



Measurement
Canada

An Agency of
Industry Canada

Mesures
Canada

Un organisme
d'Industrie Canada

Mesures Canada

Examen du secteur commercial de l'eau

*Recommandations pour l'établissement du niveau
d'intervention approprié de Mesures Canada dans le
secteur de l'eau*

mai 2004

Rédigé pour **distribution générale**

par

l'équipe d'examen du secteur commercial de l'eau :

Fair Measure
For All



La mesure ju:
pour tous

Canada

Table des matières

1.0	Introduction	1
1.1	But du rapport	1
1.2	Structure du rapport	1
1.3	Document de référence	1
1.4	Méthodologie	2
1.5	Critères de prise de décision	3
1.6	Incidences des recommandations sur les autres examens de secteur commercial ...	4
1.7	Intervenants	4
1.8	Conclusion et remerciements	5
2.0	Acronymes	6
3.0	Recommandations relatives au secteur commercial de l'eau (sommaires)	7
4.0	Recommandations relatives aux services d'eau (détaillées)	14
4.1	Approbations	14
4.2	Inspections initiales	18
4.3	Inspections de revérification	23
4.4	Législation	29
4.5	Étalons	33
4.6	Plaintes et contestations	36
4.7	Surveillance du marché	40
5.0	Recommandations relatives au comptage divisionnaire	42
6.0	Recommandations relatives aux eaux usées (égout)	43
7.0	Ventes d'eau en vrac - Recommandations relatives aux sorties d'eau en vrac	44
8.0	Ventes d'eau en vrac - Recommandations relatives à la livraison d'eau en vrac	46
9.0	Recommandations relatives à l'enlèvement et au transport des eaux usées	49
10.0	Recommandations relatives à l'élimination des eaux usées	52
	Annexe A Liste des participants aux réunions de consultation des intervenants	55

1.0 Introduction

1.1 But du rapport

Le présent rapport contient les recommandations pour l'établissement d'un niveau d'intervention approprié de Mesures Canada (MC) dans le secteur commercial de l'eau. Pendant l'examen, des intervenants dans ce secteur provenant de partout au Canada ont été consultés. Ils ont joué un rôle déterminant dans l'élaboration des présentes recommandations visant à assurer la précision des appareils de mesure de l'eau tout en reconnaissant les coûts et les risques qui sont associés à leur mise en oeuvre.

Le présent rapport résume également les inquiétudes et les points de vue des intervenants du secteur de l'eau sur diverses questions importantes. Le rapport offrira à la haute direction de Mesures Canada une analyse raisonnée et les points importants à considérer pour chaque recommandation.

1.2 Structure du rapport

Le présent rapport a été structuré de manière à :

- procurer une compréhension du processus de consultation utilisé pour le présent projet;
- identifier les groupes d'intervenants ayant participé au projet de l'examen du secteur commercial de l'eau (ESCE);
- définir les différentes méthodes de mesure utilisées dans le secteur;
- déterminer les services et les programmes offerts actuellement par Mesures Canada et ceux qui ont été recommandés par les intervenants;
- définir les principaux éléments à examiner pour les programmes recommandés;
- cerner les inquiétudes des principaux intervenants et consigner leurs commentaires sur des sujets traités dans l'ESCE.

1.3 Document de référence

Un rapport sur l'examen du secteur commercial de l'eau intitulé *Document de travail sur l'établissement du niveau d'intervention approprié de Mesures Canada dans le secteur de l'eau* a été publié en février 2004. L'équipe de l'ESCE a distribué ce document à toutes les parties ayant manifesté de l'intérêt à l'égard de cette initiative. Le document a également été publié dans le site Web de Mesures Canada. Les comptes rendus des réunions ont été rédigés et distribués aux intervenants ayant participé à au moins une des six (6) réunions de consultation. Ces comptes rendus et toute autre documentation publique sur l'ESCE figurent dans le site Web de Mesures Canada à <http://mc.ic.gc.ca> (à la rubrique Examen des secteurs).

