



ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

Rapport annuel

2024

Votre Partenaire
FIABLE
EN MATIÈRE D'EAU
Pour La Vie

Fournir ensemble des services liés à l'eau et aux eaux usées visant à protéger la santé et la viabilité des collectivités.

Table des matières

Message du président et chef de la direction et de la présidente du conseil d'administration	3
Aperçu de l'Agence	5
Gouvernance et reddition de comptes	8
Principales activités	11
Principales activités – Rendement en 2024	14
Aperçu des principales réalisations en 2024.....	16
Mesure du rendement – résultats de 2024.....	28
Analyse des résultats financiers par la direction	38
Responsabilité de la direction quant à l'information financière	41
États financiers 2024	44

Message du président et chef de la direction et de la présidente du conseil d'administration

L'année 2024, qui marquait notre première année comme président et chef de la direction, et présidente du conseil d'administration, a été gratifiante pour nous deux. Nous sommes entrés en fonction à la fin de 2023 et au début de 2024, respectivement, après avoir occupé différents postes au sein de l'Agence pendant de nombreuses années. Il s'agissait aussi d'une année de transformation, de résilience et de progrès pour l'Agence, portée par la force motrice derrière toutes les réalisations de l'AOE que sont la passion, la créativité et la résilience de notre personnel. Dans un paysage d'affaires en constante évolution, l'équipe de l'AOE a fait preuve d'une agilité remarquable, saisissant les occasions à mesure qu'elles se présentaient, tout en demeurant fidèle à ses valeurs de base.

Pour nous deux comme pour l'Agence dans son ensemble, la mise en œuvre du nouveau plan stratégique pluriannuel de l'AOE intitulé vision pour un avenir viable constitue une importante priorité. Ce plan, qui est en phase avec les valeurs de CONFIANCE de l'Agence, comprend cinq domaines d'intérêt clés, ou orientations stratégiques, qui visent à assurer la croissance à long terme et la viabilité organisationnelle de l'AOE, tout en appuyant au mieux ses mandats provinciaux au bénéfice de tous ses clients et partenaires. Au cœur de ce plan, nous nous concentrons sur notre personnel, des services d'exploitation de premier ordre et des solutions numériques visant à favoriser et à améliorer notre efficacité, notre résilience et notre viabilité financière. Tout au long du présent rapport, nous présentons des renseignements sur les éléments clés du plan stratégique ainsi que les mesures que nous avons prises à ce jour pour le mettre en œuvre.

L'AOE œuvre dans le secteur de l'exploitation d'installations d'eaux et d'eaux usées depuis plus de trois décennies, période au cours de laquelle nous avons travaillé d'arrache-pied pour offrir des services et solutions de premier plan à nos clients de partout dans la province. La diversité et l'éventail de processus que nous utilisons continuent de croître, ce qui permet d'augmenter la base de clients municipaux et non municipaux de l'Agence, de servir plus d'Ontariens et d'Ontariennes et d'accroître nos revenus. Cela nous permet également d'investir à l'interne pour mieux répondre aux besoins de nos clients et assurer notre viabilité financière à long terme. Cette année, en plus de recruter de nouveaux clients municipaux pour nos services d'eau et d'eaux usées, nous avons ajouté plusieurs communautés des Premières Nations et organisations commerciales à notre liste de clients. Nous avons aussi renouvelé les contrats de nombreux clients que nous servions déjà, et n'en avons perdu que très peu. Ce solide rendement a contribué au succès financier global de l'Agence en 2024, laquelle a généré des revenus totaux de 335,6 millions de dollars et un revenu net de 11,8 millions de dollars.

Durant la plus grande partie de 2024, nous avons aidé le gouvernement provincial à mettre en place une solution visant à réduire la quantité de phosphore dans le bassin versant du lac Simcoe. Nous avons notamment organisé plusieurs séances de consultation avec divers intervenants des municipalités et de la communauté agricole, et sensibilisé les Premières Nations de la région aux travaux techniques en cours, tout en satisfaisant aux exigences établies par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, et ce, en respectant des délais et un échéancier très serrés. L'AOE a reçu d'excellents commentaires concernant les

rapports techniques de faisabilité et de recherche préparés pour le ministère, et elle continuera à travailler avec le promoteur et les responsables du projet pour aider la province à commencer à le mettre en œuvre dès 2025.

Les points saillants de l'année dernière comprennent l'élaboration d'une feuille de route pour la réconciliation qui orientera la façon dont l'Agence travaille avec ses clients des Premières Nations et d'autres intervenants autochtones au cours des prochaines années. Nous avons poursuivi le travail amorcé au cours des dernières années pour améliorer les connaissances et l'expertise des pratiques de gestion des actifs de l'AOE, en embauchant sept nouveaux spécialistes de la gestion des actifs pour soutenir nos clients dans ce domaine, épaulés des chefs et du personnel des opérations au sein de l'Agence. Nous avons aussi actualisé la proposition de valeur des employés et notre stratégie de marque d'employeur pour nous assurer de pouvoir attirer et conserver les meilleurs talents.

Parmi les autres domaines d'intérêt, mentionnons la création d'une feuille de route pour la santé mentale et le bien-être, qui est intégrée au programme de santé, de sécurité et de bien-être de l'Agence, en mettant en œuvre la Stratégie et le plan directeur en matière d'équité, d'inclusion, de diversité [EDI] de l'Agence, et en investissant dans des initiatives de renouvellement des activités, dont la mise en œuvre d'un nouveau système d'information sur les ressources humaines (SIRH) et d'un nouveau système de planification des ressources d'entreprise. Ces projets et plusieurs autres initiatives et accomplissements de l'Agence sont décrits plus en détail au fil de ce rapport.

Rien de tout cela n'aurait pu être accompli sans le travail acharné de l'équipe de premier plan d'experts de l'eau et des eaux usées de l'AOE, et de l'ensemble du personnel de l'Agence qui les appuie dans tous nos secteurs d'activités. C'est un véritable honneur de faire partie d'une organisation dotée d'un si grand nombre de

personnes hautement compétentes, passionnées et engagées qui travaillent de concert pour servir la population de l'Ontario.

Alors que la mise en œuvre du plan stratégique de l'AOE va bon train, l'Agence est en bonne position pour relever les défis et profiter des occasions à venir, et pour continuer à offrir un service exceptionnel à nos clients et aux communautés que nous servons. Nous envisageons avec enthousiasme de nombreuses années de succès à venir.



Iman Hashemi

Président et chef de la direction



Debbie Korolnek

Présidente du conseil d'administration de l'AOE

Aperçu de l'agence

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

Outre ses activités principales d'exploitation et d'entretien, l'AOE offre à ses clients un vaste éventail de services connexes, incluant des services d'ingénierie, de la formation ainsi que d'autres services techniques et consultatifs comme l'optimisation des processus, la gestion de la consommation d'énergie et la gestion des actifs. L'objectif de l'AOE est d'aider ses clients municipaux, des Premières Nations et autres à gérer leurs installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, et leurs réseaux connexes de collecte et de distribution, à chaque étape du cycle de vie de ces actifs, tout en les aidant à assurer la durabilité de leurs systèmes d'eau et d'eaux usées. Dans toutes ses activités, l'AOE cherche assidûment à employer des technologies, des solutions et des processus novateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et la fiabilité des installations.

L'AOE recourt à une structure de services partagés prévoyant le partage du personnel et des ressources entre les grandes usines municipales et les petites installations satellites pour obtenir une optimisation géographique. La structure typique à plaque tournante de l'AOE permet de réaliser des économies d'échelle qui réduisent les coûts d'exploitation et d'entretien

pour chaque municipalité. De plus, les clients bénéficient de la mise en commun de services de gestion, d'administration et de soutien spécialisé.

L'AOE jouit d'une capacité inégalée d'obtenir d'excellentes performances en matière de conformité et de sécurité dans diverses régions, avec des technologies variées et des installations de toute taille. La plupart des employés de l'AOE travaillent directement à développer, à vendre et à offrir des solutions pour les clients. Ce sont des gens très compétents qui ont une longue expérience du secteur du traitement de l'eau et des eaux usées.

L'AOE étant un organisme public, la protection de la santé et de la sécurité de la population est sa plus grande priorité. Les équipes d'intervention d'urgence spécialement outillées et formées de l'AOE, qui constituent un service essentiel pour la province, sont disponibles en permanence pour intervenir dans les 24 heures en cas d'urgence dans le domaine de l'eau et des eaux usées partout en Ontario. L'AOE ayant des établissements disséminés un peu partout en Ontario, son personnel est toujours à proximité, prêt à fournir des ressources d'urgence si cela est nécessaire.

L'AOE soutient la province dans la protection de l'eau potable pour ses habitants et dans la sauvegarde de ses lacs et rivières en offrant des services de formation aux exploitants des réseaux d'eau au nom du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau, et en offrant une formation directement aux exploitants de réseaux de traitement des eaux usées de la province. L'éducation est une autre façon dont l'AOE ajoute de la valeur en sus des services qu'elle fournit directement aux clients. Les programmes de sensibilisation de l'AOE dans les écoles et les collectivités sensibilisent le public à la valeur de l'eau et à l'importance de la protection de l'environnement.

Partout au Canada et dans le monde, les municipalités recherchent des moyens de faire plus avec moins. L'AOE fait en sorte que ses clients prennent des décisions d'investissement éclairées en matière d'infrastructure; elle les aide à élaborer des plans exhaustifs concernant les installations d'eau et d'eaux usées axés sur leurs besoins d'infrastructure pour au moins les dix prochaines années. L'AOE aide également ses clients à obtenir des possibilités de financement fédéral et provincial qui leur permettront de mettre en œuvre ces plans.

Les municipalités, et l'industrie de l'eau dans son ensemble, cherchent à améliorer les façons de gérer les réseaux d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, notamment en ce qui a trait à la durabilité. L'AOE travaille avec ses clients à améliorer la résilience de leur infrastructure, ainsi qu'à réduire la consommation d'énergie et la production de gaz à effet de serre nocifs grâce à des pratiques de gestion exemplaires et à la technologie. Cela comprend entre autres de transformer les déchets biosolides des usines de traitement des eaux usées et d'autres déchets alimentaires et organiques en sources d'énergie potentielles.

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

Le succès continu de ces initiatives permet à l'AOE de continuer à offrir le plus haut niveau de service qui soit à ses clients, tout en aidant la province à protéger la santé de ses résidents ainsi qu'à conserver et à maintenir ses ressources en eau pour les générations actuelles et futures.

Vision, mission et valeurs

Vision et mission

La nouvelle vision de l'AOE est d'être « Votre partenaire fiable en matière d'eau pour la vie »; cette vision est assortie d'une mission adaptée aux priorités formulées par ses employés et partenaires, et d'une collaboration nécessaire pour les concrétiser « Fournir ensemble des services liés à l'eau et aux eaux usées visant à protéger la santé et la viabilité des collectivités ».

Valeurs

Les valeurs de l'AOE reposent sur l'établissement de relations de confiance avec les clients et les autres parties prenantes. Elles décrivent ce qui importe le plus aux employés et reflètent la responsabilité de l'Agence envers eux.

Travail d'équipe

Nous partageons nos connaissances, nos compétences et nos talents à l'échelle locale et collaborons avec nos partenaires afin de répondre aux besoins des collectivités que nous desservons.

Fiabilité

Nous fournissons des services essentiels en respectant les normes de conformité, voire en les dépassant, et tenons les engagements pris envers nous-mêmes et nos partenaires.

Compréhension

Nous écoutons nos partenaires et collaborons avec eux afin de trouver des solutions qui répondent à leurs besoins.

Sécurité

Nous considérons la santé, la sécurité et le bien-être de notre personnel et des collectivités où nous vivons et travaillons comme notre priorité principale.

Transparence

Nous communiquons entre nous et avec nos partenaires de manière ouverte, honnête et authentique.

Environnement

Nous protégeons l'environnement en trouvant des solutions innovatrices afin de renforcer la santé et la viabilité des collectivités que nous desservons.

Diversité

Nous acceptons diverses perspectives et nous efforçons de créer un environnement équitable et inclusif où chacun se sent respecté et habilité à atteindre ses objectifs personnels et professionnels.

Gouvernance et reddition de comptes

Gouvernance

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

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

Une matrice des compétences du conseil a été établie pour s'assurer que les compétences des membres du conseil sont conformes à la stratégie opérationnelle à long terme de l'Agence. Le conseil d'administration de l'AOE est composé de membres dont les compétences et les expériences diversifiées lui permettent d'assumer efficacement ses responsabilités en matière de gérance. Collectivement, le conseil possède une expertise dans les secteurs privé et public, ainsi que dans la gestion de sociétés municipales et de services publics.

Le conseil d'administration est chargé des affaires générales de l'Agence. Il doit notamment établir l'orientation stratégique de l'AOE, surveiller son rendement et veiller à ce que les systèmes et les contrôles nécessaires soient en place pour assurer l'administration adéquate de l'Agence conformément aux documents qui la régissent. Le conseil relève du ministre de l'Environnement, de

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

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

Reddition de comptes

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

- en réalisant les priorités présentées dans la lettre d'instructions annuelle de la ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs;
- en répondant aux exigences des organes de réglementation appropriés (ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences, médecins hygiénistes, etc.) pour les installations exploitées par l'AOE;
- en fournissant aux clients des rapports sur les installations municipales de traitement de l'eau exploitées par l'AOE;

- en produisant un rapport annuel, soumis au ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs aux fins d'approbation, en vue de son dépôt à l'Assemblée législative provinciale, puis mis à la disposition de tous les Ontariens à l'adresse www.ocwa.com;
- en établissant un plan d'activités triennal, qui comprend des mesures de rendement, soumis chaque année au ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs aux fins d'approbation, et mis à la disposition de tous les Ontariens à l'adresse www.ocwa.com;
- en appuyant les vérifications annuelles des états financiers de l'AOE et les vérifications périodiques de l'optimisation des ressources effectuées par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario;
- en assurant l'accessibilité aux dossiers de l'Agence en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée;
- en se conformant aux exigences des dispositions législatives applicables, ainsi qu'aux politiques et directives de la fonction publique de l'Ontario, y compris la Directive concernant les organismes et les nominations;
- en utilisant un programme de gestion des risques organisationnels pour cibler et évaluer les risques sur le plan opérationnel et de l'exploitation;

Membres du conseil, mandat et rémunération des administrateurs

À la fin de 2024, le conseil comptait onze membres, dont la présidente.

