attraction des meilleurs talents et renforcement du leadership – Consciente du rôle d'un leadership fort dans l'atteinte des objectifs organisationnels, l'AOE travaille à améliorer sa capacité de leadership et à assurer la continuité des rôles de gestion.

Les objectifs de l'Agence sont les suivants :

- attirer des personnes diverses, internes et externes, à des postes au sein de l'Agence en fonction de leurs capacités et de leurs connaissances, afin de contribuer efficacement à l'excellence;
- recruter les meilleurs talents qui partagent la vision, les valeurs et les comportements attendus de l'Agence;

- offrir un système de rémunération globale concurrentiel dans le cadre de la proposition de valeur de l'AOE;
- avoir les bonnes personnes dans les bons rôles;
- créer un solide bassin de candidats internes diversifiés avec des occasions de promotion à l'interne;
- avoir des dirigeants capables d'améliorer le rendement, de renforcer l'engagement des employés, d'accroître la productivité et de respecter les orientations et les priorités stratégiques;
- s'assurer que l'Agence a un programme proactif de gestion de la relève qui est conforme aux priorités opérationnelles et aux besoins des clients.

À l'appui de ces objectifs, l'Agence a mis en place un programme complet de gestion de la relève. Dans le cadre de ce programme, le risque potentiel de non-occupation de chaque poste de direction de l'Agence est analysé et noté sur une base annuelle, en tenant compte du large impact de chaque poste au sein de l'organisme. À la suite de cette évaluation, des plans d'action sont élaborés pour les postes de l'Agence qui sont essentiels aux activités et qui présentent un risque. Ces plans sont révisés au moins une fois par année.

Le programme de perfectionnement du leadership de l'Agence, qui soutient le programme de gestion de la relève, comprend deux volets de perfectionnement :

- un volet « futurs gestionnaires » pour les employés à haut potentiel qui aspirent à accéder à des postes de direction;
- un volet « futurs dirigeants » pour préparer les gestionnaires à haut potentiel à un futur poste de direction, le cas échéant.

Les premiers participants ont terminé les programmes à la fin de 2019. Le deuxième cycle du programme de leadership devait commencer en 2020, mais il a été reporté à 2021 en raison de la pandémie.

Parmi les 28 gestionnaires et employés qui ont participé au programme à ce jour, cinq ont déjà été promus à des postes de gestion et de direction plus élevés. Les participants au programme de leadership ont représenté 24 % des candidats retenus pour les 21 postes de gestion et de direction de l'Agence qui ont été pourvus en 2020. Parmi les autres postes pourvus en 2020, cinq (24 %) des candidats retenus n'avaient pas participé au programme de perfectionnement du leadership, mais avaient été préalablement désignés comme des successeurs pour les postes auxquels ils ont été promus.

VEILLER À LA SÉCURITÉ, À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE DE NOS EMPLOYÉS

L'AOE continue à prioriser la santé et la sécurité de ses employés et de celles et ceux qui travaillent avec elle. L'Agence a continué de progresser dans l'amélioration de son rendement en matière de santé et de sécurité en 2020, avec des améliorations sur douze mois du taux d'incidents comptabilisables (TIC) et du taux de blessures avec interruption de travail (TBIT) de l'Agence, qui suivent le taux d'incidents comptabilisables et le taux de blessures avec interruption de travail pour 100 employés. Le TIC de l'AOE à la fin de l'exercice 2020 était de 0,67 (inférieur à l'objectif fixé de 1,6 et inférieur au TIC de 0,77 à la fin de l'exercice 2019). Le TBIT de l'Agence à la fin de l'exercice 2020 était de 0,33 (inférieur à l'objectif fixé de 0,42 et inférieur au TBIT de 0,44 à la fin de l'exercice 2018).

Voici d'autres réalisations pour 2020 :

- gérer la réponse de l'Agence à la pandémie de COVID-19, y compris la mise en œuvre de protocoles de santé et de sécurité améliorés au besoin pour protéger la santé et la sécurité des employés, ce qui a permis d'éviter la transmission du COVID-19 sur le lieu de travail en 2020 ou à ce jour en 2021;
- renforcer l'accent mis par l'Agence sur la sensibilisation et le soutien à la santé mentale, notamment en fournissant aux employés des renseignements sur la santé mentale tout au long de l'année;
- mettre l'accent sur la planification préalable au travail afin de cerner et d'atténuer les risques pour la santé et la sécurité, principalement par le biais de réunions de breffage avant d'entreprendre de nouveaux travaux ou des travaux non courants;
- collaborer avec le personnel des centres régionaux pour améliorer l'initiative de vérification ponctuelle des superviseurs de l'Agence, dans le cadre de laquelle les superviseurs effectuent une série de vérifications ponctuelles des installations afin de se pencher spécifiquement sur la conformité en matière de santé et de sécurité et d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures correctives au besoin;
- faire en sorte que l'AOE se concentre davantage sur la prévention en lançant le programme « Don't Walk By », qui fait participer tout le personnel à la détermination des dangers et leur correction avant qu'ils ne conduisent à des incidents de santé et de sécurité;
- collaborer avec un tiers, Contractor Check, pour aider à vérifier les entrepreneurs dont les services sont retenus par l'AOE afin de s'assurer qu'ils respectent entièrement les

exigences réglementaires et les exigences du programme de l'AOE;

- actualiser le cours de deux jours de l'Agence sur la santé et la sécurité au travail, que les membres du personnel qui se joignent à l'Agence doivent obligatoirement suivre, pour un déploiement au début de 2021.

Améliorer l'expérience sur le lieu de travail

L'AOE a déterminé que le maintien d'une main-d'œuvre engagée et motivée est un élément clé de sa stratégie organisationnelle globale, reconnaissant la forte corrélation qui existe entre l'engagement des employés, la productivité et la réussite de l'entreprise.

Les dirigeants de l'Agence s'entendent pour dire que si les membres du personnel sont consultés, qu'ils sont écoutés et que les mesures adéquates sont prises, le taux d'engagement augmentera. Par conséquent, l'AOE a travaillé dur pour faire en sorte que le plus d'employés possible participent au sondage annuel sur la participation du personnel de l'Agence. La première étape pour accroître le niveau d'engagement des employés est d'écouter ce qu'ils ont à dire. La prochaine étape essentielle est d'agir en fonction de leur rétroaction.

Le Sondage sur l'expérience employé au sein de la FPO de 2019 a été diffusé au personnel de l'AOE en octobre 2019. Les résultats du sondage ont été reçus de la FPO en juin 2020. Si l'indice d'engagement des employés de l'Agence a légèrement diminué, passant de 70,2 en 2018 à 69,6 en 2019, l'indice d'inclusion de l'Agence a légèrement augmenté, passant de 71,7 à 72. Le taux de réponse au sondage de l'Agence a également diminué, passant de 81 % en 2018 à 67,1 % en 2019, un taux qui correspond davantage au taux de réponse de

l'Agence pour les sondages précédents (60 % pour chacun des exercices 2017 et 2014), mais qui est supérieur au taux de réponse global de la fonction publique de l'Ontario, soit 57 %.

Les principales forces relevées dans le sondage de 2019 sont les suivantes : adéquation du travail, relations avec les collègues, engagement envers la fonction publique, attentes et orientations claires, et lieux de travail sûrs et sains. Les possibilités d'amélioration comprennent ce qui suit : la communication organisationnelle, les pratiques d'embauche, les obstacles au rendement, la reconnaissance et les pratiques de leadership.