1.4 Méthodologie

Depuis le mois de février 2003, l'équipe de l'ESCE a communiqué avec un grand nombre d'intervenants provenant de divers segments de l'industrie de l'eau. Quelques-unes des différentes méthodes utilisées ont été :

- ▶ des séances d'information pour les intervenants
- ▶ des rencontres individuelles
- ▶ des présentations lors de conférences pour l'industrie et de forums d'orientation
- ▶ des appels téléphoniques
- ▶ le site Web de Mesures Canada (<http://mc.ic.gc.ca> - Examens des secteurs-Eau)
- ▶ des courriels (h2o@ic.gc.ca)
- ▶ des envois postaux
- ▶ des questionnaires envoyés aux intervenants, etc.
- ▶ des groupes de discussion et des sondages nationaux

Le but de ces activités a été d'informer les intervenants au sujet des programmes de Mesures Canada et du processus d'examen de secteurs commerciaux. L'équipe de l'ESCE a étudié les pratiques de mesure commerciale actuelles dans ce secteur commercial. Elle a aussi demandé les points de vue et les commentaires des intervenants concernant les programmes de mesure qu'ils aimeraient voir mettre en œuvre dans l'industrie et la façon dont ces programmes pourraient être fournis efficacement. L'information obtenue lors de ces réunions et d'autres études a constitué la base du document de travail et a déterminé les sujets qui ont été abordés lors des réunions de consultation.

Les recommandations du présent rapport final ont été formulées lors des six (6) réunions de consultation des intervenants indiquées ci-dessous :

- ▶ Edmonton - 17 et 18 février 2004
- ▶ Toronto - 2 et 3 mars 2004
- ▶ Vancouver - 16 et 17 mars 2004
- ▶ Montréal - 30 et 31 mars 2004
- ▶ Halifax - 14 et 15 avril 2004

- ▶ Winnipeg - 27 et 28 avril 2004

L'équipe de l'ESCE a encouragé tous les intervenants intéressés à lui faire parvenir tout commentaire ou toute préoccupation concernant l'examen du secteur. Tous les sujets présentés avant le 15 mai 2004 ont été étudiés pour être incorporés aux recommandations finales. Même pendant la mise en oeuvre de l'ESCE, l'équipe continuera de recueillir des commentaires.

1.5 Critères de prise de décision

Pendant tout le processus de consultation, l'équipe a tenté d'obtenir le consensus des intervenants sur toutes les recommandations. Les conditions suivantes ont été utilisées pour guider la discussion :

- toutes les recommandations doivent faire l'objet d'un consensus de toutes les parties vulnérables¹;
- il faut l'accord général de tous les intervenants pour l'ensemble des recommandations; les opinions divergentes ont été consignées;
- il faut l'appui général de toutes les tierces parties (celles qui ne sont pas parties prenantes de la transaction commerciale);
- toutes les décisions/recommandations doivent être conformes à l'orientation stratégique de MC;
- toutes les recommandations doivent être durables;
- les recommandations doivent être pratiques et réalisables et elles ne doivent pas dévier des normes métrologiques internationales de manière à constituer une barrière aux accords de commerce internationaux ou nord-américains.

Le terme suivant a été utilisé pour décrire l'introduction de recommandations dans le présent rapport :

Consensus - Accord général des intervenants et accord complet des parties vulnérables à l'égard des recommandations. L'accord complet de tous les intervenants n'est pas nécessaire. Les points de vue dissidents ont été consignés.

1.6 Incidences des recommandations sur les autres examens de secteur commercial

Certaines des recommandations formulées dans le présent rapport peuvent influencer sur

¹Partie acheteuse ou vendeuse d'un produit qui n'est pas propriétaire du matériel de mesure utilisé pour la transaction. Le degré de vulnérabilité peut varier de nul à élevé selon la capacité ou l'aptitude de la partie vulnérable à détecter des erreurs de mesure, à effectuer de nouvelles mesures du produit et à engager des actions correctives s'il y a lieu.

d'autres examens de secteur commercial. Les recommandations de l'ESCE peuvent être modifiées et éventuellement étudiées et adoptées dans le cadre d'autres examens de secteur commercial, cependant, elles ne demeureront applicables qu'au secteur commercial de l'eau.

