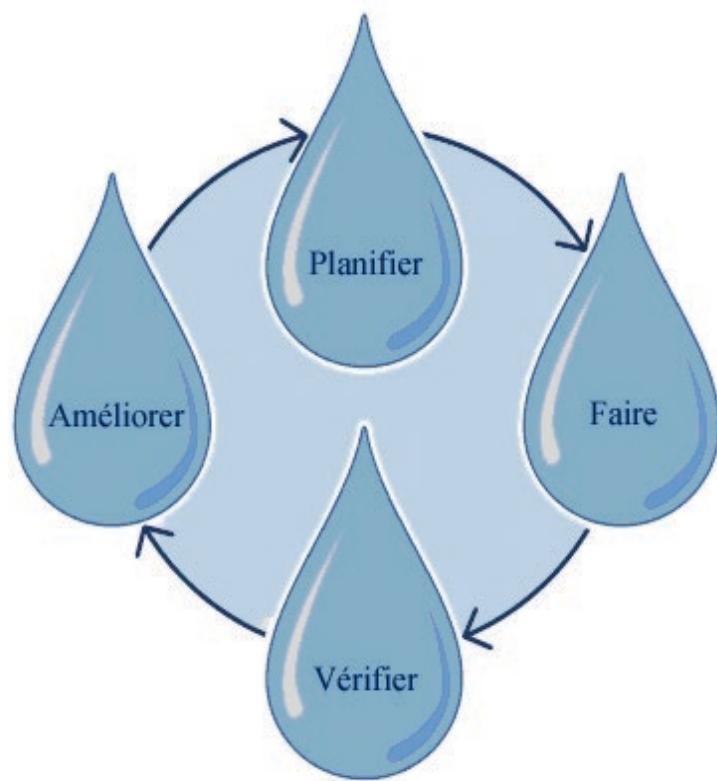




# **Norme de gestion de la qualité de l'eau potable**

**Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs**

**Version 3.0**  
**Février 2026**



Une copie du présent document peut être obtenue auprès de la :  
Direction des services à la clientèle et des permissions  
Courriel : [MDWLP@ontario.ca](mailto:MDWLP@ontario.ca)

# Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>5</b>
Plan d'exploitation .....	5
Rôles, responsabilités et pouvoirs.....	6
Directives du directeur.....	7
Document d'aide .....	7
<b>Norme de gestion de la qualité de l'eau potable.....</b>	<b>7</b>
Portée.....	8
Termes et définitions.....	8
Éléments PLANIFIER ET FAIRE de la norme de gestion de la qualité .....	12
1. Système de gestion de la qualité .....	12
2. Politique du système de gestion de la qualité.....	12
3. Engagement et adhésion.....	13
4. Représentant du système de gestion de la qualité.....	13
5. Contrôle des documents et des registres.....	14
6. Réseau d'eau potable .....	15
7. Évaluation des risques.....	16
8. Résultats de l'évaluation des risques.....	17
9. Structure organisationnelle, rôles, responsabilités et pouvoirs.....	17
10. Compétences.....	18
11. Dotation en personnel .....	18
12. Communications.....	19
13. Fournitures et services essentiels .....	19
14. Examen et fourniture de l'infrastructure.....	19
15. Entretien, mise à niveau et renouvellement de l'infrastructure.....	20
16. Échantillonnages, analyses et contrôles .....	20
17. Étalonnage et entretien des appareils de mesure et d'enregistrement .....	21
18. Gestion des situations d'urgence .....	21
Éléments VÉRIFIER de la norme de gestion de la qualité.....	23
19. Vérifications internes .....	23

20. Examen par la direction ..... 24

Élément AMÉLIORER de la norme de gestion de la qualité ..... 25

21. Amélioration continue ..... 25

# Introduction

L'Ontario a mis en place un cadre réglementaire rigoureux pour les réseaux d'approvisionnement en eau potable dans la province. Ce cadre, qui est établi par la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* (la Loi ou LSEP), ainsi que les règlements connexes mettent l'accent sur la conformité, qui est vérifiée par l'intermédiaire des programmes de conformité et de dépollution du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs.