Le total de la rémunération des administrateurs en 2024 se chiffrait à 67 715 \$. La rémunération d'un administrateur comprend les indemnités journalières pour la présence aux réunions du conseil, des comités ainsi que des groupes de travail, de même que toutes les heures passées à travailler pour l'AOE.

Au début de 2024, Joe Pennachetti, qui était président du conseil d'administration de l'Agence depuis 2018, a quitté le conseil à la fin de son plus récent mandat par décret. Debbie Korolnek, qui siégeait au conseil depuis 2017, a été nommée à titre de nouvelle présidente.

Mitchell « Mitch » Zamojc, qui était membre du conseil d'administration de l'AOE depuis 2016, est malheureusement décédé en juillet 2024. Mitch a contribué de façon importante aux activités du conseil et de l'Agence au fil des années, et il nous manquera cruellement.

Parmi les autres changements à la composition du conseil d'administration de l'AOE en 2024, mentionnons le départ de trois membres (Richard Austin, Michael Watt et Candice White) et la nomination de trois nouveaux membres (Scott Carter, Michelle Grenier et Joseph LeClair).

Indemnités journalières en 2024 – Membres actuels et anciens du conseil

Les membres du conseil d'administration et les indemnités journalières versées aux administrateurs en 2024 étaient les suivants

Administrateur(trice)	Date de la première nomination	Échéance/fin du mandat	Indemnités journalières en 2024
Joseph Pennachetti (ancien président)	8 février 2018	7 février 2024	1 050 \$
Debbie Korolnek [présidente]**	8 mars 2017	3 avril 2027	19 361.50 \$
Joe Farag (vice-président)	10 juin 2021	23 octobre 2027	11 263.50 \$
Richard Austin*	13 novembre 2019	19 mars 2024	0 \$
Scott Carter	13 juin 2024	12 juin 2027	2 732 \$
Nike Dattani	10 février 2022	9 février 2025	7 191 \$
Melanie Debassige	23 octobre 2013	22 octobre 2025	2 735 \$
Michelle Grenier	21 novembre 2024	20 novembre 2027	1 467.50 \$
Laila Hulbert	21 janvier 2021	29 mai 2027	4 240 \$
Joseph LeClair	21 novembre 2024	20 novembre 2027	1 500 \$
Hao "Artie" Li	29 juillet 2021	9 octobre 2027	5 580.50 \$
Quirien Muylwyk	14 février 2020	15 février 2026	6 394 \$
Michael Watt*	9 juillet 2020	4 avril 2024	1 700 \$
Candice White*	13 juillet 2023	16 décembre 2024	1 300 \$
Mitchell Zamojc*	20 avril 2016	31 juillet 2024	1 200 \$
RÉMUNÉRATION TOTALE			67 715 \$

* Ancien membre du conseil. L'échéance du mandat a été modifiée pour refléter la date de démission ou de fin du mandat.

** Nommée présidente du conseil au début de 2024.

Principales activités

L'AOE traite chaque jour plus d'un milliard de litres d'eau de source pour fournir de l'eau potable saine, et elle traite une quantité similaire d'eaux usées avant de les retourner dans l'environnement. Au nom des propriétaires de systèmes, l'AOE exploite, entretient et gère des installations allant de petits systèmes de puits ruraux et de lagunes aux vastes systèmes urbains d'alimentation en eau, de traitement des eaux usées et de traitement des eaux pluviales servant des millions de personnes.

L'exploitation et l'entretien d'installations d'approvisionnement en eau, de traitement des eaux usées et d'installations connexes constituent les principales activités de l'AOE. Le personnel de l'Agence s'occupe de l'exploitation, de l'entretien, de la planification des activités et des immobilisations propres à chaque site pour des centaines de systèmes d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées municipaux et autres partout en Ontario. Il est épaulé par des spécialistes et des experts techniques de l'AOE qui fournissent un soutien spécialisé dans certains secteurs, notamment la gestion des actifs, l'optimisation des processus, la gestion de l'énergie, la technologie et l'innovation, l'exécution des projets d'immobilisations et la gestion de projets.

Ensemble, les spécialistes de l'eau et des eaux usées de l'AOE :

- maintiennent les services dans les installations des clients, dans un souci de responsabilité environnementale et de santé publique;
- se conforment à toutes les exigences en matière de permis et de certificats, de même qu'aux lois pertinentes tout en respectant les normes gouvernementales applicables, en produisant des rapports et en se tenant au fait des nouveaux règlements;

- fournissent une protection d'assurance appropriée et établissent et tiennent à jour des plans de contingence et d'urgence adéquats;
- offrent un programme sur la santé, la sécurité et le bien-être au travail et un système de gestion de la qualité et de l'environnement (SGQE) par l'entremise du programme de conformité de l'Agence;
- produisent des rapports détaillés qui font état de la conformité environnementale, des exigences en matière d'immobilisations et de la planification;
- gèrent toutes les exigences applicables en matière de ressources humaines pour les clients de l'Agence, notamment en offrant une formation appropriée pour satisfaire aux exigences réglementaires et en s'assurant que le personnel responsable de l'exploitation et de l'entretien a la certification et les connaissances voulues.

L'AOE fournit l'effectif, les véhicules et les services nécessaires à l'exploitation, à l'entretien et à la gestion des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées de ses clients. La majorité des installations exploitées par l'AOE sont entretenues par le personnel opérationnel en semaine et peuvent être surveillées à distance 24 heures par jour. Le personnel de l'AOE est disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept pour répondre sur demande aux urgences dans les installations des clients.

L'AOE assure l'exploitation et l'entretien des installations de ses clients conformément aux lois fédérales et provinciales, aux règlements, aux lignes directrices, et aux ordonnances et décrets municipaux, et dans le respect de la capacité de conception et des capacités de chaque système. Tous les rapports prévus par les contrats et la

réglementation sont préparés et présentés aux clients et aux organes gouvernementaux, comme cela est exigé.

L'AOE s'assure, au moyen du SGQE, que les installations des clients sont exploitées de manière efficace, sûre et respectueuse de l'environnement, notamment en mettant en place des processus pour identifier et atténuer les risques auxquels font face les installations qu'elle exploite. Le SGQE permet à l'AOE d'adopter une approche de gestion responsable, proactive et efficace pour mieux protéger la santé publique et l'intégrité de l'environnement. L'AOE utilise divers systèmes de suivi électronique pour s'assurer de la conformité à la réglementation, analyser le rendement et employer plus efficacement les ressources opérationnelles et autres.

Les bons de travail pour chaque client sont stockés dans le Système de gestion des travaux (SGT) informatisé de l'AOE. Des rapports sommaires sont présentés tous les trois mois ou selon ce qu'ont convenu l'AOE et le client. Les données sur la performance des systèmes d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, y compris sur les flux et les résultats d'échantillonnage, sont saisies dans le logiciel de gestion des données sur les processus de l'AOE, qui permet à l'Agence d'offrir à ses clients un moyen normalisé, systématique et fiable de collecter, de stocker et de récupérer leurs données d'exploitation. Cette information est aussi fournie aux clients tous les trois mois à des fins d'examen et d'analyse. Les informations sur l'exploitation des systèmes des clients sont enregistrées dans des registres électroniques, qui constituent un système plus fiable et plus responsable que les registres papier traditionnellement utilisés dans l'industrie.

Les services d'entretien prennent appui sur les pratiques exemplaires de l'industrie et les décennies d'expérience de l'AOE dans le domaine de l'exploitation et de l'entretien. Les plans d'entretien sont élaborés en fonction des pratiques exemplaires et des directives

d'entretien des fabricants. Diverses stratégies d'entretien et d'exploitation permettent de s'assurer que les activités d'exploitation sont maintenues comme prévu.

La stratégie de protection des actifs de l'AOE comprend un entretien préventif fondé sur des tâches standard à l'appui des niveaux de service requis de chaque actif. La fréquence et la nature de ces tâches sont revues et adaptées en collaboration avec les exploitants locaux, compte tenu du contexte d'exploitation des actifs à l'échelle locale. Cet exercice facilite l'élaboration de plans d'entretien adaptés qui répondent aux objectifs du programme.

Les plans d'entretien des clients comprennent des portefeuilles d'actifs connexes qui sont mis à jour lorsque des changements se produisent. Les activités d'entretien sont inscrites dans le SGT de l'AOE, y compris les bons de travail, qui renseignent sur la main-d'œuvre requise et fournissent des directives pour l'exécution des travaux. Les registres des travaux achevés (bons de travail fermés) saisis dans le SGT reflètent les activités terminées et comprennent les écarts par rapport aux procédures prévues ou les ajouts à ces procédures. Les mesures de rendement des actifs sont également documentées dans les bons de travail, s'il y a lieu.

L'entretien périodique des installations comprend l'ajustement, la lubrification, la réparation, l'étalonnage, le nettoyage et la peinture de l'équipement. Ces tâches visent à préserver l'état, le bon fonctionnement et l'apparence des installations. Des listes de vérification des actifs sont compilées dans le SGT ou sont élaborées au besoin à l'aide de données recueillies sur le terrain. L'équipement est regroupé par secteur, bâtiment, emplacement ou toute autre catégorie logique qui assure une couverture complète durant les rondes de vérification des exploitants tout en minimisant les déplacements.

Pour déterminer et atténuer proactivement les risques opérationnels, le programme d'entretien

préventif de l'AOE comprend des activités d'entretien périodiques et de suivi recommandées par les fabricants de l'équipement ou conformes aux pratiques exemplaires de l'industrie, y compris les inspections périodiques, l'entretien sous garantie et l'étalonnage. Des plans d'entretien déterminés contribuent à réduire le risque de défaillance des installations et à assurer une diligence appropriée et la viabilité des actifs.

Les travaux d'urgence ou non planifiés sont plus coûteux que les travaux planifiés. Pour cette raison, et pour assurer un haut niveau de service et de fiabilité dans chaque installation, l'AOE cherche à minimiser les travaux d'urgence en appliquant son programme d'entretien périodique et préventif. Par contre, des travaux d'entretien à la suite d'une défaillance pourraient être nécessaires vers la fin de la vie utile d'un bien ou lorsqu'il faut effectuer une réparation, un remplacement ou un renouvellement non prévu.

Si un client le demande, l'AOE produira des plans détaillés de gestion des actifs; il s'agit d'une offre de service à coût additionnel. Ces plans sont fondés sur les connaissances approfondies des équipes locales chargées de l'exploitation et de l'entretien, les données sur l'exploitation et l'entretien saisies dans le SGT et les principes directeurs de l'industrie. Les données tirées de ces sources sont compilées dans des rapports qui aident les clients à prendre des décisions éclairées concernant la planification des immobilisations et les dépenses connexes, afin d'assurer la durabilité de leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées.

Principales activités – rendement en 2024

RENDEMENT DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION EN 2024 – CIBLES ET RÉSULTATS

Catégorie de rendement	Cible de rendement de l'Agence pour 2023	Résultat en fin d'exercice	Cible atteinte
Inspection des systèmes d'alimentation en eau*	<ul style="list-style-type: none"> Pas plus de 2 systèmes d'approvisionnement en eau exploités par l'AOE obtiennent une note d'inspection inférieure à 90 % 	<ul style="list-style-type: none"> 4 inspections dont la note était inférieure à 90 % 	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 75 % des systèmes d'approvisionnement en eau exploités par l'AOE obtiennent une note d'inspection de 100 % 	<ul style="list-style-type: none"> 73,3 % des inspections ont obtenu une note de 100 % L'AOE a atteint un taux global d'inspection des systèmes d'approvisionnement en eau potable de 98,6 % 	Non
Inspection des systèmes de traitement des eaux usées*	<ul style="list-style-type: none"> Pas plus de 5 systèmes de traitement des eaux usées exploités par l'AOE font l'objet de rapports d'inspection indiquant plus de 5 cas de non-conformité 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune inspection n'a donné lieu à un rapport faisant état d'au moins 5 cas de non-conformité 	Oui
Incidents ayant des effets négatifs sur la qualité de l'eau	<ul style="list-style-type: none"> 20 incidents ou moins relatifs à la désinfection 	<ul style="list-style-type: none"> 23 incidents relatifs à la désinfection ont été signalés 	Non
	<ul style="list-style-type: none"> 10 incidents ou moins relatifs à l'efficacité des filtres (turbidité) 	<ul style="list-style-type: none"> 13 incidents relatifs à l'efficacité des filtres (turbidité) ont été signalés 	Non
Avis d'ébullition de l'eau	<ul style="list-style-type: none"> 4 avis ou moins résultant d'incidents relatifs à la désinfection ou à des facteurs microbiologiques 	<ul style="list-style-type: none"> 16 avis résultant d'incidents relatifs à la désinfection ou à des facteurs microbiologiques 	Non
	<ul style="list-style-type: none"> Tout au plus 75 avis résultant de toutes les autres causes (bris, réparation, installation) 	<ul style="list-style-type: none"> 74 avis résultant de toutes les autres causes 	Oui
Limites d'effluents	<ul style="list-style-type: none"> Tout au plus 3 installations de traitement des eaux usées obtiennent un taux de conformité inférieur à 90 % pour les limites d'effluents 	<ul style="list-style-type: none"> 2 installations de traitement des eaux usées ont signalé des dépassements résultant en un taux de rendement inférieur à 90 % 	Oui

Catégorie de rendement	Cible de rendement de l'Agence pour 2023	Résultat en fin d'exercice	Cible atteinte
Cas de contournement	<ul style="list-style-type: none"> Pas plus de 30 cas de contournement attribuables à des raisons autres qu'une charge hydraulique [problèmes d'équipement, pannes d'électricité, etc.] 	<ul style="list-style-type: none"> 2 cas de contournement attribuables à des raisons autres qu'une charge hydraulique 	Oui

**Les résultats sont fondés sur l'année civile et non sur l'année d'inspection du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (du 1er avril au 31 mars); les résultats de 172 inspections de systèmes d'approvisionnement en eau et de 18 inspections d'installations de traitement des eaux usées avaient été reçus au moment de rédiger le présent rapport.*

Aperçu des principales réalisations en 2024

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

Être l'employeur de choix dans l'industrie de l'eau

Attirer, fidéliser et former des gens formidables

Sans le recrutement et le maintien en poste de talents au sein de l'organisation, l'AOE ne serait pas en mesure de remplir sa mission, c'est-à-dire de travailler d'un front commun pour fournir des services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées pour la santé et la durabilité des collectivités. La capacité d'attirer et de conserver des talents contribue à améliorer l'engagement et l'état d'esprit du personnel, ce qui profite à la culture de l'entreprise et solidifie l'effectif. Une main-d'œuvre plus forte est également plus susceptible d'incarner les valeurs de l'AOE, réduisant ainsi le risque global dans de nombreux domaines, notamment en matière de conformité réglementaire, de santé et de sécurité et d'exploitation des installations.