1.7 Intervenants

L'équipe d'examen du secteur commercial de l'eau a veillé à ce que les intervenants ayant fait part de leurs commentaires ou ayant participé aux réunions de consultation soient représentatifs du secteur. On a jugé essentiel d'obtenir les points de vue des parties vulnérables à la transaction commerciale et de tenir compte de leurs commentaires au moment de prendre des décisions concernant les recommandations.

Voici les représentants du secteur de l'eau :

- ▶ les associations des eaux potables et usées
- ▶ les services d'eau (privés, publics et les coopératives rurales de distribution d'eau)
- ▶ les municipalités (locales et régionales)
- ▶ les clients ICI et les associations commerciales
- ▶ les groupes de consommateurs et les représentants des citoyens
- ▶ les services publics et les comités d'examen des commissions publiques
- ▶ les organismes de conservation de l'eau des gouvernements provinciaux
- ▶ les fabricants de compteurs d'eau
- ▶ les entreprises de services de compteurs d'eau
- ▶ les distributeurs de compteurs d'eau et les entreprises de vente d'équipement connexe
- ▶ les experts-conseils en génie de l'eau
- ▶ les autres organismes de réglementation fédéraux
- ▶ les transporteurs en vrac et les transporteurs d'eaux usées

L'équipe a fait un effort spécial pour intégrer toutes les catégories de parties vulnérables à chaque réunion d'intervenants. Malheureusement, leur participation aux réunions n'a pas toujours été possible.

1.8 Conclusion et remerciements

L'équipe de l'ESCE souhaite exprimer ses sincères remerciements et sa reconnaissance des efforts de tous les intervenants qui ont participé au processus et qui ont assisté aux réunions de consultation. L'échange d'information et le dialogue se sont toujours déroulés de manière courtoise et professionnelle et l'industrie a contribué énormément au processus. L'équipe croit qu'elle a consulté un nombre suffisant d'intervenants du secteur de manière à solliciter leur opinion sur le niveau d'intervention approprié de Mesures Canada dans le secteur commercial de l'eau. L'équipe de l'ESCE continue d'accepter les commentaires, les questions ou les clarifications sur le contenu du présent rapport.

L'équipe de l'ESCE remercie les employés de Mesures Canada pour leur soutien et l'information qu'ils ont fournis tout au long du projet. L'équipe encourage le *Comité de la haute direction (CHD)* de Mesures Canada à prendre connaissance du rapport en espérant qu'il acceptera et mettra en œuvre les recommandations qui y figurent.

Pour terminer, l'équipe remercie les agents de liaison de Mesures Canada pour leur appui et leur aide pendant l'examen.

Denis Simon, membre de l'équipe de l'ESCE, simon.denis@ic.gc.ca , (514) 496-5165

Sam Stouros, membre de l'équipe de l'ESCE, stouros.sam@ic.gc.ca , (613) 952-2627

James Welsh, chef de l'équipe de l'ESCE, welsh.james@ic.gc.ca , (604) 666-3836

2.0 Acronymes

Une liste des acronymes utilisés dans le présent document est fournie ci-dessous à titre informatif pour le lecteur.