La Norme de gestion de la qualité de l'eau potable (la présente norme ou NGQEP) est la Norme de gestion de la qualité approuvée en vertu de l'article 21 de la LSEP et se greffe au cadre législatif et réglementaire en appuyant une approche préventive et proactive pour garantir la qualité de l'eau potable. Cette approche inclut la considération d'éléments essentiels pour assurer la viabilité à long terme d'un réseau d'approvisionnement en eau potable, ce qui comprend entre autres les processus de gestion mis en place au sein du réseau, l'entretien de l'infrastructure servant à l'approvisionnement de l'eau potable ainsi que l'identification des risques potentiels et des stratégies d'atténuation des risques en ce qui a trait notamment à la sécurité du réseau, au traitement de l'eau et aux répercussions du changement climatique.

La LSEP exige des propriétaires et organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable résidentiels municipaux de se doter d'un organisme d'exploitation qui soit agréé. Pour devenir agréé, l'organisme d'exploitation est tenu de mettre en place et de maintenir un système de gestion de la qualité (SGQ). La présente norme, soit la NGQEP, stipule les exigences minimales auxquelles doit répondre le SGQ. L'agrément est délivré aux organismes d'exploitation par un organisme d'agrément tiers qui se fondera sur les exigences de la présente norme.

# Plan d'exploitation

La NGQEP exige que chaque organisme d'exploitation élabore un système de gestion de la qualité pour chaque réseau assujetti qu'il exploite et qu'il en fournisse la description écrite dans un plan d'exploitation qui devra être accepté par le

ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Le terme « réseau assujetti » qui est utilisé dans la présente NGQEP désigne, selon le cas, un réseau d'eau potable résidentiel municipal ou un sous-réseau opérationnel.

L'organisme d'exploitation qui exploite plusieurs réseaux assujettis pour un propriétaire unique peut choisir d'élaborer des composantes du SGQ communes à tous ses réseaux. Dans ce cas de figure, le plan d'exploitation de chacun des réseaux assujettis devra, soit contenir ces composantes communes, soit renvoyer à des documents séparés qui seront mis à la disposition de tous ceux et celles qui utilisent le plan d'exploitation. Les composantes communes du SGQ devront être mises en œuvre au niveau de chaque réseau assujetti ainsi qu'au niveau de l'organisme d'exploitation, et les rôles, responsabilités et pouvoirs de ce dernier devront être spécifiés par écrit dans le plan d'exploitation, pour chacun de ces niveaux.

## Rôles, responsabilités et pouvoirs

La NGQEP exige la définition des rôles, des responsabilités et des pouvoirs. Lorsque le propriétaire et l'organisme d'exploitation sont une seule et même entité, le plan d'exploitation doit désigner expressément la personne, les personnes ou le groupe de personnes au sein de cette entité et spécifier leurs rôles, leurs responsabilités et leurs pouvoirs respectifs en tant que propriétaire ou organisme d'exploitation. Si les rôles, responsabilités et pouvoirs en tant que propriétaire et en tant qu'organisme d'exploitation sont dévolus à la même personne, aux mêmes personnes ou au même groupe de personnes, l'obligation de communiquer les renseignements concernant le SGQ entre la direction générale et le propriétaire échoit à la personne, aux personnes ou au groupe de personnes possédant les renseignements à communiquer.

Dans les cas où le propriétaire n'a pas assigné les rôles, les responsabilités et les pouvoirs de l'organisme d'exploitation à une personne, à des personnes ou à un groupe de personnes expressément désignés au sein de l'entité, le propriétaire assumera tous les rôles, toutes les responsabilités et tous les pouvoirs de l'organisme d'exploitation.

Si le propriétaire n'est pas la même entité que l'organisme d'exploitation, l'article 14 de la LSEP exige que le propriétaire et l'organisme d'exploitation concluent une entente qui définit, entre autres, leurs responsabilités respectives. L'article 11 de la LSEP contient d'autres renseignements sur les devoirs du propriétaire et de l'organisme d'exploitation.

## **Directives du directeur**

Les Directives du directeur : exigences minimales s'appliquant aux plans d'exploitation, délivrées en vertu du paragraphe 15 (1) de la LSEP (directives du directeur), énonce les exigences complémentaires concernant le contenu minimal des plans d'exploitation ainsi que les règles concernant la conservation des documents, la communication d'information au public et les diverses autres exigences que le directeur juge nécessaires à l'application de la Loi et de ses règlements. En vertu du paragraphe 15 (3) de la Loi, le directeur peut modifier, révoquer ou remplacer toute directive qu'il a donnée, et la modification, la révocation ou le remplacement entre en vigueur au moment où l'avis en est donné dans le Registre environnemental de l'Ontario, conformément au paragraphe 15 (6). Les directives du directeur actuellement en vigueur sont disponibles sur [www.ontario.ca/fr/page/eau-potable](http://www.ontario.ca/fr/page/eau-potable).

