



Santé Health  
Canada Canada

# **Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP)**

## **Rapport d'évaluation sommative**

Approuvé par le

Conseil de la haute direction sur les  
finances, l'évaluation et la responsabilisation (CHD-FÉR)  
de Santé Canada

19 novembre 2008

**Canada**



# TABLE DES MATIÈRES

- **Plan d'action de gestion — Évaluation du Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP)**
- **Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP) - Rapport d'évaluation sommative**



**Évaluation du Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP)  
PLAN D'ACTION DE GESTION**

Recommandations	Réponse du programme	Mesures devant être prises par le programme	Personne-ressource/ Bureau de première responsabilité	Date d'achèvement
<p><b>Pertinence du programme:</b></p> <p><i>N° 1 :</i> Élaborer et mettre en œuvre une approche fédérale coordonnée pour la gestion, l'inspection et la conformité à la réglementation de l'eau potable, notamment en clarifiant/définissant la responsabilité générale touchant la supervision réglementaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme devrait travailler plus activement à l'élaboration de cette approche (ou cadre) fédérale avec les intervenants fédéraux concernés</li> <li>• Cette approche devrait comprendre la désignation/définition des enjeux et des défis concernant la salubrité de l'eau potable à l'intention des fournisseurs fédéraux d'eau potable en ce qui a trait aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dresser l'inventaire des systèmes d'eau potable, des procédures d'analyse et de la conformité;</li> <li>○ enjeux liés à la surveillance;</li> <li>○ pratiques exemplaires, lacunes et défis, solutions réalisables et premières étapes (p. ex. : adopter une approche fondée sur les risques).</li> </ul> </li> </ul>	<p>À titre de responsable du Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP), le Programme de santé au travail et de sécurité du public (PSTSP) doit assurer le suivi du processus de clarification des rôles et des responsabilités concernant la surveillance réglementaire de l'eau potable.</p> <p>En tant qu'autorité fédérale chargée de l'application du Code canadien du travail (CCT), Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) a la responsabilité de clarifier son cadre d'inspection et d'évaluation de la conformité de l'eau potable.</p> <p>Les ministères fédéraux sont responsables de l'approvisionnement en eau potable salubre, soit une eau respectant les exigences qui s'appliquent.</p> <p>A l'exception des Premières nations vivant dans les réserves, Santé Canada n'assume pas de fonctions liées à la gestion, à l'inspection ou à la conformité de l'eau potable, autres que celles visant à garantir l'approvisionnement en eau potable salubre aux employés de Santé Canada.</p>	<p><i>Mesure de suivi (a) :</i> Présider/coordonner le processus de consultation avec RHDSC et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) qui vise à élaborer et à réaliser une structure de responsabilité se rapportant à la surveillance réglementaire, à l'inspection et à la gestion de l'eau potable.</p> <p><i>Mesure de suivi (b) :</i> Informer RHDSC/ l'autorité responsable de l'application du CCT des constatations et des recommandations du consultant, dont la nécessité d'élaborer un cadre fédéral de gestion, d'inspection et de conformité de l'eau potable.</p> <p><i>Mesure de suivi (c) :</i> Remettre à RHDSC les outils élaborés pendant le PFCREP. Des outils fonctionnels ont été créés pour faciliter l'établissement d'un répertoire des systèmes d'eau potable, cibler les lacunes et les défis, etc.</p> <p><i>Mesure de suivi (d) :</i> À partir du consensus obtenu pendant le processus de consultation pour la <i>Mesure de suivi (a)</i>, obtenir l'approbation du CEDG quant au rôle de Santé Canada lié à l'eau potable. S'il n'a pas été possible de conclure un accord sur la répartition des responsabilités entre RHDSC, le SCT et SC pendant le processus de consultation pour la Mesure de suivi (a), présenter les conclusions au Conseil de la Haute Direction (CHD).</p>	<p>Directeur général Programme de santé au travail et de sécurité du public (PSTSP), Direction générale des régions et des programmes (DGRP), Santé Canada (SC)</p> <p>Directeur, Bureau de la mise en œuvre du Programme de santé des fonctionnaires fédéraux (PSFF), PSTSP, DGRP, SC</p> <p>Directeur, Bureau de la mise en œuvre du PSFF, PSTSP, DGRP, SC</p> <p>Directeur général, PSTSP, DGRP, HC</p>	<p>31 décembre 2008</p> <p>30 septembre 2008</p> <p>30 septembre 2008</p> <p>31 décembre 2008</p>

Recommandations	Réponse du programme	Mesures devant être prises par le programme	Personne-ressource/ Bureau de première responsabilité	Date d'achèvement
<p><b>Clarification du mandat, des rôles et des responsabilités et de la conception du programme :</b></p> <p><b>N° 2 :</b> Clarifier le mandat, les objectifs, les rôles et les responsabilités ainsi que les priorités du programme en ce qui a trait à une approche fédérale de gestion de l'eau potable.</p> <p><b>N° 3 :</b> Revoir le modèle logique du programme en tenant compte du mandat et des objectifs révisés et en s'assurant que le modèle logique cadre avec le programme fédéral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La réalisation d'une analyse documentaire pour confirmer le modèle logique du programme et pour vérifier qu'il est théoriquement ancré et que des liens existent entre les objectifs, les activités et les produits connexes du programme permettra d'atteindre les résultats attendus.</li> </ul> <p><b>N° 5 :</b> Clarifier, documenter et communiquer les rôles et les responsabilités du programme au sein de Santé Canada, du PSTSP et du Groupe de travail interministériel sur l'eau potable (GTIEP) et chez les fournisseurs fédéraux d'eau potable.</p>	<p>Le PSFF, tel qu'il est décrit par la politique de santé et de sécurité au travail et son cadre de responsabilisation, est une ressource organisationnelle administrée par Santé Canada, sous l'autorité du Conseil du Trésor. Il élabore et offre des services établis de santé au travail en vue de protéger la santé au travail des employés dont le Conseil du Trésor est l'employeur.</p> <p>Le PSFF offre des enquêtes en milieu de travail et des services consultatifs approuvés en matière d'hygiène du travail. (Source : Cadre de responsabilisation, Services d'hygiène du travail pour la fonction publique (PSFF), 2 juin 2003)</p> <p>L'eau potable est un aspect de la santé au travail, conformément aux articles 9.4 à 9.29 du Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail (DORS/86-304).</p>	<p><b>Mesure de suivi (e) :</b> Définir le mandat, les objectifs ainsi que les rôles et les responsabilités du PSFF en ce qui a trait à l'eau potable, selon ce qui a été convenu pendant le processus de consultation lié à la <b>Mesure de suivi (a)</b>, en accord avec la conception du programme approuvée du SCT.</p> <p><b>Mesure de suivi (f) :</b> Élaborer et mettre en œuvre le nouveau Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) du PSTSP, en intégrant le programme révisé sur l'eau potable (soit les activités, les produits et les résultats attendus) au segment du modèle logique du PSFF. Réaliser une analyse documentaire pour les principaux composants du modèle logique du PSFF, y compris les éléments clés requis pour obtenir les résultats attendus touchant le <i>programme révisé sur l'eau potable</i> (c.-à-d. pour s'assurer que la théorie, la logique et les liens du programme avec les résultats sont solides).</p> <p><b>Mesure de suivi (g) :</b> Afficher, sur le site intranet de SC, les rôles et les responsabilités du PSFF et du Bureau de la santé publique (BSP) concernant l'eau potable.</p> <p><b>Mesure de suivi (h) :</b> Mettre à jour les rôles et les responsabilités du PSFF et du BSP liés à l'eau potable dans le document intitulé <i>Conseils pour un approvisionnement en eau potable salubre dans les secteurs de compétence fédérale</i>.</p>	<p>Directeur, Bureau de la mise en œuvre du PSFF, PSTSP, DGRP, SC</p> <p>Directeur, Bureau de la mise en œuvre du PSFF, PSTSP, DGRP, SC</p> <p>Directeur général, PSTSP, DGRP, SC</p> <p>Directeur général, PSTSP, DGRP, SC</p>	<p>31 mars 2009*</p> <p>31 mars 2009*</p> <p>31 mars 2009*</p> <p>30 septembre 2008</p> <p>* Sous réserve d'approbation de la conception du programme par le SCT</p>

Recommandations	Réponse du programme	Mesures devant être prises par le programme	Personne-ressource/ Bureau de première responsabilité	Date d'achèvement
<p><b>Succès du programme et mesure du rendement connexe</b></p> <p><i>N° 6</i> : Élaborer et mettre en œuvre une stratégie robuste de mesure du rendement, comprenant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'identification d'indicateurs du rendement pour les produits et les résultats;</li> <li>• une stratégie de collecte et de présentation des rapports incluant les sources de données, la responsabilité de la collecte, les besoins prévus en ressources pour effectuer la collecte et la présentation des rapports ainsi que le modèle et la fréquence des rapports.</li> </ul>		<p><i>Mesure de suivi (i)</i>: Élaborer les indicateurs de rendement du PSFF en matière d'eau potable en les accompagnant du processus de collecte de données ainsi que des mesures et de la fréquence des rapports, conformément au modèle logique et au cadre de responsabilisation du PSTSP; les intégrer au CGRR.</p>	<p>Directeur, Bureau de la mise en œuvre du PSFF, PSTSP, DGRP, SC</p>	<p>31 mars 2009*</p> <p>* Sous réserve d'approbation de la conception du programme par le SCT</p>
<p><b>Priorités futures</b></p> <p><i>N° 4</i> : Examiner les mécanismes possibles permettant de répondre aux besoins les plus urgents ciblés par les ministères clients lors de l'évaluation des besoins réalisée en 2007 (selon un mandat convenu).</p>	<p>Les clients (ministères et agences) ont la responsabilité d'aller chercher des conseils et de l'information auprès du PSTSP quand un besoin se rapportant à la santé au travail est ciblé.</p> <p>Le PSFF possède le savoir et la capacité pour définir, évaluer et examiner les risques pour les fonctionnaires fédéraux en matière de santé au travail ainsi que pour fournir des conseils dans ce domaine. Le PSFF reconnaît que la qualité de l'eau potable est un élément de la santé et de la sécurité au travail.</p>	<p><i>Mesure de suivi (j)</i> : Répondre aux demandes des clients en offrant des outils, des conseils et des services de consultation.</p> <p><i>Mesure de suivi (k)</i> : Étudier le rapport d'août 2007 sur les besoins des fournisseurs fédéraux d'eau potable, cibler les difficultés prioritaires concordant avec le mandat révisé de l'initiative sur l'eau potable du PSFF et établir le plan d'action visant à répondre à ces besoins dans le cadre du mandat du PSFF.</p>	<p>Directeur, Bureau de la mise en œuvre du PSFF, PSTSP, DGRP, SC</p> <p>Directeur, Bureau de la mise en œuvre du PSFF, PSTSP, DGRP, SC</p>	<p>Sur une base continue</p> <p>31 décembre 2008</p>



# **Évaluation du Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP)**

***Rapport final***

**30 avril 2008**

**Préparé pour :**  
**Santé Canada**

**Préparé par :**  
Goss Gilroy Inc.  
Conseillers en gestion  
150, rue Metcalfe, pièce 900  
Ottawa, Ontario K2P 1P1  
Tél. : (613) 230-5577  
Télec. : (613) 235-9592  
Courriel : [ggi@ggi.ca](mailto:ggi@ggi.ca)



# TABLE DE MATIÈRES

<b>Sommaire</b> .....	<b>iii</b>
<b>1.0 Introduction</b> .....	<b>1</b>
1.1 Description du programme .....	1
<b>2.0 But de l'évaluation</b> .....	<b>7</b>
2.1 Objectifs et portée de l'évaluation .....	7
2.2 Éléments et questions d'évaluation.....	7
2.3 Calendrier de l'étude d'évaluation.....	9
<b>3.0 Méthodologie</b> .....	<b>10</b>
3.1 Conception de l'évaluation .....	10
3.2 Sources de résultats.....	10
3.3 Limites/défis .....	12
3.4 Approche pour l'analyse.....	14
3.5 Éthique/protection des sujets humains : enjeux et protocole.....	16
<b>4.0 Principales constatations</b> .....	<b>17</b>
4.1 Pertinence.....	17
4.2 Conception et mise en œuvre du programme .....	28
4.3 Réussite.....	37
<b>5.0 Recommandations générales</b> .....	<b>48</b>
<b>Annexe A – Liste des acronymes</b> .....	<b>50</b>
<b>Annexe B – Matrice d'évaluation</b> .....	<b>51</b>
<b>Annexe C – Sommaire de la sélection de l'échantillon pour les entrevues</b> .....	<b>58</b>



# SOMMAIRE

## Introduction

Le rapport présente les résultats de l'évaluation du Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP). L'évaluation couvre la période allant de l'entrée en vigueur du PFCREP en 2003 à aujourd'hui. Elle a été réalisée par Goss Gilroy Inc. (GGI) Conseillers en gestion d'août 2007 à mars 2008.

## Description du programme

Le Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP) a été créé en 2003, dans le cadre de la réponse fédérale à l'enquête de Walkerton. À l'époque, il n'existait aucune exigence en matière d'inspection de l'eau potable dans les installations fédérales ni programme exhaustif d'inspection et de conformité. Même si la plupart des ministères réalisaient une certaine forme d'activités de surveillance et d'inspection, ces activités étaient incohérentes tandis que les données n'étaient ni recueillies ni gérées d'une manière coordonnée. L'objectif du programme était de fournir du leadership et de l'aide aux ministères fédéraux au niveau de la réalisation de leurs obligations réglementaires visant l'approvisionnement en eau potable salubre par la mise en œuvre d'un programme exhaustif d'inspection et de conformité. Le programme devait se pencher sur les questions de la responsabilité légale et donner l'occasion au gouvernement fédéral de faire montre de leadership et d'afficher son engagement à l'approvisionnement en eau potable salubre de la part des fournisseurs fédéraux d'eau potable.

Un budget total de 5 millions de dollars (brut) sur 5 ans ou de 1 million de dollars (brut) par année a été approuvé pour le PFCREP. Le but des activités du PFCREP visant à promouvoir l'approvisionnement en eau potable salubre par les ministères fédéraux était triple : élaborer et mettre en œuvre les éléments d'un programme de conformité; offrir du soutien et des conseils aux fournisseurs fédéraux d'eau potable; établir et mettre en œuvre un programme d'inspection afin de garantir la conformité aux Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada (RQEPC). Au cours de l'exercice 2003-2004, la direction de Santé Canada a révisé le troisième segment du mandat du programme consistant à « faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de surveillance de la conformité ». Cela a été fait à la lumière du manque d'autorité de Santé Canada à faire observer les RQEPC par les fournisseurs fédéraux d'eau potable.

Alors que son financement sur cinq ans prendra fin le 31 mars 2008, le PFCREP n'existera plus sous sa forme actuelle. Selon la direction du programme, le mandat du programme lié à l'eau sera transféré à l'Unité de soutien sur le terrain en hygiène industrielle du Bureau de la mise en œuvre du Programme de santé des fonctionnaires fédéraux. Cette intégration vise à regrouper toutes les activités touchant l'hygiène industrielle dans une même unité afin de continuer la prestation de conseils, de soutien et de directives aux ministères et aux agences fédérales sur des questions liées à l'eau par le PFCREP.

## But de l'évaluation

Le but de l'évaluation est de contribuer au processus décisionnel du PFCREP concernant les futures orientations et activités du programme et de respecter l'engagement vis-à-vis le Secrétariat du Conseil du Trésor. Les objectifs généraux de l'évaluation du PFCREP sont les suivants :

- évaluer la pertinence du programme;
- examiner le caractère approprié de la conception et de la mise en œuvre du PFCREP;
- déterminer le succès du programme.

Les questions d'évaluation traitées dans l'étude sont présentées ci-après.

### *Pertinence :*

- 1) Quels sont les risques associés au respect des obligations du gouvernement fédéral en approvisionnement d'eau potable aux fonctionnaires et aux autres personnes qui utilisent les installations fédérales?
  - a) Quel rôle le PFCREP joue-t-il dans l'atténuation des risques?
  - b) Le PFCREP est-il toujours nécessaire?
  - c) Existe-t-il d'autres programmes fédéraux, provinciaux et municipaux qui prennent en charge ces risques?
- 2) Dans quelle mesure le PFCREP rejoint-il les priorités du gouvernement fédéral?

### *Conception et mise en œuvre du programme :*

- 3) Le PFCREP est-il conçu, financé et mandaté comme il se doit pour atteindre les objectifs attendus?
- 4) Le PFCREP est-il conçu pour répondre aux besoins prioritaires des fournisseurs fédéraux d'eau potable afin qu'ils puissent satisfaire aux RQEPC? Comment le programme peut-il être amélioré?
- 5) Dans quelle mesure la mise en œuvre du programme a-t-elle été conforme à ce qui était prévu?
- 6) Les rôles et les responsabilités en ce qui concerne la mise en œuvre du programme sont-ils définis et acceptés?
  - a) Dans quelle mesure les rôles et les responsabilités conviennent-ils pour obtenir les résultats désirés du programme?
- 7) Lors la mise en œuvre du PFCREP, quels ont été les défis et les succès à surmonter?
  - a) Qu'a-t-on fait pour surmonter ces problèmes?
  - b) À date, quelles sont les leçons à retenir des succès et des défis?

### ***Progrès/succès***

- 8) Dans quelle mesure les produits attendus ont-ils été obtenus?
  - a) Outils et conseils
  - b) Communauté de pratique fédérale
  - c) Ensemble commun d'éléments d'information pour une base de données sur la conformité
  - d) Protocole d'intervention pour le partage de l'information, la notification et les enquêtes
- 9) Dans quelle mesure la sensibilisation des ministères fédéraux aux risques et aux bonnes pratiques des systèmes d'eau potable s'est-elle accrue?
- 10) Dans quelle mesure le partage des ressources donne-t-il lieu à une meilleure coordination et à une meilleure collaboration?
- 11) Dans quelle mesure la capacité fédérale de se conformer aux RQEPC et au CCT, et à faire preuve de diligence raisonnable, s'est-elle améliorée?
- 12) Dans quelle mesure la capacité fédérale d'intervenir en cas de poussées de maladies d'origine hydrique s'est-elle améliorée?
- 13) Quels sont les défis que les fournisseurs fédéraux d'eau potable doivent encore surmonter pour faire face à leurs obligations d'assurer une gestion de l'eau efficace dans les secteurs de compétence fédérale (c.-à-d. pour les fonctionnaires et les autres personnes qui vivent sur les terres fédérales ou y séjournent)?

### **Méthodes d'évaluation**

L'étude d'évaluation a été réalisée entre août 2007 et mars 2008. L'analyse de l'évaluation s'est fondée sur de multiples sources de résultats pour cibler les constatations les plus fiables. Les sources de résultats ont été produites à l'aide des méthodes de collecte de données suivantes : entrevues, étude des documents et recension des écrits. Les constatations sont basées sur l'examen et l'analyse de renseignements tirés de 57 documents, de 15 articles évalués par des pairs et d'entrevues auprès de 32 individus (dont des représentants à l'extérieur du gouvernement fédéral, des représentants de Santé Canada et des fournisseurs fédéraux d'eau potable).

### **Conclusions et recommandations**

Le Tableau 1 met en évidence les conclusions et les recommandations ayant ressorti de l'évaluation. Les recommandations sont regroupées en quatre grandes catégories : pertinence du programme; clarification du mandat, des rôles et des responsabilités et de la conception du programme; succès du programme et mesure du rendement connexe; et priorités futures.