Après avoir reçu les résultats, l'Agence a organisé quatre tables rondes virtuelles sur le Sondage sur l'expérience employé, auxquelles ont participé 121 employés de l'AOE au total. Au cours des tables rondes, le personnel des ressources humaines a passé en revue les principaux résultats du sondage et les participants ont donné leur avis sur ce qui pourrait être fait pour répondre aux possibilités d'amélioration relevées. Cette rétroaction a ensuite été utilisée pour élaborer des plans d'action en vue d'une amélioration, qui ont été partagés avec l'équipe de la haute direction et les gestionnaires de l'Agence. Le succès de ces initiatives sera évalué lorsque les résultats du Sondage sur l'expérience employé de 2021 seront mis à la disposition de l'Agence.

D'autres activités sont en cours pour améliorer l'expérience du personnel de l'AOE sur le lieu de travail, notamment :

- revoir les valeurs de l'AOE et créer des définitions de valeurs qui décrivent les comportements attendus;
- veiller à ce que de multiples mécanismes soient utilisés pour communiquer les renseignements sur l'organisme;
- rafraîchir le programme d'apprentissage et de perfectionnement de l'Agence, notamment en le reliant au processus de planification stratégique de l'Agence et à l'analyse des lacunes en matière de talents/compétences pour les besoins actuels et futurs;
- promouvoir les occasions pour le personnel en s'appuyant sur leur potentiel de développement, en plus de leurs compétences et certifications existantes;
- créer un forum pour la communication de l'innovation et des idées afin que les employés puissent collaborer;
- planifier à long terme pour augmenter le travail à distance et la souplesse, y compris des ressources pour les employés et les gestionnaires et un soutien accru en matière de santé mentale.

MESURE DU RENDEMENT – RÉSULTATS DE 2020

STRATÉGIE 1 – STIMULER LA CROISSANCE DE L'ORGANISME EN OFFRANT DES SOLUTIONS COMPLÈTES AUX CLIENTS

CONSERVER ET ÉLARGIR LA CLIENTÈLE DE L'EXPLOITATION ET DE L'ENTRETIEN DE L'AOE

BUT

- Conserver les clients actuels de l'AOE dans le domaine de l'exploitation et de l'entretien et en attirer de nouveaux.

MESURES DE RENDEMENT

- Atteindre l'objectif de 24,7 millions de dollars de revenus pour les contrats devant être renouvelés en 2020.
- Atteindre l'objectif de 5,1 millions de dollars de revenus pour les nouveaux clients en 2020.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- L'objectif de renouvellement pour 2020 est passé à 27,9 millions de dollars en raison de contrats devant être renouvelés en 2019 qui ont été reportés à 2020 avant d'être renouvelés.
- 29,8 millions de dollars de renouvellements réalisés à la fin de 2020.
- 5,8 millions de dollars (revenus annuels) de nouveaux clients à la fin de 2020.

SOUTENIR LA DURABILITÉ ET LA RÉSILIENCE DES INFRASTRUCTURES MUNICIPALES PAR LA PRESTATION DE SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

BUT

- Fournir des services à valeur ajoutée qui aident les clients à assurer la durabilité et la résilience de leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées.

MESURES DE RENDEMENT

- La mise en œuvre du projet Stratford Net Zero, qui comprend la codigestion et la production de gaz naturel renouvelable, entraîne une réduction de 49 000 tonnes de dioxyde de carbone équivalent à la fin de la première année d'exploitation de l'installation.
- Au moins cinq études de faisabilité d'initiatives de réacheminement des déchets organiques et de récupération des ressources sont menées, entraînant au moins deux mises en œuvre de projets d'ici 2021.
- Les projets Net Zero de Petawawa permettent de détourner 7 000 tonnes de matières organiques des sites d'enfouissement une fois la mise en œuvre terminée.
- Une stratégie de résilience climatique est élaborée au plus tard au deuxième trimestre 2020.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Le projet Stratford Net Zero a été officiellement approuvé par le conseil en janvier 2020.
 - 30 % de la conception technique est achevée.
 - 90 % de la conception technique est en voie d'être achevée avec le soutien de l'AOE en 2021.
 - La date d'achèvement du projet est prévue pour 2022.
- Cinq études de faisabilité pour des initiatives supplémentaires de réacheminement des déchets organiques et de récupération des ressources étaient en cours ou terminées à la fin de 2020, ce qui a entraîné la mise en œuvre de deux projets à ce jour.
- 30 % de la conception technique pour le projet Net Zero de Petawawa est en cours.
- La résilience climatique a été incluse en tant qu'élément clé du plan stratégique à long terme de l'Agence; des stratégies tactiques pour intégrer la résilience climatique dans les systèmes et processus de l'Agence sont élaborées.

SOUTENIR L'INFRASTRUCTURE DES CLIENTS PAR LA DIVERSIFICATION DES MODES DE FINANCEMENT ET LA RÉALISATION DE PROJETS

BUT

- Aider les clients à financer les grands projets d'entretien et d'exécution de projets d'immobilisations pour leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées.

MESURES DE RENDEMENT

- 2 millions de dollars de prêts ont été accordés aux clients pour des projets d'infrastructure d'alimentation en eau et de traitement des eaux usées en 2020.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Des prêts pour trois clients (valeur totale de 2,7 millions de dollars) ont été approuvés par le comité interne des prêts de l'Agence en 2020.
 - En attente de l'approbation du client pour finaliser.

STRATÉGIE 2 – ACCROÎTRE L’EFFICACITÉ EN AMÉLIORANT LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

TRANSFORMER NOS PROCESSUS ET SYSTÈMES D’INFORMATION

BUT

- Améliorer les systèmes de technologie de l’information de l’Agence et peaufiner ses processus organisationnels grâce à la mise en œuvre du Programme de renouvellement des activités.

MESURES DE RENDEMENT

- Les mises à niveau du système de planification des ressources organisationnelle (PRO) ont permis de réduire de 5 à 10 % le temps nécessaire à l’exécution des tâches administratives financières en place à la fin de 2020.
- La couverture du réseau SCADA (système de contrôle et d’acquisition de données) a été élargie de manière à inclure 90 % de la province avant la fin de 2021, entraînant des niveaux de service et une couverture améliorés pour les clients.
- Une formation sur la gestion des biens de niveau 2 et 3 a été dispensée aux gestionnaires et aux spécialistes de la gestion des biens ayant besoin d’une connaissance plus approfondie du cycle de vie des biens avant la fin du troisième trimestre 2020, ce qui se traduira par un revenu annuel de 300 000 \$ provenant de la vente de services de gestion des biens d’ici la fin de 2022.
- Les exigences ont été élaborées et un fournisseur a été sélectionné pour une solution d’aide à la décision en matière de gestion des biens d’ici la fin de 2020.