## **Document d'aide**

De plus amples renseignements et une orientation supplémentaires concernant les concepts du SGQ et de la NGQEP figurent dans le guide L'eau potable en Ontario – Norme de gestion de la qualité - Guide de poche et dans d'autres ressources accessibles à l'adresse suivante : [ontario.ca/fr/page/eau-potable](http://ontario.ca/fr/page/eau-potable).

# **Norme de gestion de la qualité de l'eau potable**

# Portée

La présente norme spécifie les exigences minimales auxquelles doit satisfaire le système de gestion de la qualité appliqué par l'organisme d'exploitation relativement à un réseau assujetti :

- a) pour permettre à l'organisme d'exploitation d'être à même de produire ou de fournir constamment une eau potable qui répond aux prescriptions législatives et réglementaires applicables et aux exigences du propriétaire,
- b) pour améliorer la protection des consommateurs en veillant à l'application efficace du système de gestion de la qualité et à son amélioration continue.

# Termes et définitions

Voici la définition des termes suivants dans la NGQEP :

**Année civile** – Période d'un an débutant et se terminant aux dates convenues (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre).

**Consommateur** – L'utilisateur ultime de l'eau potable.

**Danger de l'eau potable pour la santé** – A le même sens que le terme « danger de l'eau potable pour la santé » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

**Désinfection primaire** – A le même sens que le terme « désinfection primaire » défini au paragraphe 1 (1) du Règlement de l'Ontario 170/03.

**Désinfection secondaire** – A le même sens que le terme « désinfection secondaire » défini au paragraphe 1 (1) du Règlement de l'Ontario 170/03.

**Directeur** – S'entend du directeur nommé aux fins de l'article 15 de la Loi.

**Direction générale** – Personne, personnes ou groupe de personnes occupant les postes supérieurs dans un organisme d'exploitation, qui prennent les décisions relatives au SGQ et qui font des recommandations au propriétaire concernant le ou les réseaux assujettis.

**Document** – A le même sens que le terme « document » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

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

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

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

**Mesure préventive** – Mesure conçue pour prévenir la non-conformité du SGQ aux exigences de la NGQEP ou d'autres situations indésirables.

**Norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP)** – La présente norme; a le même sens que la Norme de gestion de la qualité à l'intention des réseaux d'eau potable approuvée aux termes de l'article 21 de la Loi.

**Organisme d'exploitation** - Personne ou entité à laquelle le propriétaire d'un réseau d'eau potable confie la responsabilité de l'exploitation, de la gestion, de l'entretien ou de la transformation du réseau.

**Plan d'exploitation** - Relativement à un réseau d'eau potable assujetti, plan d'exploitation exigé par les directives du directeur.

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

**Politique du système de gestion de la qualité** – Fait référence à la politique décrite à l'Élément 2 pour le ou les réseaux assujettis.

**Propriétaire** – A le même sens que le terme « propriétaire » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

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

**Rapport sommaire d'examen** – rapport résumant les renseignements relatifs à l'échantillonnage, à l'analyse et à la surveillance, créé dans le but de démontrer la conformité avec les exigences législatives pour une période donnée.

**Registre** – Document faisant état des résultats atteints ou des actions qui ont été menées.

**Registre environnemental de l'Ontario** – A le même sens que le terme « Registre » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

**Réseau assujetti** – S'entend :

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

**Réseau d'eau potable** – A le même sens que le terme « réseau d'eau potable » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

**Réseau d'eau potable résidentiel municipal** – A le même sens que « gros réseau résidentiel municipal » ou « petit réseau résidentiel municipal », défini au paragraphe 1 (1) du Règlement de l'Ontario 170/03.

**Réseau de distribution** – A le même sens que le terme « réseau de distribution » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

**Réseau municipal d'eau potable** – A le même sens que le terme « réseau municipal d'eau potable » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

**Sous-réseau opérationnel** – Partie d'un réseau d'eau potable résidentiel municipal exploité par un seul organisme d'exploitation et désigné par le propriétaire comme étant un sous-réseau opérationnel.