L'AOE a travaillé sans relâche tout au long de 2024 pour mettre au point et améliorer des programmes et initiatives visant à atteindre ses objectifs en matière d'attraction, de maintien en poste et de mobilisation du personnel. L'Agence a officialisé son Programme de parcours professionnel pour les exploitants, qui reconnaît les efforts que déploient les employés, le dévouement dont ils font preuve ainsi que leurs compétences et leur expérience par l'entremise

de leur permis. Le programme permet aux exploitants d'accéder à des postes de niveau supérieur et mieux rémunérés s'ils obtiennent des permis de niveau supérieur.

Une augmentation de la rémunération pour 14 postes de première ligne a été négociée en réponse aux préoccupations liées aux défis en matière de dotation en personnel et pour protéger les services de première ligne (pour lesquels la santé et la sécurité publiques sont d'une importance capitale). Ces augmentations étaient supérieures à celles octroyées aux employés de la fonction publique de l'Ontario à la suite de l'abrogation du projet de loi 124, qui limitait les augmentations salariales pour les travailleurs du secteur public de l'Ontario.

Pour être en mesure de recruter de nouveaux employés, l'AOE a rafraîchi sa proposition de valeur des employés et sa stratégie de marque d'employeur. Il s'agissait notamment de définir les avantages et les récompenses que les employés reçoivent de l'organisation, et d'élaborer des stratégies actualisées en matière de marketing, de réseaux sociaux et de communication, qui seront déployées dès 2025.

L'Agence dispose d'un programme d'orientation et d'accueil exhaustif qui s'accompagne d'outils, de ressources et de mesures de soutien pour permettre aux nouveaux exploitants et employés de métiers d'en apprendre plus sur l'AOE et leurs nouvelles fonctions. L'Agence a entrepris en 2024 d'élargir le programme d'accueil afin d'y inclure le personnel qui n'est pas chargé des opérations, les cadres et les étudiants qui occupent un emploi d'été.

Les programmes de gestion de la relève et de développement du leadership de l'AOE aident à assurer la continuité entre les différents postes de direction. Le processus de gestion

de la relève de l'Agence comprend l'analyse du risque d'inoccupation pour chaque poste de direction au sein de l'Agence, l'évaluation de l'incidence générale de chaque poste au sein de l'organisation, l'élaboration et l'examen de plans d'action pour les postes critiques et à risque de l'Agence, ainsi que la mise en œuvre de plans de relève pour les postes critiques, y compris des plans d'apprentissage.

Le programme de développement du leadership aide l'Agence à maintenir une réserve de successeurs potentiels pour les postes critiques. Il comprend deux volets :

- un volet « futurs gestionnaires » pour les employés à haut potentiel qui aspirent à accéder à des postes de gestion;
- un volet « futurs dirigeants » visant à préparer les gestionnaires très prometteurs à occuper des postes de haute direction.

En 2024, 30 employés ont pris part au programme « futurs gestionnaires ». Les participants ont été choisis à partir du plus vaste échantillon de demandes reçues depuis la création du programme.

L'AOE a aussi participé au sondage bisannuel sur l'expérience des employés de la fonction publique de l'Ontario (FPO), qui a eu lieu au début de 2024. Les résultats de ces sondages aident la direction à comprendre ce qui est important pour le personnel et ce qu'elle doit faire pour créer une organisation forte et en santé, tout en cernant les enjeux émergents et l'effet des mesures prises pour améliorer l'expérience des employés.

Bien que le taux de réponse et l'indice d'inclusion de l'Agence aient légèrement diminué en 2024 par rapport au sondage de 2022 (63 % par rapport à 65 % pour le taux de réponse, et 77,4 par rapport à 74,5 pour l'indice d'inclusion), l'indice de mobilisation est demeuré stable à 69,9. L'indice

de leadership de l'Agence a également augmenté, passant de 64,4 à 68,3.

Les principales forces de l'Agence relevées dans le sondage comprenaient l'engagement des employés à l'égard de leur travail, la satisfaction concernant l'indépendance et la prise de décisions, les relations de travail positives avec les chefs, la volonté de la direction à lutter contre la discrimination si nécessaire, et l'engagement envers l'apprentissage et le perfectionnement des employés. Les sujets de préoccupation comprenaient le stress en milieu de travail, la rémunération et les avantages sociaux, les pratiques équitables d'embauche et de promotion ainsi que la confiance dans la prise en compte des résultats du sondage. Des plans d'action à l'échelle de l'Agence et des régions ont été élaborés pour tenir compte des résultats du sondage; leur mise en œuvre, commencée en 2024, se poursuivra tout au long de 2025.

Ensemble, ces initiatives produisent des résultats, car les gestionnaires trouvent plus facilement des candidats qualifiés pour les offres d'emploi ouvertes, et le taux de roulement volontaire dans le secteur des opérations a baissé, passant de 13,4 % en 2023 à 11,5 % en 2024.

Renforcer une culture et un état d'esprit proactifs en matière de santé, de sécurité et de bien-être

Pour l'AOE, garantir la santé, la sécurité et le bien-être de ses employés constitue une priorité permanente. Au cours des dernières années, l'AOE a apporté des améliorations au système de gestion de la santé et de la sécurité de l'Agence, afin d'atteindre l'objectif clé de réduire continuellement le nombre de blessures en milieu de travail et d'autres incidents liés à la santé, à la sécurité et au mieux-être.

L'AOE a atteint sa cible relativement au taux d'incidents ayant entraîné des arrêts de travail (IEAT) en 2024, avec un taux de 0,18 (la cible étant de 0,36), mais a raté la cible de 1,38 pour le taux d'incidents à déclarer (ID) en enregistrant un taux de 1,55 à la fin de l'exercice¹. Bien que les taux d'IEAT et d'ID de l'Agence soient demeurés globalement faibles pendant de nombreuses années, une hausse du taux d'IEAT observée depuis 2021 [année où l'Agence avait été en mesure d'établir un record, alors qu'aucun incident ayant entraîné des arrêts de travail ne s'est produit], combinée à une tendance à la hausse du taux d'ID, a convaincu l'AOE d'insister davantage sur la santé, la sécurité et le bien-être en 2024.

L'Agence s'est employée à améliorer la culture interne en matière de santé, de sécurité et de bien-être, à changer les attitudes et les comportements ainsi qu'à améliorer la mentalité de son personnel concernant la prévention. Elle a notamment renforcé le recours à des vérifications ponctuelles des gestionnaires et superviseurs pour s'assurer que le personnel de l'Agence comprend et respecte les politiques, programmes et procédures en place, et cerné des points à améliorer. L'Agence a aussi lancé une initiative permanente, le programme « STOP », qui vise à rappeler au personnel qu'il faut s'arrêter et réfléchir avant d'effectuer des tâches pour planifier leur exécution sécuritaire.

Le programme STOP vise à transformer graduellement les attitudes et comportements des employés en habitudes, grâce à des éléments visuels reconnaissables, à une présentation uniforme et à une communication régulière, notamment au moyen d'affiches et d'autocollants, afin de rappeler les étapes suivantes aux employés :

- S'arrêter et évaluer la situation

- Toujours réfléchir aux risques et aux mesures de contrôle
- Organiser et planifier le travail
- Procéder avec la tâche à accomplir

L'amélioration du programme de santé mentale et du bien-être constituait une autre priorité de l'Agence en matière de santé, de sécurité et de bien-être en 2024. Dans une optique d'intégration, l'Agence a élaboré une stratégie pour favoriser la santé mentale et le mieux-être de son personnel. Cette stratégie comprend une feuille de route pluriannuelle et un plan de travail annuel pour la santé mentale et le mieux-être décrivant les principales initiatives à mettre en œuvre à l'appui de la stratégie.

Démontrer l'engagement et la responsabilité en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

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

Reconnaissant l'importance de l'équité, de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisation, l'AOE a élaboré et mis en œuvre une stratégie triennale d'EDI et un plan triennal en matière d'antiracisme. À la suite de leur mise en œuvre, l'AOE a recueilli les commentaires de son personnel au moyen d'une enquête et de groupes de discussion. Elle a également travaillé avec un

¹ Taux d'incidents ayant entraîné des arrêts de travail par tranche de 100 employés et taux d'incidents à déclarer par tranche de 100 employés.

consultant tiers en vue d'évaluer le succès de la mise en œuvre et formuler des recommandations pour les améliorations futures.

Ce processus a mené à l'élaboration d'un plan directeur pour l'EDI visant à combler les lacunes restantes et à donner suite aux autres recommandations formulées dans le rapport d'évaluation, de même qu'à orienter les activités d'EDI de l'Agence pour les prochaines années. Le plan directeur pour l'EDI a quatre objectifs principaux :

- Sensibilisation, connaissance et défense des intérêts, en élaborant une communication et une formation en EDI sur mesure pour différents publics, tels que le nouveau personnel et les cadres de l'Agence.
- Création d'un lieu de travail inclusif et d'un cadre de responsabilisation, en actualisant les mandats du Conseil consultatif de la diversité et de l'inclusion et des réseaux de jeunes professionnels de l'Agence, en appliquant l'optique de l'EDI tout au long du cycle de vie des employés et en élaborant des possibilités de reconnaissance dans l'optique de l'EDI.
- Création d'une main-d'œuvre diversifiée, en utilisant des partenariats externes pour créer une réserve de talents diversifiée et en tirant parti du nouveau système d'information sur les ressources humaines de l'Agence pour soutenir des processus de recrutement et d'avancement justes et équitables.
- Être un chef de file du secteur, en partageant les initiatives d'EDI avec les clients, les partenaires de l'industrie et le Cercle consultatif des Premières Nations de l'Agence.

Tout au long de 2024, le personnel de l'AOE s'est employé à mettre en œuvre les stratégies décrites dans le plan directeur pour l'EDI, en préparant un aperçu de l'EDI pour l'Agence, en offrant une formation pour réduire les préjugés dans le cadre du recrutement, en établissant des objectifs d'apprentissage en matière d'EDI pour

le personnel, en constituant un répertoire de ressources en matière d'EDI et en intégrant l'EDI au programme d'accueil des nouveaux employés de l'Agence. La mise en œuvre du plan directeur pour l'EDI se poursuivra en 2025.

Assurer des services d'exploitation et d'entretien de premier ordre pour les réseaux d'eau et d'eaux usées

Opérer conformément aux règles

Le respect des règles est un élément essentiel de la prestation de services de premier ordre aux clients de l'Agence. Pour ce faire, l'AOE s'est engagée à mettre en œuvre des pratiques opérationnelles cohérentes et proactives, à élaborer et à utiliser des programmes visant à mieux identifier et atténuer les risques liés à la conformité, à développer, à améliorer et à maintenir les compétences en matière de processus et de conformité afin d'assurer un transfert de connaissances cohérent au nouveau personnel, et à améliorer les rapports internes en matière de conformité.

Les travaux visant à cerner les meilleures pratiques opérationnelles dans l'ensemble de l'Agence, qui aident à réduire au minimum les cas de non-conformité et les dépassements, et à mettre en œuvre ces pratiques à l'échelle de l'Agence, ont commencé en 2024 avec le déploiement du plan stratégique actualisé de l'Agence.

Les domaines d'intérêt clés comprenaient ce qui suit :

- Améliorer les rapports de conformité internes en cernant les lacunes dans les rapports actuels, en rédigeant des rapports normalisés pour les intervenants et en optimisant les processus d'alimentation de ces rapports, y

compris au moyen d'outils de technologie de l'information.

- Élaborer et mettre en œuvre des tableaux de bord opérationnels pour les types les plus courants de réseaux d'eau et d'eaux usées (p. ex. systèmes de lagunage, usines d'aération prolongée et systèmes de filtration d'eau).
- Examiner et mettre à jour les procédures opérationnelles normalisées de l'Agence concernant les installations d'eau et d'eaux usées, ainsi que les rôles et responsabilités des principaux postes chargés des opérations, au besoin, pour s'assurer qu'elles sont à jour et qu'elles répondent aux besoins de l'Agence et de ses clients.

L'AOE s'efforce également d'assurer un transfert cohérent des connaissances aux nouveaux employés, en plus d'améliorer et de maintenir les compétences en matière de processus et de conformité du personnel nouveau et actuel, le tout au moyen de programmes de formation, de mentorat et d'autres programmes d'amélioration des compétences.

Ces travaux se poursuivront en 2025 et au-delà.

Maximiser la durée de vie des actifs des clients

La clientèle de l'AOE est très diversifiée, comprenant certains des plus vastes systèmes d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées en Amérique du Nord et de nombreux petits systèmes. L'AOE offre à ses clients des conseils spécialisés propres à l'industrie concernant la gestion de leurs infrastructures pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées concernant les investissements à faire dans ces infrastructures.

Le remplacement et la modernisation des installations d'eau et d'eaux usées vieillissantes sont une préoccupation pour de nombreuses

municipalités de l'Ontario, en particulier celles dont l'assiette fiscale est plus petite et qui peuvent avoir de la difficulté à recueillir les fonds nécessaires pour effectuer des investissements importants dans des travaux d'immobilisations à long terme. Ces municipalités doivent également équilibrer les investissements qu'elles font dans leurs installations d'eau et d'eaux usées avec d'autres priorités en matière d'infrastructure municipale, comme les routes, les ponts et les bâtiments communautaires.