AMPS	Autre mode de prestation de services
AWWA	American Water and Wastewater Association
BIPM	Bureau international des poids et mesures
CE	Commission européenne
CNRC	Conseil national de recherches du Canada
CRD	Capital Region District (Victoria, C.-B.)
ACEPU	Association canadienne des eaux potables et usées
DDP	Direction du développement des programmes (Mesures Canada)
DSI	Direction des services innovateurs (Mesures Canada)
ESC	Examen de secteur commercial
ESCE	Examen du secteur commercial de l'eau
GTM	Groupe de travail mixte
GVRD	Greater Vancouver Regional District
ICI	Industriel, commercial and institutionnel
ISO	Organisation internationale de normalisation
MC	Mesures Canada
NIST	National Institute of Standards and Technology (É.-U.)
OIML	Organisation internationale de la métrologie légale
PVWC	Pembina Valley Water Cooperative Inc. (Manitoba)
SA-01	Norme d'accréditation de Mesures Canada

3.0 Recommandations relatives au secteur commercial de l'eau (sommaires)

Sous-secteur des services d'eau

Approbations

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

1. Mesures Canada doit exiger que tous les compteurs d'eau utilisés par les services d'eau pour la facturation des clients ou le transfert fiduciaire fassent l'objet d'une approbation de type (y compris les mises à jour et les révisions) avant qu'ils ne soient utilisés dans le commerce. Cette mesure doit s'appliquer à tous les niveaux de commerce et il faut effectuer une analyse coûts-avantages avant que le programme ne soit mis en place.
2. Le processus d'approbation de type doit comprendre des dispositions visant l'essai d'un compteur d'eau prototype pour assurer qu'il respecte la norme applicable.
3. Le processus d'approbation de type ne doit s'appliquer qu'aux prototypes de compteurs d'eau qui sont présentés pour l'approbation après une certaine date (à déterminer). Les modèles de compteurs d'eau existants utilisés dans le commerce continueront d'être exemptés du processus d'approbation de type.
4. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour établir les détails des exigences de l'approbation de type des compteurs d'eau. Le groupe doit être constitué de représentants provenant de tous les groupes d'intervenants visés.

Inspections initiales

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

5. Mesures Canada doit exiger que tous les compteurs d'eau utilisés par les services d'eau pour la facturation des clients ou le transfert fiduciaire fassent l'objet d'une inspection initiale obligatoire avant d'être utilisés dans le commerce. Le cas échéant, Mesures Canada doit reconnaître l'utilisation d'un plan d'essai par échantillonnage statistiquement valide lorsque l'inspection initiale obligatoire des compteurs d'eau est effectuée. L'exigence visant l'inspection initiale doit s'appliquer à tous les niveaux de commerce.
6. Les inspections initiales des compteurs d'eau peuvent être effectuées par des organismes reconnus et autorisés pourvu qu'ils respectent les exigences

établies. Les inspections initiales pourraient être faites à n'importe quel endroit reconnu (ex. usine, service public, entreprise de services ou sur place) pourvu que les appareils satisfont à toutes les exigences établies avant d'être utilisés dans le commerce.

7. L'exigence visant l'inspection initiale ne doit s'appliquer qu'aux compteurs d'eau mis en service après une certaine date (à déterminer). Les compteurs d'eau déjà en service seront exemptés de l'exigence d'inspection initiale.
8. Les municipalités ou les services d'eau doivent être responsables de l'inspection de l'installation des compteurs d'eau. Mesures Canada devrait travailler de concert avec l'industrie de l'eau pour établir des exigences standard visant l'installation des compteurs d'eau dans tous les niveaux de commerce. L'industrie doit respecter les prescriptions des fabricants, les codes de plomberie locaux et toutes autres exigences nécessaires pour assurer que le compteur mesure avec précision.
9. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour élaborer les détails des exigences visant l'inspection initiale. Le groupe doit être constitué de représentants provenant de tous les groupes d'intervenants visés. L'approche en groupe de travail mixte doit aussi être utilisée pour élaborer les exigences d'installation. Le groupe de travail mixte doit effectuer une analyse des coûts-avantages avant que l'inspection initiale des compteurs ne devienne obligatoire.