RÉSULTATS EN FIN D’EXERCICE

- La fonctionnalité de base du système de PRO est en place.
- Les améliorations du processus de PRO ont connu des retards en 2020; les améliorations de la productivité de l’administration financière devraient être réalisées d’ici la fin de 2021.
- L’élargissement de la couverture du réseau SCADA est en cours.
- Le calendrier de mise en œuvre a été retardé en raison des restrictions de travail liées à la pandémie; le personnel SCADA n’a pas pu accéder au laboratoire de développement et aux installations.
- Quatre-vingt panneaux ont été achetés et 55 panneaux ont été déployés en 2020; l’achat de 70 panneaux supplémentaires et le déploiement de 55 autres panneaux sont prévus en 2021.
- L’élargissement de la couverture aux autres sites devrait se faire d’ici la fin de 2022.
- Les niveaux 2 et 3 de la formation sur la gestion des biens sont reportés à 2021.
- Selon les perspectives actuelles, un revenu annuel de 300 000 \$ provenant de la vente de services de gestion des biens d’ici la fin de 2022 est réalisable.
- Le document des exigences et les directives pour l’approvisionnement et la sélection d’un logiciel de planification des investissements dans les biens ont été reportés à 2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

AMÉLIORER NOS PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

BUT

- Optimiser les processus d'approvisionnement de l'Agence afin d'offrir la meilleure valeur aux clients de l'AOE.

MESURES DE RENDEMENT

- Conclure au moins trois ententes de fournisseurs attitrés afin de réduire le temps nécessaire à l'acquisition de biens et de services.
- Terminer La formation sur l'acquisition d'immobilisations et la gestion de la construction pour tous les gestionnaires des immobilisations avant la fin du deuxième trimestre de 2020.
- Augmentation sur douze mois du recours aux ententes de fournisseurs attitrés de l'Agence et diminution correspondante du nombre d'approvisionnements publics publiés ponctuels, entraînant une réduction du temps et des efforts nécessaires à l'achat de biens et de services.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Sept nouvelles ententes de fournisseurs attitrés ont été conclues en 2020 (soit un total de 29 ententes de fournisseurs), ce qui porte à 64 le nombre total d'ententes de fournisseurs attitrés de l'Agence.
- Une formation supplémentaire pour le personnel chargé de l'acquisition d'immobilisations et de la gestion de la construction (pour compléter la formation dispensée en 2019) a été élaborée en 2020, mais sa mise en œuvre a été retardée en raison de la pandémie.
 - Le cours a été repensé pour être dispensé en ligne.
 - Les séances de formation virtuelle ont été reportées en 2021.
- Les approvisionnements publics publiés ponctuels pour les biens et les services régulièrement achetés ont diminué, passant de 63 % de toutes les acquisitions de l'Agence en 2019 à 40 % de toutes les acquisitions de l'Agence en 2020.

STRATÉGIE 3 – SERVIR NOS COLLECTIVITÉS CLIENTES ET SOUTENIR LES PRIORITÉS PROVINCIALES

PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT GRÂCE À L'ÉDUCATION ET À LA SENSIBILISATION

BUT

- Améliorer la compréhension et l'appréciation de la valeur de l'eau et de l'environnement auprès du public en promouvant et en améliorant les programmes OneWater^{MD} et « I Don't Flush ».

MESURES DE RENDEMENT

- Continuer à promouvoir le programme OneWater^{MD} au sein des collectivités clientes existantes, plus de 3 000 élèves ayant terminé le programme avant la fin de l'année scolaire 2019-2020.
- 80 % des élèves ayant terminé le programme OneWater^{MD} disent mieux comprendre le fonctionnement de l'approvisionnement en eau et du traitement des eaux usées dans leur collectivité à la suite du programme.
- Le module sur les biosolides du programme OneWater^{MD} a été déployé dans toutes les classes participantes et le module OneWater^{MD} sur le point de vue des Autochtones a été ajouté au programme en 2020.
- La quatrième phase de la campagne « I Don't Flush » (« vos toilettes ne sont pas une poubelle ») a généré 10 millions d'impressions dans les médias.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Les exploitants de l'AOE n'ont pas été en mesure d'effectuer des visites de classe

OneWater^{MD} en 2020 en raison de la pandémie.

- Les visites de classe sont suspendues jusqu'à ce que les écoles reprennent leurs activités normales.
- L'examen du matériel de l'unité sur les biosolides OneWater^{MD} en collaboration avec le personnel enseignant a été retardé en raison de la pandémie.
 - L'unité sera mise en œuvre une fois l'examen terminé.
- Le déploiement du module sur le point de vue des Autochtones OneWater^{MD} a été retardé en raison de la pandémie.
 - La nouvelle date cible dépend de la reprise des activités normales des écoles.
- Le personnel des techniques de communications commerciales et du réseau des jeunes professionnels de l'AOE ont commencé à collaborer sur un projet visant à créer de courtes vidéos pour compléter le programme OneWater^{MD} (expériences pratiques, visites virtuelles des installations, etc.).
- La phase 4 du programme « I Don't Flush » a reçu plus de 24 millions d'impressions médiatiques à la fin de la campagne au premier trimestre de 2020, dépassant considérablement l'objectif de 10 millions.
- La promotion de toutes les phases de la campagne « I Don't Flush » sur les médias

sociaux s'est poursuivie tout au long de 2020.

- Un rapport vidéo sommaire couvrant toutes les phases de la campagne « I Don't Flush » est en cours d'élaboration et sera achevé en 2021.

- Douze mini-vidéos pour les médias sociaux sont créés, en utilisant le matériel des quatre messages d'intérêt public originaux « I Don't Flush », et seront diffusés en 2021.

COLLABORER AVEC LES COLLECTIVITÉS DES PREMIÈRES NATIONS POUR AMÉLIORER ET ENTRETENIR LEURS RÉSEAUX D'APPROVISIONNEMENT EN EAU ET DE TRAITEMENT DES EAUX USÉES

BUT

- Soutenir l'élaboration de solutions durables en matière d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, comprenant la gestion efficace de l'infrastructure, pour les collectivités des Premières Nations.

MESURES DE RENDEMENT

- Cinq évaluations de réseaux d'approvisionnement en eau de collectivités des Premières Nations ont été réalisées en un an.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- L'évaluation des réseaux d'approvisionnement en eau des collectivités des Premières Nations a été reportée en raison de la pandémie.
- La mise en œuvre de la stratégie de l'Agence pour les Premières Nations est allée de l'avant.
- Les gestionnaires et le personnel de l'AOE ont été déployés pour aider à résoudre les problèmes d'eau de la Première Nation de Neskantaga.
- Un recrutement était en cours pour embaucher des ressources des Premières Nations spécialisées pour l'Agence à la fin de 2020.

INTERVENIR EN CAS D'URGENCE DANS LE DOMAINE DE L'EAU ET DES EAUX USÉES

BUT

- Maintenir les capacités d'intervention d'urgence de l'Agence et sa capacité à répondre à diverses situations d'urgence dans toute la province.

MESURES DE RENDEMENT

- Les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE sont déployées et sur place dans les 24 heures suivant la demande d'aide d'urgence.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE sont prêtes à être déployées pour aider à gérer les installations gérées par l'AOE ou d'autres municipalités/Premières Nations, si cela s'avère nécessaire en raison de la pandémie de COVID-19.
- Aucun déploiement n'a été requis en 2020.
- Des membres auxiliaires des équipes d'intervention d'urgence de l'AOE ont été ajoutés en raison de la pandémie.
 - Un nouveau membre a été ajouté à l'équipe centrale pour remplacer le chef d'équipe sortant.
 - Les équipes se réunissent tous les mois pour discuter des problèmes actuels et de l'état de préparation; elles continueront de le faire pendant toute la durée de la pandémie.