L'AOE aide un certain nombre de ses clients municipaux, dont la majorité sont de petite taille et en région rurale, à élaborer des plans de gestion des actifs efficaces qui répondent aux exigences provinciales. Pour ce faire, l'AOE a mis au point un cadre complet de suivi de la qualité pour la gestion des actifs et s'efforce d'améliorer les connaissances et l'expertise en matière de gestion des actifs dans l'ensemble de l'Agence.

La mise en œuvre du Système de gestion des travaux de l'Agence, qui permet au personnel responsable des opérations de mieux suivre et gérer l'exécution des travaux d'entretien nécessaires, a été une approche clé pour la majorité des clients de l'AOE. L'Agence soutient aussi ses clients en élaborant des plans de gestion des actifs et en fournissant d'autres services payants à valeur ajoutée qui les mettent en relation avec les sources de financement applicables pour répondre à leurs besoins en matière d'infrastructure à long terme.

En 2024, dans le cadre de l'engagement de l'AOE à accroître ses connaissances et son expertise en matière de gestion des actifs, des ressources supplémentaires ont été affectées à l'affinement et à l'amélioration des pratiques de gestion de l'entretien de l'AOE. Cela s'est notamment traduit par l'embauche de sept spécialistes de la gestion de l'entretien des actifs dans l'ensemble de l'Agence afin d'affiner et de faire progresser la gestion des données sur les actifs. Ces spécialistes s'assureront que les actifs exploités par l'AOE sont validés dans un système centralisé,

ce qui fournira de l'information précieuse sur ces actifs à l'appui des décisions à court et à long terme des clients en matière d'infrastructure.

Soutenir l'action en faveur du climat et l'intendance environnementale

Réduire l'empreinte écologique de l'AOE

En 2024, l'AOE a commencé à établir des bases de référence pour l'empreinte écologique des actifs appartenant à l'Agence, et à établir une culture de sensibilisation au climat au sein de l'Agence, en mettant d'abord l'accent sur l'énergie utilisée et les émissions produites par les véhicules du parc automobile de l'AOE.

Ces travaux se poursuivront en 2025, l'objectif étant de fournir une base de référence pour l'empreinte écologique des gaz à effet de serre (GES) du parc automobile de l'AOE dans le cadre des rapports sur les indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance de 2024 de l'Agence, et ce, au premier trimestre de l'année. Ce rapport sur les bases de référence contiendra des recommandations sur les indicateurs de rendement clés que mesurera et surveillera l'Agence chaque année pour évaluer ses progrès quant à l'amélioration de son empreinte écologique.

Améliorer la résilience de l'infrastructure des clients et leur empreinte écologique

L'un des moyens les plus importants dont dispose l'AOE pour procurer un avantage supplémentaire est d'aider les clients à assurer la durabilité et la résilience à long terme de leur infrastructure d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées. Outre l'exploitation et l'entretien des installations d'eau et d'eaux usées de ses clients, l'AOE fournit plusieurs services à valeur ajoutée pour aider les clients qui le souhaitent à

réduire leur empreinte écologique, à améliorer leur processus décisionnel, ainsi qu'à renforcer leur capacité à prévenir, à résister, à réagir ou à s'adapter aux perturbations attribuables au changement climatique, et à s'en remettre.

De nombreux clients de l'AOE cherchent à construire des installations dotées d'une redondance d'actifs essentiels afin de s'assurer qu'elles continuent à fonctionner en cas d'événements météorologiques extrêmes. Les équipes opérationnelles locales de l'Agence travaillent en étroite collaboration avec les spécialistes de l'optimisation des processus, de l'énergie, de l'ingénierie, de la technologie, de la gestion des actifs et de la réalisation des projets d'immobilisations de l'AOE afin de mieux comprendre les défis particuliers auxquels font face les clients quant à la résilience de leur infrastructure. Les équipes guident ensuite les clients à intégrer l'adaptation aux changements climatiques et la résilience face à ces changements aux futurs projets d'amélioration des immobilisations.

En 2024, le personnel de l'AOE a préparé pour certains clients des plans d'optimisation des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées qui passaient en revue une série de répercussions des changements climatiques sur le fonctionnement des installations, notamment les inondations, la prolifération d'algues nuisibles, le rendement des traitements et la formation de sous-produits de désinfection. Des recommandations de pratiques opérationnelles exemplaires visant à faire face à ces défis ont également été intégrées aux plans d'optimisation.

Au cours des dernières années, l'AOE a aussi travaillé avec ses clients, des organismes gouvernementaux et d'autres parties prenantes de l'industrie afin d'atteindre les objectifs combinés d'économies d'énergie et de réduction des gaz à effet de serre. L'Agence a préparé plusieurs plans de conservation de l'énergie et de gestion de la demande, en plus d'effectuer

des analyses de factures d'électricité et des vérifications de la consommation énergétique, dans le but d'élaborer des stratégies destinées aux clients municipaux intéressés. Un cadre fournissant de l'information sur les émissions de GES a également été élaboré et intégré aux rapports énergétiques présentés par l'AOE à ses clients, et le personnel de l'AOE a mis sur pied la toute première formation de sensibilisation à l'efficacité énergétique approuvée par les administrateurs à l'intention de son personnel responsable des opérations.

L'AOE travaille également avec ses clients pour atténuer les répercussions futures des changements climatiques en soutenant le réacheminement des matières organiques et la mise en œuvre d'installations de récupération des ressources qui utilisent les biosolides des eaux usées et les déchets organiques concentrés, tels que les matières organiques triées à la source, pour améliorer le biogaz produit et en générer à des fins productives. Dans l'industrie, ce processus est appelé « biodigestion ». Ces initiatives ouvrent la voie dans la province et serviront de modèles à d'autres municipalités ontariennes et canadiennes, qui sont nombreuses à avoir un potentiel inexploité de production de biogaz, de réduction des coûts énergétiques et de diminution considérable des émissions nocives de gaz à effet de serre.

Assurer la gestion des ressources en eau de l'Ontario

L'Ontario compte plus de 250 000 lacs, dont les Grands Lacs. Ensemble, ils contiennent près d'un cinquième des eaux douces de surface du monde. L'AOE s'engage à protéger ces ressources en collaborant avec ses clients, ses partenaires universitaires et d'autres intervenants, y compris les offices de protection de la nature locales, pour :

- étudier, quantifier et réduire les incidences des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées sur les bassins versants;
- cerner les répercussions sur l'environnement et la santé des contaminants, tels que le phosphore, sur les plans d'eau et s'y attaquer;
- soutenir les initiatives de recherche qui favorisent la gestion des ressources en eau et l'innovation.

En 2023, le gouvernement provincial a annoncé une affectation de 24 millions de dollars pour la conception, la construction et l'exploitation d'un projet de réduction du phosphore dans le marais Holland, situé dans le bassin versant du lac Simcoe, dans le but de protéger et de réhabiliter le lac Simcoe et son bassin versant en réduisant la quantité de phosphore provenant des eaux de drainage du marais Holland.

À l'appui de ce projet et selon les directives de la ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, l'AOE a préparé une étude de recherche en 2024, dont la portée comprenait :

- les options pour les conceptions (c.-à-d. les terres humides artificielles, le traitement par lagunage, le traitement mécanique) capables de traiter les eaux de drainage déversées par le marais Holland;
- une évaluation de la faisabilité de la récupération et de la réutilisation du phosphore provenant du projet;
- la préparation et la comparaison des estimations de l'ordre de grandeur des coûts (c.-à-d. des coûts d'investissement, d'exploitation et d'entretien) pour les options de conception;
- les critères de sélection du site du projet pour chacune des options de conception, à l'exclusion des sites immobiliers;

- la détermination des considérations relatives à la conception et au site en fonction des opérations de drainage du marais Holland et de l'activité agricole;
- les mécanismes de recouvrement des coûts d'investissement et d'exploitation du projet, y compris l'analyse des parties bénéficiaires.

L'étude de recherche provisoire a été présentée à la ministre en juin 2024, selon ses directives. En janvier 2025, le conseil de la ville de Bradford West Gwillimbury a conclu une entente initiale non contraignante avec le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, dans le cadre de laquelle elle deviendrait la promotrice et la propriétaire d'une nouvelle installation de réduction du phosphore dans le bassin versant du lac Simcoe.

Reconnaissant l'importance du projet de réduction du phosphore pour le bassin versant du lac Simcoe et la croissance future de la collectivité, L'AOE s'engage à fournir un soutien continu à la province en 2025 et au-delà, selon les directives, pour aller de l'avant avec ce projet.

L'AOE assure également la gestion des ressources de l'Ontario en participant à une recherche conjointe sur les substances polyfluoroalkylées en collaboration avec des partenaires universitaires. Le but de ces partenariats est d'examiner l'impact de ces « substances chimiques éternelles » présentes dans l'eau potable, les eaux usées et les biosolides, ainsi que la façon dont leur circulation dans ces matrices a une incidence sur les ressources de l'Ontario. Certains partenariats se penchent sur les options de récupération et de réutilisation des boues et biosolides municipaux afin de soutenir une économie circulaire et d'éviter le rejet de nutriments dans les eaux réceptrices. L'AOE travaille aussi en partenariat avec des fournisseurs de technologie pour examiner les technologies de prétraitement qui améliorent la production de gaz à partir des biosolides et pourraient servir à traiter les substances polyfluoroalkylées.

Établir des partenariats avec les premières nations pour des solutions durables en matière d'eau

L'AOE s'engage à travailler en partenariat avec des communautés des Premières Nations de l'Ontario et d'autres organismes gouvernementaux pour appuyer des solutions durables qui garantissent l'exploitation et l'entretien efficaces des réseaux d'eau et d'eaux usées des Premières Nations. Les éléments clés de la stratégie de l'AOE à l'égard des Premières Nations comprennent l'instauration d'un climat de confiance par la promotion de la réconciliation, la prestation de services qui répondent aux besoins des Premières Nations et l'aide au renforcement des capacités d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées dans les communautés des Premières Nations.

Dans le cadre de l'engagement de l'Agence à travailler en partenariat avec les Premières Nations de l'Ontario, l'AOE a créé un Cercle consultatif des Premières Nations, composé d'un groupe diversifié de personnes qui s'identifient comme Autochtones et représentent une variété de milieux, d'expériences et de communautés, afin d'acquérir une meilleure compréhension des questions plus larges liées à l'eau auxquelles sont confrontées les communautés des Premières Nations, d'un point de vue autochtone. Le Cercle consultatif a pour objectif de fournir des avis à l'AOE sur l'intégration des points de vue des Premières Nations aux stratégies de l'Agence et d'aider cette dernière à mieux comprendre les défis auxquels font face les Premières Nations, tant en ce qui a trait à l'approvisionnement en eau et au traitement des eaux usées dans leurs communautés, qu'en ce qui concerne leurs expériences, leur culture et leur histoire uniques au Canada.

Renforcer la confiance en favorisant la réconciliation

La réconciliation est un engagement important qui doit être abordé de manière réfléchie, respectueuse et constructive, en collaboration avec les populations autochtones. Tout au long de 2024, l'AOE a collaboré avec un expert en réconciliation tiers, en consultation avec le Cercle consultatif des Premières Nations et d'autres organisations autochtones, afin d'élaborer pour l'Agence un plan d'action pour la réconciliation. Le plan d'action pour la réconciliation évalue la situation actuelle de l'AOE en ce qui concerne son travail auprès des peuples autochtones, cerne les problèmes et les lacunes, et comprend un plan visant à améliorer les mesures de réconciliation de l'Agence.

Dans le cadre du plan d'action pour la réconciliation, l'AOE s'efforce d'accroître les connaissances sur les Autochtones dans l'ensemble de l'Agence. Les mesures mises en œuvre au titre du plan d'action comprenaient l'élaboration et l'animation d'une formation sur les questions autochtones destinée à la direction, au personnel et aux autres intervenants de l'Agence, y compris son conseil d'administration. La formation aborde notamment l'histoire, la culture et les croyances spirituelles des Premières Nations, ainsi que la vérité et la réconciliation.

La mise en œuvre d'autres éléments du plan d'action pour la réconciliation a commencé au début de 2025 et se poursuivra au cours des prochaines années.

Fournir des services qui répondent aux besoins des Premières Nations

Pour s'assurer de soutenir efficacement les Premières Nations, l'Agence recueille périodiquement et directement les commentaires de ses clients des Premières Nations sur les problèmes particuliers auxquels ils font face

dans la gestion et l'entretien de leurs réseaux d'eau et d'eaux usées et sur ce qui pourrait être fait pour mieux les aider à régler ces problèmes. En outre, l'AOE sollicite régulièrement l'avis du Cercle consultatif des Premières Nations sur les problèmes liés à l'eau auxquels font face les communautés des Premières Nations, et sur les mesures à prendre pour y remédier.

L'AOE s'appuie sur ces commentaires pour mettre en place et promouvoir des services liés à l'eau et aux eaux usées qui répondent aux besoins des Premières Nations, affiner et étendre les offres de services existantes qui ont montré leur efficacité et leur utilité pour les Premières Nations, ainsi que concevoir ou adapter des services pour permettre aux communautés des Premières Nations de relever les défis qui se dressent devant elles. Les domaines d'intérêt actuels comprennent la prestation de services de gestion des actifs et de services de contrôle, de supervision et d'acquisition de données, le recours à la surveillance à distance et aux journaux de bord électroniques, de même que la prestation de services de gestion de projets d'immobilisations et d'intervention en cas d'urgence.

Aider les communautés des Premières Nations à renforcer leurs capacités dans le domaine de l'approvisionnement en eau et du traitement des eaux usées

Un autre domaine d'action important de l'Agence est d'aider les Premières Nations à gérer leurs réseaux d'eau et d'eaux usées de façon autonome en leur fournissant des services de formation et de renforcement des capacités.

Pour atteindre cet objectif, l'AOE élabore des programmes et offre aux exploitants des Premières Nations des occasions de perfectionner leurs compétences et leurs connaissances grâce à la formation en usine, à l'expérience et au mentorat. En 2024, l'AOE a offert une formation en personne à 14 exploitants des communautés des Premières Nations.