**Tableau 1**  
**Conclusions et recommandations de l'évaluation**

Catégorie	Conclusions	Recommandations
<i>Pertinence du programme</i>	<p>À l'heure actuelle, aucun organisme du gouvernement fédéral ne travaille activement à l'exécution d'une surveillance réglementaire pour l'approvisionnement en eau potable salubre sur l'ensemble des terres et des installations fédérales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux liés à la salubrité de l'eau potable actuelle dans les immeubles fédéraux et sur les terres fédérales sont largement inconnus, ce qui pourrait occasionner gouvernement fédéral des risques juridiques possibles et des risques pour la santé des individus en ce qui a trait à la gestion de la qualité de l'eau.</li> </ul> <p>Le mandat « révisé » du PFCREP et ses principales activités n'ont pas permis au programme de s'attaquer de manière satisfaisante aux risques auxquels font face les fournisseurs fédéraux d'eau potable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une lacune importante subsiste en ce qui a trait à la conformité aux RQEPC, au CCT ainsi qu'à la diligence raisonnable.</li> </ul> <p>Il s'avère toujours nécessaire que le programme joue un rôle dans la coordination des intervenants fédéraux responsables de l'approvisionnement en eau potable salubre.</p> <p>La question de la salubrité de l'eau potable fait clairement partie du mandat de Santé Canada et du PSTSP ainsi que des priorités du gouvernement conformément à ce qui a été exprimé dans les Discours du Trône de 2004 et de 2005 et dans le Budget de 2004.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tandis que l'eau a été déclarée une priorité sur le plan du développement durable par le gouvernement en 2003, depuis 2005 aucune emphase a été mise sur l'eau dans les communications subséquentes du gouvernement au sujet des priorités.</li> </ul>	<p><b>Recommandation n° 1:</b> Élaborer et mettre en œuvre une approche fédérale coordonnée pour la gestion, l'inspection et la conformité à la réglementation de l'eau potable, notamment en clarifiant/définissant la responsabilité générale touchant la supervision réglementaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme devrait travailler plus activement à l'élaboration de cette approche (ou cadre) fédérale avec les intervenants fédéraux concernés.</li> <li>• Cette approche devrait comprendre la désignation/définition des enjeux et des défis concernant la salubrité de l'eau potable à l'intention des fournisseurs fédéraux d'eau potable en ce qui a trait aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dresser l'inventaire des systèmes d'eau potable, des procédures d'analyse et de la conformité :</li> <li>&gt; enjeux liés à la surveillance;</li> <li>&gt; pratiques exemplaires, lacunes et défis, solutions réalisables et premières étapes (p. ex. : adopter une approche fondée sur les risques).</li> </ul> </li> </ul>

Catégorie	Conclusions	Recommandations
<p><b>Clarification du mandat, des rôles et des responsabilités et de la conception du programme</b></p>	<p>Le mandat « initial » du programme qui était décrit dans les documents officiels du gouvernement sur l'élaboration d'un programme d'inspection et de conformité n'a pas été réalisé conformément à ce qui avait d'abord été prévu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La direction de Santé Canada estimait que le mandat « initial » ne faisait pas partie de l'étendue de l'autorité de Santé Canada/du PSTSP.</li> <li>• Le financement ne permettait pas de mettre en place un programme d'inspection et de conformité.</li> </ul> <p>De nombreuses difficultés ont été associées à la mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• manque de clarté quant à la conception du programme;</li> <li>• manque d'autorité concernant la réalisation du mandat « initial » du programme.</li> </ul> <p>À l'heure actuelle, la conception, le financement et le mandat révisé semblent convenir pour ce qui est de l'atteinte des résultats immédiats suivants : plus grande sensibilisation et amélioration de la coordination et de la collaboration.</p> <p>Cependant, la conception du programme et les éléments du modèle logique touchant l'atteinte des deux résultats immédiats portant précisément sur le renforcement des capacités sont douteux. Il semblerait qu'à plus court terme ces résultats soient moins susceptibles de se concrétiser à plus court terme.</p> <p>Présentement, les rôles et les responsabilités du PFCREP ne sont pas bien définis, documentés ni communiqués.</p>	<p>Il est recommandé que le programme se penche sur l'ambiguïté qui existe concernant le mandat, les rôles et les responsabilités ainsi que la conception du programme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recommandation n° 2</b> : Clarifier le mandat, les objectifs, les rôles et les responsabilités ainsi que les priorités du programme en ce qui a trait à une approche fédérale de gestion de l'eau potable, décrite précédemment.</li> <li>• <b>Recommandation n° 3</b> : Revoir le modèle logique du programme en tenant compte du mandat et des objectifs révisés et en s'assurant que le modèle logique cadre avec le programme fédéral. <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La réalisation d'une recension des écrits pour confirmer le modèle logique du programme et pour vérifier qu'il est théoriquement ancré et que des liens existent entre les objectifs, les activités et les produits connexes du programme permettra d'atteindre les résultats attendus.</li> </ul> </li> <li>• <b>Recommandation n° 5</b> : Clarifier, documenter et communiquer les rôles et les responsabilités du programme au sein de Santé Canada, du PSTSP et du GTIEP et en général, chez les fournisseurs fédéraux d'eau potable.</li> </ul>
<p><b>Succès du programme</b></p>	<p>Des progrès considérables ont été réalisés à l'égard de l'atteinte des produits décrits dans le modèle logique du programme.</p> <p>Les activités du PFCREP (et les produits connexes) semblent contribuer au : 1) le résultat immédiat de sensibilisation accrue des ministères fédéraux aux bonnes pratiques et aux risques liés aux systèmes d'eau potable; 2) résultat immédiat de la coordination et de la collaboration améliorées pour le partage des ressources.</p> <p>La mesure dans laquelle le programme a influé sur la capacité des ministères fédéraux de se conformer aux RQEPC et au CCT et de faire preuve de diligence raisonnable n'est pas clairement définie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cependant, l'évaluation a révélé que le renforcement de la capacité pour se conformer aux RQEPC et au CCT et pour faire preuve de diligence raisonnable est fortement tributaire de la sensibilisation accrue et de l'amélioration de la coordination et de la collaboration.</li> </ul>	<p>Voir la Recommandation n° 6 ci-après.</p>

Catégorie	Conclusions	Recommandations
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D'autres facteurs contribuent probablement au renforcement de la capacité, dont la participation à des séances de formation ainsi que la priorité accordée par la haute direction à la question de l'eau potable au sein du ministère par exemple.</li> </ul> <p>Il ne semble pas que le programme ait influé sur la capacité des ministères fédéraux de réagir aux poussées de maladie d'origine hydrique.</p>	
<b>Mesure du rendement connexe</b>	<p>La collecte et l'examen de mesures du rendement n'ont pas été entrepris par le programme et ils sont requis si l'on souhaite évaluer adéquatement la logique du programme et l'atteinte possible des résultats/produits attendus (soit les résultats immédiats, intermédiaires et à long terme).</p> <p>Il faudrait examiner plus en détail les progrès réalisés à l'égard de tous les résultats après la mise en place d'un cadre de mesure du rendement et du processus de collecte de données connexe.</p>	<p><b>Recommandation n° 6</b> : Élaborer et mettre en œuvre une stratégie robuste de mesure du rendement, comprenant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'identification d'indicateurs du rendement pour les produits et les résultats;</li> <li>• une stratégie de collecte et de présentation des rapports incluant les sources de données, la responsabilité de la collecte, les besoins prévus en ressources pour effectuer la collecte et la présentation des rapports ainsi que le modèle et la fréquence des rapports.</li> </ul>
<b>Priorités futures</b>	<p>Les difficultés auxquelles les fournisseurs fédéraux d'eau potable font face semblent être bien comprises et documentées par le programme et par les principaux fournisseurs fédéraux d'eau potable.</p> <p>La majorité des clients ont indiqué que le programme était en mesure de répondre à leurs besoins au moins dans une certaine mesure; ils ont mentionné précisément l'élaboration d'outils et de ressources et la prestation de conseils sur la gestion de l'eau potable.</p> <p>De nombreux besoins ont été exprimés par les ministères clients quand des travaux supplémentaires de la part du programme étaient justifiés.</p>	<p><b>Recommandation n° 4</b> : Examiner les mécanismes possibles permettant de répondre aux besoins les plus urgents identifiés par les ministères clients lors de l'évaluation des besoins réalisée en 2007 (selon un mandat convenu).</p>

# 1.0 INTRODUCTION

Le rapport présente les constatations de l'évaluation du Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP). L'évaluation a été réalisée par Goss Gilroy Inc. (GGI) Conseillers en gestion d'août 2007 à mars 2008. L'évaluation était supervisée par un Comité directeur composé de représentants du PFCREP, de la Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs (DGSESC) et de la Direction de la mesure et de l'évaluation du rendement du Ministère (DMERM).

Le rapport est divisé comme suit :

- la Section 1 présente une description du programme ainsi que le contexte général et le but de l'évaluation;
- la Section 2 contient les éléments et les questions d'évaluation;
- la Section 3 présente la méthodologie de l'évaluation, y compris les limites;
- la Section 4 fait état des principales constatations, conclusions et recommandations par question ou élément d'évaluation principal;
- la Section 5 comprend les recommandations générales;
- l'Annexe A contient une liste des acronymes utilisés tout au long du rapport;
- l'Annexe B présente la matrice d'évaluation;
- l'Annexe C donne des détails concernant la sélection de l'échantillon pour les entrevues.

## 1.1 Description du programme

### 1.1.1 Contexte<sup>1</sup>

Depuis les enquêtes de Walkerton et de North Battleford, toutes les provinces et tous les territoires ont resserré leurs exigences en matière d'eau potable, si bien que la norme de diligence dans la gestion de l'eau potable a changé au Canada. Ces enquêtes ont mis en lumière des faiblesses dans les pratiques traditionnelles, avec le résultat que la diligence raisonnable exige maintenant une approche à multiples barrières pour protéger l'eau potable, laquelle prévoit des mesures de prévention et de gestion des risques de la source au robinet et demande une compréhension plus approfondie des risques pour la santé posés par l'eau potable et des mesures connexes pour éliminer et réduire ces risques. De nombreux faits tirés de ces enquêtes concernent directement les fournisseurs fédéraux d'eau potable et ont entraîné l'élargissement des exigences relatives à la diligence raisonnable.

---

<sup>1</sup> Extrait du Cadre de référence pour l'évaluation du PFCREP, 8 décembre 2006.

Dans la foulée de Walkerton, le gouvernement fédéral a reconnu la nécessité d'élaborer une approche fédérale cohérente pour la gestion de l'eau potable. Il a convenu qu'il fallait établir une base solide et cibler les lacunes en vue de répondre aux besoins fondamentaux et de se préparer à l'évolution de la diligence raisonnable fédérale accrue sur le plan de la gestion de l'eau potable.

Le Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP) a été établi en 2003 dans le cadre de la réponse fédérale à l'enquête de Walkerton. À l'époque, il n'existait aucune exigence en matière d'inspection de l'eau potable dans les installations fédérales ni programme exhaustif d'inspection et de conformité. Même si la plupart des ministères réalisaient une certaine forme d'activités de surveillance et d'inspection, ces activités étaient incohérentes tandis que les données n'étaient ni recueillies ni gérées d'une manière coordonnée. La raison d'être du PFCREP consistait à promouvoir l'approvisionnement en eau potable salubre par les ministères fédéraux de la manière suivante : élaborer et mettre en œuvre les éléments d'un programme de conformité; appuyer et conseiller les fournisseurs fédéraux d'eau potable; établir et mettre en place un programme d'inspection pour garantir la conformité. Par ailleurs, le programme devait se pencher sur les questions de la responsabilité légale et donner l'occasion au gouvernement fédéral de faire montre de leadership et d'afficher son engagement relativement à l'approvisionnement en eau potable salubre de la part des fournisseurs fédéraux d'eau potable.

Un nouveau financement a été offert dans le cadre de la Stratégie de gestion de l'eau des Premières nations. Même si ce financement était largement orienté vers les programmes de gestion de l'eau potable des Premières nations déjà en place, une petite proportion était réservée au Programme de santé au travail et de sécurité du public (PSTSP) de la DGSESC de Santé Canada. Voilà qui marquait le début du PFCREP.

Au cours de l'exercice 2003-2004, la direction de Santé Canada a révisé le troisième segment du mandat du programme consistant à « faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de surveillance de la conformité ». Cela a été fait à la lumière du manque d'autorité de Santé Canada concernant la vérification de la conformité des fournisseurs fédéraux d'eau potable à l'égard des RQEPC.

### ***Orientation actuelle***

Alors que son financement sur cinq ans prendra fin le 31 mars 2008, le PFCREP n'existera plus sous sa forme actuelle. Selon la direction du programme, le mandat du programme lié à l'eau sera transféré à l'Unité de soutien sur le terrain en hygiène industrielle, du Bureau de la mise en œuvre du Programme de santé des fonctionnaires fédéraux. Cette intégration vise à mettre à profit les synergies qui existent entre les deux programmes et à regrouper toutes les activités touchant l'hygiène industrielle dans une même unité. De plus, elle permet de s'assurer que le travail se rapportant à la prestation de conseils, de soutien et de directives aux ministères et aux agences fédérales sur des questions liées à l'eau se poursuit en étroite collaboration avec les intervenants.

## 1.1.2 Objectifs et activités du programme

L'objectif « initial » du PFCREP était d'aider les ministères fédéraux à remplir leurs obligations réglementaires touchant l'approvisionnement en eau potable salubre par la mise en œuvre d'un programme exhaustif d'inspection et de conformité.

Les principales activités devant être entreprises dans le cadre du mandat « initial » du PFCREP étaient les suivantes<sup>2</sup> :

1. élaborer et mettre en œuvre les éléments d'un programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable;
2. offrir du soutien et des conseils aux fournisseurs fédéraux d'eau potable dont une stratégie de communication pour les employeurs et les employés;
3. établir et mettre en œuvre un programme d'inspection afin de garantir la conformité aux RQEPC.

Après avoir réorienté les engagements du programme au cours de l'exercice 2003-2004, les efforts ont été convergés afin de réaliser les deux premières activités « initiales ». Les efforts ont été combinés à la mise en œuvre de mesures de diligence raisonnable en vue d'accroître la conformité fédérale aux RQEPC. Cependant, le programme n'a pas poursuivi la troisième activité de l'objectif « initial » du PFCREP (qui est notée plus haut), mais a plutôt décidé de « faciliter » l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de conformité.

## 1.1.3 Modèle logique du programme

Le modèle logique<sup>3</sup> du programme qui est présenté au Tableau 1.1, a été élaboré en 2006 au cours de l'étape de planification préliminaire de l'évaluation du PFCREP. Il visait à structurer les activités réalisées depuis 2003-2004 et à les lier aux produits et aux résultats consécutifs du programme. D'après son mandat « révisé », les trois principales activités effectuées de 2003 à 2007 par le PFCREP sont les suivantes :

- offrir du soutien et des conseils;
- coordonner les intervenants;
- faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de conformité.

---

<sup>2</sup> Mandat, objectif et principales activités tels qu'ils sont notés dans les documents officiels du gouvernement.

<sup>3</sup> Santé Canada, Cadre de référence pour l'évaluation du PFCREP, 8 décembre 2006, page 8.

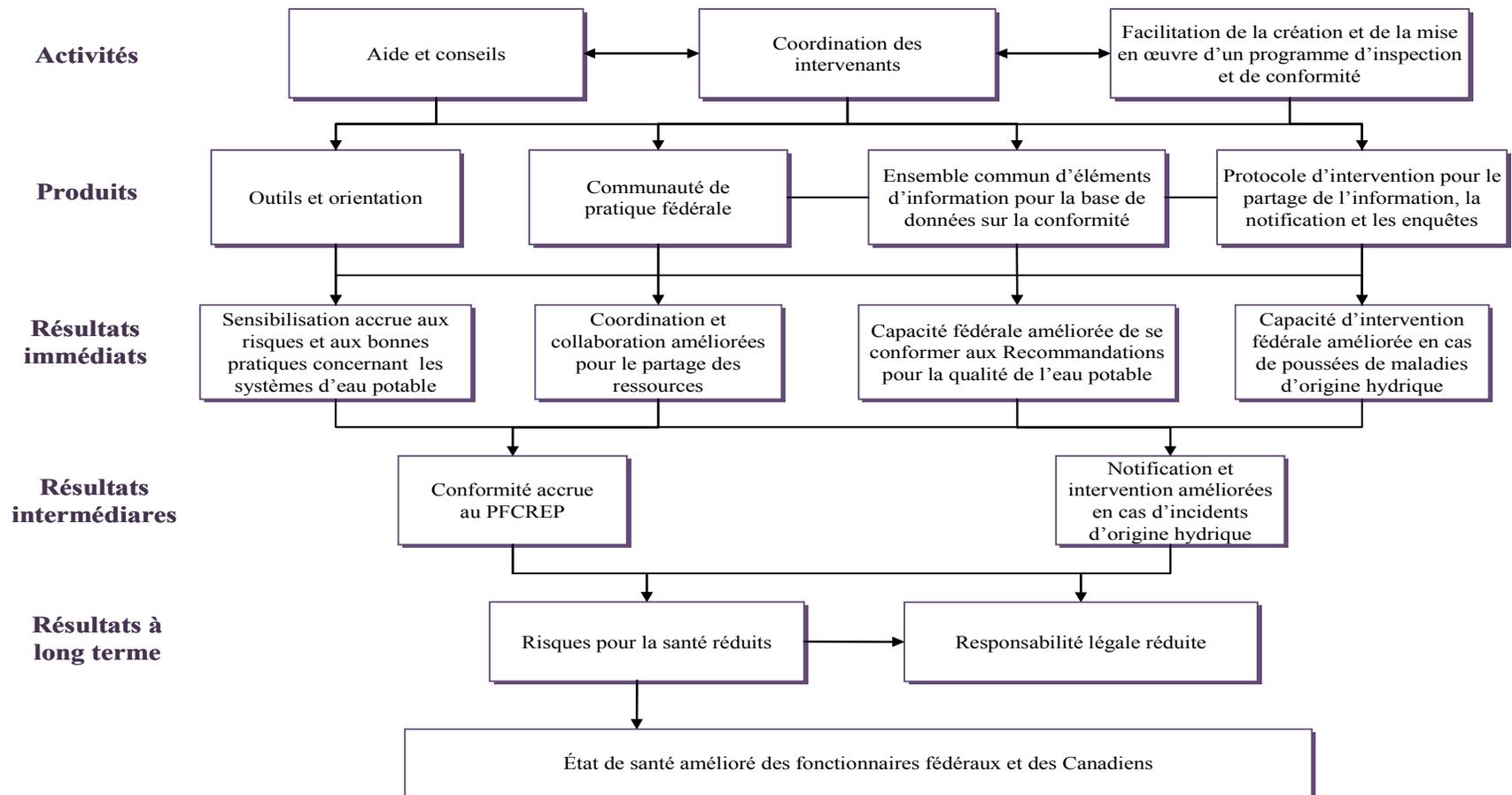
### 1.1.4 Population cible

En ce qui a trait à la population cible, les bénéficiaires visés immédiats du programme sont les ministères et agences fédérales ayant la responsabilité de l'approvisionnement en eau potable à leurs employés. Les employés fédéraux et les individus qui visitent les terres fédérales ou les installations fédérales sont les bénéficiaires finaux du programme puisqu'ils auront accès à de l'eau potable salubre. Bien que tous les ministères et agences fédérales soient obligés de fournir de l'eau potable aux employés fédéraux et aux individus utilisant leurs installations en vertu du Code canadien du travail (CCT) et de ses règlements, une proportion importante des systèmes d'eau sont du ressort d'environ 13 fournisseurs fédéraux d'eau potable, dont le ministère de la Défense nationale, le Service correctionnel du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Pêches et Océans Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Agence Parcs Canada, Affaires étrangères et Commerce international Canada (AECIC), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Idem, page 7.

**Tableau 1.1 Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable (PFCREP) Modèle logique**



## 1.1.5 Financement du programme

Un budget total de 5 millions de dollars (brut) sur 5 ans ou de 1 million de dollars (brut) par année a été approuvé pour le PFCREP. Après les déductions ministérielles, l'enveloppe annuelle totalise 761 459 \$<sup>5</sup>.

Les dépenses réelles du PFCREP sur le plan du fonctionnement et de l'entretien (F & E) ainsi que des salaires au cours des exercices 2003-2004 à 2007-2008 sont décrites au Tableau 1.2<sup>6</sup>.

<b>Tableau 1.2</b>					
<b>Dépenses du PFCREP – F &amp; E et salaires</b>					
	<b>2003-2004</b>	<b>2004-2005</b>	<b>2005-2006</b>	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>
<b>F &amp; E</b>	75 805 \$	248 289 \$	292 198 \$	227 010 \$	307 516 \$
<b>Salaires</b>	145 000 \$	290 756 \$	254 600 \$	254 600 \$	254 600 \$
<b>Total</b>	220 805 \$	539 045 \$	546 798 \$	481 610 \$	562 116 \$

Le Tableau 1.3 qui suit représente les coûts des projets réalisés pour appuyer les trois principales activités du PFCREP (soit offrir du soutien et des conseils, coordonner les intervenants et faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de conformité).

<b>Tableau 1.3</b>				
<b>Dépenses en F &amp; E du PFCREP – Activités principales<sup>7</sup></b>				
<b>Activités principales du PFCREP</b>	<b>2004-2005</b>	<b>2005-2006</b>	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>
Offrir du soutien et des conseils	25 000 \$	26 384 \$	17 900 \$	10 686 \$
Coordonner les intervenants	67 289 \$	92 695 \$	91 300 \$	105 600 \$
Faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de conformité	156 000 \$	173 119 \$	117 810 \$	191 230 \$
<b>Total – F &amp; E</b>	248 289 \$	292 198 \$	227 010 \$	307 516 \$

<sup>5</sup> Idem, page 7.

<sup>6</sup> D'après les rapports sur les écarts et le budget du programme pour chaque exercice. Les variations dans les sommes consacrées au F & E d'un exercice à l'autre s'expliquent par le transfert de montants pour couvrir les autres dépenses organisationnelles et administratives.

<sup>7</sup> Idem. Non disponible pour 2003-2004.

## 2.0 BUT DE L'ÉVALUATION

Le but de l'évaluation est de contribuer au processus décisionnel des activités sur l'eau potable au sein du Programme de santé des fonctionnaires fédéraux en ce qui a trait aux orientations et aux activités futures touchant l'eau potable. Par ailleurs, l'évaluation a été réalisée pour faire suite à un engagement du Conseil du Trésor (CT) au sujet de la tenue d'une telle évaluation.

### 2.1 Objectifs et portée de l'évaluation

Les objectifs généraux de l'évaluation du PFCREP sont les suivants :

- évaluer la pertinence du programme;
- examiner le caractère approprié de la conception et de la mise en œuvre du PFCREP;
- déterminer le succès du programme.