STRATÉGIE 4 – VEILLER À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS DE L'AOE

CRÉER UNE CULTURE DIVERSIFIÉE ET INCLUSIVE

BUT

- Faire de l'AOE un lieu de travail accueillant et inclusif en promouvant les avantages d'un lieu de travail diversifié et en comblant les lacunes en matière de diversité et d'inclusion.

MESURES DE RENDEMENT

- Mettre en œuvre avec succès la première année de la stratégie de diversité et d'inclusion de l'Agence en 2020, notamment :
 - établir les responsabilités et les compétences en matière de rendement des dirigeants relativement à la diversité et à l'inclusion;
 - élaborer un plan de communication complet en matière de diversité et d'inclusion;
 - créer un conseil consultatif sur la diversité et l'inclusion;
 - dispenser une formation sur la diversité et l'inclusion à tous les gestionnaires de l'Agence.
- La participation au sondage de suivi sur la diversité et l'inclusion a augmenté après le déploiement complet de la stratégie de diversité et d'inclusion en 2022 (par rapport à 62 % de participation au sondage initial en 2018), les réponses indiquant une augmentation du sentiment d'inclusion parmi les employés de l'AOE.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Attendre la publication des nouvelles compétences en leadership sur la diversité et l'inclusion de la fonction publique de l'Ontario (FPO) en matière de gestion des talents (prévue au premier trimestre 2021) avant d'établir les responsabilités en matière de rendement du leadership sur la diversité et l'inclusion de l'Agence afin de s'assurer que les compétences du programme de l'AOE sont conformes à celles de la FPO.
- Un plan de communication complet sur la diversité et l'inclusion a été élaboré, comprenant ce qui suit :
 - priorité, publics et approche;
 - messages clés pour les groupes de parties prenantes;
 - mesures et échéancier.
- Les candidatures sont ouvertes pour la participation des membres du personnel en tant que membres du conseil consultatif sur la diversité et l'inclusion de l'Agence.
 - Les membres du conseil seront sélectionnés au premier trimestre de 2021.
- Tous les gestionnaires ont reçu une formation sur la stratégie de diversité et d'inclusion de l'AOE.
- Une formation virtuelle sur les principes fondamentaux de la diversité et de l'inclusion et les préjugés inconscients a été déployée pour tous les employés et les gestionnaires.

AMÉLIORER NOTRE CAPACITÉ DE LEADERSHIP

BUT

- Améliorer la capacité de leadership de l'AOE et assurer la continuité aux postes de gestion.

MESURES DE RENDEMENT

- Augmentation sur douze mois du pourcentage de postes de gestion et de direction occupés par des participants au programme de perfectionnement du leadership de l'AOE.
- Les participants au programme de perfectionnement du leadership montrent une amélioration de leurs compétences en matière de leadership selon les évaluations effectuées avant et après le programme.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Cinq participants au programme de perfectionnement du leadership ont été promus à des postes de gestion ou de direction en 2020 (24 % des postes de gestion ou de direction pourvus en 2020).
 - Étant donné qu'un seul groupe de participants a été diplômé du programme de leadership de l'Agence à ce jour, il sera utilisé comme référence pour évaluer le rendement futur.
- La mise en œuvre du deuxième cycle du programme de leadership a été reportée à 2021 en raison de la pandémie.
 - Les compétences avant le programme seront évaluées une fois que la deuxième série de participants aura été sélectionnée.

VEILLER À LA SÉCURITÉ ET À LA SANTÉ DES EMPLOYÉS

BUT

- Créer une culture de sécurité ancrée au sein de l'AOE.

MESURES DE RENDEMENT

- Réduction sur douze mois du taux d'incidents comptabilisables (TIC) de l'Agence, avec un objectif de 1,6 ou moins pour 2020.
- Réduction sur douze mois du taux de blessures avec interruption de travail (TBIT) de l'Agence, avec un objectif de 0,42 ou moins pour 2020.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Le TIC à la fin de l'exercice 2020 était de 0,67 (inférieur à l'objectif fixé de 1,6 et inférieur au TIC de 0,77 à la fin de l'exercice 2019).
- Le TBIT à la fin de l'exercice 2020 était de 0,33 (inférieur à l'objectif fixé de 0,42 et inférieur au TBIT de 0,44 à la fin de l'exercice 2018).

ACCROÎTRE L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

BUT

- Améliorer le niveau d'engagement des employés de l'Agence.

MESURES DE RENDEMENT

- Augmentation sur douze mois de l'indice d'engagement des employés de l'Agence, avec un objectif de 72 ou plus pour 2020.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Le sondage de 2019 a été diffusé au personnel de l'AOE en octobre 2019; les résultats du sondage ont été reçus à la fin du mois de juin 2020.
- L'indice d'engagement des employés a légèrement diminué, passant de 70,2 en 2018 à 69,6 en 2019.
- Le taux de réponse au sondage a diminué, passant de 81 % en 2018 à 67,1 % en 2019.
 - Les taux de réponse en 2017 et 2014 étaient de 60 %.
 - Le taux de réponse global de la fonction publique de l'Ontario était de 57 %.
- L'indice d'inclusion est passé de 71,7 en 2018 à 72 en 2019.
- Les principales forces relevées ont été les suivantes : adéquation du travail, relations avec les collègues, engagement envers la fonction publique, attentes et orientations claires, et lieux de travail sûrs et sains.
- Les possibilités d'amélioration ont compris ce qui suit : la communication organisationnelle, les pratiques d'embauche, les obstacles au rendement, la reconnaissance et les pratiques de leadership.

ANALYSE PAR LA DIRECTION DES RÉSULTATS FINANCIERS

VUE D'ENSEMBLE

L'année 2020 a été une autre année de résultats financiers positifs pour l'AOE. L'Agence a réalisé un bénéfice net de 10,0 millions de dollars, soit une augmentation de 3,7 % par rapport à 2019, bien au-delà des prévisions pour l'exercice. Les facteurs contributifs comprennent une croissance de 4,3 % du total des revenus de fonctionnement, qui est principalement attribuable à l'augmentation des produits d'exploitation et de l'entretien majeur, à la gestion des dépenses et à d'autres économies de coûts.

Des revenus de placement inférieurs aux prévisions, résultant de la baisse du taux de financement à un jour de la Banque du Canada tout au long de l'année, a partiellement compensé l'augmentation des revenus, tout comme une augmentation de 3,4 % du total des charges d'exploitation résultant d'une combinaison d'augmentations des salaires et des avantages sociaux pour le personnel de l'unité de négociation et d'autres augmentations des coûts d'exploitation.

Bien que l'Agence ait réussi à augmenter le total des produits d'exploitation en 2020, l'urgence imprévue de la pandémie de COVID-19 en 2020 pourrait affecter négativement la capacité de l'Agence à atteindre ses objectifs de croissance futurs, puisque les projets d'infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées des clients et d'autres sources de croissance de revenu prévues pourraient être retardés.

BILAN

L'actif net est passé à 232,9 millions de dollars en 2020, une hausse de 4,5 % comparativement à 2019, en raison du bénéfice net élevé de 10,0 millions de dollars de l'Agence. Les placements de fonds liquides et à court terme ont reculé de 9,7 millions de dollars, principalement en raison des investissements dans les dépôts à terme et les effets.

Les comptes clients ont considérablement augmenté en 2020 par rapport à 2019. Les comptes clients à court terme représentaient 83 % du total des comptes clients impayés au 31 décembre 2020 par rapport à 86 % au 31 décembre 2019.