**Système de gestion de la qualité (SGQ)** – Système qui a pour objet :

- a) d'établir les politiques et les objectifs;

- b) d'atteindre les objectifs établis;
- c) d'orienter et de contrôler les activités de l'organisme en matière de qualité.

**Système de traitement** – A le même sens que le terme « système de traitement » défini au paragraphe 2 (1) de la Loi.

**Vérification** – Démarche systématique et documentée qui consiste à recueillir et à évaluer objectivement des documents et des procédés pour déterminer si un système de gestion de la qualité satisfait aux exigences de la présente norme.

# Éléments PLANIFIER ET FAIRE de la norme de gestion de la qualité

## 1. Système de gestion de la qualité

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

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

## 2. Politique du système de gestion de la qualité

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

- a) comprend un engagement à maintenir et à améliorer continuellement le système de gestion de la qualité,
- b) comprend un engagement à fournir aux consommateurs une eau potable saine,
- c) comprend un engagement à obéir aux lois et aux règlements applicables,
- d) est sous une forme qui peut être communiquée à tous les employés de l'organisme d'exploitation, au propriétaire et au public.

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

### 3. Engagement et adhésion

**PLANIFIER** – Le plan d'exploitation doit consigner un processus pour obtenir une mention écrite attestant que la direction générale et le propriétaire souscrivent au contenu du plan.

**FAIRE** – Le plan d'exploitation doit contenir une mention écrite et la direction générale doit démontrer son engagement en matière de système de gestion de la qualité efficace en :

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

### 4. Représentant du système de gestion de la qualité

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

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

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

- e) faire connaître le système de gestion de la qualité dans tout l'organisme d'exploitation.

## 5. Contrôle des documents et des registres

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

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

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

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

## 6. Réseau d'eau potable

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

- a) concernant le réseau assujetti :
  - i. les noms du propriétaire et de l'organisme d'exploitation,
  - ii. une description générale du réseau, y compris tous les processus du système de traitement et composantes du réseau de distribution, le cas échéant,
  - iii. si le réseau comprend un système de traitement :
    - A. un organigramme du système de traitement,
    - B. une description de la source d'eau, notamment :
      - I. les caractéristiques générales de l'approvisionnement en eau brute,
      - II. les fluctuations courantes qui sont sous la dépendance de certains événements;
      - III. le cas échéant, les défis et les menaces qui en découlent au niveau de l'exploitation du réseau.
  - iv. Si le réseau comprend un réseau de distribution :
    - A. une description des procédures en place pour maintenir un agent désinfectant résiduel.
- b) Si le réseau assujetti est un sous-réseau opérationnel, une description sommaire du réseau d'eau potable résidentiel municipal dont il est une partie, incluant le nom de l'exploitant ou des exploitants des autres sous-réseaux opérationnels.
- c) Si le réseau assujetti est relié à un ou plusieurs autres réseaux d'eau potable appartenant à différents propriétaires, une description sommaire de ces réseaux qui :
  - i. indique si le réseau assujetti reçoit de l'eau de ces réseaux ou s'il fournit de l'eau à ces réseaux;
  - ii. désigne le propriétaire et l'organisme d'exploitation de ces réseaux;
  - iii. identifie s'il y a lieu les réseaux d'où provient l'eau et sur lesquels il compte pour obtenir de l'eau potable saine.

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

## 7. Évaluation des risques

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

- a) Prend en compte les événements dangereux potentiels et les risques associés, tels qu'ils sont précisés dans le document du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs intitulé « Événements dangereux potentiels relativement aux réseaux d'eau potable résidentiels municipaux » (pouvant faire l'objet de modifications);
- b) répertorie les autres événements dangereux potentiels et les dangers qu'ils posent;
- c) évalue les risques associés à la survenue des événements dangereux;
- d) classe les événements dangereux par importance du risque qui leur est associé;
- e) décrit les mesures de lutte contre les dangers potentiels et les événements dangereux;
- f) identifie les points critiques;
- g) explique la méthode à suivre pour vérifier au moins une fois par année civile l'actualité des renseignements et la validité des hypothèses utilisées dans l'évaluation des risques;
- h) veille à ce que les risques soient évalués au moins tous les trente-six mois;
- i) examine la fiabilité et la redondance du matériel.