L'évaluation du PFCREP fournit aux dirigeants du PSTSP de l'information qui oriente leur processus décisionnel, renforce leur capacité de faire rapport sur les progrès du PFCREP et cible les points à améliorer. Elle renseigne également les ministères fédéraux fournisseurs et le public sur le succès général du programme à ce jour quant aux progrès réalisés relativement à l'atteinte du but global consistant à aider les fournisseurs fédéraux à offrir de l'eau potable salubre qui satisfait aux Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada (RQEPC).

De plus, les constatations de l'évaluation seront prises en compte dans la décision du Conseil du Trésor sur le renouvellement du programme, dans le cadre d'une présentation provenant du Programme de santé des fonctionnaires fédéraux (soit au sein du PSTSP), au cours de l'exercice 2008-2009.

### 2.2 Éléments et questions d'évaluation

Cette section décrit les principaux éléments d'évaluation et les questions connexes examinées pour l'évaluation. Les éléments d'évaluation sont les points généraux devant être examinés dans le cadre d'une évaluation, tandis que les questions d'évaluation sont les questions plus précises auxquelles il faut répondre pour être en mesure de bien cerner chaque élément d'évaluation.

Les principaux points examinés au moyen de cette évaluation sont les suivants :

- pertinence;
- conception et mise en œuvre du programme;
- succès.

## ➤ **Pertinence**

---

- 1) Quels sont les risques associés au respect des obligations du gouvernement fédéral en approvisionnement d'eau potable salubre aux fonctionnaires et aux autres personnes qui utilisent les installations fédérales?
  - a) Quel rôle le PFCREP joue-t-il dans l'atténuation des risques?
  - b) Le PFCREP est-il toujours nécessaire?
  - c) Existe-t-il d'autres programmes fédéraux, provinciaux et municipaux qui prennent en charge ces risques?
- 2) Dans quelle mesure le PFCREP rejoint-il les priorités du gouvernement fédéral?

## ➤ **Conception et mise en œuvre du programme**

---

- 3) Le PFCREP est-il conçu, financé et mandaté comme il se doit pour atteindre les objectifs attendus?
- 4) Le PFCREP est-il conçu pour répondre aux besoins prioritaires des fournisseurs fédéraux d'eau potable afin qu'ils puissent satisfaire aux RQEPC? Comment le programme peut-il être amélioré?
- 5) Dans quelle mesure la mise en œuvre du programme a-t-elle été conforme à ce qui était prévu?
- 6) Les rôles et les responsabilités en ce qui concerne la mise en œuvre du programme sont-ils définis et acceptés?
  - a) Dans quelle mesure les rôles et les responsabilités conviennent-ils pour obtenir les résultats désirés du programme?
- 7) Lors de la mise en œuvre du PFCREP, quels ont été les défis et les succès à surmonter?
  - a) Qu'a-t-on fait pour surmonter ces problèmes?
  - b) À date quelles sont les leçons à retenir des succès et des défis?

## ➤ **Progrès/succès**

---

- 8) Dans quelle mesure les produits attendus ont-ils été obtenus?
  - a) Outils et conseils
  - b) Communauté de pratique fédérale

- c) Ensemble commun d'éléments d'information pour une base de données sur la conformité
  - d) Protocole d'intervention pour le partage de l'information, la notification et les enquêtes
- 9) Dans quelle mesure la sensibilisation des ministères fédéraux aux risques et aux bonnes pratiques des systèmes d'eau potable a-t-elle été accrue?
  - 10) Dans quelle mesure le partage des ressources donne-t-il lieu à une meilleure coordination et à une meilleure collaboration?
  - 11) Dans quelle mesure la capacité fédérale de se conformer aux RQEPC et au CCT, et à faire preuve de diligence raisonnable, s'est-elle améliorée?
  - 12) Dans quelle mesure la capacité fédérale d'intervenir en cas de poussées de maladies d'origine hydrique s'est-elle améliorée?
  - 13) Quels sont les défis que les fournisseurs fédéraux d'eau potable doivent encore surmonter pour faire face à leurs obligations d'assurer une gestion de l'eau efficace dans les secteurs de compétence fédérale (c.-à-d. pour les fonctionnaires et les autres personnes qui vivent sur les terres fédérales ou y séjournent)?

## **2.3 Calendrier de l'étude d'évaluation**

L'étude d'évaluation a été menée entre août 2007 et mars 2008. La phase de planification et d'élaboration des outils a eu lieu entre août et octobre 2007; elle a été suivie de la collecte de données pour les trois sources de résultats, qui s'est déroulée en novembre et en décembre 2007. L'analyse des données et la rédaction du rapport ont été effectuées entre décembre 2007 et mars 2008.

## 3.0 MÉTHODOLOGIE

### 3.1 Conception de l'évaluation

L'approche d'évaluation a été conçue pour analyser les mécanismes de prestation et, par l'entremise d'entrevues, d'études de documents et d'une recension des écrits, pour cibler les risques, les lacunes et les futurs besoins des fournisseurs fédéraux d'eau en matière de gestion de la qualité de l'eau potable. L'évaluation a abordé les différents aspects des activités, des processus et des résultats préliminaires du programme en fonction des éléments et des questions d'évaluation et de la mesure dans laquelle le programme réussit à atteindre les résultats souhaités. Finalement, l'approche proposée offre des recommandations sur des corrections possibles et de nouvelles priorités pour le programme.

L'évaluation se concentre sur les éléments d'évaluation qui précèdent et utilise de multiples champs d'enquête pour répondre aux questions d'évaluation. Le Tableau 3.1 (page 13) présente la portée de chaque source de résultats, ainsi que les outils élaborés, les critères d'inclusion, les limites des données et les stratégies d'atténuation. L'Annexe B (page 52) présente une matrice d'évaluation ayant défini les indicateurs de rendement pour chaque question d'évaluation et la méthode de collecte de données pour chaque indicateur.

### 3.2 Sources de résultats

Voici les trois principales sources de résultats pour les constatations de l'évaluation :

- 1) entrevues;
- 2) étude des documents;
- 3) recension des écrits

#### 3.2.1 Entrevues

Des entrevues ont été réalisées pour étoffer la plupart des questions d'évaluation (p. ex. : valider les liens de causalité dans le modèle logique; donner une rétroaction sur la réalisation des résultats). Dans l'ensemble, 32 entrevues ont été menées auprès des deux catégories de répondants :

- 1) intervenants à l'extérieur du gouvernement fédéral;
- 2) clients et intervenants du gouvernement fédéral.

### **1) *Intervenants à l'extérieur du gouvernement fédéral***

Cinq entrevues ont été réalisées avec des intervenants à l'extérieur du gouvernement fédéral. Les intervenants externes sont ceux qui sont au courant des pratiques exemplaires et des risques en matière de gestion de l'eau potable, qui connaissent les exigences relatives à la surveillance de l'eau potable et qui sont susceptibles d'avoir une opinion sur la pertinence et la conception, en général, d'un programme présentant les grands objectifs du PFCREP.

### **2) *Clients et intervenants du gouvernement fédéral***

Vingt-sept (27) entrevues ont été menées auprès de clients et d'intervenants du gouvernement fédéral. Plus précisément, il s'agissait de 11 clients (que l'on définissait comme des membres du GTIEP puisqu'ils représentent les ministères fédéraux qui sont les principaux fournisseurs d'eau potable), de 2 ministères ou agences fédérales qui n'ont pas eu accès aux services du PFCREP et de 14 représentants de Santé Canada, dont des représentants du PFCREP.

Dans la plupart des cas, les informateurs clés ont été désignés dans un but précis selon les critères de sélection de l'échantillon pour les entrevues qui sont décrits dans le plan de travail de l'évaluation. Les participants ont été sciemment sélectionnés à l'aide de cette approche en raison de leurs connaissances ou expériences particulières touchant l'eau potable ou le programme en soi. D'autres détails (dont la raison d'être de leur intégration) se trouvent à l'Annexe C (page 68).

## **3.2.2 Étude des documents**

Cinquante-sept documents ont été étudiés en vue de mieux comprendre les activités entreprises à ce jour par le PFCREP et les produits connexes obtenus. Deux grandes catégories de documents ont été consultées : les documents de programme et les autres documents. Les documents de programme sont ceux produits par le programme dans le cadre de la mise en œuvre et de l'exécution du PFCREP. Les autres documents sont ceux préparés par des organisations de l'extérieur du programme. De plus, les progrès réalisés à l'égard des résultats immédiats, intermédiaires et à long terme sont évalués au moyen de l'étude des documents.

## **3.2.3 Recension des écrits**

Quinze articles ont été examinés dans le cadre de la recension des écrits en vue de recueillir de l'information sur des enjeux liés à la pertinence et à la conception du programme. La documentation ciblée pour l'analyse : 1) a décrit les risques associés à la gestion de l'eau potable; 2) a défini les pratiques exemplaires et les principales caractéristiques de programmes de gestion de l'eau potable appropriés/couronnés de succès (incluant notamment des programmes gouvernementaux et des programmes d'inspection et de conformité).

La documentation a été choisie en suivant un protocole défini dans le plan de travail de l'évaluation, qui comprenait une recherche à l'aide de termes prédéterminés dans des revues évaluées par des pairs. Les résumés de la documentation ont été étudiés selon les critères d'inclusion et d'exclusion du protocole. Le sous-ensemble de sources répondant aux critères a par la suite été examiné, tandis que les constatations importantes ont été documentées dans une base de données regroupant les constatations de l'évaluation par question d'évaluation.

### **3.3 Limites/défis**

Un des principaux défis de l'évaluation était l'absence de données quantitatives correspondant aux éléments du modèle logique. Par conséquent, alors que des preuves quantitatives étaient utilisées quand il était possible de le faire, des preuves qualitatives ont été grandement utilisées.

L'une des limites importantes de la conception de l'évaluation est la grande dépendance aux données qualitatives provenant des entrevues. Les entrevues ne peuvent fournir que des preuves anecdotiques et des éléments probants fondés sur des opinions par rapport aux éléments d'évaluation. Ainsi, l'utilisation de multiples sources de résultats était essentielle pour confirmer (ou réfuter) les constatations tirées des entrevues. De plus, les preuves tirées des entrevues ont été validées à l'aide des preuves documentées et de la documentation disponible.

Voir Tableau 3.1 (page 13) pour connaître les principales limites et les stratégies d'atténuation utilisées pour chaque méthode de collecte de données.

**Tableau 3.1**  
**Résumé des méthodes de collecte de données**

	<b>Étude des documents</b>	<b>Recension des écrits</b>	<b>Entrevues</b>
<b>Portée</b>	213 documents désignés pour un examen éventuel.  57 documents examinés ayant contribué à des preuves clés.	62 résumés choisis pour un examen éventuel.  15 articles étudiés du point de vue des risques auxquels font face les fournisseurs d'eau potable, des risques liés à la gestion de l'eau potable ou des deux.	Voir l'Annexe C pour obtenir de l'information concernant la population totale.  32 individus interviewés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 intervenants externes;</li> <li>• 27 clients et intervenants du gouvernement fédéral.</li> </ul>
<b>Outils élaborés</b>	Base de données des constatations de l'évaluation comprenant des champs pour l'étude des documents liés aux questions d'évaluation.	Base de données des constatations de l'évaluation comprenant des champs pour l'étude des documents liés aux questions d'évaluation.	Quatre guides d'entrevue préparés (un pour chacun des groupes suivants : intervenants externes, personnel de SC, clients et non-clients). Base de données des constatations de l'évaluation comprenant des champs pour l'étude des documents liés aux questions d'évaluation.
<b>Critères d'inclusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information touchant directement l'approvisionnement d'eau potable et/ou la gestion de l'eau potable.</li> <li>• Preuves fournies liées aux questions d'évaluation.</li> <li>• Information produite depuis 2003.</li> <li>• Versions finales consultées quand il était possible de le faire (plutôt que les versions provisoires).</li> <li>• Autres documents que ceux du programme grandement consultés et représentant un accord général.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuves fournies liées aux questions d'évaluation.</li> <li>• Publications dans des revues évaluées par des pairs.</li> <li>• Sources canadiennes traitées en priorité.</li> <li>• Publication en 2000 et après.</li> <li>• Information touchant les obligations du gouvernement de fournir de l'eau potable sûre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individus ayant des connaissances liées aux questions d'évaluation.</li> <li>• Connaissance de la gestion de l'eau potable, des risques connexes et de l'obligation du gouvernement fédéral d'approvisionner de l'eau potable salubre.</li> <li>• Connaissance du PFCREP (quand il est raisonnable de s'attendre à une telle connaissance).</li> <li>• Clients et non-clients devant être fournisseurs d'eau potable.</li> <li>• En poste depuis au moins un an.</li> </ul>
<b>Limites/ défis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de données quantitatives liées à l'évaluation de la conformité et des risques.</li> <li>• Échéances limitées – incapacité d'examiner tous les documents pertinents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recension des écrits n'ayant pas permis de découvrir un programme comparable au Canada ou ailleurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petit nombre d'individus interviewés.</li> <li>• Subjectivité des informateurs clés en fonction de leur propre expérience; constatations de nature anecdotique.</li> </ul>
<b>Atténuation des limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation se fondant sur une évaluation qualitative du risque seulement.</li> <li>• Choix des documents les plus pertinents pour l'étude.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse systématique de tous les résumés d'articles pour établir la pertinence de les inclure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principaux fournisseurs d'eau potable ciblés. De plus, choix de répondants connaissant la gestion de l'eau potable.</li> <li>• Approche de sélection des répondants dirigée par un conseiller ou approche de recensement utilisée pour atténuer les limites. De plus, consultation d'une combinaison de répondants ayant des points de vue différents.</li> </ul>

## 3.4 Approche pour l'analyse

Les constatations de toutes les sources de résultats ont été consignées dans une base de données Access, par question d'évaluation et par indicateur. En plus de la source (entrevues, étude des documents ou recension des écrits), le genre d'entrevue (intervenant externe ou client) et le genre de documents (documents de programme ou autres documents) ont été cités afin que toutes les constatations se rapportant à un genre ou à une source en particulier puissent être visualisées et analysées séparément ainsi qu'avec d'autres sources. Le Tableau 3.2 (page 15) présente un sommaire des méthodes de collecte de données et les preuves connexes qui ont été utilisées pour répondre à chaque question d'évaluation.

Bien que cette approche d'analyse contribue à organiser l'information, l'analyse est demeurée qualitative. Les réponses obtenues au cours des entrevues ont été analysées et rapportées de manière à faire ressortir des thèmes clés (soit des éléments communs des constatations) tirés des constatations. Cependant, alors que les constatations rapportent de l'information sur la fréquence (les nombres et les pourcentages réels) pour toutes les réponses des entrevues présentées, ces nombres doivent être traités avec prudence puisque seul un petit nombre d'individus ont été consultés dans l'ensemble ( $n = 32$ ) en grande partie, à l'aide d'une approche d'échantillonnage intentionnelle.

Au moment de la préparation du rapport provisoire, toutes les sources de résultats ont été validées et résumées en fonction de chaque grand élément et de chaque grande question d'évaluation. L'équipe d'évaluation cherchait à définir une tendance relativement aux constatations, ou des thèmes, à travers toutes les sources de résultats pour chaque question, puisque aucune source de résultats ne peut être généralisée par elle-même. Dans le cas des écarts notés, des efforts ont été faits pour présenter les différentes constatations et pour chercher une explication aux opinions ou aux constatations divergentes.

**Tableau 3.2**  
**Sommaire des éléments d'évaluation, des questions et des méthodes de collecte de données**

Éléments et questions d'évaluation	Étude des documents	Recension des écrits	Entrevues
<i><b>Pertinence</b></i>			
1. Quels sont les risques associés au respect des obligations du gouvernement fédéral de fournir une eau potable aux fonctionnaires et aux autres personnes qui utilisent les installations fédérales? a) Quel rôle le PFCREP joue-t-il dans l'atténuation des risques? b) Le PFCREP est-il toujours nécessaire? c) Existe-t-il d'autres programmes fédéraux, provinciaux et municipaux qui prennent en charge ces risques?	✓	✓	✓
2. Dans quelle mesure le PFCREP rejoint-il les priorités du gouvernement fédéral?	✓		✓
<i><b>Conception/mise en œuvre</b></i>			
3. Le PFCREP est-il conçu, financé et mandaté comme il se doit pour atteindre les objectifs attendus?	✓	✓	✓
4. Le PFCREP est-il conçu pour répondre aux besoins prioritaires des fournisseurs fédéraux d'eau potable afin qu'ils puissent satisfaire aux RQEPC? Comment le programme peut-il être amélioré?	✓		✓
5. Dans quelle mesure la mise en œuvre du programme a-t-elle été conforme à ce qui était prévu?	✓		✓
6. Les rôles et les responsabilités en ce qui concerne la mise en œuvre du programme sont-ils définis et acceptés? a) Dans quelle mesure les rôles et les responsabilités conviennent-ils pour obtenir les résultats désirés du programme?	✓		✓
7. Lors de la mise en œuvre du PFCREP, quels ont été les défis et succès à surmonter? a) Qu'a-t-on fait pour surmonter ces problèmes? b) À date, quelles sont les leçons à retenir des succès et des défis?	✓		✓
<i><b>Progrès/succès</b></i>			
8. Dans quelle mesure les produits attendus ont-ils été obtenus? a) Outils et conseils b) Communauté de pratique fédérale c) Ensemble commun d'éléments d'information pour une base de données sur la conformité d) Protocole d'intervention pour le partage de l'information, la notification et les enquêtes	✓		✓
9. Dans quelle mesure la sensibilisation des ministères fédéraux aux risques et aux bonnes pratiques des systèmes d'eau potable s'est-elle accrue?	✓		✓
10. Dans quelle mesure le partage des ressources donne-t-il lieu à une meilleure coordination et à une meilleure collaboration?	✓		✓
11. Dans quelle mesure la capacité fédérale de se conformer aux RQEPC et au CCT, et à faire preuve de diligence raisonnable, s'est-elle améliorée?	✓		✓
12. Dans quelle mesure la capacité fédérale d'intervenir en cas de poussées de maladies d'origine hydrique s'est-elle améliorée?	✓		✓
13. Quels sont les défis que les fournisseurs fédéraux d'eau doivent encore surmonter pour faire face à leurs obligations d'assurer une gestion de l'eau efficace dans les secteurs de compétence fédérale (c.-à-d. pour les fonctionnaires et les autres personnes qui vivent sur les terres fédérales ou y séjournent)?	✓		✓

### **3.5 Éthique/protection des sujets humains : enjeux et protocole**

Tous les renseignements fournis par les informateurs clés ont été traités conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Tout renseignement recueilli par Santé Canada pouvant être protégé par les Lois a été traité de manière confidentielle; seuls les résultats regroupés ont été rapportés. De plus, la firme Goss Gilroy Inc. est guidée par des lignes directrices professionnelles et éthiques en matière de recherche qu'elle est tenue de suivre. Toutes les réponses ont été analysées sous une forme regroupée.

## 4.0 PRINCIPALES CONSTATATIONS

Les constatations de la présente évaluation ont été organisées de manière à répondre à chaque question d'évaluation. Pour chaque question, une brève description de la raison pour laquelle la question a été posée est fournie. Ensuite, des preuves tirées de l'étude des documents, de la recension des écrits ou des entrevues sont données afin de formuler une réponse à la question d'évaluation. La conclusion et toutes les recommandations touchant précisément la question sont ensuite présentées.

### 4.1 Pertinence

#### ***Question d'évaluation 1***

Quels sont les risques associés au respect des obligations du gouvernement fédéral en matière d'approvisionnement d'eau potable aux fonctionnaires et aux autres personnes qui utilisent les installations fédérales?

- a) Quel rôle le PFCREP joue-t-il dans l'atténuation des risques?
- b) Le PFCREP est-il toujours nécessaire?
- c) Existe-t-il d'autres programmes fédéraux, provinciaux et municipaux qui prennent en charge ces risques

Cette question a été posée pour placer le PFCREP dans le contexte général des risques liés à l'eau potable et de la gestion de l'eau potable. Le rôle du programme et la nécessité de conserver ce dernier ont aussi été examinés.

#### ***1 Risques liés à l'approvisionnement d'eau potable salubre***

Il existe une multitude de risques liés à l'approvisionnement d'eau potable salubre. La documentation cite non seulement des contaminants mais aussi des situations où les risques liés à l'eau potable sont accrus. Les contaminants contenus dans l'eau potable et dans les sources d'eau peuvent être des agents microbiologiques (p. ex. : bactéries et virus pathogènes; parasites protozoaires), des biotes aquatiques (p. ex. : algues bleues), des produits chimiques inorganiques (p. ex. : métaux comme le cuivre et le plomb; substances comme le cyanure, le nitrate ou le fluorure), des produits chimiques organiques (p. ex. : trihalométhane (THM); dichlorodiphényltrichloroéthane (DDT); tétrachlorure; dieldrine) ou des produits radiochimiques (y compris les produits radiochimiques naturels et artificiels)<sup>8</sup>. La documentation met en

<sup>8</sup> McKay, Jennifer et Anthony Moeller. « Is risk associated with drinking water in Australia of significant concern to justify mandatory regulation? » dans *Environmental Management*, vol. 28, n° 4, p. 469-481. 2001. Conclusions validées également dans Schuster, Corrine J. et coll. « Infectious disease outbreaks related to drinking water in Canada, 1974-2001 » dans *La revue canadienne de santé publique*, juillet/août 2005, vol. 96, n° 4, p. 254-258.