Les immobilisations corporelles nettes de l'Agence ont diminué de 69 000 \$ par rapport à 2019 à la suite de l'augmentation de l'amortissement en 2020.

L'Agence continue de respecter ses obligations sans recourir à l'endettement et, comme dans les exercices précédents, n'avait aucune obligation financière non réglée en 2020.

PRODUITS

La stratégie de croissance à long terme de l'AOE continue d'être axée sur le maintien de la clientèle actuelle, l'élargissement de la gamme des services offerts à ces clients et l'attraction de nouveaux clients.

L'Agence a réussi à retenir les clients dont les contrats devaient être renouvelés en 2020, en signant plusieurs contrats à long terme de cinq à dix ans. En plus de conserver ses clients, l'Agence a réussi à attirer de nouveaux clients. L'AOE poursuivra d'autres projets semblables à l'avenir et prévoit que ce sera un moteur important de la croissance future des revenus.

Le total des produits d'exploitation a augmenté de 4,3 % par rapport à 2019. Cette augmentation provient d'une combinaison de facteurs comme l'indexation annuelle des revenus en fonction de l'inflation prévue dans les contrats d'exploitation et d'entretien des installations des clients à long terme et la perception de revenus supplémentaires provenant de la hausse des contrats de services d'entretien majeurs à court terme, à mesure que les clients de l'Agence rénovent leurs infrastructures vieillissantes. Le financement fédéral et provincial des infrastructures par l'entremise de programmes comme le Fonds pour l'eau potable et le traitement des eaux usées a continué de permettre aux municipalités d'améliorer leurs infrastructures d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, bien que les décisions d'aller de l'avant avec ces améliorations d'infrastructures puissent être retardées en raison de la pandémie de COVID-19 en cours.

Les revenus tirés des autres activités de l'Agence comprennent les revenus des groupes de planification et de réalisation de projet, de formation, de gestion des biens et SCADA. En 2020, les revenus tirés de ces services ont diminué de 12,9 % par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement du report de projets en 2021.

CHARGES

Le total des charges d'exploitation a augmenté de 3,4 %, sous l'effet de l'augmentation des salaires, des avantages sociaux, des autres charges d'exploitation et de l'amortissement des immobilisations corporelles.

Les augmentations de salaires et d'avantages sociaux de 2,4 % sont attribuables aux augmentations de salaire au mérite pour les employés syndiqués, comme le prévoient les conventions collectives actuelles des employés

de la fonction publique de l'Ontario. Les charges sociales ont également augmenté de manière correspondante en raison de l'augmentation de la masse salariale.

En 2017, le conseil d'administration de l'Agence a approuvé des dépenses totales en immobilisation et réingénierie de 27,8 millions de dollars pour le Programme de renouvellement des activités (PRA), qui a été mis en œuvre au début de 2018. Certains des actifs de l'Agence ont été amortis au complet à la fin de 2019, ce qui a été compensé par l'augmentation de l'amortissement du PRA et des technologies de l'information, entraînant une augmentation de 26 % des coûts d'amortissement en 2020 par rapport à 2019.

La hausse de 3,6 % des autres charges d'exploitation est attribuable à l'augmentation des dépenses de marchandises et autres coûts directement liés à l'exploitation des installations des clients. Ces hausses ont été en partie contrebalancées par la réduction des dépenses au titre de postes discrétionnaires comme les voyages et les promotions en raison de la COVID-19.

Les dépenses consacrées aux mises à niveau des infrastructures et autres services d'entretien ont entraîné une hausse de 3,5 % des coûts de réparation et d'entretien par rapport à 2019.

Les coûts des produits chimiques sont fonction du prix et de l'utilisation. En 2020, les coûts des produits chimiques ont augmenté de 16,8 %, sous l'effet de hausses de prix et de l'utilisation de quantités plus importantes par certaines installations clientes. L'Agence a conclu des contrats pluriannuels avec des fournisseurs de produits chimiques, ce qui réduit l'exposition à la volatilité des marchés et aux fluctuations de prix des produits chimiques.

Les coûts d'assurance sont fonction principalement des valeurs assurables, des revenus et de l'historique des sinistres. En 2020, les coûts d'assurance ont augmenté de 1,2 %, en raison principalement de la hausse des primes causée par les inondations.

REVENUS D'INVESTISSEMENT

Les revenus d'investissement se composent des revenus de placements à court et à long terme, des soldes de trésorerie au jour le jour et des prêts en cours. Les taux d'intérêt de la Banque du Canada ont diminué en 2020, ce qui a permis de réinvestir les placements venant à échéance en 2020 à des taux d'intérêt de l'ordre de 2 à 3 %. Compte tenu de la baisse des taux d'intérêt, les revenus de placement ont diminué de 36,3 % par rapport à 2019.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION QUANT À L'INFORMATION FINANCIÈRE

La direction et le conseil d'administration de l'AOE sont responsables des états financiers et de tous les autres renseignements fournis dans le présent rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

L'AOE observe les plus hautes normes d'intégrité de son secteur. Pour protéger ses éléments d'actif, l'Agence dispose d'une gamme de contrôles et de procédés financiers internes rigoureux qui établissent un juste équilibre entre les avantages et les coûts. La direction a conçu et continue d'exécuter des contrôles financiers et de gestion, des systèmes d'information et des pratiques de gestion pour fournir une assurance raisonnable de la fiabilité de l'information financière qu'elle diffuse, conformément aux règlements de l'Agence. Des vérifications internes sont réalisées pour évaluer les systèmes et les pratiques de gestion des biens, et des rapports sont présentés à l'équipe de gestion.

Le conseil d'administration veille à ce que la direction assume ses responsabilités en matière de contrôle financier et interne. Le conseil d'administration et son comité de la vérification et des finances se réunissent tous les trimestres pour surveiller les activités financières de l'Agence et au moins une fois l'an pour examiner les états financiers audités et le rapport de l'auditeur externe, ainsi que pour recommander au ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs de les approuver.

La vérificatrice générale a examiné les états financiers. Elle a pour mandat d'exprimer une opinion sur la question de savoir si les états financiers sont présentés d'une façon conforme aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. Le rapport de l'auditeur indépendant explique la nature de son examen et exprime son opinion sur cette question.



Nevin McKeown
Président et chef de la direction



Helen Bao
Vice-présidente, Finances

Toronto (Ontario)
Le 15 avril 2021



Office of the Auditor General of Ontario
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Agence ontarienne des eaux

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de l'Agence ontarienne des eaux (« l'AOE »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2020, et les états des résultats et de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'AOE au 31 décembre 2020, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'AOE conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'AOE à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'AOE a l'intention de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'AOE.