Inspections de revérification

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

10. Mesures Canada doit exiger que tous les compteurs d'eau utilisés par les services d'eau pour la facturation et le transfert fiduciaire fassent l'objet d'une inspection de revérification obligatoire. Le cas échéant, Mesures Canada doit permettre l'utilisation d'un plan d'essai par échantillonnage statistiquement valide lorsque l'inspection obligatoire de revérification des compteurs d'eau est effectuée. L'inspection de revérification obligatoire doit s'appliquer à tous les niveaux de commerce sauf lorsqu'une administration municipale régionale fournit de l'eau à des municipalités membres. Pour ce niveau de commerce, on recommande que les compteurs d'eau soient exemptés des exigences de revérification obligatoire, mais que des pratiques exemplaires, ou un protocole, soient établies par la municipalité régionale pour que les compteurs d'eau fonctionnent selon la norme établie.
11. Les inspections de revérification peuvent être effectuées par des organismes reconnus autorisés pourvu qu'ils respectent les exigences établies. Les

inspections de revérification peuvent être effectuées à tout endroit reconnu (ex. les ateliers de compteurs des services d'eau, les installations d'essai des fabricants de compteurs ou des organismes de services de compteurs tierce partie). S'il y a lieu, les inspections de revérification pourraient aussi s'effectuer sur place. Mesures Canada doit examiner des solutions de rechange aux programmes actuels d'accréditation et d'enregistrement pour la revérification des compteurs dans le secteur commercial de l'eau.

12. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour établir les détails des exigences visant l'inspection de revérification. Le groupe de travail mixte doit être constitué de représentants de tous les groupes d'intervenants visés. Le groupe de travail mixte doit effectuer une analyse coûts-avantages avant que l'inspection de revérification ne devienne obligatoire. Les détails des exigences visant l'inspection de revérification comprendront les intervalles de revérification, les plans d'échantillonnage et la possibilité de remplacer le compteur au lieu d'une inspection de revérification. Les exigences visant les inspections de revérification devraient être mises en œuvre sur un certain nombre d'années (progressivement) et tenir compte de ce qui suit :
 - ▶ des aspects économiques du programme d'inspection des compteurs d'eau;
 - ▶ de la composition de l'eau;
 - ▶ du mode de facturation des services d'eau et d'égout (lorsqu'ils sont fondés sur les indications d'un compteur d'eau);
 - ▶ les tarifs d'eau et d'égout.

Législation

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

13. Mesures Canada doit établir et mettre en vigueur une réglementation et/ou des normes visant les compteurs servant à la facturation ou au transfert fiduciaire utilisés par les services d'eau. Cette mesure doit s'appliquer à tous les compteurs d'eau à tous les niveaux de commerce.
14. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour établir les détails des exigences visant les compteurs d'eau. Le groupe de travail mixte doit être constitué de représentants de tous les groupes d'intervenants visés. Les sujets qui seront examinés seront les approbations de type, les exigences relatives à l'inspection initiale, à l'inspection de revérification, à l'installation et au rendement. Le groupe de travail mixte doit examiner la législation ou les normes existantes lorsqu'il élaborera ces exigences.

Étalons

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

15. Mesures Canada doit établir et mettre en œuvre une réglementation visant tous les étalons de mesure commerciaux et l'équipement d'essai utilisés pour l'inspection initiale et l'inspection de revérification des compteurs d'eau au Canada.
16. Mesures Canada doit certifier les étalons et l'équipement d'essai. D'autres organismes devraient aussi être autorisés à certifier les étalons pourvu qu'ils respectent les exigences établies et qu'ils reçoivent l'autorisation de Mesures Canada.
17. Mesures Canada doit continuer à poursuivre la reconnaissance d'autres laboratoires d'étalonnage internationaux.
18. Les étalons et l'équipement d'essai utilisés pour faire l'essai ou certifier les appareils de mesure de l'eau doivent être assujettis à des intervalles d'étalonnage obligatoires.
19. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour élaborer des règles et des exigences visant les étalons de mesure commerciaux et l'équipement d'essai utilisés pour l'inspection initiale et l'inspection de revérification des compteurs d'eau au Canada. Le groupe de travail mixte doit comprendre des représentants de tous les groupes d'intervenants visés.