L'Agence s'emploie également à promouvoir les carrières dans l'industrie de l'eau auprès des jeunes et d'autres membres des Premières Nations, notamment en offrant des bourses destinées aux Autochtones et en participant à des événements communautaires et à des foires éducatives.

Assurer la viabilité à long terme de l'organisation

Évoluer en tant que fournisseur intégré de solutions hydriques et répondre aux besoins en matière d'eau des collectivités ontariennes

La stratégie de croissance à long terme de l'AOE vise le maintien de sa clientèle actuelle en Ontario, l'élargissement de la portée des services fournis à ces clients et la recherche de nouveaux clients. La prestation à nos clients de services à valeur ajoutée qui vont au-delà des services d'exploitation et d'entretien est un volet clé de cette stratégie qui vise à fournir des « solutions globales en matière d'eau » à chaque étape du cycle de vie de l'infrastructure. Ces services comprennent de l'aide pour gérer leurs actifs ainsi que pour planifier, financer et préserver à long terme leurs réseaux.

Pour ce faire, nous investissons dans les outils et les systèmes informatiques qui permettent au personnel de l'Agence de prendre des décisions éclairées, de stimuler le rendement et de proposer des solutions globales à ses clients. L'AOE est persuadée qu'en ciblant les besoins et en y répondant, elle peut non seulement conserver, voire élargir sa clientèle au fil du temps, mais également rehausser considérablement la valeur de ses activités pour la population.

Le maintien et l'élargissement de la clientèle des services d'exploitation et d'entretien, qui sont les activités de base de l'AOE, sont des éléments essentiels de sa stratégie de croissance et de

viabilité à long terme. Ces dernières années, l'AOE a réussi à conserver plus de 97 % de ses clients dont le contrat arrivait à échéance. Cela comprend ses quatre plus importants clients – la région de Peel, la région de Waterloo, les réseaux d'alimentation en eau du lac Huron et d'Elgin, et la ville de Kawartha Lakes – qui ont tous renégocié des contrats pour une durée de 10 à 20 ans.

L'AOE maintient son bassin de clients et soutient la croissance des entreprises en offrant des services de qualité et en tissant de solides relations communautaires, tout en adaptant de manière proactive les services de l'Agence pour répondre aux besoins des collectivités ontariennes. L'AOE s'engage à renforcer continuellement ses activités d'exploitation de base et ses services d'entretien et de soutien opérationnel afin de fournir le meilleur service de sa catégorie à ses clients, actuels et nouveaux, ainsi qu'à concentrer ses efforts vers une croissance « durable », ce qui signifie soutenir l'entreprise tout en continuant à soutenir les clients actuels et futurs et diverses parties requérant ses services.

En 2024, l'AOE a renouvelé des ententes avec 53 clients de ses services d'exploitation et d'entretien, d'une valeur totale annuelle de 27 millions de dollars, surpassant ainsi sa cible de 24,2 millions de dollars pour le renouvellement. L'Agence a aussi négocié et conclu des ententes pour ces services avec de nouveaux clients, d'une valeur totale annuelle de 6,75 millions de dollars, surpassant ainsi sa cible pour les nouveaux clients établie à 6,0 millions de dollars.

Faciliter l'information et la technologie (Programme de renouvellement des activités)

L'établissement et le maintien de réseaux et de systèmes efficaces de technologies de l'information permettent à l'AOE d'atteindre ses objectifs stratégiques. L'AOE est résolue à étendre et à améliorer non seulement l'efficacité

et l'efficacité de ses systèmes de technologie de l'information et de ses processus opérationnels, mais aussi la fiabilité, la sécurité et la mobilité de ses systèmes et réseaux informatiques. Le personnel est ainsi en mesure de consulter, d'analyser et d'utiliser plus efficacement l'information pour prendre des décisions éclairées et améliorer le rendement, en plus d'avoir en main les outils et les données nécessaires pour présenter des solutions complètes aux clients, dès maintenant et pour les années à venir.

Au cours des dix dernières années, l'AOE a investi des sommes considérables pour mettre à niveau ses systèmes de technologie de l'information (TI) et de technologie opérationnelle, en mettant en œuvre des solutions numériques innovantes qui soutiennent les activités de l'Agence et favorisent une prestation de services efficace et efficiente pour ses clients. Bon nombre de ces investissements ont été faits au titre du Programme de renouvellement des activités (PRA) de l'Agence.

Le PRA a été mis sur pied pour superviser ces investissements et initiatives. Le programme vise à étendre et à améliorer les systèmes de TI et de TO de l'Agence, ainsi que ses processus opérationnels, pour s'assurer que l'AOE dispose des outils et des compétences nécessaires pour fournir des solutions complètes à ses clients, aujourd'hui et pour les années à venir.

Le PRA est axé sur la réalisation d'investissements stratégiques dans les services fournis par l'AOE, notamment les services destinés aux clients comme les activités régulières d'exploitation et d'entretien, les services de soutien opérationnel comme la gestion des normes de conformité, et les services de soutien aux entreprises comme la gestion des ressources humaines. Chaque secteur de services est examiné et hiérarchisé en fonction de sa portée et d'avantages déterminés avant de faire l'objet d'une évaluation des processus et des pratiques, des programmes et logiciels qui soutiennent ces processus et des compétences

du personnel responsable de leur exécution. Les besoins en matière de gestion du changement sont ensuite définis, des solutions sont élaborées, sélectionnées, configurées et mises en œuvre, après quoi le personnel est formé et les avantages sont mesurés.

Grâce au PRA, l'Agence augmente la fonctionnalité de ses systèmes existants, et évalue et intègre les outils de TI et de TO déjà en place et nouveaux. L'intégration de systèmes et de solutions de TI et de TO permettra d'améliorer la saisie, le stockage, l'analyse et la communication d'ensembles de données provenant de sources multiples, par exemple, des données sur les activités, l'entretien et les finances concernant les réseaux d'eau des clients. Chaque solution mise en œuvre vient enrichir les sources d'information de l'AOE, qui sont essentielles à l'accroissement des gains d'efficacité et à la poursuite de la croissance durable des activités de l'Agence.

Reconnaissant que la mise en œuvre de tous les objectifs du programme exige un temps et des ressources considérables, le PRA est mis en œuvre selon une approche progressive, établie en fonction des priorités stratégiques et des besoins opérationnels essentiels de l'Agence.

Voici certains des domaines d'intérêt du PRA en 2024 :

- accroître les capacités internes de gestion de l'information pour maintenir et développer un répertoire officiel des processus opérationnels, des données, de l'information, des hiérarchies structurées, des documents, des connaissances et du renseignement au sein de l'Agence, afin d'améliorer la fiabilité de l'information et l'accès à de l'information de qualité, tout en réduisant la redondance et les opérations manuelles;
- poursuivre la mise en œuvre du nouveau système de contrôle et d'acquisition de données (SCADA) dans le cadre du déploiement

de nouveaux panneaux SCADA dans la province, l'élargissement des connexions de communication et l'amélioration de la résilience du réseau et des systèmes à distance de l'Agence grâce à la virtualisation;

- configurer et mettre en œuvre une solution d'information sur la gestion des ressources humaines, y compris une plateforme de gestion de l'apprentissage;
- soutenir les programmes de santé, de sécurité et de conformité de l'Agence en déterminant les besoins actuels et futurs en matière de soutien informationnel et numérique, et choisir un nouveau système;
- lancer la solution de gestion énergétique globale, sous la supervision de l'équipe d'innovation de l'Agence.

L'AOE continuera d'investir dans le cadre du PRA en 2025 et au-delà. En outre, puisque les technologies et les outils sont en constante évolution, l'Agence évalue et met à niveau de façon régulière sa stratégie de TI à long terme pour prendre en compte les solutions émergentes dans l'industrie de l'eau. Cela comprend des considérations relatives à l'informatique mobile et l'infonuagique pour s'assurer que le personnel dispose des outils et des renseignements dont il a besoin au moment opportun, ainsi qu'une planification à long terme en matière de résilience et d'adaptabilité pour s'assurer que les plans de renouvellement de l'AOE s'alignent sur le marché en mouvance dans lequel elle évolue.

Mesure du rendement – résultats de 2024

STRATÉGIE 1

ÊTRE L'EMPLOYEUR DE CHOIX DANS L'INDUSTRIE DE L'EAU

BUT

- Attirer, fidéliser et former des gens formidables

MESURES DE RENDEMENT

- Réduire d'une année à l'autre le taux de roulement de l'Agence, la cible étant de 11,1 % ou moins
- Augmenter l'indice de mobilisation des employés, qui est passé de 69,9 en 2022 à 72 en 2024 [sur la base des résultats du Sondage des employés de la fonction publique de l'Ontario]

BUT

- Renforcer une culture et un état d'esprit proactifs en matière de santé, de sécurité et de bien-être

MESURES DE RENDEMENT

- Maintenir ou réduire le taux d'incidents à déclarer, la cible étant de 1,38 ou moins pour 2024
- Maintenir ou réduire le taux d'incidents ayant entraîné des arrêts de travail, la cible étant de 0,36 ou moins pour 2024

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Taux de roulement de 11,5 % en 2024, légèrement supérieur à la cible de 11,1 %
- Indice de mobilisation des employés de 69,9 en 2024, en phase avec le taux de 69,9 de 2022, mais inférieur à la cible établie à 72

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Taux d'incidents à déclarer, calculé par tranche de 100 employés, de 1,55 [supérieur à la cible de fin d'année de 1,38 pour 2024 et au taux de 1,44 pour 2023]
- Taux d'incidents ayant entraîné des arrêts de travail, calculé par tranche de 100 employés, de 0,18 [inférieur à la cible de fin d'année de 0,36 pour 2024 et au taux de 0,19 pour 2023]

BUT

- Démontrer l'engagement et la responsabilité en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

MESURES DE RENDEMENT

- Augmenter l'indice d'inclusion, qui est passé de 75 en 2022 à 77 en 2024 [sur la base des résultats du Sondage des employés de la fonction publique de l'Ontario]

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Indice d'inclusion de 74,5 pour 2024, inférieur à celui pour 2022 [75], et à la cible de 77

STRATÉGIE 2

ASSURER DES SERVICES D'EXPLOITATION ET D'ENTRETIEN DE PREMIER ORDRE POUR LES RÉSEAUX D'EAU ET D'EAUX USÉES

BUT

- Opérer conformément aux règles

MESURES DE RENDEMENT

- Voir les autres indicateurs clés de rendement opérationnel à la page 11

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Voir les autres indicateurs clés de rendement opérationnel à la page 11

BUT

- Maximiser la durée de vie des actifs des clients

MESURES DE RENDEMENT

- Augmenter d'une année à l'autre le pourcentage des bons de travail qui comprennent les registres de travail, la main-d'œuvre et l'identification ou l'emplacement des actifs [base de référence à établir pour 2024]

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Base de référence de 82,86 % établie à la fin de 2024 pour les bons de travail qui comprennent les registres de travail, la main-d'œuvre et l'identification ou l'emplacement des actifs.

STRATÉGIE 3

SOUTENIR L'ACTION EN FAVEUR DU CLIMAT ET L'INTENDANCE ENVIRONNEMENTALE

BUT

- Réduire l'empreinte écologique de l'AOE

MESURES DE RENDEMENT

- Recueillir et évaluer les données relatives à l'utilisation des véhicules de l'Agence afin d'établir une base de référence pour l'empreinte écologique des émissions de gaz à effet de serre de son parc automobile pour la fin de 2024

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Établissement d'une base de référence pour l'empreinte écologique des émissions de gaz à effet de serre du parc automobile de l'AOE et mise au point d'indicateurs de rendement clés pour créer un bulletin des émissions de gaz à effet de serre à finaliser en 2025

BUT

- Améliorer la résilience de l'infrastructure des clients et leur empreinte écologique

MESURES DE RENDEMENT

- Le projet net zéro de Petawawa permettra de réacheminer 7 000 tonnes de déchets organiques une fois que la mise en œuvre sera terminée et que le système d'énergie renouvelable sera opérationnel
- Soutenir l'achèvement de 30 % de la conception du projet net zéro d'ici la fin de 2024
- Réaliser au moins cinq études de faisabilité ou études pilotes pour des initiatives de réacheminement des déchets organiques et de récupération des ressources qui mènent à la mise en œuvre d'au moins deux projets de production d'énergie renouvelable d'ici la fin de 2026
- Collaborer avec les municipalités afin d'obtenir un financement pour la résilience de l'infrastructure d'au moins 1,5 million de dollars par année pour les projets d'infrastructure et de maintien en bon état

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Projet net zéro de Petawawa
 - Projet en cours de mise en œuvre à la fin de 2024
 - L'équipement net zéro devrait être mis en service d'ici mars 2026.
- Projet net zéro de Timmins
 - Projet en cours de mise en œuvre à la fin de 2024
 - Contrat accordé pour 30 % de la conception; achèvement prévu pour le T2 ou T3 de 2025
 - L'AOE aide la ville à passer en revue la phase de 30 % de la conception et à obtenir le financement nécessaire pour faire avancer le projet.
- Études de faisabilité, études pilotes et projets de production d'énergie renouvelable
 - Trois projets de réacheminement des déchets organiques, de récupération des ressources ou net zéro sont en cours 2024, et se poursuivront en 2025.
- Financement pour la résilience des infrastructures
 - Soutien à un client afin de l'aider à obtenir un financement de 1,2 million de dollars pour un projet au titre du Fonds municipal vert du gouvernement fédéral

BUT

- Assurer la gestion des ressources en eau de l'Ontario

MESURES DE RENDEMENT

- Fournir une expertise en la matière à l'appui de l'élaboration de plans de résilience climatique pour les installations de traitement des eaux usées d'au moins deux clients de l'Agence
- Étude de recherche et de faisabilité pour le projet de réduction du phosphore du marais Holland qui tient compte de toutes les exigences figurant dans la lettre d'instructions de la ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, terminée dans le délai de six mois établi par la ministre

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Résilience climatique pour les installations de traitement des eaux usées
 - L'Agence a continué à fournir des conseils techniques concernant la résilience climatique dans des rapports du Programme d'optimisation des installations de traitement des eaux usées, ainsi que des recommandations pour l'élaboration ou l'actualisation de directives internes liées aux exigences du ministère visant à atténuer les effets des changements climatiques (par exemple, les épisodes de précipitations intenses) sur le rendement des installations de traitement.
 - Examen de la résilience climatique dans les installations d'alimentation en eau et de traitement des eaux usées dans le cadre de deux études du Programme d'optimisation des installations et formulation de recommandations à des fins d'amélioration
 - Examen des effets des gaz à effet de serre grâce à une analyse des factures d'électricité
- Projet de réduction du phosphore pour le lac Simcoe
 - Étude de recherche présentée à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs en juin 2024, selon les directives

STRATÉGIE 4

ÉTABLIR DES PARTENARIATS AVEC LES PREMIÈRES NATIONS POUR DES SOLUTIONS DURABLES EN MATIÈRE D'EAU

BUT

- Renforcer la confiance en favorisant la réconciliation

MESURES DE RENDEMENT

- Augmenter d'une année à l'autre le pourcentage du personnel de l'Agence ayant suivi une formation de sensibilisation aux questions autochtones au cours des cinq dernières années (base de référence à établir en 2024)
- Augmenter d'une année à l'autre le pourcentage de dirigeants de l'Agence (équipe de gestion et équipe de haute direction) et de membres du conseil d'administration ayant suivi une formation de sensibilisation aux questions autochtones au cours des cinq dernières années (base de référence à établir en 2024)

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- L'AOE a continué à renforcer les connaissances sur les Autochtones au sein de l'Agence dans le cadre de séances de discussion internes avec 50 employés (soit 2 % du personnel de l'Agence) en 2024.
- Le pourcentage de sensibilisation aux questions autochtones chez les dirigeants, qui s'applique à l'ensemble des dirigeants de l'Agence, a atteint 20 % en 2024.