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-326-3812

B.P. 105, 15^e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-326-3812

www.auditor.on.ca

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'AOE;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'AOE à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'AOE à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

La vérificatrice générale,



Toronto (Ontario)
Le 15 avril 2021

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

États financiers 2020
État de la situation financière au 31 décembre 2020

	(en milliers de dollars)	
	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Actif		
Actif à court terme :		
Encaisse et placements à court terme (note 3a)	43 607	53 352
Comptes clients, montant net		
Municipalités et autres clients (note 3b)	44 197	42 594
Autres ministères	1 239	826
Taxe de vente harmonisée à recevoir	12 511	4 593
Charges payées d'avance	1 168	1 113
Partie à court terme des sommes à recevoir sur placements relatifs aux installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées (note 2)	1 156	247
	103 878	102 725
Actif à long terme :		
Placements dans des dépôts à terme et d'autres effets (note 3a)	31 487	23 761
Sommes à recevoir sur placements relatifs aux installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées (note 2)	33	51
Prêt non remboursé – Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier (note 3c)	120 000	120 000
Immobilisations corporelles, montant net (note 4)	11 466	11 535
	162 986	155 347
Total des actifs	266 864	258 072
Passif et actif net		
Passif à court terme :		
Comptes créditeurs et charges à payer	21 399	21 196
Partie à court terme des avantages sociaux futurs (note 8a)	6 439	6 265
	27 838	27 461
Passif à long terme :		
Avantages sociaux futurs (note 8a)	6 172	7 757
Actif net	232 854	222 854
Total du passif et de l'actif net	266 864	258 072

Engagements et éventualités (note 5) (note 7)

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration



Administrateur



Administrateur

État des résultats et de l'évolution de l'actif net pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2020

	(en milliers de dollars)	
	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Produits d'exploitation des services publics :		
Revenus des services d'exploitation et d'entretien des biens	216 504	206 508
Autres revenus des services de gestion des services publics des clients	6 135	7 042
Total des produits d'exploitation	222 639	213 550
Charges d'exploitation :		
Salaires et avantages sociaux (notes 8a et 8 b)	83 847	81 862
Autres charges d'exploitation (note 10)	128 178	123 712
Amortissement des immobilisations corporelles	3 364	2 668
Total des charges d'exploitation	215 389	208 242
Excédent des produits par rapport aux charges – exploitation des services publics	7 250	5 308
Intérêts à recevoir sur les placements et les prêts non remboursés	2 750	4 318
Sommes à recevoir de prêts (note 2)	-	17
Excédent des produits par rapport aux charges	10 000	9 643
Actif net, solde d'ouverture	222 854	213 217
Rajustement de l'actif net (note 6)	-	(6)
Actif net, solde de clôture	232 854	222 854
Se reporter aux notes afférentes aux états financiers		

État des flux de trésorerie pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2020

	<i>(en milliers de dollars)</i>	
	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Encaisse générée par les activités d'exploitation (ou utilisée aux fins de ces activités)		
Excédent des produits par rapport aux charges – exploitation des services publics	7 250	5 308
Éléments n'ayant aucune incidence sur l'encaisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	3 364	2 668
Diminution des charges au titre des avantages sociaux futurs	(1 585)	(1 261)
	9 029	6 715
Variation du fonds de roulement hors trésorerie		
Comptes clients	(9 934)	(9 822)
Charges payées d'avance	(55)	3 311
Comptes fournisseurs et charges à payer	203	159
Partie à court terme des avantages sociaux futurs	174	973
	(9 612)	(5 379)
Flux de trésorerie nets liés aux activités d'exploitation	(583)	1 336
Encaisse provenant d'activités de placement		
Intérêts	2 750	4 318
Principal remboursé sur des prêts / (retenue)	109	(133)
Augmentation des dépôts à long terme et des autres effets	(7 726)	8 625
Augmentation des sommes à recevoir sur les investissements dans les installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées	(1 000)	-
Somme à recevoir des prêts	-	17
Flux de trésorerie nets liés aux activités de placement	(5 867)	12 827
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations		
Immobilisations corporelles acquises	(3 295)	(6 215)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement		
Évolution de l'actif net	-	(6)
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements à court terme	(9 745)	7 942
Encaisse et placements à court terme, solde d'ouverture	53 352	45 410
Encaisse et placements à court terme, solde de clôture	43 607	53 352

GÉNÉRALITÉS

L'Agence ontarienne des eaux (l'« Agence ») a été créée le 15 novembre 1993 aux termes de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* (la « Loi »).

L'Agence a pour mission :

- (a) d'aider les municipalités, le gouvernement de l'Ontario et d'autres particuliers ou organismes à fournir des services d'alimentation en eau et de traitement des eaux usées et d'autres services connexes en finançant, planifiant, aménageant, construisant et prodiguant ces services;
- (b) de financer et promouvoir la mise au point, la mise à l'essai, la démonstration et la commercialisation de technologies et de services pour le traitement et la gestion de l'eau, des eaux usées et des eaux pluviales;
- (c) d'exécuter les activités décrites aux dispositions a) et b) en Ontario et ailleurs afin de protéger la santé humaine et l'environnement et d'encourager la conservation des ressources en eau;
- (d) d'exécuter les activités décrites aux dispositions a) et b) en Ontario de façon à étayer les politiques provinciales relatives à l'utilisation des terres et des établissements.

L'Agence est exonérée des impôts fédéraux et provinciaux sur le revenu.

1. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

L'Agence est classée en tant qu'organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins de la présentation de l'information financière. Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public applicables aux entités comptables provinciales prescrites par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) du Canada. L'Agence a choisi d'utiliser les normes s'appliquant aux organismes sans but lucratif qui comprennent les chapitres

de la série 4200. Les principales conventions comptables sont les suivantes :

(a) Liquidités et investissements

L'encaisse et les placements sont comptabilisés en fonction du coût. Les intérêts accumulés sont inscrits dans les comptes débiteurs et comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés.

(b) Immobilisations corporelles

Les principales charges d'immobilisations dont la durée de vie utile dépasse celle de l'exercice en cours sont comptabilisées en fonction du coût. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire comme suit :

Logiciel	2 à 7 ans
Systèmes informatiques	7 ans
Mobiliers et agencements	5 ans
Matériel roulant	4 à 20 ans
Matériel informatique	3 à 7 ans
Machines et équipement	5 ans
Améliorations locatives	Durée du bail

(c) Comptabilisation des revenus

Les revenus relatifs à des contrats conclus avec les clients pour l'exploitation des installations d'alimentation en eau et de traitement des eaux usées, qui reposent sur un prix annuel établi, sont constatés suivant des montants mensuels égaux, tel qu'ils ont été gagnés.

Les revenus relatifs aux contrats conclus avec les clients et fondés sur le recouvrement des coûts auxquels s'ajoutent un taux de marge, ou sur le recouvrement des coûts auxquels s'ajoutent des frais de gestion fixes, sont constatés au moment où ces coûts sont engagés.

Les revenus des autres services de gestion des services publics des clients comprennent les revenus relatifs au travail effectué pour des clients hors du cadre du contrat d'exploitation et d'entretien, comme les réparations d'immobilisations relatives à l'équipement, les services de gestion de projet et les services d'ingénierie. Les

Notes afférentes aux états financiers
31 décembre 2020

revenus sont constatés quand les coûts sont engagés.

(d) Instruments financiers

Un instrument financier est un actif qui finira par être réglé en espèces.

Tous les instruments financiers sont évalués à leur coût.

Les instruments financiers sont les suivants : encaisse et placements à court terme, débiteurs, sommes à recevoir, dépôts à terme, bons-coupons fixes, prêts en cours, créditeurs et charges à payer, et futurs avantages sociaux.

Aucun état de réévaluation des gains et des pertes n'a été préparé parce que tous les instruments financiers sont évalués au prix coûtant.

(e) Incertitude de mesure

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction fasse des estimations et émette des hypothèses qui influent sur les montants déclarés pour les éléments d'actif et de passif à la date des états financiers, ainsi que sur les montants déclarés pour les revenus et les dépenses de l'exercice. Les éléments importants sur lesquels portent de telles estimations et hypothèses sont notamment la provision pour créances douteuses et pour placements à recevoir, la charge d'amortissement, les charges à payer et les avantages sociaux futurs. Les résultats réels pourraient différer des meilleures estimations de la direction à mesure que des renseignements additionnels deviennent disponibles.