évidence un certain nombre de situations qui se sont révélées être à l'origine d'une augmentation des risques liés à l'approvisionnement d'eau potable salubre, dont les suivantes : temps violent (p. ex. : pluie), défaillances au niveau du traitement de l'eau, systèmes de distribution de l'eau inadéquats, emplacement (p. ex. : source vulnérable à des influences extérieures, comme des animaux, l'utilisation des terres à proximité et la proximité des égouts) et erreur humaine<sup>9</sup>.

Des informateurs clés qui connaissent les risques liés à l'eau potable ont réitéré bon nombre des risques soulignés précédemment. Cependant, en ce qui a trait aux points plus pertinents dans le contexte du gouvernement fédéral, les répondants ont mentionné que les circonstances suivantes exacerbent les risques <sup>10</sup> :

- la diversité géographique, les petits endroits ou les emplacements éloignés (point mentionné par quatre clients et par trois employés de SC);
- le manque de financement pour réaliser des inspections, des activités de formation et des initiatives de gestion de l'eau potable en général (point mentionné par cinq clients et par un employé de SC);
- l'absence d'orientation ou d'aide concernant la manière dont les ministères peuvent satisfaire aux RQEP (point mentionné par deux clients et par un employé de SC);
- l'absence de sensibilisation, de connaissances et de compréhension quant aux responsabilités des ministères touchant la salubrité de l'eau potable (point mentionné par un client et par un employé de SC).

Deux grands risques pour le gouvernement fédéral ont été ciblés en cas de poussée/épidémie. Premièrement, il existe les risques liés à la responsabilité (point mentionné par deux répondants de SC et sous-entendu dans d'autres entrevues par la référence à l'obligation fondamentale de fournir de l'eau potable). Deuxièmement, on constate des risques associés à la perte de la confiance du public et à la perte de la réputation (points mentionnés par deux répondants de SC). Dans les deux cas, ces risques ont également été grandement soulignés dans la littérature<sup>11</sup>.

Par ailleurs, une gestion inadéquate des systèmes d'eau potable aujourd'hui risque d'entraîner plus tard une hausse importante des coûts associés au règlement du problème. Un répondant de SC a cité, à titre d'exemple, un fournisseur fédéral d'eau potable qui choisit de fournir de l'eau embouteillée au lieu de dépenser les fonds nécessaires (dépenses en capital) afin d'améliorer le système d'eau potable, donc pour régler le problème.

---

<sup>9</sup> Information appuyée par les publications suivantes : S.E. Hruddy et coll. « A fatal waterborne disease epidemic in Walkerton, Ontario: comparison with other waterborne outbreaks in the developed world » dans *Water Science and Technology*, vol. 47, n° 3, p. 7-14, 2003; Schuster et coll. (2005); Whelan, J.J. et K. Willis, « Problems with provision: barriers to drinking water quality and public health in rural Tasmania, Australia » dans *Rural and Remote Health*, vol. 7, n° 627 (en ligne), 2007.

<sup>10</sup> Nota : Certains répondants ont mentionné plus d'une circonstance.

<sup>11</sup> Exemple : Whelan et Willis (2005) et Moore, L.F. et S.B. Watson, « The Ontario Water Works Consortium: a functional model of source water management and understanding » dans *Water Science and Technology*, vol. 55, n° 5, 2007.

Un risque pour la santé publique connexe touchant l'approvisionnement d'eau potable salubre donne une image floue de la mesure dans laquelle il existe un problème ou un risque permanent pour la santé humaine (la conclusion est appuyée par la supériorité de la littérature et par les informateurs clés). Bien que certains incidents, comme ceux de Walkerton et de North Battleford, soient bien connus et qu'ils aient joué un rôle essentiel dans l'amélioration de la sensibilisation aux risques liés à la salubrité de l'eau potable, l'état actuel des données de surveillance nationale (médiocres/ manquantes) et des obligations redditionnelles sur la qualité de l'eau au niveau fédéral (inexistantes) ne permet pas de communiquer adéquatement les risques. [Traduction] « Une connaissance incomplète présente en soi un impondérable majeur; en ce qui a trait à la méthode d'évaluation des risques, son absence partielle ou un affichage inadéquat devrait être catégorisé comme un risque substantiel et important. »<sup>12</sup> Des informateurs clés (5 des 11 clients ou 45 %; 3 des 14 employés de SC ou 27 %) ont également souligné ce risque en faisant part de leurs préoccupations relatives aux mécanismes inadéquats de surveillance et de reddition au niveau fédéral (en raison du manque de personnel et de l'absence de systèmes).

En raison d'une mauvaise évaluation de l'incidence et des conséquences d'une eau potable contaminée, il est difficile de définir l'importance du besoin de mettre en place des mesures de prévention plus dynamiques (dont des mesures correctives). Comme il a été démontré en Angleterre et au Pays de Galles, une fois que [traduction] « les données sur la qualité de l'eau ont été produites à l'aide des nouveaux régimes de surveillance, ... on possédait désormais les faits pour démontrer exactement où les problèmes se situaient et quelle était leur gravité. Les nouvelles données plus étoffées représentaient la façon la plus rigoureuse de montrer... que des fonds étaient requis pour faciliter les mesures correctives. »<sup>13</sup>

### **Caractéristiques d'un programme de gestion de l'eau potable**

Dans les pays développés, il existe deux modèles fondamentaux pour les programmes de gestion de l'eau potable : 1) des normes applicables à l'échelle nationale (comme aux États-Unis et au Royaume-Uni); 2) des lignes directrices nationales adoptées en entier ou en partie dans la réglementation provinciale ou territoriale (comme au Canada et en Australie)<sup>14</sup>. Cependant, le fait qu'un programme soit réglementé ou non n'est pas une garantie en soi de la salubrité de l'eau potable. Dans les faits, les programmes de réglementation ont tendance à être davantage réactifs que proactifs puisqu'ils mettent l'accent sur la vérification par épreuves et non sur la gestion<sup>15</sup>.

La recension des écrits donne à penser que la gestion de l'eau potable devrait se concentrer sur l'amélioration continue afin de s'assurer que les trois principaux systèmes d'approvisionnement

---

<sup>12</sup> McKay et Moeller, 2001. Page 478.

<sup>13</sup> May, A. « The benefits of drinking water quality regulation – England and Wales » dans *Water Science and Technology*, vol. 54, n° 11-12, 2006. Page 389.

<sup>14</sup> Hoffbuhr, Jack W., « The regulatory paradox » dans *American Water Works Association Journal*, mai 2001, vol. 93, n° 5, p. 8.

<sup>15</sup> Idem, page 8.

d'eau potable sont salubres : 1) systèmes d'eau de source; 2) systèmes de traitement de l'eau; 3) systèmes de distribution d'eau<sup>16</sup>. Cette amélioration continue comprend des processus associés aux cinq éléments de l'approche à multiples barrières (dont les trois premiers mis en évidence précédemment), mais également 4) la surveillance et 5) l'intervention<sup>17</sup>.

Le concept de Plan sur la salubrité de l'eau (PSE) élaboré par l'Organisation mondiale de la Santé<sup>18</sup> porte sur la gestion des risques dans trois grands domaines : 1) évaluation du système; 2) surveillance opérationnelle; 3) plans de gestion conformes à l'approche à multiples barrières et à l'Analyse des risques et maîtrise des points critiques (ARMPC)<sup>19</sup>.

D'après la littérature, les documents et la rétroaction provenant d'informateurs clés qui sont des experts externes, un programme exhaustif d'inspection et de conformité de l'eau devrait également comprendre :

- des directives, des outils et de la formation<sup>20 21 22</sup> à l'intention des fournisseurs d'eau potable (1 sur 5 ou 20 % des répondants);
- une exigence relative à la surveillance de la qualité de l'eau en conformité avec des pratiques exemplaires internationales ainsi qu'une exigence redditionnelle des constatations sur une base régulière à un organisme responsable (4 sur 5 ou 80 % des répondants);
- la désignation d'un ministère et/ou d'une agence responsable<sup>23</sup> au sein du gouvernement fédéral pour les questions se rapportant à l'eau potable qui aurait l'autorité de faire appliquer les règlements (2 sur 5 ou 40 % des répondants);
- l'accès à des ressources financières<sup>24</sup> pour la formation, les inspections, la production de rapports et les mesures correctives.

---

<sup>16</sup> GTIEP, Conseils pour un approvisionnement en eau potable salubre dans les secteurs de compétence fédérale – version 1, 23 août 2005, page 18.

<sup>17</sup> Ministère du Procureur général de l'Ontario. Deuxième partie - Rapport de la Commission d'enquête de Walkerton : Stratégie pour la salubrité de l'eau potable. Préparé par l'honorable Dennis R. O'Connor. Mai 2002.

<sup>18</sup> Organisation mondiale de la Santé, Water safety plans: Managing drinking-water quality from catchment to consumer, 2005. Page 19.

<sup>19</sup> Les principes de l'ARMPC sont fondés sur l'établissement d'une vision du système, le classement des risques par priorité et la mise en place de mesures de contrôle appropriées afin de réduire les risques à un niveau acceptable.

<sup>20</sup> Deuxième partie - Rapport de la Commission d'enquête de Walkerton, Chapitre 1 Vue d'ensemble, Recommandation 62, p. 30.

<sup>21</sup> De la source au robinet, Comité fédéral-provincial-territorial de l'hygiène du milieu et du travail et Conseil canadien des ministres de l'Environnement, mai 2002, p. 6.

<sup>22</sup> Atelier sur les besoins en formation au sujet de la qualité de l'eau au gouvernement fédéral – Rapport final, Marbek Resource Consultants Ltd., mai 2006, p. 5.

<sup>23</sup> Deuxième partie - Rapport de la Commission d'enquête de Walkerton, Chapitre 1 Vue d'ensemble, p. 14.

<sup>24</sup> Idem., Recommandation 78, p. 33.

*1a) Rôle du gouvernement fédéral dans l'atténuation des risques*

Les preuves recueillies au moyen des documents étudiés mettent en évidence que, dans le contexte canadien, la responsabilité de l'approvisionnement d'eau potable salubre au public revient aux provinces et aux territoires. Dans les immeubles et terres fédéraux, cette responsabilité doit être assumée par le gouvernement fédéral lui-même.

À l'heure actuelle, le mécanisme législatif lié à l'eau potable est le Code canadien du travail (CCT), sous la responsabilité ministérielle de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSO). RHDSO a également l'autorité de faire appliquer le CCT. En vertu de ce dernier, « l'employeur est tenu... de fournir, conformément aux normes réglementaires, de l'eau potable »<sup>25</sup>. L'eau potable se définit comme de l'eau répondant aux normes établies dans les *Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada 1978*<sup>26</sup>. Cependant, les employeurs ne sont pas tenus de déclarer leur conformité (ou non-conformité) aux normes prescrites à une quelconque autorité à l'extérieur de leur propre ministère.

Santé Canada a le mandat de protéger la santé des Canadiens. Au sein de la DGSESC, le PSTSP est responsable du PFCREP (quant à l'approvisionnement d'eau potable salubre aux employés fédéraux). Le PSTSP doit aider les employeurs canadiens des secteurs privé et public à maintenir et à améliorer la santé de leurs travailleurs en offrant un leadership et en élaborant des politiques dans les secteurs qui touchent la santé au travail<sup>27</sup>.

Le PSFF/PSTSP, qui est visé par les crédits parlementaires, offre des services à ses clients autorisés (ministères et agences fédérales désignés à l'Annexe 1, Partie 1). Ces services comprennent la définition des risques liés à l'eau potable (par une enquête sur le lieu de travail pouvant inclure des sondages et des recommandations visant l'élimination des risques professionnels) relevant des secteurs de services responsables des enquêtes en milieu de travail à l'intention des ministères et des agences qui ont le Conseil du Trésor comme employeur. Toutefois, Santé Canada/PSTSP ne dispose d'aucune prescription de loi exigeant la prestation de services d'inspection en santé publique à ces clients<sup>28</sup>, ni de l'autorité de garantir la conformité (au moyen d'inspections ou de tout autre mécanisme) au CCT.

---

<sup>25</sup> Code canadien du travail (L.R., 1985, ch. L-2), PARTIE II, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL, Obligations des employeurs, article : 125, (1), (j).

<sup>26</sup> Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail (DORS/86-304), Partie IX, article 9.24.

<sup>27</sup> [http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/hecs-dgsesc/whpsp-psstsp/index\\_e.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/hecs-dgsesc/whpsp-psstsp/index_e.html)

<sup>28</sup> Santé Canada, Services de santé publique aux entités fédérales, mai 2006. Page 1.

Par ailleurs, la capacité de Santé Canada/PSTSP est limitée lorsqu'il s'agit de réaliser des évaluations des immeubles ou terres fédéraux en matière d'eau potable dès qu'il est question d'une initiative à grande échelle. À la place, les bureaux régionaux du Programme de santé publique (PSP)/PSTSP aideront les ministères et agences (sur demande et en fonction du recouvrement des coûts<sup>29</sup>) à régler les questions touchant l'eau potable. Les services peuvent inclure ce qui suit : analyse de l'eau, plans de gestion de l'eau et évaluation du système d'eau potable. Ces services sont généralement fournis après la signature d'un protocole d'entente (PE) entre le ministère ou l'agence fédérale en question et le PSTSP<sup>30</sup>.

La Directive sur la santé et la sécurité au travail du Conseil du Trésor (qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006), Partie IX (Hygiène), ne fait pas directement référence aux RQEPC bien qu'elle définisse l'eau potable comme une eau d'une qualité conforme aux exigences établies par Santé Canada pour l'eau destinée à être bue. De plus, la Directive traite et discute minimalement de l'eau potable (notamment en se limitant aux contenants d'entreposage, à l'approvisionnement de gobelets pour boire et aux fontaines d'eau potable). Dans son rapport de 2005, le Commissaire à l'environnement et au développement durable (CEDD), qui commentait la Directive sur l'hygiène précédente de 1989<sup>31</sup>, a indiqué que [traduction] « la Directive sur l'hygiène ne suffit pas pour offrir des conseils aux ministères et aux agences et elle ne décrit pas clairement les étapes d'une approche basée sur les risques de manière à garantir la salubrité de l'eau potable et qu'elle respecte les Recommandations ». Le Rapport du CEDD a recommandé que le Secrétariat du Conseil du Trésor intègre le document « Conseils pour un approvisionnement en eau potable salubre dans les secteurs de compétence fédérale » (Document d'orientation) dans toute future reprise des Directives connexes<sup>32</sup>.

En ce qui a trait au rôle du SCT, les Directives et normes – Généralités (Chapitre 2, qui remonte à 1993) qui se trouvent sur le site Web du SCT stipulent que [traduction] « le Conseil du Trésor, avec l'appui des services d'inspection, des services techniques et des services consultatifs du ministère du Travail ainsi qu'avec l'aide des services d'enquête et de consultation de Santé et Bien-être social Canada, suivra de près l'application des normes de santé et de sécurité au travail au sein de la fonction publique. »

Par ailleurs, la Stratégie de développement durable énonce que le Secrétariat, sous l'autorité du Comité interministériel des SMA relatif à l'eau (CISMAE), [traduction] « établira une base de référence sur les dépenses et les résultats »<sup>33</sup> se rapportant à l'eau (qui sera prête en février 2004). Le CEDD indique que, bien que le SCT n'ait pas atteint tous ses objectifs, il a tout de même recueilli de l'information auprès de tous les ministères et agences, sauf un.

---

<sup>29</sup> Sauf si l'inspection découle directement d'une plainte ou d'une urgence. (Source : Santé Canada, Services de santé publique aux entités fédérales, mai 2006. Page 4.)

<sup>30</sup> Il est important de noter que les services fournis par le PFCREP ne sont pas assujettis au recouvrement des coûts.

<sup>31</sup> La Directive de 2006 sur l'hygiène est très semblable à la version de 1989, mais compte moins de détails, selon le Rapport du CEDD, 2005, Chapitre 4, article 4.8.

<sup>32</sup> Rapport du CEDD, 2005. Chapitre 4, page 17.

<sup>33</sup> SCT, Stratégie de développement durable 2004-2006. Page 10.

La plupart des ministères et agences fédérales ont au moins quelques responsabilités associées à l'eau potable. Les propriétaires d'immeubles ou de terres sont responsables de l'eau potable lorsque cette question entre dans leur secteur de compétence. « Dans le cadre de leurs responsabilités sur les lieux dits de travail, les entités fédérales doivent s'assurer de fournir à leurs employés et au public de l'eau potable. »<sup>34</sup> Une analyse des constatations de l'évaluation (de toutes les sources) a révélé trois grandes catégories de fournisseurs fédéraux d'eau potable sur le plan de la sensibilisation et de la capacité:

- ceux qui sont au courant de leurs responsabilités et qui ont commencé à prendre des mesures et à consacrer des ressources à la gestion de l'eau potable dans leur secteur de compétence (p. ex. : employés, inspections, mise à niveau de l'infrastructure et formation);
- ceux qui connaissent leurs responsabilités, mais qui ne possèdent pas les ressources appropriées pour modifier la façon dont ils gèrent l'eau potable;
- ceux qui ne sont pas au courant de leurs responsabilités.

### **Pertinence du mandat et du rôle « initiaux » du PFCREP**

Il ressort de la discussion précédente qu'il existe clairement un besoin en ce qui a trait à l'adoption d'une approche fédérale de gestion, d'inspection et de conformité de l'eau potable. Le mandat « initial » du PFCREP était d'élaborer et de mettre en œuvre un programme d'inspection et de conformité de l'eau comprenant :

- 1) un guide de politique et de procédure pour la surveillance et l'inspection des systèmes d'eau potable;
- 2) un protocole de communication et d'intervention pour l'examen des poussées d'origine hydrique;
- 3) une base de données complète sur les inspections et la conformité.

Cependant, il existe un écart entre les domaines d'intérêt initiaux et les caractéristiques de la gestion de l'eau potable, conformément à ce qui a été décrit précédemment (plus précisément : les ressources requises; la désignation d'un organisme fédéral autorisé à garantir la conformité; la formation).

De plus, les ministères et agences fédérales ont défini eux-mêmes des besoins supplémentaires. Ces besoins sont soulignés à la Section 4.2 (page 31) dans le contexte du PFCREP tel qu'il est présentement conçu.

---

<sup>34</sup> Santé Canada, Services de santé publique aux entités fédérales, mai 2006. Page 2.

## Mandat et rôle « révisés » du PFCREP

Conformément à ce qui a été décrit précédemment, Santé Canada/PSTSP ne possède pas le pouvoir législatif qui lui permettrait d'appliquer les exigences relatives à la conformité de l'eau potable énoncées dans le CCT. Par ailleurs, des informateurs clés (3 sur 13 ou 23 % des employés de SC interviewés) ont indiqué que les niveaux de financement ne permettent pas d'établir et de mettre en place une base de données de portée nationale pour l'inspection et la conformité.

Selon l'un des répondants du programme (1 sur 13 ou 8 % des employés de SC interviewés), le personnel du programme de Santé Canada/PSTSP responsable de la mise en œuvre du PFCREP comprenait également que la capacité du gouvernement fédéral de se conformer (comme le niveau de sensibilisation et de connaissance général et la capacité d'accéder aux ressources) au CCT et aux RQEPC était faible. Par conséquent, la direction du programme a révisé le mandat du PFCREP sans l'approbation du SCT.

Sous un certain angle, la direction du PFCREP a élargi la portée d'un élément du mandat « initial » (pour ce qui est d'offrir un leadership et de l'aide aux ministères fédéraux pour les aider à respecter leurs obligations réglementaires sur l'approvisionnement d'eau potable salubre). Cependant, la mise en œuvre d'un programme exhaustif d'inspection et de conformité a été réorientée; elle est passée de l'objectif d'élaborer un programme à celui de faciliter l'élaboration d'un programme. Les principaux produits obtenus de ce mandat et de ces activités de programme révisés étaient les suivants :

- directives et conseils donnés aux ministères et aux agences fédérales concernant leurs obligations liées à l'eau potable et la manière de se conformer aux RQEPC;
- outils pour une gestion efficace de l'eau potable et une conformité accrue;
- communauté de pratique fédérale coordonnée pour l'échange de pratiques exemplaires.

La décision de modifier le rôle et l'emphase du programme obtenait l'appui des employés de SC interviewés dans le cadre de l'évaluation. Plus de la moitié des employés (7 sur 13 ou 54 %) ont mentionné que le mandat « initial » ne convenait pas<sup>35</sup>. Les répondants ont noté que la description du programme contenue dans les documents officiels du gouvernement, qui comprenait l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de conformité de l'eau – y compris le suivi, la surveillance et l'application de la loi dans ses caractéristiques – ne concordait pas avec l'autorité et le budget du PFCREP.

---

<sup>35</sup> Il est probable que cette proportion aurait été plus élevée si tous les employés de SC interviewés avaient été mis au courant du mandat « initial » du programme. Toutefois, l'évaluation ne cherchait pas précisément à cibler le niveau de connaissance et les opinions relativement au mandat « initial » auprès de tous les informateurs clés, mais seulement auprès de ceux connaissant le mieux le programme.

### *1b) Nécessité de conserver le PFCREP*

Les constatations de l'évaluation donnent à penser qu'il est toujours nécessaire que le gouvernement fédéral se penche sur les questions liées à la salubrité de l'eau potable. Par ailleurs, afin de se conformer au CCT, les ministères et agences fédérales ont encore et toujours besoin de directives, de soutien, de renseignements, d'outils, de formation et d'occasions de partager de l'information et des pratiques exemplaires. Ce besoin a été validé à la fois dans les documents et les entrevues.