BUT

- Fournir des services qui répondent aux besoins des Premières Nations

MESURES DE RENDEMENT

- Augmenter le nombre de clients des Premières Nations qui sollicitent les services de l'AOE chaque année, avec un objectif de trois nouveaux clients ou plus pour 2024
- Augmenter le nombre de nouveaux projets ou services fournis aux clients actuels des Premières Nations

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Nouveaux clients des Premières Nations
 - Recrutement de quatre nouveaux clients des Premières Nations en 2024
- Services additionnels pour les clients actuels des Premières Nations
 - Nouveaux projets ou services fournis à trois clients actuels des Premières Nations en 2024

BUT

- Aider les communautés des Premières Nations à renforcer leurs capacités dans le domaine de l'approvisionnement en eau et du traitement des eaux usées

MESURES DE RENDEMENT

- Fournir une expérience pratique et du soutien à au moins cinq exploitants des Premières Nations chaque année

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Formation en personne offerte à 14 exploitants des communautés des Premières Nations en 2024

STRATÉGIE 5

ASSURER LA VIABILITÉ À LONG TERME DE L'ORGANISATION

BUT

- Évoluer en tant que fournisseur intégré de solutions hydriques et répondre aux besoins en matière d'eau des collectivités ontariennes

MESURES DE RENDEMENT

- Atteindre la cible de revenus de 16,96 millions de dollars provenant des contrats d'exploitation et d'entretien qui doivent être renouvelés en 2024
- Maintenir 97 % des contrats d'exploitation et d'entretien qui doivent être renouvelés en 2024 [en fonction du revenu et du nombre total de clients]
- Atteindre la cible de revenus de 6 millions de dollars provenant de nouveaux contrats de services d'exploitation et d'entretien [en fonction des revenus annuels tirés des contrats]

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- La cible de revenus pour 2024 a été rajustée à 24,2 millions de dollars pour inclure les contrats qui arrivaient à échéance en 2023 et dont les négociations se sont poursuivies en 2024; les revenus annuels tirés des contrats renouvelés se sont chiffrés à 27 millions de dollars [111 % de la cible].
- Maintien de 98 % des contrats qui devaient être renouvelés en 2024, en fonction du nombre total de clients
 - Annulation du contrat d'un petit client (valeur annuelle de 15 000 \$)
- Revenus annuels de 6,75 millions de dollars provenant de nouveaux contrats de services d'exploitation et d'entretien en 2024

BUT

- Faciliter l'information et la technologie (Programme de renouvellement des activités)

MESURES DE RENDEMENT

- Configurer et intégrer la solution du système d'information sur les ressources humaines (SIRH), et la déployer dans l'ensemble de l'AOE en 2024
- Créer un tableau de bord pilote du rendement d'entreprise pour les mesures prioritaires en 2024, déterminer les résultats du projet pilote et établir des mesures de référence pour la précision et l'utilisation des données en 2025, mesurer les résultats en 2026.

RÉSULTATS EN FIN D'EXERCICE

- Système d'information sur les ressources humaines
 - Achèvement de la conception, de la configuration initiale et des tests d'acceptation des utilisateurs du système
 - Accent mis sur les activités de gestion du changement et la préparation de la formation des utilisateurs
 - Déploiement retardé jusqu'en 2025
- Tableau de bord du rendement d'entreprise
 - Achèvement de la conception du tableau de bord
 - Achèvement de la conception des applications pour saisir les données
 - Achèvement du projet pilote retardé jusqu'en 2025

Analyse des résultats financiers par la direction

Aperçu

En 2024, l'AOE a enregistré des résultats financiers positifs, réalisant un bénéfice net de 11,8 millions de dollars, soit une augmentation de 5,0 millions de dollars par rapport à 2023. Cette hausse est largement attribuable au financement octroyé par la province de l'Ontario dans le cadre du projet de loi 124, financement qui compense l'impact des augmentations de salaire accordées pendant neuf mois en 2024 en vertu de ce projet de loi.

L'accent constant mis par l'AOE sur le maintien de ses clients actuels et la prestation de services à valeur ajoutée, ainsi que sur l'attraction de nouveaux clients, ont également contribué à favoriser un solide rendement en matière de production de revenus, ce qui a aidé à compenser tout au long de 2024 les pressions constantes sur les coûts qui ont eu une incidence sur les produits par rapport aux charges d'exploitation des services publics de l'Agence. En outre, nos solides revenus de placement, gonflés par la hausse des taux d'intérêt, ont contribué favorablement au bénéfice net de l'AOE en 2024.

Le revenu d'exploitation total s'est apprécié de 16,5 % en 2024 par rapport à 2023. Cette croissance a été stimulée par la hausse des revenus tirés de l'exploitation et des grands projets d'entretien, et par le financement octroyé par la province de l'Ontario dans le cadre du projet de loi 124. Elle a toutefois été partiellement contrebalancée par une augmentation des salaires et des avantages sociaux, et par le coût de plus en plus élevé des produits chimiques. Les revenus de placement, y compris les dépôts à terme et le prêt en cours à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier, ont également augmenté en 2024 en raison des taux d'intérêt élevés.

Bilan

L'actif net de l'Agence a atteint 276,0 millions de dollars en 2024, soit une augmentation de 4,5 % par rapport à 2023, en raison du solide bénéfice net de 11,8 millions de dollars. La trésorerie, les équivalents de trésorerie et les placements à court terme ont augmenté de 1,7 million de dollars, principalement en raison du réinvestissement des intérêts sur les placements.

Les débiteurs impayés ont aussi augmenté en 2024 comparativement à 2023. Les débiteurs à court terme représentaient 91,3 % du total des débiteurs impayés de l'Agence au 31 décembre 2024, comparativement à 91,6 % au 31 décembre 2023.

Les immobilisations corporelles nettes de l'Agence ont augmenté de 1,0 million de dollars par rapport à 2023 à la suite d'un accroissement de son parc automobile, augmentation compensée en partie par l'amortissement en 2024.

L'Agence continue de respecter ses obligations sans recourir à l'endettement et, comme dans les exercices précédents, n'avait aucune obligation financière non réglée en 2024.

Revenus

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

L'année 2024 a été couronnée de succès au chapitre du renouvellement des contrats, l'Agence ayant renouvelé des contrats d'une valeur totale annuelle de 27 millions de dollars, dépassant ainsi sa cible à cet égard, établie à 24,2 millions

de dollars. L'Agence s'est également attachée à conclure de nouvelles affaires en accroissant sa clientèle et en fournissant de nouveaux services à valeur ajoutée aux clients actuels. L'AOE a conclu de nouveaux contrats d'exploitation et d'entretien d'une valeur totale annuelle de 6,75 millions de dollars, un montant supérieur à sa cible de 6,0 millions de dollars pour 2024.

Les revenus d'exploitation totaux (excluant le financement dans le cadre du projet de loi 124) se sont accrus de 13,8 % par rapport à 2023, en raison d'une augmentation des contrats de services d'immobilisations et d'entretien majeur à court terme aux clients qui modernisent leurs réseaux d'eau et d'eaux usées vieillissants, des augmentations contractuelles et inflationnistes prévues dans les contrats d'exploitation et d'entretien à long terme des installations des clients ainsi que de l'entrée en vigueur de nouveaux contrats en 2024.

Les revenus tirés des autres activités de l'Agence comprennent ceux provenant des groupes de planification et de réalisation de projet, de formation, de gestion des actifs et du SCADA. En 2024, les revenus tirés de ces services ont augmenté de 42,2 % comparativement à l'exercice précédent.

Charges

Les charges d'exploitation totales ont augmenté de 16,5 % sous l'effet de l'augmentation des salaires, des avantages sociaux et d'autres charges d'exploitation, telles que l'entretien et les services.

Les salaires et les avantages sociaux ont connu une hausse de 10,6 %, surtout en raison de la croissance des affaires et des augmentations de salaire attribuables aux ajustements associés au projet de loi 124.

En 2020, le conseil d'administration de l'Agence a approuvé des dépenses totales d'immobilisations

et de réingénierie maximales de 33,8 millions de dollars pour le Programme de renouvellement des activités (PRA). Bien que ce programme et ces dépenses aient été maintenus en 2024, et que les actifs relatifs à la technologie de l'information et au PRA aient été ajoutés avant la fin de l'année, ces éléments ont été partiellement compensés par d'autres actifs qui ont atteint la fin de leur vie utile, ce qui a donné lieu à une réduction de l'amortissement total. En 2024, l'AOE a entrepris la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique, qui sera déployé de façon graduelle jusqu'en 2028.

La croissance des dépenses pour la mise à niveau d'infrastructure et d'autres importants projets d'immobilisations liés à l'entretien a entraîné une hausse de 31,5 % des coûts de construction et d'entretien par rapport à 2023. Ces dépenses additionnelles sont directement liées à l'augmentation des revenus générés par les gros projets d'entretien et d'immobilisations à court terme, lesquels étaient 32,7 % plus élevés que l'an dernier.

Les coûts des processus d'exploitation ont augmenté de 16,5 % en 2024 par rapport à 2023, en raison d'une augmentation des dépenses associées au transport des biosolides et des boues pour les nouveaux contrats et les nouveaux emplacements.

Les coûts d'assurance sont fonction principalement des valeurs assurables, des revenus et des antécédents de sinistres. En 2024, ces coûts ont augmenté de 17,5 %, essentiellement en raison d'une couverture accrue pour la responsabilité commerciale générale et la cybersécurité.

Revenus de placement

Les revenus de placement se composent des revenus de placements à court et à long terme, des soldes de trésorerie au jour le jour et des prêts en cours. La Banque du Canada a

maintenu des taux d'intérêt stables au cours du premier semestre de 2024, ce qui a permis de réinvestir les placements venant à échéance à des taux d'intérêt plus élevés et entraîné une augmentation de 16,70 % des revenus de placement par rapport à 2023.

En janvier 2025, l'AOE a conclu une convention de gestion de placements avec la Société ontarienne de gestion des placements (SOGP), laquelle est entrée en vigueur le 4 octobre 2024. En vertu de cette convention, la SOGP gérera un fonds de 50 millions de dollars et offrira des avis relatifs à ce fonds, en respectant la politique de l'AOE en matière de placements, soit l'Énoncé des politiques et des procédures de placement (EPPP). En prévision de cet investissement, l'AOE a liquidé une bonne partie de ses placements. Le placement auprès de la SOGP devrait être finalisé au deuxième trimestre de 2025.

Responsabilité de la direction quant à l'information financière

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

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

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

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



Iman Hashemi

Président et chef de la direction



Natalie Peers

Vice-présidente, Finances

Toronto [Ontario]

24 avril 2025

Lettre d'opinion de la vérificatrice



Bureau du
vérificateur général
de l'Ontario

20 Dundas Street West, Suite 1530,
Toronto, Ontario, M5G 2C2
20, rue Dundas Ouest, bureau 1530,
Toronto (Ontario) M5G 2C2

416-327-2381
www.auditor.on.ca

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Agence ontarienne des eaux

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de l'Agence ontarienne des eaux (« l'AOE »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2024, et les états des résultats et de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'AOE au 31 décembre 2024, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond

1 of 2

à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

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

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

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

Le vérificateur général adjoint,



Jeremy Blair, CPA, CA, ECA

Toronto (Ontario)
Le 24 avril 2025

États financiers 2024

État de la situation financière au 31 décembre 2024

(en milliers de dollars)

	31 décembre 2024	31 décembre 2023
Actif		
Actif à court terme :		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	60 487	20 045
Placements à court terme (note 3)	50 792	89 546
Comptes débiteurs (note 4)	75 247	59 495
Charges payées d'avance et dépôts	10 771	3 802
Actif total à court terme	197 297	172 888
Actif à long terme :		
Placements à long terme (note 3)	-	3 500
Prêt en cours – Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier (note 15)	120 000	120 000
Immobilisations (note 6)	19 525	18 503
Total des actifs non courants	139 525	142 003
Total des actifs	336 822	314 891
Passif et actif net		
Passif à court terme :		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 7)	34 294	28 949
Partie à court terme des avantages sociaux futurs (note 8a))	6 788	6 574
Partie à court terme des obligations découlant d'un contrat de location-acquisition (note 9)	3 407	2 771
Revenus reportés (note 13)	2 568	-
Total du passif à court terme	47 057	38 294

	31 décembre 2024	31 décembre 2023
Passif à long terme :		
Incitatif à la location différé (note 10)	802	948
Obligations découlant d'un contrat de location-acquisition (note 9)	7 880	6 655
Avantages sociaux futurs (note 8a)	4 999	4 756
Obligation liée à la mise hors service	100	100
Total des passifs non courants	13 781	12 459
Total du passif	60 838	50 753
Actif net	275 984	264 138
Total du passif et de l'actif net	336 822	314 891