2. SOMMES À RECEVOIR SUR LES INVESTISSEMENTS DANS LES INSTALLATIONS D'APPROVISIONNEMENT EN EAU ET DE TRAITEMENT DES EAUX USÉES

Ces investissements représentent la partie principale en souffrance des sommes à recevoir de clients pour les charges d'immobilisations engagées en leur nom par l'Agence, ainsi que

les frais de fonctionnement recouvrables, le cas échéant, non facturés.

Les sommes à recevoir sur les investissements s'appuient sur des ententes qui portent intérêt à des taux s'élevant à 2,7 %. L'échéancier de remboursement du capital pour les investissements se présente ainsi :

<i>(période de 12 mois commençant en janvier)</i>	<i>(en milliers de dollars)</i>
2 021	1 156
2 022	19
2 023	14
	1 189
Moins : Partie à court terme	(1 156)
	33

En août 1999, l'Agence a conclu une entente de prêt pour financer la construction d'un réseau de canalisation d'eau qui a été terminée en mai 2000. Le solde non remboursé du prêt, y compris l'intérêt accumulé, était de 18,6 millions de dollars au 31 décembre 2005. L'Agence a reconnu qu'il s'agissait d'un prêt douteux et, par conséquent, le montant du prêt, soit 18,6 millions de dollars, fait l'objet d'une provision pour créances douteuses. L'Agence a recouvré un total de 0,929 million de dollars au cours des années précédentes, ce qui s'est traduit par une réduction de la provision pour créances douteuses. Après la fin de l'année, l'Agence et le débiteur ont négocié un remboursement partiel. En mars 2021, l'Agence a reçu 1 million de dollars et ce montant s'est traduit par une réduction de la provision pour créances douteuses et une réduction des frais de créances irrécouvrables inclus dans les autres charges d'exploitation dans l'état des résultats et de l'évolution de l'actif net. Le paiement négocié restant devrait être reçu en 2021.

Notes afférentes aux états financiers
31 décembre 2020

À l'exception de la provision décrite dans la présente note, il n'y a pas de provision établie pour les sommes à recevoir sur les investissements.

3. INSTRUMENTS FINANCIERS

(a) Liquidités et investissements

L'Agence a 75,1 millions de dollars dans des dépôts bancaires, des dépôts à terme et d'autres effets. Ce montant est réparti comme suit :

<i>(en milliers de dollars)</i>	
Soldes de trésorerie	12 526
Dépôts à terme venant à échéance dans l'année (taux d'intérêt allant de 2,18 % à 2,48 %)	<u>31 081</u>
Liquidités et placements à court terme	43 607
Dépôts à terme et autres effets venant à échéance d'ici deux à cinq ans (taux d'intérêt de 2,05 % à 5,58 %)	<u>31 487</u>
	<u>75 094</u>

La juste valeur des dépôts bancaires, des dépôts à terme et des autres effets approche leur valeur comptable. Les dépôts à terme et les effets comprennent divers instruments financiers, comme les CPG et les bons-coupons fixes.

(b) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque de perte financière si un débiteur ne rembourse pas ses prêts et ses comptes débiteurs. L'exposition maximale au risque de crédit correspond au total des fonds liquides et des placements, des débiteurs, des placements dans des dépôts à terme, des sommes à recevoir et des prêts en cours.

Le risque de crédit de l'Agence est faible, car les débiteurs proviennent de municipalités et sont généralement payés en entier. Des examens de la cote de crédit sont effectués pour les clients autres que les municipalités. Tous les dépôts bancaires et placements sont détenus par de grandes banques à charte canadiennes.

Voici le détail des sommes à recevoir de municipalités et d'autres clients :

<i>(en milliers de dollars)</i>		
	2020	2 019
0 à 60 jours	36 818	36 881
61 à 90 jours	817	1 998
91 à 120 jours	684	1 763
121 à 150 jours	484	317
Plus de 151 jours	5 394	1 635
Net total des débiteurs, municipalités et autres clients	44 197	42 594

Un débiteur est considéré comme étant compromis lorsque le processus de règlement de différend a échoué et que le compte est transmis à un avocat pour que d'autres mesures soient prises. Au 31 décembre 2020, un compte a été considéré comme douteux. Les soldes impayés s'élevaient au total à 0,1 million de dollars (2019 – 0,1 million de dollars). Le montant net des débiteurs comprend une provision pour créances douteuses correspondant à 25 % des débiteurs datant de plus de 60 jours moins les montants reçus après la fin de l'exercice. L'Agence estime que cette pratique atténue le risque de provision incorrecte.

(c) Risque de taux d'intérêt

L'Agence a consenti à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier un prêt de 120 millions de dollars ayant pour date d'expiration le 1^{er} mars 2023 et assorti d'un taux d'intérêt variable de quatre points de base inférieur à la moyenne mensuelle du taux offert en dollars canadiens. De plus, ses dépôts bancaires et à terme sont tributaires des taux d'intérêt en vigueur. L'Agence est donc exposée à un risque de flux de trésorerie lié aux fluctuations des taux d'intérêt.

investissements totalisant 5,1 millions de dollars sont remboursables par l'institution financière lorsque l'indice du marché (Solactive Equal Weight Canada Banks 5% AR Index) atteint un niveau prédéterminé. Le capital de ces deux derniers investissements est protégé jusqu'à un niveau prédéterminé lorsque l'indice du marché baisse, avec une exposition à la perte de capital si l'indice du marché tombe en dessous de ce niveau prédéterminé à la date d'échéance. L'Agence estime que le risque de marché n'est pas significatif en raison de la faible volatilité de l'indice.

(d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché. L'Agence est exposée au risque de marché, car le rendement de deux placements totalisant 7,9 millions de dollars est lié à un indice de marché (indice composé à faible volatilité S&P/TSX). De plus, deux autres

(e) Autres

L'Agence est exposée à un faible risque associé aux coûts de l'électricité et des produits chimiques, car la plupart des contrats sont structurés de façon à transmettre ces coûts au client.

Mis à part les risques décrits dans les présentes notes, l'Agence n'est pas exposée à d'autres risques de change ou de liquidité sur ses instruments financiers.

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

(en milliers de dollars)	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
			31 décembre 2020	31 décembre 2019
Logiciel	12 896	6 544	6 352	5 166
Systèmes informatiques	1 584	1 490	94	164
Mobiliers et agencements	314	92	222	39
Matériel roulant	3 428	3 118	310	540
Matériel informatique	5 772	3 254	2 518	2 035
Machines et équipement	1 028	735	293	388
Améliorations locatives	2 081	476	1 605	1 296
Logiciels en développement	72	0	72	1 907
	27 175	15 709	11 466	11 535

En 2017, le conseil d'administration a approuvé des dépenses d'immobilisations et de réingénierie du Programme de renouvellement des activités (PRA) de l'Agence, dont la mise en œuvre a commencé en 2018, d'un montant maximal de 27,8 millions de dollars. Ce budget a été révisé à 33,8 millions de dollars et approuvé par le conseil d'administration en décembre 2020 en raison de l'ajout de plusieurs nouveaux projets. Le PRA est axé sur des investissements stratégiques dans l'infrastructure, les systèmes de TI et les pratiques commerciales. Au 31 décembre 2020, les dépenses se chiffraient à 11,04 millions de dollars, dont 8,11 millions de dollars ont été comptabilisés à l'actif.