Le rapport de 2005 du CEDD a révélé que les procédures ministérielles visant l'approvisionnement en eau potable des employés et le respect des RQEPC étaient incohérentes; il précisait que ces mêmes procédures allaient de détaillées à ambiguës<sup>36</sup>. Le rapport soulignait aussi la nécessité d'établir « des directives centrales plus claires »<sup>37</sup>. De plus, le rapport de l'atelier sur les besoins<sup>38</sup> a noté le besoin continu d'obtenir différentes formes de soutien, incluant (notamment) des outils, des directives et des conseils, de la formation et de l'information centralisée, qui sont tous des éléments concordant avec le PFCREP. Ce document a aussi mis en évidence d'autres questions d'intérêt pour les efforts permanents du programme, y compris une politique, la résolution de politique, la capacité technique et les services de communication.

Au cours des entrevues, tous les clients (n = 11, 100 %) et employés de SC (n = 14, 100 %) ont signalé que le PFCREP était toujours nécessaire pour continuer à fournir les services présentement disponibles ainsi que pour élargir la gamme des services offerts<sup>39</sup>.

### *1c) Autres programmes fédéraux, provinciaux et municipaux prenant en charge ces risques*

Selon des répondants qui travaillent à SC (13 sur 14 ou 92 %), les ministères et agences fédérales ont accès à très peu de sources de types de services soulignés précédemment (autres que ceux fournis par Santé Canada). Tandis que les provinces et les territoires offrent des services semblables en matière d'approvisionnement d'eau potable, les ministères et agences fédérales se trouvent dans un secteur de compétence distinct.

## **Conclusions**

Le mandat « initial » du programme tel qu'il était décrit dans les documents officiels du gouvernement au sujet de l'élaboration d'un programme d'inspection et de conformité n'était pas réalisable.

---

<sup>36</sup> Rapport du CEDD, 2005. Pages 16-17.

<sup>37</sup> Idem, page 17.

<sup>38</sup> Le PFCREP a tenu un atelier sur les besoins en juin 2007 auquel ont participé les principaux fournisseurs d'eau potable (membres du GTIEP) afin d'évaluer leurs besoins continus touchant la gestion de l'eau potable.

<sup>39</sup> Voir les conclusions de la Question d'évaluation n° 4 (page 33) pour en savoir plus sur les suggestions d'améliorations à apporter pour répondre aux besoins.

Il s'avérerait nécessaire de réviser le mandat du PFCREP puisque l'autorité de Santé Canada/PSTSP ne concorde pas avec le mandat défini dans les documents officiels du gouvernement.

Le mandat subséquent « révisé » du PFCREP et ses activités principales ne permettraient pas non plus au programme de s'attaquer de manière satisfaisante aux risques auxquels font face les fournisseurs fédéraux d'eau potable. Il existe toujours une lacune importante dans le domaine de la vérification de la conformité aux RQEPC et au CCT et de la diligence raisonnable.

À l'heure actuelle, aucun organisme responsable en général au sein du gouvernement fédéral ne travaille activement à l'exécution d'une surveillance réglementaire pour l'approvisionnement d'eau potable salubre à l'ensemble des terres et des installations fédérales. Les enjeux liés à la salubrité de l'eau potable actuelle dans les immeubles fédéraux et sur les terres fédérales sont largement inconnus, ce qui fait courir au gouvernement fédéral des risques juridiques possibles et des risques pour la santé des individus en ce qui a trait à la gestion de la qualité de l'eau.

Par conséquent, il est toujours nécessaire que le programme joue un rôle dans la coordination des intervenants fédéraux responsables de l'approvisionnement en eau potable sûre.

## **Recommandations**

### ***Recommandation n° 1***

Élaborer et mettre en œuvre une approche fédérale coordonnée pour la gestion, l'inspection et la conformité à la réglementation de l'eau potable, notamment en clarifiant/définissant la responsabilité générale touchant la supervision réglementaire.

- Le programme devrait travailler plus activement à l'élaboration de cette approche (ou cadre) fédérale avec les intervenants fédéraux concernés.
- Cette approche devrait comprendre la désignation/définition des enjeux et des défis concernant la salubrité de l'eau potable à l'intention des fournisseurs fédéraux d'eau potable en ce qui a trait aux points suivants :
  - ▶ dresser l'inventaire des systèmes d'eau potable, des procédures d'analyse et de la conformité;
  - ▶ enjeux liés à la surveillance;
  - ▶ pratiques exemplaires, lacunes et défis, solutions réalisables et premières étapes (p. ex. : adopter une approche fondée sur les risques).

### ***Recommandation n° 2***

Clarifier le mandat, les objectifs, les rôles et les responsabilités ainsi que les priorités du programme en ce qui a trait à une approche fédérale de gestion de l'eau potable, décrite précédemment.

## ***Question d'évaluation 2***

Dans quelle mesure le PFCREP rejoint-il les priorités du gouvernement fédéral?

Il est important de comprendre la mesure dans laquelle le PFCREP rejoint toujours les priorités du gouvernement, autant d'un point de vue ministériel que gouvernemental. La réponse à cette question justifie la participation continue de Santé Canada à ce programme.

Les Discours du Trône de 2004 et de 2005 ainsi que la présentation du budget de 2004 comprenaient des mesures visant la propreté et la salubrité de l'eau. Cependant, depuis 2005, la question de l'eau propre n'a pas été mentionnée à l'exception de l'approvisionnement des Premières nations en eau potable salubre. Le rapport du CEDD (2005) a mentionné que le gouvernement fédéral avait déclaré que l'eau constituait une priorité en matière de développement durable en 2003. L'élaboration du Cadre fédéral sur l'eau de 2004 met également en évidence cette priorité puisque le premier de ses quatre résultats clés est la santé humaine. Des huit clients qui ont été en mesure de formuler une opinion sur la concordance du programme avec les priorités gouvernementales (3 des 11 clients étaient incertains ou avaient l'impression de ne pas connaître suffisamment le mandat pour le commenter), la plupart d'entre eux (6 sur 8 ou 75 %) étaient d'avis que le programme est conforme aux priorités actuelles du gouvernement fédéral.

Quant aux répondants de SC, seuls deux d'entre eux n'étaient pas certains de la concordance du programme avec les priorités du gouvernement fédéral. La majorité d'entre eux (10 sur 12 ou 83 %) estimaient que le programme est conforme en faisant état soit du mandat de Santé Canada consistant à protéger la santé des Canadiens (notamment les Canadiens au travail) ou de l'accent mis par le gouvernement fédéral sur l'environnement. Parmi les deux répondants qui avaient l'impression qu'il ne s'agissait pas d'une priorité, un a mentionné la priorité accordée à l'environnement en soulignant que l'accent est présentement mis sur la propreté de l'air et les sites contaminés, et non sur l'eau potable.

## **Conclusion**

Il ne fait aucun doute que la question la salubrité de l'eau potable est compatible avec le mandat de Santé Canada et du PSTSP et avec les priorités du gouvernement telles qu'elles ont été exprimées dans les Discours du Trône de 2004 et de 2005 et dans le Budget de 2004. Même si l'eau a été déclarée une priorité en matière de développement durable par le gouvernement en 2003, depuis 2005 aucune emphase a été mise sur l'eau dans les communications subséquentes du gouvernement au sujet des priorités.

## **Recommandations**

Voir la Recommandation n° 1.

## 4.2 Conception et mise en œuvre du programme

### *Question d'évaluation 3*

Le PFCREP est-il conçu, financé et mandaté comme il se doit pour atteindre les objectifs attendus?

Cette question a été posée pour définir la mesure dans laquelle le mandat « révisé » et les activités connexes du PFCREP sont appropriés pour obtenir les résultats attendus tels qu'ils sont décrits dans le modèle logique du programme. Les constatations se rapportant à la pertinence du mandat « initial » ne sont pas présentées ici.

#### *Conception du PFCREP pour obtenir les résultats attendus*

La majorité des clients du PFCREP (8 sur 11 ou 73 %) et des employés de SC (8 sur 14 ou 57 %) interviewés ont indiqué que la conception du programme était appropriée. Cette évaluation était fondée sur les points suivants : 1) le mandat révisé du PFCREP et l'enveloppe budgétaire actuelle; 2) l'attente relative au fait que l'amélioration de la sensibilisation et de la coordination/collaboration entraînera une meilleure intervention. Selon un répondant, « la conception est fondée sur la croyance qu'une plus grande sensibilisation mènera à une intervention accrue dans un environnement non réglementaire ».

Seul un des onze (9 %) clients était d'avis que la conception était inadéquate; il a signalé que Santé Canada devrait avoir l'autorité de vérifier la conformité. Deux des onze (18 %) clients estimaient ne pas avoir suffisamment de connaissances sur la conception du PFCREP pour formuler des commentaires à ce sujet.

Certains employés de SC (4 sur 14 ou 29 %<sup>40</sup>) ont ciblé des occasions d'être davantage proactifs dans les régions de SC et à l'administration centrale pour ce qui est d'approcher et d'aider les ministères dont les capacités internes sont insuffisantes pour assurer la gestion de l'eau potable. Trois employés de SC (sur 14 ou 21 %) avaient l'impression de ne pas suffisamment connaître la conception du PFCREP pour la commenter.

Une analyse des constatations associées au succès du PFCREP au niveau de l'atteinte de ses résultats souhaités (voir la Section 4.3, page 43) donne à penser que les résultats immédiats liés à la capacité améliorée (soit la capacité de se conformer aux RQEPC et au CCT et de faire preuve de diligence raisonnable ainsi que la capacité de réagir aux poussées d'origine hydrique) sont plus susceptibles de se concrétiser à plus long terme. On pourrait ainsi déduire que la conception du programme ou la logique du programme est sans fondement.

<sup>40</sup> Nota : Un des quatre répondants ayant ciblé des occasions d'être davantage proactif était également d'avis que la conception était appropriée dans l'ensemble; il est donc inclus dans la statistique de 57 %.

### ***Financement du PFCREP en vue d'obtenir les résultats attendus***

En ce qui a trait au financement du programme, la majorité des clients interviewés (7 sur 11 ou 64 %) n'étaient pas suffisamment au courant de la question pour commenter sa pertinence. Cependant, la plupart des employés de SC (8 sur 14 ou 57 %) jugeaient que le financement du programme était au moins quelque peu approprié – c'est-à-dire qu'il convient pour poursuivre l'orientation actuelle du programme visant à accroître la sensibilisation, à faciliter la coordination et la collaboration entre les fournisseurs fédéraux et à élaborer les outils. Parmi ceux qui étaient d'avis que le financement était inadéquat, trois répondants (sur 6 ou 50 %) ont indiqué que le financement actuel ne convient pas pour créer une base de données sur la conformité et l'inspection, réaliser des inspections et financer les mesures correctives.

### ***Mandat du PFCREP visant à obtenir les résultats attendus***

Quant au mandat révisé du programme, la plupart des clients interviewés (8 sur 11<sup>41</sup> ou 73 %) et des employés de SC (10 sur 14 ou 71 %) ont estimé qu'il convenait. Parmi ceux qui jugeaient que le mandat était approprié, huit répondants qui travaillent à SC (sur 10 ou 80 %) ont mentionné qu'il faut que quelqu'un se penche sur la question de la réglementation et de la conformité, tandis qu'un seul client (sur 8 ou 13 %) a signalé qu'il manquait un règlement.

## **Conclusions**

À l'heure actuelle, la conception, le financement et le mandat révisé semblent convenir pour ce qui est d'atteindre les résultats immédiats précis suivants : sensibilisation accrue; coordination et collaboration améliorées.

Cependant, la conception du programme et les éléments du modèle logique se rapportant à l'atteinte des deux résultats immédiats portant précisément sur le renforcement des capacités peuvent être remis en question. Il semble que ces résultats soient moins susceptibles de se concrétiser à court terme (ce point de vue est confirmé dans la discussion qui suit sur le succès à la Section 4.3, page 43). Le programme n'a pas entrepris la collecte et l'examen des mesures du rendement sur une base continue, ce qui est requis pour évaluer adéquatement la logique du programme et la réalisation possible des résultats attendus (soit les résultats immédiats, intermédiaires et à long terme).

## **Recommandations**

### ***Recommandation n° 3***

Revoir le modèle logique du programme en tenant compte du mandat et des objectifs révisés et en s'assurant que le modèle logique cadre avec le programme fédéral.

---

<sup>41</sup> Les autres répondants (3 sur 11 ou 27 %) ne pouvaient donner leur opinion puisqu'ils ne connaissaient pas bien le mandat.

- La réalisation d'une recension des écrits pour confirmer le modèle logique du programme et pour vérifier qu'il est théoriquement ancré et que des liens existent entre les objectifs, les activités et les produits connexes du programme permettra d'atteindre les résultats attendus.

### **Question d'évaluation 4**

Le PFCREP est-il conçu, financé et mandaté comme il se doit pour atteindre les objectifs attendus?

Cette question a été posée en vue d'examiner plus étroitement la mesure dans laquelle le programme est conçu pour répondre aux besoins des clients (contrairement à la question 3, qui portait sur le cadre conceptuel de la conception du programme). Elle cherche également à cibler les possibilités d'amélioration.

Huit des onze (73 %) répondants clients ont indiqué que le PFCREP avait en partie au moins répondu à leurs besoins, qui allaient des conseils de base – en ce qui a trait aux ministères qui viennent juste d'entreprendre des initiatives portant sur l'eau potable – à des ressources précises, dans le cas des ministères possédant déjà des connaissances et de l'expérience. Un répondant a formulé le commentaire suivant : « Le PFCREP a joué un rôle important pour ce qui est d'aider à l'élaboration de lignes directrices pour les installations fédérales et à la production d'un module de formation portant sur le CCT et la diligence raisonnable. Ce dernier élément sera sans aucun doute utile pour l'approvisionnement en eau potable salubre. »

L'étude des documents a permis d'obtenir des exemples de besoins supplémentaires que le programme n'abordait pas. Dix-huit participants de 12 ministères assumant des responsabilités liées à l'eau potable et qui ont pris part à l'atelier de 2007 sur les besoins ont défini les besoins restants suivants<sup>42</sup>.

- 1) **Ressources, outils et renseignements centralisés.** Plus particulièrement, on a souligné le besoin de créer un répertoire de documents de formation communs, un registre fédéral des menaces actuelles et nouvelles ainsi qu'une liste des systèmes d'eau potable des ministères.
- 2) **Politique et résolution de politique.** D'une manière plus précise, le besoin de définir plus clairement les rôles et les responsabilités touchant les services d'eau potable et de créer davantage de politiques quant à la communication des risques a été ciblé.

<sup>42</sup> Information obtenue en consultant le rapport de l'atelier sur les besoins (2007), les comptes rendus des réunions/téléconférences du Comité réseau-eau du PSTSP et les résultats de l'Atelier sur les besoins en formation au sujet de la qualité de l'eau au gouvernement fédéral (en date du 18 mai 2006).

- 3) **Capacité technique.** Plus précisément, il serait possible d'améliorer le programme si ce dernier offrait : 1) des systèmes d'acquisition et d'entreposage des données assurant le suivi et la consignation sur une base régulière de l'information sur la qualité de l'eau et sur les systèmes d'eau potable ou 2) des services pour les microsystèmes et les installations éloignées.
- 4) **Directives et conseils.** Il faudrait plus particulièrement offrir des ateliers sur le document d'orientation et des directives sur les responsabilités légales concernant les propriétés louées du ou par le gouvernement fédéral.
- 5) **Formation.** D'une façon spécifique, on a établi le besoin d'obtenir de l'information sur le CCT, les obligations légales/de diligence raisonnable et les constatations du CEDD. Par ailleurs, le besoin d'obtenir de la documentation faisant référence à la version la plus récente des RQEPC a été défini. Une approche cohérente qui serait adoptée par les ministères décentralisés a également été suggérée comme sujet de formation. Finalement, on a indiqué le besoin de mettre en place un système administratif qui pourrait s'assurer et vérifier que les opérateurs ont bien reçu la formation (plateforme Web recommandée).
- 6) **Services de communication.** Plus précisément, le besoin d'établir un plan de communication en vue d'informer diverses clientèles des messages clés et d'offrir des protocoles précis en matière de communication.

Les clients interviewés ont repris les constatations formulées dans le rapport de l'atelier sur les besoins. Le besoin le plus cité exprimé par les clients ayant indiqué que leurs besoins ne sont pas satisfaits et ayant donné des suggestions d'amélioration (3 sur 10 ou 30 %) se rapportait à la nécessité d'avoir davantage de ressources humaines (notamment pour aider à l'exécution du travail interministériel et au règlement des questions touchant la formation).

Plusieurs employés de SC (10 sur 14 ou 71 %) ont également mentionné que certains besoins des clients n'étaient pas satisfaits. Ces besoins concordaient aussi avec les besoins tirés du rapport sur l'atelier cités précédemment. Le besoin le plus souvent rapporté concerne les outils, comme des documents de formation, dont ont fait état deux répondants (sur 10 ou 20 %).

Les constatations de ces sources de résultats donnent à penser qu'il existe un certain nombre de lacunes non réglées dans les services offerts aux clients. En s'attaquant à ces lacunes, on s'assurerait que le programme est conçu pour répondre aux besoins prioritaires des fournisseurs fédéraux d'eau potable.

## Conclusions

La majorité des clients ont indiqué que le programme était en mesure de répondre à leurs besoins, du moins dans une certaine mesure, plus précisément en ce qui a trait à l'élaboration d'outils et de ressources et à la prestation de conseils pour la gestion de l'eau potable.

De nombreux besoins exprimés par les ministères clients justifieraient la réalisation de tâches supplémentaires de la part du programme.

## Recommandations

### *Recommandation n° 4*

Examiner les mécanismes possibles permettant de répondre aux besoins les plus urgents ciblés par les ministères clients lors de l'évaluation des besoins réalisée en 2007 (selon un mandat convenu).

### *Question d'évaluation 5*

Dans quelle mesure la mise en œuvre du PFCREP a-t-elle été conforme à ce qui était prévu?

Étant donné qu'il s'agit de la première évaluation du PFCREP, une question a été posée en vue de déterminer la mesure dans laquelle le programme a été mis en œuvre conformément à ce qui était prévu. L'évaluation cherchait aussi à comprendre pourquoi des écarts s'étaient produits par rapport au plan et la mesure dans laquelle ces écarts étaient appropriés.

Un examen des documents touchant les plans initiaux du PFCREP indique que la version initiale du programme devait être beaucoup plus vaste et, dans les faits, s'attaquer plus directement à la mise en place d'un programme de conformité. Ce « programme de conformité » serait mis en œuvre par tous les ministères assumant des responsabilités liées à l'eau potable et serait coordonné par le PSTSP (dont la prestation de conseils). Plus particulièrement, le programme comprendrait ce qui suit : des politiques et des directives sur des activités régulières d'inspection et de surveillance; la certification des inspecteurs (les ministères effectueraient les inspections dans leurs propres installations); les programmes de formation des inspecteurs; la collecte et l'analyse de données sur la conformité; des rapports annuels sur la conformité.

En vue de mettre en œuvre ce programme de conformité tel qu'il a été décrit, il faudrait prévoir 19 millions de dollars sur cinq ans. Cependant, les documents officiels du gouvernement attestent que seule une somme de 5 millions de dollars sur cinq ans serait disponible pour « élaborer et mettre en œuvre un programme d'inspection et de conformité ».

Deux des cinq employés de SC (40 %) qui ont donné une réponse sur la mise en œuvre<sup>43</sup> ont indiqué qu'il n'existait pas de plan précis pour la mise en œuvre au début du programme en 2003. Cela s'expliquait probablement par le fait que le financement disponible ne permettrait pas

---

<sup>43</sup> Les neuf autres personnes (64 % des 14 répondants possibles) ont soit mentionné que la question ne s'appliquait pas à eux ou qu'ils ne le savaient pas.

la réalisation du plan défini dans la proposition présentée en 2002<sup>44</sup>. De plus, le rôle des autres ministères touchant la réalisation par eux-mêmes des inspections n'a pas été pris en compte dans le mandat du PFCREP. Par conséquent, la mise en œuvre du programme tel qu'il était décrit dans les documents officiels du gouvernement n'était pas possible puisque Santé Canada/PSTSP n'a pas l'autorité d'effectuer des inspections ou de vérifier la conformité. Cette constatation a été confirmée par trois des cinq répondants qui travaillent à SC (60 %); ils avaient l'impression que le mandat « initial » contenu dans les documents officiels du gouvernement ne concordait pas avec l'autorité que détiennent les responsables de programme.

Un document de questions et de réponses sur le PFCREP rédigé en décembre 2003 indiquait que les objectifs à court terme du programme étaient révisés par la direction de Santé Canada à partir de la proposition préparée en 2002 en vue d'inclure les éléments suivants : donner un appui au GTIEP; réaliser une évaluation des besoins pour cibler où il serait optimal d'offrir du soutien afin d'aider les ministères à améliorer leur conformité aux RQEPC; coordonner l'élaboration de politiques et de protocoles en vue d'améliorer les conseils techniques du PSTSP donnés aux ministères fédéraux.