Engagements et éventualités (note 11) (note 12)

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil,



Administrateur(trice)



Administrateur(trice)

État des résultats et de l'évolution de l'actif pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2024

[en milliers de dollars]

	31 décembre 2024	31 décembre 2023
Produits d'exploitation des services publics :		
Revenus des services d'exploitation et d'entretien		
Services d'exploitation et d'entretien	221 482	208 350
Services d'entretien majeur	96 686	72 853
Autres revenus des services de gestion des services publics des clients	9 703	6 822
Financement de la province de l'Ontario (note 13)	7 703	-
Total des revenus tirés de l'exploitation des services publics	335 574	288 025
Charges d'exploitation:		
Salaires et avantages sociaux (note 8)	119 506	108 087
Autres charges d'exploitation (note 14)	209 942	180 127
Amortissement des immobilisations corporelles	5 911	2 949
Total des charges d'exploitation	335 359	291 163
Excédent/(insuffisance) des produits par rapport aux charges	215	[3 138]
- Exploitation des services publics		
Intérêts à recevoir sur les placements et les prêts en cours	11 631	9 967
Excédent des produits par rapport aux charges	11 846	6 829
Actif net, solde d'ouverture	264 138	257 309
Actif net, solde de clôture	275 984	264 138

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2024

(en milliers de dollars)

	31 décembre 2024	31 décembre 2023
Activités d'exploitation		
Excédent/(insuffisance) des produits par rapport aux charges	11 846	6 829
Éléments n'ayant aucune incidence sur l'encaisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	5 911	2 949
Incitatif à la location différé	(146)	(146)
Charges au titre des avantages sociaux futurs	243	(480)
	17 854	9 152
Variation du fonds de roulement hors trésorerie		
(Augmentation) diminution des débiteurs hors intérêts à recevoir	(15 753)	(10 691)
(Augmentation) diminution des charges payées d'avance	(6 969)	(1 332)
Augmentation (diminution) des créditeurs et charges à payer	7 913	4 839
Augmentation (diminution) de la partie à court terme des avantages sociaux futurs	214	287
	(14 595)	(6 897)
Flux de trésorerie nets liés aux activités d'exploitation	3 259	2 255
Activités de placement		
Revenus tirés des placements	87 493	76 782
Achats de placements	(45 239)	(82 896)
Principal remboursé sur des prêts (retenue)	-	14
Flux de trésorerie nets liés aux activités de placement	42 254	(6 100)
Activités de financement		
Immobilisations corporelles acquises	(1 768)	(3 651)

	31 décembre 2024	31 décembre 2023
Flux de trésorerie nets liés aux activités d'immobilisations	(1 768)	(3 651)
Activités de financement		
Remboursement des obligations découlant d'un contrat de location-acquisition	(3 303)	2 193
Flux de trésorerie nets liés aux activités de financement	(3 303)	2 193
Variation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	40 442	(5 303)
Trésorerie et équivalents de trésorerie, solde d'ouverture	20 045	25 348
Trésorerie et équivalents de trésorerie, solde de clôture	60 487	20 045
Répartition :		
Trésorerie	58 364	18 010
Équivalents de trésorerie	2 123	2 035
Total de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	60 487	20 045

Généralités

1. NATURE DES ACTIVITÉS

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

L'Agence a pour mission :

- [A]** d'aider les municipalités, le gouvernement de l'Ontario ainsi que d'autres personnes ou organismes à fournir des stations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout ainsi que d'autres services connexes en finançant, en planifiant, en aménageant, en construisant et en exploitant ces stations et en fournissant ces services;
- [B]** de financer et de promouvoir le développement, la mise à l'essai, la démonstration et la commercialisation de technologies et de services pour le traitement et la gestion de l'eau, des eaux usées et des eaux pluviales;
- [C]** d'exercer les activités visées aux alinéas a) et b) en Ontario et ailleurs de façon à protéger la santé humaine et l'environnement et à encourager la conservation des ressources en eau;
- [D]** d'exercer les activités visées aux alinéas a) et b) de façon à appuyer la politique provinciale en matière d'utilisation des terres et d'établissement sur celles-ci.

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

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

[A] PRINCIPE COMPTABLE

L'Agence est classée en tant qu'organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins de la présentation de l'information financière. Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public applicables aux entités comptables provinciales prescrites par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) du Canada. L'Agence a choisi d'utiliser les normes s'appliquant aux organismes sans but lucratif qui comprennent les chapitres de la série 4200.

[B] TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

Les équivalents de trésorerie comprennent les placements à court terme très liquides qui peuvent facilement être convertis en espèces et présentent un risque négligeable de fluctuation. Ils sont habituellement constitués de bons du Trésor, de billets de trésorerie, de fonds du marché monétaire et de certificats de placement garantis (CPG) qui arrivent à échéance au plus tard 90 jours après la date d'acquisition.

[C] IMMOBILISATIONS CORPORELLES, Y COMPRIS LES LOCATIONS-CAPITAL

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

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

Les contrats de location d'immobilisations corporelles qui transfèrent essentiellement tous les avantages et tous les risques de propriété sont comptabilisés comme des immobilisations corporelles louées. Les obligations découlant d'un contrat de location-acquisition sont inscrites à la valeur actualisée des paiements minimums du contrat de location, à l'exception des frais accessoires (entretien, carburant, frais administratifs, etc.). Le taux d'actualisation utilisé pour déterminer la valeur actualisée des paiements du contrat de location est le moins élevé des deux taux suivants :

1. taux d'emprunt marginal de l'AOE;
2. taux d'intérêt implicite dans le contrat de location.

Les projets logiciels en cours sont classés comme des travaux en cours et inclus dans notre catégorie des logiciels en développement. Ces projets sont évalués en fonction des coûts engagés à ce jour, qui comprennent la main-d'œuvre directe et le matériel, ainsi que les frais généraux. L'AOE capitalise les coûts engagés durant l'étape du développement des applications dans le cadre de projets logiciels. Ces coûts comprennent la main-d'œuvre directe, le matériel et les frais généraux découlant directement du développement du logiciel. Une fois le logiciel mis en service, les coûts capitalisés sont reclassés en tant qu'immobilisations incorporelles et amortis sur leur durée de vie utile estimée. Les coûts engagés durant les étapes préliminaires du projet, comme la planification et les études de faisabilité, et durant les étapes suivant la mise en œuvre, comme la formation et l'entretien, sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

[D] ADOPTION DE NOUVELLES NORMES COMPTABLES – PS 3400, REVENUS

La norme comptable pour le secteur public PS 3400, « Revenus », est une nouvelle norme en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er avril 2023 ou après cette date, qui peut être appliquée de façon rétrospective ou prospective. L'AOE a choisi de l'adopter de façon prospective pour l'exercice financier 2024. La norme établit des orientations sur la façon de comptabiliser les opérations génératrices de revenus dans le secteur public qui ne font pas l'objet d'une norme particulière dans le Manuel de comptabilité du secteur public, et établit une distinction entre les opérations avec contrepartie (qui comprennent des obligations de prestation) et les opérations sans contrepartie.

L'adoption de la norme PS 3400 n'a eu aucun impact sur la comptabilisation ou l'évaluation des revenus de l'AOE.

Comptabilisation des revenus

Opérations qui comprennent des obligations de prestation

i. Revenus des services d'exploitation et d'entretien des actifs

Services d'exploitation et d'entretien

Les revenus tirés des contrats de services d'exploitation, d'entretien et d'autres services courants pour des installations d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées, qui sont fondés sur un montant fixe établi annuellement, sont comptabilisés par montants mensuels égaux au cours de la période visée par les contrats, à mesure que les services sont fournis.

En ce qui concerne les contrats fondés sur le recouvrement des coûts majorés d'un pourcentage, ou ceux qui prévoient des frais de gestion fixes, les revenus sont comptabilisés au moment où les biens ou les services sont fournis.

Services d'entretien majeur

Les revenus générés par les améliorations apportées aux immobilisations, les réparations majeures ou les nouveaux projets de construction sont comptabilisés au moment où les biens ou les services sont fournis. Cela se produit lorsque des étapes précises des processus de construction ou d'améliorations aux immobilisations sont atteintes. Les revenus peuvent être comptabilisés soit de façon continue dans le temps, soit à un moment précis (dans le cas des produits ou services ponctuels livrables à l'achèvement), en fonction du pourcentage d'achèvement ou des paiements par étapes prévus dans les ententes contractuelles.

ii. Autres revenus des services de gestion des services publics des clients

Les revenus provenant des autres services de gestion des services publics comprennent les frais associés aux travaux additionnels exécutés pour les clients au-delà de la portée des contrats d'exploitation et d'entretien ou d'entretien majeur d'immobilisations. Cette catégorie regroupe les services de gestion de projet, d'ingénierie, de technologie et de formation. Les revenus sont comptabilisés au moment où les biens ou les services sont fournis, soit de façon continue dans le temps, soit à un moment précis (dans le cas des produits ou services ponctuels livrables à l'achèvement), conformément à la structure tarifaire établie dans les contrats.

iii. Contributions

L'Agence applique la méthode du report pour comptabiliser les contributions, notamment les subventions gouvernementales.

Les contributions non affectées sont comptabilisées en tant que revenus lorsqu'elles sont reçues, ou lorsqu'elles sont à recevoir si le montant peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Les contributions affectées à des fins externes sont d'abord comptabilisées en tant que revenus reportés, puis inscrits comme revenus dans l'exercice au cours duquel les charges connexes sont comptabilisées.

[E] INSTRUMENTS FINANCIERS

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

Tous les instruments financiers ont été évalués en fonction au coût amorti.

Les instruments financiers sont les suivants : trésorerie et équivalents de trésorerie, placements à court terme et à long terme, débiteurs, prêts en cours, créditeurs et charges à payer.

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

[F] AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

L'Agence des eaux de l'Ontario applique les normes comptables du secteur public applicables aux avantages sociaux futurs, y compris les avantages sociaux payables à la fin de l'emploi. Conformément à ces normes, le coût des avantages sociaux post-emploi est imputé annuellement à l'exploitation tel qu'engagé.

[G] PRÊTS EN COURS

Les prêts sont comptabilisés au coût, moins toute provision pour prêt. Les provisions pour prêt sont utilisées pour refléter la recouvrabilité et le risque de perte; les prêts sont donc constatés au moindre du coût ou de la valeur recouvrable nette.

État de la situation financière au 31 décembre 2024

Les changements dans la provision pour prêt et les montants de prêts radiés sont inclus dans l'état des résultats d'exploitation. Les sommes reçues en cours d'année relativement aux prêts consentis au cours d'une année antérieure sont comptabilisées au bilan des opérations au titre de recouvrement des prêts. L'intérêt sur les prêts en cours est comptabilisé au moment où il est gagné.

[H] DEVICES

Les comptes en devises sont convertis en dollars canadiens comme suit :

- En date de l'opération, chaque actif, passif, produit et charge est converti en dollars canadiens en utilisant le taux de change en vigueur durant le mois en cours. À la fin de l'exercice, les éléments d'actif et de passif monétaires sont convertis en dollars canadiens en utilisant le taux de change en vigueur à la fin de l'exercice. Les gains et les pertes de change qui en résultent sont inscrits dans l'état des résultats d'exploitation.
- Le 1er janvier 2021, l'Agence a pris la décision irrévocable de constater les gains et les pertes de change potentiels découlant de tous les actifs ou passifs financiers directement dans l'état des résultats d'exploitation.

[I] INCERTITUDE DE MESURE

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

3. PLACEMENTS

Les placements classés en tant qu'actif à long terme comprennent les certificats de placement garantis (CPG) dont l'échéance est supérieure à un an. Ces placements sont détenus à des fins autres que la liquidité à court terme et visent à générer des revenus.

Au 31 décembre 2024, l'AOE n'a aucun placement dont l'échéance est supérieure à un an.

État de la situation financière au 31 décembre 2024

L'Agence a 50 792 millions de dollars dans des dépôts à terme, répartis de la façon suivante :

(en milliers de dollars)

	2024	2023
Dépôts à terme venant à échéance dans l'année (taux d'intérêt de 4,15 % à 5,78 %)	50 792	89 546
Dépôts à terme et autres effets venant à échéance d'ici deux à quatre ans	-	3 500
Total	50 792	93 046

La juste valeur des dépôts à terme approche leur valeur comptable. Les dépôts à terme comprennent des instruments financiers comme les CPG et les billets à capital protégé.

4. COMPTES DÉBITEURS

	<i>(en milliers de dollars)</i>	
	2024	2023
Créances fournisseurs	51 450	47 604
Sommes à recevoir de la province de l'Ontario (note 13)	10 271	-
Taxe de vente harmonisée (TVH) à recevoir	4 575	3 836
Intérêts à recevoir	348	519
Autres créances	8 996	7 824
Total partiel	75 640	59 783
Moins : Provision pour créances douteuses	(393)	(288)
Total	75 247	59 495

5. INSTRUMENTS FINANCIERS

[A] RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. L'exposition maximale de l'Agence au risque de crédit correspond au total des liquidités et des placements, des débiteurs, des placements dans des dépôts à terme, des sommes à recevoir et des prêts en cours.

Tous les dépôts bancaires et placements sont détenus par de grandes banques à charte canadiennes.

Le risque de crédit de l'Agence est faible, car les débiteurs proviennent de municipalités et sont généralement payés en entier. Des examens de la cote de crédit sont effectués pour les clients autres que les municipalités.

Voici le détail des sommes à recevoir :

	(en milliers de dollars)	
	2024	2023
0 à 60 jours	68 676	52 828
61 à 90 jours	1 807	1 807
91 à 120 jours	1 848	1 848
121 à 150 jours	126	126
Plus de 151 jours	2 790	2 886
Net total des débiteurs	75 247	59 495

Les débiteurs datant de plus d'un an, excluant certains comptes désignés comme recouvrables, ont été inscrits comme douteux. Une provision de 393 000 \$ a été constituée en 2024 (284 000 \$ en 2023).

L'Agence estime que cette pratique atténue le risque de provision incorrecte.