5. ENGAGEMENTS RELATIFS À LA LOCATION

Les paiements annuels de location effectués aux termes de contrats de location-exploitation relativement à l'ensemble du matériel de bureau, des locaux et des véhicules se répartissent comme suit :

<i>(en milliers de dollars)</i>	
2 021	3 330
2 022	2 805
2 023	2 206
2 024	1 817
2 025	1 363
Par la suite	5 689
	17 210

En janvier 2019, l'Agence a conclu un bail pour son siège social au 2085, rue Hurontario, à Mississauga. Le nouveau bail, d'une durée de 10 ans, prévoit des paiements de location totalisant au moins 5,4 millions de dollars pendant cette période. Le bail commence le 1^{er} juillet 2020 et se termine le 30 juin 2030. Le déménagement du siège social de l'Agence à Mississauga a été achevé en août 2020.

6. ACTIF NET

Lorsque l'Agence a été créée, le solde d'ouverture de l'actif net a été fourni par la province de l'Ontario sous forme de la valeur comptable de l'actif net au-delà des obligations prises en charge.

Les redressements ultérieurs du solde visent les coûts, comme les frais juridiques, qui ont trait aux biens reçus par la province de l'Ontario lorsque l'Agence a été créée.

7. ÉVENTUALITÉS

(a) Passif éventuel

L'agence est mise en cause dans diverses réclamations fondées en droit découlant du cours normal des activités, dont le résultat ne peut être déterminé pour le moment. La plupart des réclamations fondées en droit sont couvertes par une assurance dont la franchise varie entre 5 000 \$ et 100 000 \$, selon le moment où s'est produit l'événement ayant donné lieu à la réclamation et la nature de celle-ci.

(b) Lettres de crédit

L'Agence a une marge de crédit de 50 millions de dollars auprès de la Banque Royale du Canada. Au 31 décembre 2020, 18,9 millions de dollars (2019 – 16,9 millions de dollars) de cette marge de crédit avaient été utilisés pour accorder des lettres de crédit à des municipalités, conformément à leur contrat d'exploitation et d'entretien.

8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

(a) Avantages sociaux futurs autres que les régimes de retraite

L'Agence doit verser les prestations de fin d'emploi prévues par la loi, les vacances non payées et les indemnités pour accidents du travail.

Le coût de ces avantages sociaux futurs a été évalué à 12,6 millions de dollars (2019 – 14 millions de dollars), dont un montant de 6,4 millions de dollars (2019 – 6,3 millions de

dollars) représente un élément du passif à court terme. Le montant imputé à l'état des revenus en 2020 était de 1,36 million de dollars (2019 – 0,9 million de dollars) et est inclus dans le poste des salaires et des avantages sociaux de l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

La partie des avantages sociaux futurs représentant les indemnités de départ totalisait 5,6 millions de dollars, dont 3,7 millions de dollars à long terme. La partie à long terme a été calculée en fonction des hypothèses suivantes : taux d'actualisation de 2,37 % (2019 – 2,39 %) et nombre d'années estimé avant le départ à la retraite de chaque employé. En raison des changements apportés à la politique relativement à ces avantages sociaux, aucune hypothèse n'a été émise en ce qui a trait à l'augmentation des salaires et traitements (2019 – 0 %). Ces hypothèses constituent la meilleure estimation de la direction.

Les avantages sociaux futurs comprennent une obligation estimative de 2,1 millions de dollars (2019 – 3,0 millions de dollars) au titre des indemnités pour accidents du travail. Ce montant a été établi à partir des calculs actuariels les plus récents en date du 31 décembre 2019 fournis par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).

La direction est d'avis que le solde du 31 décembre 2020 ne sera pas sensiblement différent. Tout redressement du solde cumulatif estimé de l'obligation liée à la CSPAAT sera comptabilisé au cours de l'exercice où la CSPAAT en fournira le montant actualisé.

Le coût des autres avantages postérieurs au départ à la retraite et non liés aux régimes de retraite est pris en charge par la province et ne figure donc pas dans les états financiers.

(b) Régime de retraite

Les employés à temps plein de l'Agence participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires (CRF) et à la Caisse de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (CR-SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province de l'Ontario et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario, qui est le seul promoteur de la CRF et copromoteur de la CR-SEFPO, établit les paiements annuels de l'Agence pour les caisses. Comme les promoteurs sont chargés de veiller à ce que les caisses de retraite soient financièrement viables, tout excédent ou déficit actuariel non financé découlant des évaluations actuarielles prévues par la loi ne sont ni des biens ni des obligations de l'Agence. Les paiements annuels de l'Agence de 5,5 millions de dollars (2019 – 5,3 millions de dollars) sont inclus dans les salaires et les avantages sociaux figurant dans l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

9. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Du fait de la relation de l'Agence avec la province, les opérations suivantes entre apparentés existent :

L'Agence a reçu des revenus de 2,4 millions de dollars (2019 – 2,5 millions de dollars) de la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier pour les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées rendus. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients.

L'Agence a reçu des revenus de 1,9 million de dollars (2019 – 1,2 million de dollars) du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs pour les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées rendus. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients.

Notes afférentes aux états financiers
31 décembre 2020

L'Agence a reçu des revenus de 1,4 million de dollars (2019 – 1,3 million de dollars) du ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines pour les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées rendus. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients.

L'Agence a reçu des fonds de 0,2 million de dollars (2019 – 0,3 million de dollars) de la part de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité pour le programme incitatif de paiement de l'énergie.

L'Agence a reçu des revenus de 0,037 million de dollars (2019 – 0,031 million de dollars) du ministère des Richesses naturelles et des Forêts pour les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées rendus. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients.

L'Agence a reçu des fonds de 0,1 million de dollars (2019 – 0,0 million de dollars) de la part des Centres d'excellence de l'Ontario pour le programme Stratford Net Zero.

L'Agence a reçu des fonds de 0,037 million de dollars (2019 – 0,0 million de dollars) de la part d'Ontario Power Generation pour l'exploitation et l'entretien de la lagune de Wesleyville.

L'Agence a reçu des fonds de 0,001 million de dollars (2019 – 0,1 million de dollars) de la part d'Infrastructure Ontario pour le soutien de la lagune de Bluewater.

L'Agence a reçu des fonds de 0,005 million de dollars (2019 – 0,0 million de dollars) de la part de l'Office de protection de la nature de la rivière Grand pour le traitement de la lagune de Byng Island.

Comme il est indiqué dans la note 3 c), l'Agence a accordé un prêt de 120 millions de dollars, en cours, à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier.

L'Agence compte sur la province pour traiter la paie et administrer les avantages sociaux, ainsi que pour obtenir des services juridiques

et de vérification interne. La province assume certains de ces frais administratifs.

10. AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

Voici une ventilation des diverses charges comprises dans les autres charges d'exploitation :

	<i>(en milliers de dollars)</i>	
	2020	2019
Produits	22 108	18 948
chimiques et traitement de l'eau		
Électricité	7 254	7 443
Entretien	46 346	45 017
Matériaux	24 070	23 032
Services	28 004	28 456
Transport	396	816
	128 178	123 712

11. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés afin de se conformer au format de présentation des états financiers adopté pour l'exercice en cours.