Un des répondants du programme de SC (sur 5 ou 20 %) a expliqué que, étant donné l'impossibilité de mettre en œuvre le programme tel qu'il est décrit dans les documents officiels du gouvernement, des responsables de programme ont décidé de se concentrer sur la création d'un outil qui faciliterait la collecte de renseignements appropriés sur les systèmes d'eau potable auprès de divers ministères, à temps, en espérant que cela entraînerait une participation ministérielle volontaire à la production de renseignements de base pour une base de données sur la conformité de l'eau potable à l'échelle fédérale. Ainsi, l'intérêt initial du PFCREP était d'établir la base (soit les outils pratiques) du programme, avant de créer des outils qui serviraient à mettre en œuvre le programme. Cependant, le mandat « initial » du PFCREP consistant à « élaborer un programme d'inspection et de conformité » n'a pas été réalisé.

## Conclusions

Le mandat « initial » du PFCREP (soit élaborer un programme exhaustif d'inspection et de conformité) n'a pas été réalisé conformément à ce qui avait été d'abord prévu. La direction de Santé Canada a estimé que le mandat « initial » du PFCREP se situait hors de la portée des pouvoirs de Santé Canada/PSTSP et que le financement était inadéquat du point de vue de la mise en œuvre d'un programme d'inspection et de conformité. Par conséquent, la mise en œuvre du PFCREP a été adaptée, tandis que les activités ont été recentrées vers les directives et les outils.

---

<sup>44</sup> Présentation du PFCREP au comité de gestion du PSTSP, 12 septembre 2002. Cette présentation a été donnée en préparation de la présentation au Conseil du Trésor en 2003.

## **Question d'évaluation 6**

Les rôles et les responsabilités en ce qui concerne la mise en œuvre du programme sont-ils définis et acceptés?

- a) Dans quelle mesure les rôles et les responsabilités conviennent-ils pour obtenir les résultats désirés du programme?

La clarté des rôles et des responsabilités a été examinée en vue de mieux comprendre la mise en œuvre et le fonctionnement continu du programme. De plus, la pertinence des rôles et des responsabilités met en évidence la capacité du programme d'atteindre ses résultats souhaités. Cette seconde question a été abordée précédemment pendant la présentation des constatations liées à la conception du programme (question d'évaluation n° 3).

L'examen des documents n'a pas permis de repérer les descriptions ou définitions documentées concernant les rôles et les responsabilités du PFCREP et de son personnel. Il est intéressant de noter que les documents officiels du gouvernement ainsi que le cadre et le mandat du PFCREP n'abordent pas les rôles et les responsabilités touchant la mise en œuvre du programme. La plupart des présentations et des documents de correspondance du programme qui ont été examinés pour cet élément d'évaluation ne font pas référence aux rôles et aux responsabilités du PFCREP du point de vue de la mise en œuvre du programme et n'abordent pas non plus ces questions<sup>45</sup>. Quelques documents de programme traitent seulement partiellement des rôles et des responsabilités du PFCREP.

Au total, 11 des 14 (79 %) employés de SC ont donné une rétroaction sur la définition appropriée ou non des rôles et des responsabilités. Bien que de nombreuses personnes aient reconnu certains aspects liés aux rôles et aux responsabilités qui sont efficaces (c.-à-d. définis, documentés, etc.), tous les employés de SC ayant répondu à cette question (11 ou 100 %) estimaient que, à certains égards, les rôles et les responsabilités avaient besoin d'être améliorés du point de vue de la définition, de la documentation ou de la communication. Au total, 10 des 14 clients (71 %) avaient l'impression qu'ils pouvaient émettre une opinion sur la pertinence des rôles et des responsabilités. Parmi ceux-ci, seulement deux (2 sur 10 ou 20 %) croyaient fermement que les rôles et les responsabilités du PFCREP étaient bien définis, convenaient et étaient compris. Les autres (8 sur 10 ou 80 %) étaient incertains ou estimaient que ces éléments n'étaient pas clairs.

---

<sup>45</sup> Y compris les documents suivants : présentation tirée de l'atelier de formation à l'intention des agents d'hygiène du milieu (novembre 2006); présentation sur le PFCREP donnée par Santé Canada (mars 2005); présentation « Au-delà de l'échantillonnage... une présentation aux Services correctionnel du Canada » par Santé Canada; présentation « Proposition pour un groupe de travail » par Santé Canada; présentation « Protocole fédéral d'intervention en cas de menaces d'origines hydriques et modules de notification Web de soutien » par le GTIEP (novembre 2006); présentation « Système de suivi de l'information sur la santé publique (SSISP) » par le Bureau de la santé publique (août 2005); présentation « Exercice de collecte d'information sur les systèmes électroniques de gestion des données sur l'eau potable » par IT/Net Group Inc. à l'intention du GTIEP (mai 2007); présentation pour l'atelier de la région de l'Atlantique de la GRC par Santé Canada (décembre 2005); présentation « Mise en œuvre d'un système de gestion d'eau potable pour édifice non-résidentiel avec une source d'approvisionnement municipal » par Santé Canada (2007); présentation sur le PFCREP par le GTIEP (mai 2007).

Les obstacles à la définition ou à la communication des rôles et des responsabilités touchant la mise en œuvre du programme qui ont été expliqués par le personnel de SC se rapportent aux points suivants : autorité limitée de Santé Canada/PSTSP pour ce qui est de garantir la conformité des ministères clients fédéraux; refus de certains clients de collaborer avec Santé Canada/PSTSP (p. ex. : échange d'information); questions liées à la diffusion de l'information (soit de l'administration centrale aux régions). Il semble exister différents niveaux de compréhension en ce qui a trait aux responsabilités de Santé Canada/PSTSP parmi les groupes de clients.

## **Conclusions**

À l'heure actuelle, les rôles et les responsabilités du PFCREP ne sont pas bien définis, documentés ni communiqués.

## **Recommandations**

### ***Recommandation n° 5***

Clarifier, documenter et communiquer les rôles et les responsabilités du programme au sein de Santé Canada, du PSTSP et du GTIEP et chez les fournisseurs fédéraux d'eau potable.

### ***Question d'évaluation 7***

Lors de la mise en œuvre du PFCREP, quels ont été les défis et les succès à surmonter?

- a) Qu'a-t-on fait pour surmonter ces problèmes?
- b) À date quelles sont les leçons à retenir des succès et des défis?

Cette question a été posée dans le but de documenter les enseignements tirés de la mise en œuvre du programme afin que les futures initiatives d'élaboration de programmes puissent profiter de l'expérience du PFCREP.

### ***Défis survenus pendant la mise en œuvre du PFCREP***

Voici quelques-uns des défis courants auxquels font face les fournisseurs fédéraux d'eau potable pendant la mise en œuvre du PFCREP qui ont été mis en évidence dans le cadre de l'étude des documents (rapport de l'atelier sur les besoins de 2007 et rapport du CEDD de 2005) et confirmés par des entrevues réalisées auprès d'employés de SC : l'approvisionnement en eau potable n'est pas un secteur d'activités principal pour les ministères/le manque d'appui (réponse donnée par 4 des 14 répondants de SC ou 29 %); le Conseil du Trésor ne participe pas

activement aux questions liées à l'eau potable<sup>46</sup> (1 sur 14 ou 7 %); autres priorités concurrentes relativement aux ressources (1 sur 14 ou 7 %); la gestion de l'eau potable n'est pas uniforme entre les ministères fédéraux (1 sur 14 ou 7 %); la capacité des ministères de se pencher sur les questions liées à l'eau potable est inégale (1 sur 14 ou 7 %). Le rapport de l'atelier sur les besoins de 2007 a souligné d'autres problèmes importants, dont les suivants : la structure de réglementation est dépassée et le terme « conformité » doit être précisé; le statut vague du document d'orientation; le manque de renseignements jugés nécessaires pour les discussions fédérales-provinciales-territoriales; l'absence de normes et de soutien à l'échelle fédérale en faveur d'une gestion active du cycle de vie. Selon le manuel du PSTSP et d'autres documents internes, il existe d'autres grandes difficultés : la pression liée à l'exécution des obligations à l'aide de ressources, d'outils et d'aptitudes limités; le manque de coordination au niveau fédéral (jusqu'à récemment); la diversité des systèmes de données qui sont en place; l'éventail de milieux, d'enjeux et de technologies.

Au total, 10 des 14 (71 %) employés de SC interviewés ont discuté des défis ayant ressorti de la mise en œuvre du PFCREP. Plus de la moitié des répondants (6 sur 10 ou 60 %) ont attribué les problèmes de mise en œuvre à un manque de clarté au niveau du mandat ou à un manque d'autorité de la part de Santé Canada/PSTSP pour ce qui est de mettre en œuvre un programme tel qu'il est décrit dans les documents officiels du gouvernement. Deux de ces répondants (20 %) ont souligné qu'il n'existait pas de plan précis pour la mise en œuvre; un répondant a expliqué que les responsables de programme ont dû revoir leur approche. De plus, selon près de la moitié de ces répondants (4 sur 10 ou 40 %), les rôles des personnes prenant part à la mise en œuvre du programme n'étaient pas clairs; il devenait ainsi difficile de communiquer avec les clients et de les informer.

Plusieurs employés de SC (4 sur 10 ou 40 %) estimaient que la coopération – que ce soit avec les ministères clients ou le GTI et le Secrétariat – gênait la mise en œuvre du PFCREP. Ils ont expliqué qu'il était difficile (et qu'il l'est toujours) d'obtenir « l'appui » des ministères ou de « promouvoir la prévention »<sup>47</sup> auprès des ministères clients, tout comme il est difficile d'obtenir et de conserver la collaboration du groupe de travail. Voici d'autres obstacles ciblés par le personnel de SC : l'absence d'un régime de réglementation efficace pour compléter et renforcer le programme; les nombreuses différences entre les ministères faisant en sorte qu'il est difficile de rationaliser les services et de s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.

---

<sup>46</sup> Les genres de participation proposés par les participants à l'atelier sur les besoins regroupaient ce qui suit : la participation du SCT aux réunions du GTIEP pour sensibiliser davantage le SCT aux enjeux; la prise d'un engagement pour aider à régler le problème lié à la structure de réglementation; l'élaboration d'une directive du CT sur l'eau potable afin d'offrir une source de directives aux fournisseurs fédéraux d'eau potable sur l'interprétation et l'application des RQEPC. Le rapport du CEDD indiquait que la Directive sur l'hygiène du SCT « ne suffit pas pour offrir des conseils aux ministères et aux organismes ». Le rapport du CEDD recommandait également au SCT d'inclure le document d'orientation dans les futures directives sur l'eau potable.

<sup>47</sup> Par exemple, certains ministères hésitent semble-t-il à fournir de l'information sur leurs systèmes ou à utiliser des outils d'évaluation pour cerner les lacunes.

## ***Succès obtenus pendant la mise en œuvre du PFCREP***

Les informateurs clés ont beaucoup fait référence aux succès du programme dans le contexte de ce que le programme a réalisé à ce jour (p. ex. : outils, comme l'approche relative aux systèmes de gestion de l'eau potable et le questionnaire). La Section 4.3 contient plus de détails sur ces constatations (Réussite, page 37).

### *7a) Façon d'aborder les défis*

Il a été impossible de s'attaquer directement à la plupart des défis soulignés précédemment puisqu'ils se situent à l'extérieur de la portée du programme. Par conséquent, les défis n'ont pas été abordés en soi. Dans les faits, ces défis ont contribué directement au niveau de succès du personnel du programme quant à l'atteinte des résultats souhaités.

### *7b) Leçons à retenir*

Quatre des employés de SC qui ont répondu (4 sur 10 ou 40 %) ont formulé des suggestions sur les leçons pouvant être tirées des succès et des défis à ce jour. Deux répondants (sur 4 ou 50 %) ont avancé qu'il aurait été essentiel de revoir/clarifier immédiatement le mandat du programme. Une personne (sur 4 ou 25 %) a indiqué qu'il aurait été avantageux de consulter les ministères fédéraux dès le début pour bien comprendre leurs besoins avant de mettre en œuvre le programme. Voici d'autres leçons tirées (qui ont toutes été mentionnées par un des quatre répondants) : reconnaître l'importance de travailler continuellement vers l'atteinte d'un but commun; établir et maintenir des communications efficaces; reconnaître que les partenariats sont essentiels à la réussite du programme. De plus, il a été souligné qu'il est important de faire montre de leadership et de la volonté de gérer les risques (pour l'ensemble du système : « de la source au robinet ») et de reconnaître les faiblesses et les limites du programme (comme l'incapacité de recueillir des données auprès de tous les ministères).

## **Conclusions**

De nombreux défis ont été associés à la mise en œuvre du programme, en particulier le manque de clarté au niveau de la conception du programme et le fait que Santé Canada/PSTSP n'a pas l'autorité de réaliser le mandat « initial » du programme tel qu'il est décrit dans les documents officiels du gouvernement.

## **4.3 Réussite**

Les questions d'évaluation 8 à 12 découlent directement des produits et des résultats attendus du modèle logique du PFCREP en ce qui a trait au mandat « révisé ». Elles sont posées en vue d'atteindre l'un des objectifs de l'évaluation, qui consistait à évaluer la mesure dans laquelle des progrès ont été réalisés à l'égard de la réalisation des produits et des résultats.

Il est important de noter que, à l'heure actuelle, aucune activité de mesure continue du rendement n'est réalisée par le programme. À l'exception du plan d'évaluation décrit dans le Cadre de référence de l'évaluation, il n'existe pas de plan (comme un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats) assurant la mesure du rendement. Par conséquent, pour chacun des produits et des résultats attendus dont il est question ci-après, il n'existe pas de données sur le rendement à l'exception de celles qui ont été repérées dans les documents. L'une des principales sources contenues dans la documentation était le « Rapport d'évaluation intérimaire du PFCEP » qui a été préparé par le programme en octobre 2007. L'information présentée dans ce document qui porte sur la réalisation des produits semble plutôt complète; cependant, elle ne correspond à aucun indicateur prédéterminé de succès. L'information contenue dans le document qui concernait l'atteinte des résultats se limite aux constatations d'autres sources documentaires (p. ex. : rapport du CEDD de 2005 et rapport de l'atelier sur les besoins de 2007) et, une fois de plus, ne correspond pas aux indicateurs de succès puisque aucun indicateur de rendement n'a été ciblé/élaboré et recueilli pour le modèle logique.

Par conséquent, l'absence de mesures du rendement établies, recueillies ou signalées a fait en sorte de limiter les preuves disponibles pour évaluer le succès du programme aux éléments suivants : preuves qualitatives tirées des entrevues; constatations découlant d'un examen des documents.

### ***Recommandation n° 6***

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie robuste de mesure du rendement, comprenant ce qui suit :

- la définition d'indicateurs du rendement pour les produits et les résultats;
- une stratégie de collecte et de présentation des rapports incluant les sources de données, la responsabilité de la collecte, les besoins prévus en ressources pour effectuer la collecte et la présentation de rapports ainsi que le modèle et la fréquence des rapports.

### ***Question d'évaluation 8***

Dans quelle mesure les produits attendus ont-ils été obtenus?

- a) Outils et conseils
- b) Communauté de pratique fédérale
- c) Ensemble commun d'éléments d'information pour une base de données sur la conformité
- d) Protocole d'intervention pour le partage de l'information, la notification et les enquêtes

### 8a) Outils et conseils du PFCREP

La grande majorité (9 sur 11 ou 82 %) des répondants clients ont indiqué qu'ils connaissaient et qu'ils utilisaient les outils et les documents d'orientation du PFCREP, y compris un questionnaire, une vidéo sur l'échantillonnage d'eau et une analyse de l'écart. La plupart des clients interviewés (6 sur 11 ou 55 %) ont mentionné que les outils et les documents d'orientation étaient de grande qualité, opportuns, appropriés et/ou utiles. Quelques-unes des personnes n'ayant pas utilisé les outils et les documents d'orientation du PFCREP ont signalé que les outils/documents n'étaient pas pertinents pour leur ministère/agence. Les raisons invoquées pour expliquer l'insatisfaction à l'égard des outils/documents d'orientation comprenaient la difficulté 1) à naviguer dans le site Web de Santé Canada pour trouver l'information sur l'eau potable et 2) à faire des recoupements entre les documents de programme et le tableau sommaire.

En plus des entrevues, la documentation du programme souligne la réussite du PFCREP au niveau de la production d'outils et de documents d'orientation. Par exemple, selon l'information contenue dans une présentation du PFCREP, les outils fournis regroupent ce qui suit : un cadre de gestion de l'eau potable, qui comprend un questionnaire pour aider les ministères à apprendre à connaître leurs systèmes et à définir les priorités; des protocoles élaborés pour certains emplacements au sujet d'opérations touchant l'eau potable dans des secteurs précis<sup>48</sup>. Le Rapport d'évaluation intérimaire du PFCEP préparé en octobre 2007 fait aussi état de l'élaboration : 1) d'un document d'orientation<sup>49</sup>, qui fournit aux ministères une description des responsabilités et des activités concernant l'eau potable qui devraient être reprises dans les politiques des ministères et dans les activités de programme touchant l'eau potable; 2) d'un questionnaire sur les systèmes d'eau potable, qui offre un moyen de recueillir, sur le terrain, de l'information sur les systèmes d'eau potable de la source au robinet ainsi que de l'information pertinente sur l'eau potable pour les immeubles approvisionnés par le système municipal d'eau potable; 3) d'un système de gestion de l'eau potable, qui aide les autorités responsables à compiler un ensemble exhaustif de documents sur les activités de gestion de l'eau potable et à faire montre de diligence raisonnable; 4) d'un outil d'apprentissage en ligne, qui couvre les responsabilités légales en application du CCT, l'utilisation appropriée des RQEP et un aperçu des éléments allant de la source au robinet en ce qui a trait à la gestion de l'eau potable.

---

<sup>48</sup> PFCREP, PSTSP, Aperçu 2005-2006.

<sup>49</sup> Anciennement connu sous le nom de « Conseils pour un approvisionnement en eau potable salubre dans les secteurs de compétence fédérale ». Version 1 préparée en 2005 par le GTIEP avec l'appui du PFCREP.

## 8b) *Communauté de pratique fédérale*

Tous les clients ayant répondu (11 sur 11 ou 100 %) ont indiqué qu'ils avaient participé à des ateliers qui étaient instructifs, utiles, pertinents et bien organisés. Toutefois, les répondants ne savaient pas toujours si les ateliers avaient été présentés par le programme ou le GTIEP. Quelques répondants ont mentionné que des améliorations pourraient être apportées au contenu des ateliers; plus particulièrement, des ateliers plus ciblés ont été proposés ainsi que des ateliers comprenant moins de détails techniques.

La majorité des répondants clients (7 sur 11 ou 64 %) ont fait savoir qu'ils avaient partagé de l'information, des idées ou des solutions avec d'autres ministères, ce qui donne à penser qu'une communauté de pratique fédérale a été créée. Parmi les répondants n'ayant pas profité de tels échanges, une personne a noté que son ministère était « beaucoup plus en avance que la plupart des autres ministères pour qu'il lui soit avantageux d'échanger de l'information ».

L'étude de documents a découvert des documents de programme soulignant le succès du PFCREP quant à la production d'une communauté de pratique fédérale. Les procès-verbaux de diverses réunions tenues entre 2005 et 2007 signalent que le MAECI, la DGSPNI d'AINC, la GRC et Parcs Canada ont tous exprimé le désir d'échanger de l'information sur l'eau potable, tandis que la documentation des ateliers<sup>50</sup> fait état de possibilités de promouvoir le réseautage et d'améliorer l'intégration et la cohérence dans la gestion de l'eau potable à travers les ministères et agences fédérales<sup>51</sup>. Le Rapport d'évaluation intérimaire du PFCEP préparé en octobre 2007 montre aussi l'établissement d'une communauté de pratique fédérale, plus précisément grâce aux moyens suivants : 1) ateliers nationaux annuels destinés aux fournisseurs fédéraux d'eau potable (trois ateliers donnés à ce jour en 2005 et en 2007); 2) bulletins semestriels (4 volumes distribués à ce jour à 257 destinataires fédéraux); 3) le Conseil interministériel de formation sur la qualité de l'eau, un sous-groupe de travail du GTIEP axé sur des initiatives de collaboration favorisant la formation.

## 8c) *Ensemble commun d'éléments d'information pour une base de données sur la conformité*

Le rapport demandé par le PFCREP, « Collecte d'information sur les systèmes électroniques de gestion des données sur l'eau potable » (Santé Canada, 2007), présente une analyse de plusieurs systèmes de gestion de l'eau potable présentement utilisés au sein du gouvernement fédéral. Le rapport indique les exigences fonctionnelles d'un système ainsi que le genre d'information dont les usagers ont besoin (soit les catégories de données qui devraient être recueillies et consignées dans le système). Les exigences fonctionnelles et les exigences relatives aux données sont

---

<sup>50</sup> Il s'agit des ateliers suivants : Groupe de discussion sur l'eau potable -TPGSC et PFCEP (fév. 2005); Pourvoyeurs d'eau potable au fédéral, premier atelier annuel (fév. 2005); atelier de formation à l'intention des agents d'hygiène du milieu (nov. 2006); Atelier sur les besoins en formation au sujet de la qualité de l'eau au gouvernement fédéral (mai 2006).