[B] RISQUE DE CHANGE

Le risque de change est le risque de fluctuation de la juste valeur d'un instrument financier en raison de l'évolution des taux de change entraînant un gain ou une perte. L'évolution des taux de change entre la date de l'opération et les dates de clôture peut entraîner un gain ou une perte de change.

L'Agence a une encaisse et des créditeurs en dollars américains pour financer ses besoins sur le plan de l'exploitation et maintenir un solde dans le compte bancaire en dollars américains. Les deux sont exposés à la fluctuation du taux de change. La direction croit que l'exposition au risque est faible en raison du faible volume d'opérations.

[C] RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

Le risque de taux d'intérêt est le risque de fluctuation de la juste valeur ou des flux de trésorerie futurs d'un instrument financier en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'Agence a consenti à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier un prêt de 120 millions de dollars, arrivé à échéance le 1er mars 2023, au taux des bons du Trésor à trois mois déterminé par l'Office ontarien de financement [« OOF »]. Ce prêt a été renouvelé pour une période de 10 ans, tel que décrit à la note 15. L'Agence a aussi des dépôts à terme et des soldes bancaires tributaires des taux d'intérêt en vigueur. L'Agence est donc exposée à un risque de flux de trésorerie lié aux fluctuations des taux d'intérêt.

[D] RISQUE DU MARCHÉ

Le risque du marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché. L'Agence est exposée aux risques du marché, le rendement de deux placements totalisant 3,5 millions de dollars étant lié à un indice du marché (indice composé à faible volatilité S&P/TSX). L'Agence croit que le risque du marché n'est pas significatif en raison de la faible volatilité de l'indice.

[E] AUTRES

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

Mis à part les risques décrits dans les présentes notes, l'Agence n'est pas exposée à d'autres risques de change ou de liquidité sur ses instruments financiers. L'exposition au risque est demeurée inchangée par rapport à l'exercice précédent.

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

(en milliers de dollars)	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette 2024	Valeur comptable nette 2023
Logiciel	15 155	11 879	3 276	3 970
Systèmes informatiques	1 584	1 584	-	9
Mobiliers et agencements	341	295	46	74
Matériel roulant	2 544	2 477	67	52
Matériel roulant en location-acquisition	14 569	3 495	11 074	9 426
Matériel informatique	8 621	7 959	662	1 228
Machines et équipement	1 479	1 152	327	175
Améliorations locatives	3 679	1 892	1 787	2 125
Logiciels en développement	2 286	-	2 286	1 444
Total	50 258	30 733	19 525	18 503

En 2017, le conseil d'administration a approuvé des dépenses d'immobilisations et de réingénierie du Programme de renouvellement des activités (PRA) de l'Agence, dont la mise en œuvre a commencé en 2018, d'un montant maximal de 27,8 millions de dollars. Ce budget a été révisé pour passer à 33,8 millions de dollars et approuvé par le conseil d'administration en décembre 2020 en raison de l'ajout de plusieurs nouveaux projets. Le PRA est axé sur des investissements stratégiques dans l'infrastructure, les systèmes de TI et les pratiques commerciales. Au 31 décembre 2024, les dépenses se chiffraient à 20,7 millions de dollars, dont 12,7 millions de dollars ont été capitalisés.

7. COMPTES POUR PAIEMENT ET CHARGES À PAYER

	(en milliers de dollars)	
	2024	2023
Dettes fournisseurs	19 950	14 917
Charges à payer	9 427	10 422
Salaires et avantages sociaux à payer	4 917	3 610
Total	34 294	28 949

8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

[A] AVANTAGES SOCIAUX FUTURS AUTRES QUE LES RÉGIMES DE RETRAITE

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

Le coût de ces avantages sociaux futurs a été évalué à 11,8 millions de dollars [11,3 millions de dollars en 2023], dont un montant de 6,8 millions de dollars [6,6 millions de dollars en 2023] a été classé comme un élément du passif à court terme. Le montant imputé à l'état des revenus en 2024 était de 2,5 millions de dollars [2,1 millions de dollars en 2023] et est inclus dans le poste des salaires et des avantages sociaux de l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

Prestations de fin d'emploi prévues par la loi

La partie des avantages sociaux futurs représentant les indemnités de départ prévues par la loi totalisait 3,7 millions de dollars, dont 2,1 millions de dollars à long terme. La partie à long terme a été calculée en fonction des hypothèses suivantes : taux d'actualisation de 3,85 % [3,80 % en 2023] et nombre moyen estimé d'années avant le départ à la retraite [11,3]. Ces hypothèses constituent la meilleure estimation de la direction.

Obligation au titre des indemnités pour accident de travail

Les avantages sociaux futurs comprennent une obligation estimative de 2,4 millions de dollars [2,1 millions de dollars en 2023]. En 2022, une méthode d'estimation différente a été utilisée, le montant ayant été établi selon une évaluation actuarielle. Une telle évaluation a été utilisée en 2024, et la date de mesure a été fixée au 31 décembre 2024, ce qui correspond à la fin de l'exercice de l'Agence. L'AOE est un employeur visé par l'Annexe 2; elle assure ses réclamations à la CSPAAAT et paie tous les coûts de rémunération et d'administration.

État de la situation financière au 31 décembre 2024

Les charges au titre des avantages comprennent le coût actuel de l'intérêt au titre des avantages et des rajustements découlant de modifications apportées aux régimes, de changements des hypothèses et de gains ou pertes actuariels nets. L'Agence a décidé de comptabiliser immédiatement les gains et pertes actuariels l'année même où ils surviennent. Les modifications au régime sont constatées immédiatement l'année où elles entrent en vigueur.

L'évaluation actuarielle est fondée sur plusieurs hypothèses quant à des événements futurs, comme les taux d'inflation, les taux d'inflation des frais médicaux, la hausse inflationniste des salaires et la mortalité. Ces hypothèses constituent la meilleure estimation de la direction. Le taux d'actualisation utilisé pour le calcul de l'obligation au titre des prestations constituées est de 3,85 % [3,80 % en 2023].

Les composantes des charges et du passif au titre des avantages accumulés sont les suivantes :

	2024	2023
Composantes des charges au titre des avantages		
Coût actuel au titre des avantages	156 821	168 139
Intérêts débiteurs	75 843	97 857
Reconnaissance immédiate de [gains] pertes actuariels	394 007	[279 216]
Charges au titre des avantages	626 671	[13 220]
Passif au titre des avantages accumulés		
Passif au titre des avantages accumulés, début de l'exercice	2 089 472	2 453 904
Charges au titre des avantages	626 671	[13 220]
Contributions de l'Agence	[344 005]	[351 212]
Passif au titre des avantages accumulés, fin de l'exercice	2 372 138	2 089 472

La charge au titre des avantages est incluse dans le poste des salaires et avantages sociaux de l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net. La province prend en charge le coût des autres avantages sociaux futurs non liés aux régimes de retraite, qui n'est donc pas inclus dans les états financiers.

[B] RÉGIME DE RETRAITE

Les employés à temps plein de l'Agence participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires (CRF) et à la Caisse de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (CR-SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province de l'Ontario et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario, qui est promoteur unique de la CRF et copromoteur de la CR-SEFPO, établit les paiements annuels de l'Agence pour les caisses. Comme les promoteurs sont chargés de veiller à ce que les caisses de retraite soient financièrement viables, tout excédent ou déficit actuariel non financé découlant

État de la situation financière au 31 décembre 2024

des évaluations actuarielles prévues par la loi ne sont ni des actifs ni des obligations de l'Agence. Les paiements de 7,7 millions de dollars effectués par l'Agence pour l'année complète (6,4 millions de dollars en 2023) sont inclus dans le poste des salaires et avantages sociaux figurant dans l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

9. OBLIGATIONS DÉCOULANT D'UN CONTRAT DE LOCATION-ACQUISITION

L'Agence a des contrats de location-acquisition de matériel roulant à des taux d'intérêt allant de 2,1 % à 6,6 % pour des périodes de 60 mois. Les véhicules sont amortis selon la méthode linéaire pour la durée du contrat de location. Le tableau suivant montre les paiements minimums prévus et le solde des obligations.

	(en milliers de dollars)	
	2024	2023
2024	-	3 247
2025	3 941	2 833
2026	3 442	2 330
2027	2 797	1 689
2028	1 694	573
2029	602	-
Total des paiements de location minimaux	12 476	10 699
Intérêts et droits payables	1 189	1 273
Solde de l'obligation	11 287	9 426
Moins : Partie à court terme	(3 407)	(2 771)
Obligation à long terme	7 880	6 655

Les droits payables d'un montant de 103 920 \$ [283 210 \$ en 2023] sont compris dans le poste des intérêts et droits payables.

Les charges d'intérêt totales sur les locations-acquisitions pour la période étaient de 520 228 \$ [400 644 \$ en 2023].

10. INCITATIF À LA LOCATION DIFFÉRÉ

L'Agence a reçu un incitatif à la location de 1,5 million de dollars du propriétaire de son siège social pour compenser les coûts des améliorations locatives. Ce montant a été inscrit comme passif reporté d'incitatif à la location, amorti sur la durée du bail, soit 10 ans. Un total amorti de l'incitatif à la location de 146 000 \$ [146 000 en 2023] a été inscrit comme réduction des frais de location durant l'année.

	[en milliers de dollars]	
	2024	2023
Solde, début de l'exercice	948	1 094
Moins : Amortissement de l'incitatif à la location différé	(146)	[146]
Solde, fin de l'exercice	802	948

11. ENGAGEMENTS RELATIFS À LA LOCATION

	[en milliers de dollars]
2025	1 828
2026	1 698
2027	1 435
2028	1 368
2029	1 217
Par la suite	602
Total	8 148

Le bail du siège social de l'Agence, au 2085, rue Hurontario à Mississauga, d'une durée de dix ans, prévoit des paiements d'environ 5,4 millions de dollars durant cette période. La location va du 1er juillet 2020 au 30 juin 2030.

12. ÉVENTUALITÉS

(A) PASSIF ÉVENTUEL

L'Agence est mise en cause dans diverses réclamations fondées en droit découlant du cours normal des activités, dont le résultat ne peut être déterminé pour le moment. La plupart des réclamations fondées en droit sont couvertes par une assurance dont la franchise varie entre 5 000 \$ et 100 000 \$, selon le moment où s'est produit l'événement ayant donné lieu à la réclamation et la nature de celle-ci. En décembre 2021, l'AOE a effectué des dépôts dans un compte portant intérêt à la Cour supérieure de justice pour des réclamations; les sommes seront retenues jusqu'à l'obtention d'un règlement. En décembre 2024, aucun règlement n'avait été conclu, et le montant demeure retenu par la Cour supérieure de justice.

(B) LETTRES DE CRÉDIT

L'Agence a auprès de la Banque Royale du Canada une limite préapprouvée de 50 millions de dollars pour des lettres de crédit. Au 31 décembre 2024, 20,6 millions de dollars [21,8 millions de dollars 2023] de cette limite avaient été utilisés pour accorder des lettres de crédit à des municipalités, conformément à leurs contrats d'exploitation et d'entretien.

13. FINANCEMENT DE LA PROVINCE DE L'ONTARIO

L'Agence ontarienne des eaux (AOE) a obtenu une subvention de 10,3 millions de dollars du Secrétariat du Conseil du Trésor dans le cadre d'un financement du ministère. Cette subvention vise à satisfaire aux exigences de rémunération inscrites dans le projet de loi 124, la Loi de 2019 visant à mettre en œuvre des mesures de modération concernant la rémunération dans le secteur public de l'Ontario, pour l'exercice financier 2024-2025 (du 1er avril 2024 au 31 mars 2025).

	(en milliers de dollars)	
	2024	2023
Solde, début de l'exercice	-	-
Plus : Contributions	10 271	-
Moins : Sommes comptabilisées	(7 703)	-
Solde, fin de l'exercice	2 568	-

14. AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

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

	(en milliers de dollars)	
	2024	2023
Produits chimiques et traitement de l'eau	39 374	38 730
Électricité	7 234	7 220
Entretien	56 458	48 126
Matériaux	33 682	29 571
Services	72 277	55 615
Transport	917	865
Total	209 942	180 127

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La province de l'Ontario, en raison du contrôle qu'elle exerce sur l'Agence, est un apparenté. Les organisations qui sont généralement sous le contrôle de la province de l'Ontario sont aussi des apparentés de l'Agence. La totalité des opérations avec ces apparentés a été mesurée à la valeur d'échange, soit le montant de la contrepartie établi et convenu par les apparentés. Les opérations entre apparentés sont décrites ci-après :

L'Agence a reçu des revenus de 3,3 millions de dollars (2,1 millions de dollars en 2023) du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs pour les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées rendus. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients.

État de la situation financière au 31 décembre 2024

L'Agence a reçu des revenus de 3,8 millions de dollars [2,4 millions de dollars en 2023] du ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines pour les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées rendus.

L'Agence a reçu des revenus de 3,3 millions de dollars [3,3 millions de dollars en 2023] de la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier pour les services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées rendus. Ces services ont été fournis à des tarifs concurrentiels, semblables à ceux dont bénéficient d'autres clients.

Comme l'indique la note 5c, l'Agence a un encours de prêt de 120 millions de dollars de la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier, qui est entièrement remboursable d'ici le 1er mars 2033. Le prêt a été inscrit comme actif à court terme au 31 décembre 2023. Il est basé sur le taux des bons du Trésor à trois mois, déterminé par l'Office ontarien de financement (OOF), payé trimestriellement.

L'Agence compte sur la province pour traiter la paie et administrer les avantages sociaux ainsi que pour obtenir des services juridiques et de vérification interne. La province assume certains de ces frais administratifs.

16. ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS

En janvier 2025, l'AOE a conclu une convention de gestion de placements avec la Société ontarienne de gestion des placements (SOGP), laquelle est entrée en vigueur le 4 octobre 2024. En vertu de cette convention, la SOGP fournira des services de gestion et des avis pour un fonds de 50 millions de dollars, en respectant la combinaison des actifs établie dans la politique de l'AOE en matière de placements, soit l'Énoncé des politiques et des procédures de placement (EPPP). Pour l'heure, aucun fonds n'a été transféré.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée pour l'exercice considéré.