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

## 8. Résultats de l'évaluation des risques

**PLANIFIER** – Le plan d'exploitation doit décrire :

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

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

## 9. Structure organisationnelle, rôles, responsabilités et pouvoirs

**PLANIFIER** – Le plan d'exploitation doit :

- a) décrire la structure organisationnelle de l'organisme d'exploitation, notamment les rôles, responsabilités et pouvoirs respectifs;
- b) assigner les rôles, responsabilités et pouvoirs de l'organisme au chapitre de la surveillance globale, dans le cas où celui-ci exploite plusieurs réseaux assujettis;
- c) indiquer le rôle ou le titre du poste de la personne, des personnes ou du groupe de personnes au sein de la structure d'encadrement de l'organisme qui sont chargés d'effectuer l'examen au compte de la direction, décrit à l'Élément 20;
- d) indiquer le rôle ou le titre du poste de la personne, des personnes ou du groupe de personnes qui assument les responsabilités de direction générale requises par la présente norme, et la description de ces responsabilités;
- e) désigner le propriétaire du réseau assujetti.

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

## 10. Compétences

**PLANIFIER** – Le plan d'exploitation doit décrire :

- a) les compétences que doivent posséder les employés qui exécutent des fonctions influant directement sur la qualité de l'eau potable, y compris toute exigence obligatoire en matière de permis, de certification ou de formation;
- b) les activités destinées à développer ou à entretenir les compétences des employés qui exécutent des fonctions influant directement sur la qualité de l'eau potable;
- c) les activités destinées à sensibiliser les employés à l'importance de leurs fonctions et à la façon dont elles peuvent influer sur la salubrité de l'eau potable

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

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

## 11. Dotation en personnel

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

- a) des périodes de fonctionnement normal, y compris les jours de semaine, les fins de semaine et les jours fériés;
- b) des interruptions de travail (c.-à-d. grève ou lock-out)
- c) des situations d'urgence.

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

## 12. Communications

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

- a) la direction générale,
- b) le propriétaire,
- c) les employés de l'organisme d'exploitation,
- d) les fournisseurs de services externes et autres fournisseurs;
- e) le public.

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

## 13. Fournitures et services essentiels

**PLANIFIER** – Le plan d'exploitation doit :

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

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

## 14. Examen et fourniture de l'infrastructure

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

- a) prendre en compte les résultats de l'évaluation des risques documentés au numéro 8;

- b) s'assurer que le caractère pertinent de l'infrastructure nécessaire pour exploiter et maintenir le réseau assujetti est examiné au moins une fois par année civile.

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

## 15. Entretien, mise à niveau et renouvellement de l'infrastructure

**PLANIFIER** – Le plan d'exploitation doit contenir :

- a) un résumé des programmes d'entretien, de mise à niveau et de renouvellement de l'infrastructure du réseau assujetti;
- b) des prévisions à long terme concernant les activités majeures d'entretien, de mise à niveau et de renouvellement de l'infrastructure.

**FAIRE** – L'organisme d'exploitation doit :

- a) tenir à jour le résumé des programmes actuels d'entretien, de restauration et de renouvellement de l'infrastructure;
- b) veiller à ce que les prévisions à long terme soient révisées au moins une fois par année civile;
- c) communiquer l'information sur les programmes au propriétaire;
- d) contrôler l'efficacité du programme d'entretien.

## 16. Échantillonnage, analyse et surveillance

**PLANIFIER** – Le plan d'exploitation doit décrire :

- a) une procédure de prélèvement d'échantillons, d'analyse et de surveillance pour contrôler le processus et la qualité de l'eau finie, incluant les critères de prélèvement et de surveillance dans les conditions les plus défavorables pour le réseau d'eau potable;
- b) les opérations de prélèvement, d'analyse ou de surveillance pertinentes, s'il y a lieu, qui se déroulent en amont du réseau assujetti;

- c) la procédure qui décrit la façon dont les résultats des échantillonnages, des analyses et des contrôles sont consignés et communiqués entre l'organisme d'exploitation et le propriétaire, s'il y a lieu.
- d) la procédure pour préparer des rapports sommaires d'examen conformes aux pratiques exemplaires de gestion applicables publiées ou approuvées par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, aux termes de laquelle l'organisme d'exploitation utilisera ces rapports sommaires d'examen pour démontrer la conformité avec les exigences en matière d'échantillonnage, d'analyse et de surveillance.