<sup>51</sup> Notamment, l'Ébauche I de l'atelier de formation à l'intention des agents d'hygiène du milieu (novembre 2006) énonce que : [traduction] « Le PFCREP met en place une communauté de pratique fédérale au moyen d'ateliers nationaux, de bulletins Eau secours du fédéral, de groupes de travail et d'initiatives interministériels, du Conseil interministériel de formation sur la qualité de l'eau et de l'évaluation des systèmes de gestion des données et en favorisant l'adoption d'une stratégie FPT de communication de l'information sur les incidents liés à l'eau potable. »

réparties en fonction des besoins de gestion à l'échelle régionale/nationale et des fournisseurs d'eau. Ce rapport vise à aider les ministères fédéraux à prendre des décisions éclairées liées à la collecte officielle de données sur l'eau ainsi qu'à organiser et à faciliter le flux de l'information.

En plus de ce document, le PFCREP a établi une base de données (à l'aide d'un PE en partenariat avec Statistique Canada). Cette base de données est présentement chargée de 42 ensembles de données en grande partie produits lors de l'essai pilote du questionnaire. À l'heure actuelle, le programme se tourne vers une base de données qui sert d'instrument didactique permettant de cibler les risques et les priorités et de formuler des recommandations se rapportant à certains emplacements en particulier.

Quelques répondants clients (2 sur 11 ou 18 %) ont souligné les progrès réalisés à l'égard de la création d'une base de données sur la conformité en indiquant soit qu'ils « fournissent généralement des données » ou qu'ils « répondent à certaines enquêtes sur des enjeux précis ». Cependant, les autres répondants clients n'ont pas mentionné qu'ils étaient au courant d'une stratégie de conception/d'élaboration pour une base de données sur la conformité. De ce fait, seuls quelques employés de SC (2 sur 14 ou 14 %) connaissaient une base de données nationale sur la conformité.

L'établissement d'une base de données nationale pour vérifier la conformité entraîne des difficultés majeures en raison d'un certain nombre de facteurs, dont les suivants :

- 1) refus de la part de certains ministères/agences d'abandonner leurs systèmes actuels de base de données (point mentionné par 2 employés de SC sur 14 ou 14 %; 1 client sur 11 ou 9 %);
- 2) questions liées à la confidentialité (point mentionné par 1 employé de SC sur 14 ou 7 %);
- 3) hésitation de la part de ministères et d'agences qui ne souhaitent pas échanger des données avec d'autres de peur que des faiblesses soient exposées et qu'ils n'aient pas les ressources requises pour entreprendre les corrections nécessaires (point mentionné par 1 employé de SC sur 14 ou 7 %);
- 4) Santé Canada/PSTSP n'ayant pas l'autorité d'obliger les ministères ou les agences à partager des données (point mentionné par 1 employé de SC sur 14 ou 7 %).

*8d) Protocole d'intervention pour le partage de l'information, la notification et les enquêtes*

Le protocole d'intervention a été élaboré par le Bureau de l'eau, de l'air et du changement climatique (Santé Canada) en collaboration avec le Comité fédéral-provincial-territorial sur l'eau potable; il a reçu l'appui financier du PFCREP.

La plupart des répondants clients (7 sur 11 ou 64 %) ont indiqué qu'ils connaissaient un protocole d'intervention, mais un seul répondant a mentionné qu'il avait été consulté lors de sa création. En revanche, seuls 4 des 14 répondants (29 %) de programmes de SC ont affirmé qu'ils étaient au courant de l'élaboration de protocoles.

Il faut noter que certains clients (4 sur 11 ou 36 %) ayant répondu qu'ils connaissaient un protocole d'intervention ont remarqué que le protocole n'est pas utile pour eux. Un répondant a formulé le commentaire suivant : « [Le protocole] semble bon en théorie, mais il ne l'est peut-être pas en pratique puisqu'il faudrait assurer la coordination avec les unités locales pour éviter de perdre son temps en le faisant à l'échelle nationale ». Un autre répondant a mentionné que « le protocole est réellement écrit pour les ministères qui s'occupent d'un grand nombre de systèmes municipaux ». D'autres clients ont signalé que leur ministère possédait déjà un protocole d'intervention.

## Conclusions

Des progrès considérables ont été réalisés vers la concrétisation des produits décrits dans le modèle logique du programme.

Nota : Les questions n<sup>os</sup> 9, 10, 11 et 12 portent sur l'atteinte des résultats immédiats.

### **Question d'évaluation 9**

Dans quelle mesure la sensibilisation des ministères fédéraux aux risques et aux bonnes pratiques des systèmes d'eau potable s'est elle accrue?

Il est important de préciser que, à ce jour, aucun indicateur ni mesure du rendement n'a été défini, recueilli ou communiqué. Par conséquent, les preuves de la mesure dans laquelle la sensibilisation s'est accrue se limitent aux opinions des informateurs clés.

L'étude de documents a indiqué que la portée du programme s'est élargie en 2005, mais a légèrement diminué entre 2005 et 2007. Plus précisément, le nombre total d'individus et de ministères/agences ayant participé aux trois ateliers annuels nationaux destinés aux fournisseurs fédéraux d'eau potable est présenté ci-après (Tableau 4.1).

<b>Date de l'atelier national</b>	<b>Nombre de participants</b>	<b>Nombre de ministères représentés</b>
Février 2005	122	13
Novembre 2005	131	15
Janvier 2007	130	14

Source : Rapport d'évaluation intérimaire du PFCEP, oct. 2007

La participation active aux programmes ainsi que la contribution au contenu des ateliers sont décrites au Tableau 4.2. Il faut noter que la participation des ministères fédéraux a connu une baisse marquée entre 2005 et 2007.

<b>Tableau 4.2</b>			
<b>Participation active à l'atelier</b>			
<b>Date de l'atelier national</b>	<b>Ministères fédéraux</b>	<b>Universitaires/experts</b>	<b>Autres organismes</b>
Février 2005	6	3	3
Novembre 2005	14	3	1
Janvier 2007	5	5	1

Source : Rapport d'évaluation intérimaire du PFCREP, oct. 2007

Bien que quelques répondants clients (2 sur 11 ou 18 %) aient noté que « ce ne sont pas tous les gens ayant besoin d'être plus informés [des risques et des bonnes pratiques se rapportant aux systèmes d'eau potable] qui ont été davantage sensibilisés », la plupart des répondants (8 sur 11 ou 73 %) ont indiqué que leur niveau de sensibilisation à de tels risques et à de telles pratiques avait augmenté au cours des quatre dernières années. La majorité des membres de ce groupe (7 sur 11 ou 64 %) ont affirmé que leur sensibilisation accrue était en partie attribuable aux activités du PFCREP. De plus, la plupart des clients (7 sur 11 ou 64 %) ont fait savoir que leur ministère avait mis en place des politiques internes liées à la salubrité de l'eau potable, tandis que la vaste majorité des clients (9 sur 11 ou 82 %) ont indiqué qu'ils avaient utilisé des outils organisés/préparés par le PFCREP – ce qui laissait entendre indirectement une amélioration de la sensibilisation.

Au sein du personnel de SC, tous les répondants (14 ou 100 %) estimaient que le niveau de sensibilisation aux risques et aux bonnes pratiques touchant les systèmes d'eau potable s'était amélioré au cours des quatre dernières années; la moitié des membres de ce groupe (7 sur 14 ou 50 %) ont précisé que cette amélioration était au moins en partie attribuable aux activités du PFCREP, comme l'élaboration d'outils, la prestation de conseils, l'organisation d'ateliers ainsi que la production et la diffusion de bulletins. Comme preuve du renforcement de la sensibilisation, un employé de SC interviewé (1 sur 14 ou 7 %) a signalé une plus grande demande des ministères pour obtenir du personnel sur le terrain en vue d'offrir des services en matière d'eau potable, tandis qu'un autre employé (1 sur 14 ou 7 %) a attiré l'attention sur les « questions de qualité dans les ébauches; les bonnes questions ou les questions techniques des personnes demandant de l'aide; et une meilleure connaissance des éléments techniques ».

## Conclusions

Les activités (et produits connexes) du PFCREP semblent contribuer au résultat immédiat lié à la sensibilisation accrue des ministères fédéraux aux bonnes pratiques et aux risques associés aux systèmes d'eau potable. Cependant, il faudrait examiner cette question plus en détail une fois un cadre de mesure du rendement, et le processus de collecte de données connexe, mis en place.

## ***Question d'évaluation 10***

Dans quelle mesure le partage des ressources donne-t-il lieu à une meilleure coordination et à une meilleure collaboration?

Bien qu'un répondant ait noté qu'il « n'est pas certain de la mesure dans laquelle [une meilleure coordination et une meilleure collaboration pour le partage des ressources] peuvent être attribuées au programme » et qu'un autre ait remarqué que « l'impact du PFCREP sur la communication et sur l'échange d'information peut se limiter à son atelier annuel », tous les répondants clients sauf un ont indiqué qu'il y a eu une amélioration de la coordination et de la collaboration depuis la création du programme. De plus, la plupart des répondants clients (7 sur 11 ou 64 %) ont mentionné qu'ils avaient échangé de l'information, des idées ou des solutions avec d'autres ministères, alors que quelques répondants clients (5 sur 11 ou 45 %) ont fait savoir qu'ils avaient précisément échangé des données sur les inspections ou la conformité avec le PFCREP ou les régions du PSTSP. Par ailleurs, tous les répondants clients (11 sur 11 ou 100 %) ont affirmé qu'ils avaient participé à des ateliers (même s'ils ne savaient pas toujours si les ateliers avaient été présentés par le programme ou le GTIEP). Par opposition, seulement 21 % des employés de SC (3 sur 14) pouvaient confirmer sans aucun doute qu'il y avait eu une amélioration de la coordination et de la collaboration dans le but d'échanger des ressources depuis la création du programme.

L'information tirée de l'étude de documents qui a été examinée en profondeur vient valider le point de vue des clients selon lequel la coordination et la collaboration se sont améliorées. Par exemple, l'Analyse des activités de programme par résultat stratégique rapporte que 131 représentants fédéraux du domaine de l'eau potable ont assisté à l'atelier de 2005 de SC et que ce mécanisme a facilité le « dialogue entre les fournisseurs d'eau potable dans le but de leur offrir la possibilité d'échanger leurs expériences et leurs pratiques touchant la gestion de l'eau potable ». Un autre exemple se trouve dans l'aperçu des travaux et des résultats de projet du GTIEP (août 2006), qui signale que [traduction] « les ministères ont reconnu qu'il est possible de travailler ensemble à l'élaboration et à l'exécution d'activités de formation tout en faisant preuve de diligence raisonnable au niveau de l'approvisionnement en eau potable ».

## **Conclusions**

Les activités (et produits connexes) du programme semblent contribuer au résultat immédiat lié à l'amélioration de la coordination et de la collaboration pour le partage des ressources. Cependant, il faudrait examiner cette question plus en détail une fois un cadre de mesure du rendement, et le processus de collecte de données connexe, mis en place.

## **Question d'évaluation 11**

Dans quelle mesure la capacité fédérale de se conformer aux RQEPC et au CCT, et à faire preuve de diligence raisonnable, s'est-elle améliorée?

Conformément à ce qui a été noté précédemment, presque tous les répondants clients (10 sur 11 ou 91 %) ignoraient la présence d'une stratégie de conception/d'élaboration pour une base de données sur la conformité. La majorité des clients ont indiqué que leur ministère avait mis en place des mesures de prévention (8 sur 11 ou 73 %) et/ou une forme quelconque de procédures documentées, d'exigences ou de procédures d'analyse (6 sur 11 ou 55 %) répondant aux RQEPC.

À partir des documents examinés, les constatations de la vérification de 2005 du CEDD sont les suivantes : « Les six ministères et agences fédérales que nous avons examinés avaient des procédures et des exigences différentes pour les analyses. La conformité aux recommandations est donc inégale : certains endroits font plus que ce qui est demandé dans les recommandations alors que d'autres ne font aucune analyse. Cette grande variabilité de la conformité aux RQEPC montre l'absence d'une orientation centrale dans les domaines de compétence fédérale. »<sup>52</sup> Cet énoncé donne à penser que les ministères et agences fédérales n'ont pas renforcé uniformément leur capacité de se conformer aux RQEPC.

## **Conclusions**

La mesure dans laquelle le programme a influé sur la capacité des ministères fédéraux de se conformer aux RQEPC et au CCT et de faire preuve de diligence raisonnable n'est pas clairement définie. Cependant, l'évaluation a révélé que le renforcement de la capacité pour se conformer aux RQEPC et au CCT et pour faire preuve de diligence raisonnable est fortement tributaire de la sensibilisation accrue et de l'amélioration de la coordination et de la collaboration. D'autres facteurs contribuent probablement au renforcement de la capacité, dont, par exemple, la participation à des séances de formation ainsi que la priorité accordée par la haute direction à la question de l'eau potable au sein du ministère. Il faudrait examiner cette question plus en détail une fois un cadre de mesure du rendement, et le processus de collecte de données connexe, mis en place.

## **Recommandations**

Voir la Recommandation n<sup>o</sup> 3 au sujet de la révision du modèle logique du programme afin de revoir la séquence des résultats.

---

<sup>52</sup> Rapport du CEDD, 2005. Page 2.

### ***Question d'évaluation 12***

Dans quelle mesure la capacité fédérale d'intervenir en cas de poussées de maladies d'origine hydrique s'est-elle améliorée?

Il semble manquer une approche générale pour faire face aux menaces d'origine hydrique au niveau fédéral. Conformément à ce qui a été mentionné précédemment, la plupart des répondants clients (7 sur 11 ou 64 %) ont signalé qu'ils connaissaient le protocole d'intervention; toutefois, un seul client a précisé que son ministère utiliserait le protocole. Il est bon de souligner que 45 % des autres répondants (5 sur 11) ont fait savoir que leur ministère avait mis en place ses propres systèmes de notification et d'intervention pour réagir en cas de poussées d'origine hydrique.

La notion selon laquelle il manque une approche générale pour faire face aux menaces d'origine hydrique est reprise dans le bulletin Eau secours du fédéral, volume 2 (2006) [traduction] : « Bien que des progrès aient été réalisés dans l'élaboration d'approches nationales permettant une intervention en cas de poussées à la fois de maladies respiratoires et de maladies d'origine alimentaire, les termes décrivant le mieux l'approche générale d'intervention en cas de menaces d'origine hydrique au niveau fédéral sont ponctuelle et incomplète. »

### **Conclusions**

Il ne semble pas que le programme ait influé sur la capacité des ministères fédéraux d'intervenir en cas de poussées d'origine hydrique. Il faudrait examiner cette question plus en détail une fois un cadre de mesure du rendement, et le processus de collecte de données connexe, mis en place.

### **Recommandations**

Voir la Recommandation n° 3 au sujet de la révision du modèle logique du programme afin de revoir la séquence des résultats.

### ***Question d'évaluation 13***

Quels sont les défis que les fournisseurs fédéraux d'eau potable doivent encore surmonter pour faire face à leurs obligations d'assurer une gestion de l'eau efficace dans les secteurs de compétence fédérale (c.-à-d. pour les fonctionnaires et les autres personnes qui vivent sur les terres domaniales ou y séjournent)?

Cette question vise à cibler les défis qu'il faudra relever à mesure que le programme progressera et entreprendra les prochaines étapes de la réalisation des résultats.

La majorité des répondants clients (6 sur 11 ou 55 %) ont mentionné le manque de ressources financières comme principal défi devant toujours être relevé au niveau de la conformité de l'eau potable. Ces clients se sentent limités quant à leur capacité de couvrir les frais liés aux travaux d'analyse, de formation et de mesures correctrices pour le suivi. Voici d'autres grands défis nommés par les répondants : le manque de formation (5 sur 11 ou 45 %); la pénurie de ressources humaines (3 sur 11 ou 27 %); l'absence d'une approche cohérente pour la gestion de l'eau potable et les points connexes (3 sur 11 ou 27 %).

Le défi le plus souvent mentionné par les répondants de SC (6 sur 14 ou 43 %) ayant répondu à cette question est le financement. Quelques répondants ont aussi indiqué que le volet inspection de la conformité (2 sur 14 ou 14 %) et la collaboration entre les parties engagées dans le dossier de la conformité de l'eau potable (2 sur 14 ou 14 %) – comme le Bureau de l'eau, de l'air et du changement climatique, le GTIEP, le SCT, etc. – constituent des défis majeurs.

L'information tirée de l'étude de documents laisse également voir un certain nombre de défis clés. Selon le document « Pourvoyeurs d'eau potable au fédéral – Résumé final de l'atelier » (août 2007), les défis communs auxquels font face les fournisseurs fédéraux d'eau potable sont les suivants :

- Faible visibilité de la question de l'eau potable
- Compétition avec d'autres priorités pour l'obtention de ressources
- Créer des mécanismes pour les ressources et les outils centralisés
- Offrir des services rentables pour les micro-systèmes et les installations éloignées
- Nombreux scénarios possibles en matière de gestion
- Pas de vue d'ensemble précise des réseaux d'eau et des besoins connexes
- Cohérence et disponibilité de la formation
- Accès à des opérateurs et à des gestionnaires de projet compétents et maintien en poste de ceux-ci
- Suivre l'évolution des technologies, des pratiques exemplaires et des menaces
- Longs délais et efforts considérables requis pour le financement des demandes
- Enjeux organisationnels pour les activités et financement opérationnel

Voici d'autres défis mis en évidence dans la correspondance interne récente du programme (mars 2007) : 1) données manquantes au niveau fédéral – soit des renseignements de base – pour faire progresser la mise en œuvre d'une approche à multiples barrières pour l'approvisionnement en eau potable salubre; 2) manque de connaissances sur la situation de la gestion de la qualité de l'eau potable assurée par les ministères fédéraux responsables de l'eau potable.

## Conclusions

Les défis auxquels font face les fournisseurs fédéraux d'eau potable semblent bien compris et documentés par le programme et par les principaux fournisseurs fédéraux d'eau potable.

## 5.0 RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Les recommandations suivantes sont basées sur les constatations et sur l'analyse des éléments probants qui ont été élaborées pour répondre aux questions de l'évaluation du PFCREP. Les recommandations sont regroupées en quatre grandes catégories :

- pertinence du programme;
- clarification du mandat, des rôles et des responsabilités ainsi que de la conception du programme;
- succès du programme et mesure du rendement connexe;
- priorités futures.

### **Pertinence du programme**

#### *Recommandation n° 1*

Élaborer et mettre en œuvre une approche fédérale coordonnée pour la gestion, l'inspection et la conformité à la réglementation de l'eau potable, notamment en clarifiant/définissant la responsabilité générale touchant la supervision réglementaire.

- Le programme devrait travailler plus activement à l'élaboration de cette approche (ou cadre) fédérale avec les intervenants fédéraux concernés.
- Cette approche devrait comprendre la désignation/définition des enjeux et des défis concernant la salubrité de l'eau potable à l'intention des fournisseurs fédéraux d'eau potable en ce qui a trait aux points suivants :
  - ▶ dresser l'inventaire des systèmes d'eau potable, des procédures d'analyse et de la conformité;
  - ▶ enjeux liés à la surveillance;
  - ▶ pratiques exemplaires, lacunes et défis, solutions réalisables et premières étapes (p. ex. : adopter une approche fondée sur les risques).

### **Clarification du mandat, des rôles et des responsabilités ainsi que de la conception du programme**

Il est recommandé que le programme se penche sur l'ambiguïté qui existe concernant le mandat, les rôles et les responsabilités ainsi que la conception du programme :

### ***Recommandation n° 2***

Clarifier le mandat, les objectifs, les rôles et les responsabilités ainsi que les priorités du programme en ce qui a trait à une approche fédérale de gestion de l'eau potable, décrite précédemment.

### ***Recommandation n° 3***

Revoir le modèle logique du programme en tenant compte du mandat et des objectifs révisés et en s'assurant que le modèle logique cadre avec le programme fédéral.

- La réalisation d'une recension des écrits pour confirmer le modèle logique du programme et pour vérifier qu'il est théoriquement ancré et que des liens existent entre les objectifs, les activités et les produits connexes du programme permettra d'atteindre les résultats attendus.

### ***Recommandation n° 5***

Clarifier, documenter et communiquer les rôles et les responsabilités du programme au sein de Santé Canada, du PSTSP et du GTIEP et chez les fournisseurs fédéraux d'eau potable.

## **Succès du programme et mesure du rendement connexe**

### ***Recommandation n° 6***

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie robuste de mesure du rendement, comprenant ce qui suit :

- l'identification d'indicateurs du rendement pour les produits et les résultats;
- une stratégie de collecte et de présentation des rapports incluant les sources de données, la responsabilité de la collecte, les besoins prévus en ressources pour effectuer la collecte et la présentation des rapports ainsi que le modèle et la fréquence des rapports.

## **Priorités futures**

### ***Recommandation n° 4***

Examiner les mécanismes possibles permettant de répondre aux besoins les plus urgents identifiés par les ministères clients lors de l'évaluation des besoins réalisée en 2007 (selon un mandat convenu).