Plaintes et contestations

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

20. Avant que Mesures Canada n'intervienne, tous les efforts doivent être déployés par les services d'eau pour tenter de régler les plaintes et les contestations des clients concernant les compteurs d'eau. Avant son intervention dans un dossier, Mesures Canada doit exiger que les services d'eau et leurs clients essaient de régler la plainte ou la contestation concernant un compteur. Mesures Canada doit agir à titre d'arbitre final tierce partie dans les cas de plaintes et de contestations concernant les compteurs d'eau qui n'ont pas été réglés par les services d'eau.
21. Mesures Canada doit mettre en place un processus formel pour faire enquête sur les plaintes et les contestations concernant les compteurs d'eau.

22. Mesures Canada doit consulter tous les intervenants visés au moment d'élaborer des règles et des exigences dans le cadre d'un processus formel d'enquête pour traiter les plaintes et les contestations des clients.

Surveillance du marché

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

23. Un processus de surveillance du marché du secteur commercial de l'eau doit être élaboré pendant la mise en œuvre de l'examen du secteur commercial de l'eau. Il faudrait pour ce faire, obtenir des commentaires de tous les groupes d'intervenants visés.
24. Mesures Canada doit consulter les groupes d'intervenants visés pour mettre en place le processus de surveillance du marché du secteur commercial de l'eau.

Autres sous-secteurs

Comptage divisionnaire

25. Le niveau d'intervention de Mesures Canada dans ce sous-secteur doit être établi en consultation avec les intervenants pendant la mise en œuvre de l'examen du secteur commercial de l'eau.

Eaux usées (égout)

26. Le niveau d'intervention de Mesures Canada dans ce sous secteur doit être établi de concert avec les intervenants pendant la mise en œuvre de l'examen du secteur commercial de l'eau.

Ventes d'eau en vrac - Sorties d'eau en vrac

27. Mesures Canada ne doit pas exiger l'approbation, l'inspection initiale ni l'inspection périodique des appareils de mesure qui sont utilisés dans les transactions commerciales de vente d'eau aux sorties d'eau en vrac au Canada.
28. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes liées aux sorties d'eau en vrac si la transaction est fondée sur la quantité d'eau en vrac vendue.

29. Mesures Canada doit élaborer et mettre en œuvre des marges de tolérance qui peuvent être utilisées pour déterminer si la vente d'une quantité donnée d'eau en vrac est acceptable. Ces marges de tolérance seront fondées sur les données produites par les intervenants, sur des normes internationales et des normes de l'industrie reconnues et sur le coût relatif de l'eau vendue. Ces marges de tolérance seront appliquées aux ventes d'eau en vrac peut importe la forme de mesure commerciale utilisée.

Ventes et livraisons d'eau en vrac

30. Mesures Canada ne doit imposer aucune exigence visant l'approbation, l'inspection initiale ou périodique des appareils de mesure qui sont utilisés pour des transactions commerciales de vente d'eau par camion citerne au Canada.
31. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes reçues si les tarifs ou les frais sont fondés sur la quantité d'eau en vrac vendue ou livrée par camion citerne.
32. Mesures Canada doit élaborer et mettre en vigueur des marges de tolérance qui pourront être utilisées pour établir si la livraison ou la vente d'une quantité donnée d'eau en vrac est acceptable. Les marges de tolérance seront fondées sur les données fournies par les intervenants, les normes internationales et les normes de l'industrie reconnues et le coût relatif de l'eau vendue ou livrée. Ces marges de tolérance seront appliquées à la vente ou à la livraison d'eau en vrac sur la base d'une forme quelconque de mesure commerciale.