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

## 17. Étalonnage, vérification et entretien des appareils de mesure et d'enregistrement

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

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

## 18. Gestion des situations d'urgence

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

- a) la liste des situations d'urgence ou d'interruptions de service d'urgence susceptibles de se produire qui tient compte des résultats de l'évaluation des risques consignés à l'Élément 8;
- b) les processus à suivre pour réagir aux situations d'urgence et rétablir le service;
- c) les exigences en matière de formation aux interventions d'urgence;

- d) les exigences en matière d'analyses d'eau potable effectuées pendant des interventions d'urgence, y compris la fréquence, la portée et l'examen postérieur aux analyses de l'efficacité des processus d'intervention;
- e) les responsabilités du propriétaire et de l'organisme d'exploitation durant les situations d'urgence;
- f) un renvoi aux mesures d'intervention d'urgence municipales le cas échéant;
- g) un protocole de communication en situation d'urgence et une liste à jour des personnes et organismes à contacter en situation d'urgence.

**FAIRE** – L'organisme d'exploitation doit :

- a) mettre en œuvre et respecter la procédure;
- b) veiller à ce que des analyses d'eau potable effectuées pendant des interventions d'urgence soient réalisées au moins une fois par année civile.

# Éléments VÉRIFIER de la norme de gestion de la qualité

## 19. Vérifications internes

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

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

**FAIRE** – L'organisme d'exploitation doit mettre en œuvre et respecter la procédure et doit veiller à ce que des vérifications internes aient lieu au moins une fois par année civile.

## 20. Examen par la direction

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

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

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

- a) s'assurer d'effectuer un examen au moins une fois par année civile;
- b) examiner les résultats de l'examen, repérer les défaillances et déterminer les mesures à prendre pour y remédier;

- c) consigner par écrit les décisions et les mesures prises le cas échéant après un examen, y compris la désignation de l'employé ou des employés chargés d'exécuter les mesures et les délais proposés pour leur mise en œuvre;
- d) rendre compte au propriétaire du réseau des résultats de l'examen par la direction, des défaillances constatées, des décisions prises et des mesures appliquées;
- e) rendre compte des résultats pertinents de l'examen par la direction au personnel de l'organisme d'exploitation.

## Élément AMÉLIORER de la norme de gestion de la qualité

### 21. Amélioration continue

**PLANIFIER** – Le responsable de l'exploitation doit mettre au point une procédure permettant de suivre et de mesurer l'amélioration continue de son système de gestion de la qualité. Pour ce faire, il doit :

- a) examiner et envisager les pratiques exemplaires de gestion pertinentes, y compris celles publiées par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, et ce, au moins une fois tous les 36 mois;
- b) documenter un processus d'identification et de gestion des mesures correctrices du système de gestion de la qualité comprenant les éléments suivants :
  - i. enquêter sur la ou les causes d'un manquement à la conformité détecté à l'aide d'une méthode établie pour l'analyse des causes fondamentales;
  - ii. documenter la ou les mesures qui seront prises pour intervenir, corriger le manquement à la conformité et empêcher celui-ci de se reproduire;
  - iii. examiner la ou les mesures prises pour corriger le manquement à la conformité, afin de s'assurer qu'elles sont mises en œuvre et qu'elles parviennent effectivement à corriger et à empêcher que le manquement à la conformité se reproduise.
- c) documenter un processus permettant la détermination et la mise en œuvre de mesures préventives afin d'éliminer la cause à l'origine des manquements potentiels à la conformité au sein du système de gestion de la qualité incluant les éléments suivants :

- i. examiner les processus et procédures afin de déterminer si des mesures préventives sont nécessaires;
- ii. documenter le résultat de l'examen, y compris la ou les mesures, s'il y a lieu, qui seront prises pour empêcher un manquement à la conformité de se produire;
- iii. examiner la ou les mesures prises pour empêcher un manquement à la conformité, afin de s'assurer qu'elles sont mises en œuvre et qu'elles parviennent effectivement à empêcher que le manquement à la conformité se reproduise.

**FAIRE** – L'organisme d'exploitation doit s'efforcer d'améliorer continuellement l'efficacité de son système de gestion de la qualité en mettant la procédure en œuvre et en s'y conformant.