# **ANNEXE A**

## **Liste des acronymes**

AAC : Agriculture et Agroalimentaire Canada  
AINC : Affaires indiennes et du Nord Canada  
ARMPC : Analyse des risques et maîtrise des points critiques  
CCT : Code canadien du travail  
CEDD : Commissaire à l'environnement et au développement durable  
CGP : Comité de gestion du programme  
CISMAE : Comité interministériel des SMA relatif à l'eau  
CSGEP : Cadre relatif au système de gestion de l'eau potable  
CT : Conseil du Trésor  
DDT : Dichlorodiphényltrichloroéthane  
DGSESC : Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs  
DGSPNI : Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits  
DMERM : Direction de la mesure et de l'évaluation du rendement du Ministère  
ETP : Équivalents temps plein  
F & E : Fonctionnement et entretien  
FPT : Fédéral-provincial-territorial  
GRC : Gendarmerie royale du Canada  
GTIEP : Groupe de travail interministériel sur l'eau potable  
MAECI : Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international  
PE : Protocole d'entente  
PFCREP : Programme fédéral de conformité à la réglementation sur l'eau potable  
PSE : Plan sur la salubrité de l'eau  
PSFF : Programme de santé des fonctionnaires fédéraux  
PSP : Programme de santé publique  
PSTSP : Programme de santé au travail et de sécurité du public  
RHDSO : Ressources humaines et développement social Canada  
RQEP : Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada  
SC : Santé Canada  
SCT : Secrétariat du Conseil du Trésor  
SMA : Sous-ministre adjoint  
SSISP : Système de suivi de l'information sur la santé publique  
THM : Trihalométhane  
TPSGC : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

# ANNEXE B

## MATRICE D'ÉVALUATION

**Tableau B.1**  
**Tableau sommaire de l'information tirée de l'évaluation**

Moment/fréquence de la mesure (7)							
Éléments et questions d'évaluation (1)	Indicateurs (2)	Mesure de base (3)	Source de données (4)	Méthode de collecte (5)	Responsabilité de la collecte (6)	Mesure du rendement continu	Évaluation sommative
<b>Pertinence :</b>							
<p>1. Quels sont les risques associés au respect des obligations du gouvernement fédéral en approvisionnement d'eau potable aux fonctionnaires et aux autres personnes qui utilisent les installations fédérales?</p> <p>a) Quel rôle le PFCREP joue-t-il dans l'atténuation des risques?</p> <p>b) Le PFCREP est-il toujours nécessaire?</p> <p>c) Existe-t-il d'autres programmes fédéraux, provinciaux et municipaux qui prennent en charge ces risques?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques documentés dans des études, des rapports, des documents officiels du gouvernement, des documents de programme, d'autres documents et des entrevues.</li> <li>• Rôle du PFCREP défini dans les documents officiels du gouvernement/du programme et les entrevues.</li> <li>• Rôles des autres intervenants indiqués dans des études, des rapports, des documents officiels du gouvernement et des documents de programme.</li> <li>• Autres programmes fédéraux, provinciaux et municipaux ciblés par l'étude des documents et les entrevues.</li> <li>• Secteurs de risque définis par des vérifications et des inspections indépendantes et des entrevues.</li> <li>• Intervenants indiquant que le PFCREP est toujours nécessaire. Explications données par les intervenants pour confirmer que le PFCREP est toujours nécessaire.</li> </ul>	<p>Documents officiels du gouvernement; Enquête de Walkerton, Deuxième partie</p>	<p>Étude des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre du PFCREP</li> <li>• Documents de planification stratégique</li> <li>• Enquête de Walkerton, Deuxième partie</li> <li>• De la source au robinet</li> <li>• Vérification de 2005 du CEDD</li> </ul> <p>Entrevues :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenants externes</li> <li>• Clients</li> <li>• Non-clients</li> <li>• Intervenants fédéraux</li> </ul> <p>Recension des écrits</p>	<p>Étude des documents; entrevues; recension des écrits</p>	GGI		X
<p>2. Dans quelle mesure le PFCREP rejoint-il les priorités du gouvernement fédéral?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de cohérence entre les objectifs et les activités du PFCREP ainsi que les priorités du gouvernement du Canada.</li> </ul>	<p>Documents officiels du gouvernement</p>	<p>Étude des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents officiels du gouvernement</li> <li>• Vérification de 2005 du CEDD</li> <li>• Résultats de l'atelier sur les besoins</li> </ul> <p>Entrevues :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> <li>• Intervenants fédéraux</li> </ul>	<p>Étude des documents; entrevues</p>	GGI		X

**Tableau B.1**  
**Tableau sommaire de l'information tirée de l'évaluation**

Éléments et questions d'évaluation (1)	Indicateurs (2)	Mesure de base (3)	Source de données (4)	Méthode de collecte (5)	Responsabilité de la collecte (6)	Moment/fréquence de la mesure (7)	
						Mesure du rendement continu	Évaluation sommative
<i>Conception/mise en œuvre</i>							
3. Le PFCREP est-il conçu, financé et mandaté comme il se doit pour atteindre les objectifs attendus?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesure dans laquelle la conception du programme est conforme à la conception décrite dans la documentation préliminaire du programme.</li> <li>Personnel du programme indiquant que la logique du programme est plausible, que la conception est adéquate, que le financement est approprié et que le mandat convient.</li> <li>Intervenants rapportant que la conception est appropriée et que le mandat convient.</li> </ul>	Documents officiels du gouvernement	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents de planification stratégique, modèle logique</li> <li>De la source au robinet</li> <li>Vérification de 2005 du CEDD</li> <li>Rapport provisoire du PFCREP</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenants externes</li> <li>Clients</li> <li>Intervenants fédéraux</li> </ul> Recension des écrits	Étude des documents; entrevues; recension des écrits	GGI		X
4. Le PFCREP est-il conçu pour répondre aux besoins prioritaires des fournisseurs fédéraux d'eau potable afin qu'ils puissent satisfaire aux RQEPC? Comment le programme peut-il être amélioré?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre/pourcentage de répondants mentionnant que le programme répond à leurs besoins; suggestions d'améliorations à apporter.</li> <li>Nombre/pourcentage de répondants indiquant des cas de besoins non satisfaits; suggestions d'améliorations à apporter.</li> <li>Constatations du suivi de l'étude de cas du PFCREP; participants démontrant que les besoins prioritaires ont été comblés.</li> <li>Études et vérifications indépendantes signalant les besoins prioritaires non satisfaits et les points à améliorer.</li> </ul>	Sans objet	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport de l'atelier sur les besoins</li> <li>Vérification de 2005 du CEDD</li> <li>RQEPC</li> <li>Rétroaction sur l'atelier annuel du PFCREP</li> <li>Enquête de Walkerton, Deuxième partie</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>Clients</li> <li>Non-clients</li> <li>Intervenants fédéraux</li> </ul>	Étude des documents; entrevues	GGI		X
5. Dans quelle mesure la mise en œuvre du programme a-t-elle été conforme à ce qui était prévu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Différences notées entre le modèle logique/la documentation du programme et la description du programme dans les documents officiels du gouvernement.</li> <li>Raisons données par le personnel du programme quant aux différences notées.</li> </ul>	Sans objet	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Cadre de référence</li> <li>Documents de planification stratégique et opérationnelle</li> <li>Documents officiels du gouvernement</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenants fédéraux (personnel du PFCREP)</li> </ul>	Étude des documents; entrevues	GGI		X

**Tableau B.1**  
**Tableau sommaire de l'information tirée de l'évaluation**

Éléments et questions d'évaluation (1)	Indicateurs (2)	Mesure de base (3)	Source de données (4)	Méthode de collecte (5)	Responsabilité de la collecte (6)	Moment/fréquence de la mesure (7)	
						Mesure du rendement continu	Évaluation sommative
6. Les rôles et les responsabilités en ce qui concerne la mise en œuvre du programme sont-ils définis et acceptés? a) Dans quelle mesure les rôles et les responsabilités conviennent-ils pour obtenir les résultats désirés du programme?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documents officiels du gouvernement et documents du programme définissant clairement les rôles et les responsabilités.</li> <li>Personnel du programme indiquant que les rôles et les responsabilités sont bien définis et acceptés par les intervenants.</li> <li>Nombre/pourcentage d'intervenants indiquant que les rôles et les responsabilités sont bien définis, sont appropriés et sont compris.</li> <li>Nombre/pourcentage d'employés du programme et d'intervenants estimant que les rôles et les responsabilités permettent d'atteindre les résultats.</li> </ul>	Documents officiels du gouvernement	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents officiels du gouvernement</li> <li>Cadre du PFCREP</li> <li>Vérification de 2005 du CEDD</li> <li>Présentations et correspondance</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenants externes</li> <li>Clients</li> </ul> Intervenants fédéraux	Études des documents; entrevues	GGI		X
7. Lors de la mise en œuvre du PFCREP, quels ont été les défis et succès à surmonter? a) Qu'a-t-on fait pour surmonter ces problèmes? b) À date, quelles sont les leçons à retenir des succès et des défis?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentation du programme ciblant les défis et les interventions connexes.</li> <li>Personnel du programme désignant les défis et les interventions connexes.</li> <li>Personnel du programme définissant les succès et les leçons tirées de la mise en place à aujourd'hui.</li> <li>Portée et importance des défis, de l'avis des intervenants.</li> </ul>	Sans objet	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluations de l'atelier annuel</li> <li>Résultats de l'atelier sur les besoins</li> <li>Document de planification des entités fédérales du PSTSP</li> <li>Manuel du PSTSP et autres documents internes</li> </ul> Entrevues :           Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)	Étude des documents; entrevues	GGI		X
<b>Progrès/succès</b>							
8. Dans quelle mesure les produits attendus ont-ils été obtenus?							

**Tableau B.1**  
**Tableau sommaire de l'information tirée de l'évaluation**

Éléments et questions d'évaluation (1)	Indicateurs (2)	Mesure de base (3)	Source de données (4)	Méthode de collecte (5)	Responsabilité de la collecte (6)	Moment/fréquence de la mesure (7)	
						Mesure du rendement continu	Évaluation sommative
a) Outils et conseils	<p><b>Outils et conseils</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que des outils et des documents d'orientation connexes ont été élaborés et diffusés à partir de la documentation du programme, dont des outils et des calendriers de formation, des bulletins, un site Web, des plans de communication et de distribution, des statistiques, des procès-verbaux de réunions, etc.</li> <li>• Nombre de demandes de renseignements et de réponses; nombre d'initiatives d'intervenants appuyées.</li> <li>• Pourcentage de clients indiquant qu'ils connaissent et utilisent les outils, les documents d'orientation, etc.</li> <li>• Intervenants précisant que les outils et les documents d'orientation sont de grande qualité, opportuns, appropriés et utiles; raisons de la non-utilisation des outils/documents d'orientation.</li> </ul>	Documents du programme; indicateurs suivis depuis 2004	<p>Étude des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluations des besoins en formation</li> <li>• Document d'orientation</li> <li>• Vérification de 2005 du CEDD</li> <li>• Produits, activités et plans de formation</li> <li>• Bulletins</li> <li>• Présentations et correspondance</li> <li>• Procès-verbaux de réunions</li> <li>• Questionnaire sur les systèmes d'eau potable</li> <li>• Exemples de système d'eau potable</li> <li>• Autres documents selon ce qui est disponible</li> </ul> <p>Entrevues :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> </ul> <p>Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)</p>	Étude des documents; entrevues	GGI	X	X
b) Communauté de pratique fédérale	<p><b>Communauté de pratique fédérale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de la tenue de réunions, de l'existence d'un réseau de personnes ressources ministérielles, de la participation aux ateliers et du nombre/pourcentage de ministères participant à des événements du PFCREP; preuve que d'autres ministères échanent des idées/solutions.</li> </ul>	Documents du programme; indicateurs suivis depuis 2004	<p>Étude des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procès-verbaux des réunions (GTIEP, WQTB)</li> <li>• Travaux et évaluations de l'atelier</li> </ul> <p>Entrevues :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> </ul> <p>Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)</p>	Étude des documents; entrevues	GGI	X	X

**Tableau B.1**  
**Tableau sommaire de l'information tirée de l'évaluation**

Éléments et questions d'évaluation (1)	Indicateurs (2)	Mesure de base (3)	Source de données (4)	Méthode de collecte (5)	Responsabilité de la collecte (6)	Moment/fréquence de la mesure (7)	
						Mesure du rendement continu	Évaluation sommative
c) Ensemble commun d'éléments d'information pour une base de données sur la conformité	<b>Ensemble commun d'éléments d'information pour une base de données sur la conformité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve de l'existence d'une stratégie de conception/d'élaboration pour la base de données/les outils.</li> <li>Preuve des progrès réalisés à l'égard de la création d'une base de données (p. ex. : données recueillies auprès des ministères; consultations de professionnels de la GI).</li> </ul>	Documents du programme; indicateurs suivis depuis 2004	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents de la stratégie</li> <li>Étude d'évaluation sur les outils de gestion de l'information ministérielle sur l'eau potable</li> <li>Commentaires des ministères</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>Clients</li> </ul> Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)	Étude des documents; entrevues	GGI	X	X
d) Protocole d'intervention pour le partage de l'information, la notification et les enquêtes	<b>Protocole d'intervention</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve de la consultation du comité FPT et du GTIEP et de la participation à ceux-ci pour l'établissement de protocoles.</li> <li>Preuve du statut relatif à l'élaboration des protocoles – versions provisoires/finales</li> </ul>	Documents du programme; indicateurs suivis depuis 2004	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Procès-verbaux de réunions et correspondance</li> <li>Versions provisoires/finales des protocoles</li> <li>Présentations pour appuyer les protocoles</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>Clients</li> </ul> Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)	Étude des documents; entrevues	GGI	X	X
9. Dans quelle mesure la sensibilisation des ministères fédéraux aux risques et aux bonnes pratiques des systèmes d'eau potable s'est-elle accrue?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre/pourcentage de ministères participant aux initiatives/utilisant des outils organisés/préparés par le PFCREP.</li> <li>Nombre/pourcentage de ministères ayant des politiques internes sur la salubrité de l'eau potable.</li> <li>Intervenants indiquant une sensibilisation accrue aux risques et aux bonnes pratiques.</li> <li>Capacité des intervenants d'attribuer la sensibilisation accrue (le cas échéant) aux activités du PFCREP.</li> </ul>	Sans objet	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>Atelier, commission de formation, listes de présentation des participants et ordres du jour</li> <li>Correspondance des clients</li> <li>Liste de diffusion des bulletins</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>Clients</li> <li>Non-clients</li> </ul> Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)	Étude des documents; entrevues	GGI	X	X

**Tableau B.1**  
**Tableau sommaire de l'information tirée de l'évaluation**

Éléments et questions d'évaluation (1)	Indicateurs (2)	Mesure de base (3)	Source de données (4)	Méthode de collecte (5)	Responsabilité de la collecte (6)	Moment/fréquence de la mesure (7)	
						Mesure du rendement continu	Évaluation sommative
10. Dans quelle mesure le partage des ressources donne-t-il lieu à une meilleure coordination et à une meilleure collaboration?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de la tenue de réunions, de l'existence d'un réseau de personnes ressources ministérielles, de la participation aux ateliers et du nombre/pourcentage de ministères participant à des événements du PFCREP et à des projets coordonnés.</li> <li>• Personnel du programme ou intervenants faisant état d'une meilleure coordination et d'une plus grande collaboration à l'aide d'exemples concrets.</li> <li>• Nombre/pourcentage de ministères échangeant des données sur les inspections/la conformité avec les régions du PFCREP/PSTSP.</li> <li>• Nombre/pourcentage de ministères partageant des ressources et de l'information.</li> <li>• Preuve de l'existence d'un mécanisme pour gérer et coordonner les données.</li> <li>• Personnel du programme ou intervenants signalant un processus coordonné de collecte et de gestion des données à l'aide d'exemples concrets.</li> </ul>	Sans objet	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procès-verbaux et ordres du jour des réunions et des ateliers</li> <li>• Mandat de la commission de formation</li> <li>• PE interministériels</li> <li>• Présence aux réunions et aux ateliers</li> <li>• Correspondance destinée aux clients et provenant de ceux-ci</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> </ul> Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)	Étude des documents; entrevues	GGI	X	X
11 Dans quelle mesure la capacité fédérale de se conformer aux RQEPC et au CCT, et à faire preuve de diligence raisonnable, s'est-elle améliorée?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de l'utilisation d'une base de données sur la conformité.</li> <li>• Nombre/pourcentage de ministères ayant une base de données, des procédures documentées, des exigences et des procédures d'analyse respectant les RQEPC.</li> <li>• Nombre/pourcentage de ministères appliquant des mesures de prévention; preuve de l'existence de telles mesures.</li> <li>• Personnel du programme ou intervenants rapportant une capacité fédérale améliorée à l'aide d'exemples concrets.</li> </ul>	Vérification de 2005 du CEDD	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de 2005 du CEDD</li> <li>• Base de données sur la conformité (s'il y a lieu)</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> <li>• Non-clients</li> </ul> Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)	Étude des documents; entrevues	GGI		X

**Tableau B.1**  
**Tableau sommaire de l'information tirée de l'évaluation**

Éléments et questions d'évaluation (1)	Indicateurs (2)	Mesure de base (3)	Source de données (4)	Méthode de collecte (5)	Responsabilité de la collecte (6)	Moment/fréquence de la mesure (7)	
						Mesure du rendement continu	Évaluation sommative
12. Dans quelle mesure la capacité fédérale d'intervenir en cas de poussées de maladies d'origine hydrique s'est-elle améliorée?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de l'existence de protocoles d'intervention.</li> <li>• Nombre/pourcentage de répondants ayant des connaissances et une formation au niveau de l'application de protocoles d'intervention, du contenu et de l'utilisation.</li> <li>• Preuve que les ministères acceptent de participer au protocole; nombre de ministères s'étant engagés à participer.</li> <li>• Nombre de ministères ayant mis en place des systèmes de notification et d'intervention pour intervenir en cas de poussées d'origine hydrique.</li> </ul>	Vérification de 2005 du BVG	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bulletins</li> <li>• Documents produits par le programme/avec l'aide du programme, consultation du GTIEP/comité FPT</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> <li>• Non-clients</li> </ul> Intervenants fédéraux (sauf le SCT et RHDSC)	Étude des documents; entrevues	GGI	X	X
13. Quels sont les défis que les fournisseurs fédéraux d'eau potable doivent encore surmonter pour faire face à leurs obligations d'assurer une gestion de l'eau efficace dans les secteurs de compétence fédérale?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel du programme ou intervenant définissant les problèmes toujours présents.</li> <li>• Défis tels qu'ils sont indiqués dans la documentation du programme.</li> </ul>	Sans objet	Étude des documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondance interne du programme</li> <li>• Procès-verbaux</li> <li>• Résultats de l'atelier sur les besoins</li> <li>• Vérification de 2005 du CEDD</li> </ul> Entrevues : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> <li>• Non-clients</li> </ul> Intervenants fédéraux	Étude des documents; entrevues	GGI		X

# Annexe C

## Sommaire de la sélection de l'échantillon pour les entrevues

**Tableau C.1**  
**Sommaire de la sélection de l'échantillon pour les entrevues**

Genre d'entrevue	Motif	Nombre total	Nombre de personnes interviewées
<i><b>Intervenants externes</b></i>			
Universitaires	Connaissent les pratiques exemplaires et les risques en matière de gestion de l'eau potable ainsi que les exigences relatives à la surveillance de l'eau potable; auraient une opinion sur la pertinence globale et la conception d'un programme partageant les objectifs généraux du PFCREP.	Inconnu	1
Associations de l'eau potable	Connaissent les pratiques exemplaires et les risques en matière de gestion de l'eau potable ainsi que les exigences relatives à la surveillance de l'eau potable; auraient une opinion sur la pertinence globale et la conception d'un programme partageant les objectifs généraux du PFCREP.	De 8 à 10	1
Membres du Comité FPT sur l'eau potable	Connaissent les pratiques exemplaires et les risques en matière de gestion de l'eau potable ainsi que les exigences relatives à la surveillance de l'eau potable; auraient une opinion sur la pertinence globale et la conception d'un programme partageant les objectifs généraux du PFCREP.	13	3
<i><b>Clients et intervenants du gouvernement fédéral</b></i>			
Clients	Mieux comprendre les besoins des clients en ce qui a trait à la conformité et à l'inspection de l'eau potable ainsi que la mesure dans laquelle le PFCREP est conçu et exécuté pour répondre à ces mêmes besoins.  Ministères qui sont d'importants fournisseurs d'eau potable, selon leur participation au GTIEP. À ce titre, un représentant de tous les membres du GTIEP appartenant à des organismes autres que Santé Canada et que les organismes centraux a été contacté pour une entrevue.	19	11
Représentants de ministères/agences n'ayant pas accédé à des services/outils du PFCREP	Comprendre leur niveau de sensibilisation aux règlements et aux exigences sur l'eau potable, le rôle du PFCREP/Santé Canada ainsi que leurs sources d'information sur l'eau potable.	180	2
Représentants du programme de Santé Canada	Mieux comprendre la manière dont le PFCREP se situe par rapport au cadre fédéral général de gestion de l'eau potable et le rôle du programme.  On a aussi demandé à ces répondants de réfléchir à la pertinence globale de la conception du programme et, s'il était possible de le faire, aux progrès réalisés au niveau de l'atteinte des résultats.  Les répondants étaient les suivants : des représentants du Bureau de l'eau, de l'air et du changement climatique et du PSTSP (dont des représentants du PFCREP et du Bureau de la santé publique, des coordonnateurs régionaux de la santé publique et des gestionnaires régionaux).	21	14