Enlèvement et transport des eaux usées

33. Mesures Canada ne doit imposer aucune exigence visant l'approbation et l'inspection initiale et périodique des appareils de mesure qui sont utilisés dans des transactions commerciales d'enlèvement et de transport d'eaux usées au Canada.
34. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes reçues si les tarifs ou les frais facturés sont fondés sur la quantité d'eaux usées enlevées ou transportées par le transporteur d'eaux usées.
35. Mesures Canada doit élaborer et mettre en vigueur des marges de tolérance qui peuvent être utilisées pour déterminer si l'enlèvement ou le transport d'une quantité donnée d'eaux usées est acceptable. Ces marges de tolérance seront fondées sur les données fournies par les intervenants, des normes internationales et des normes de l'industrie reconnues et le coût relatif des

eaux usées qui sont enlevées ou transportées. Ces marges de tolérance seront appliquées à l'enlèvement ou au transport des eaux usées peut importe la forme de mesure commerciale utilisée.

Élimination des eaux usées

36. Mesures Canada ne doit imposer aucune exigence visant l'approbation et l'inspection initiale et périodique des appareils de mesure qui sont utilisés dans des transactions commerciales d'élimination d'eaux usées au Canada. Cette mesure ne doit s'appliquer qu'à des appareils de mesure qui sont utilisés exclusivement pour déterminer les frais d'élimination des eaux usées.
37. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes reçues, si les tarifs ou les frais sont fondés sur la quantité d'eaux usées éliminées dans une installation d'élimination d'eaux usées.
38. Mesures Canada doit élaborer et mettre en vigueur des marges de tolérance qui peuvent être utilisées pour déterminer si l'élimination d'une quantité donnée d'eaux usées est acceptable. Ces marges de tolérance seront fondées sur les données fournies par les intervenants, les normes internationales et les normes de l'industrie reconnues et le coût relatif des eaux usées éliminées. Ces marges de tolérance seront appliquées à l'élimination des eaux usées peut importe la forme de mesure commerciale utilisée.

4.0 **Recommandations relatives aux services d'eau (détaillées)**

4.1 **Approbations**

Contexte :

Avant qu'un appareil puisse être utilisé dans le commerce au Canada, un prototype doit recevoir l'approbation du Laboratoire de services d'approbation de Mesures Canada. Ce laboratoire est située à Ottawa. Le but de cette approbation est d'assurer que l'appareil puisse mesurer avec précision pendant toute sa durée de vie utile. Le processus d'approbation comprend l'évaluation d'un appareil ou plus d'un type particulier conformément à la réglementation et aux normes applicables relatives à la conception, à la composition, à la construction et au rendement. Les appareils soumis en échantillon sont assujettis à des essais complets sur toutes leurs étendues de mesure et dans toutes les conditions simulant l'environnement dans lequel ils devraient fonctionner. Une fois que le type d'appareil est jugé conforme à toutes les exigences d'approbation prescrites, l'approbation du modèle est accordée et un avis d'approbation est émis par le Laboratoire des services d'approbation.

Pratique actuelle :

La législation de Mesures Canada **exempte actuellement les compteurs d'eau** du processus d'approbation. La grande majorité des municipalités ayant été consultées pendant l'examen du secteur commercial de l'eau ont indiqué qu'elles achetaient des compteurs conformes aux normes C700 de l'AWWA visant les compteurs d'eau. L'AWWA a élaboré des normes visant la conception, la fabrication et la précision des compteurs d'eau. L'AWWA n'effectue aucune approbation de modèles de compteurs individuels ni n'appuie les allégations selon lesquelles certains compteurs seraient conformes à leurs normes. Le fabricant de compteurs déclare que ses compteurs respectent la norme AWWA, mais aucun essai n'est effectué par cette dernière pour vérifier la véracité de cette déclaration. L'exigence d'approbation des compteurs d'eau varie grandement selon les pays industrialisés du monde.

Recommandations :

Les intervenants et les membres de l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

1. Mesures Canada doit exiger que tous les compteurs d'eau utilisés par les services d'eau pour la facturation des clients ou le transfert fiduciaire fassent l'objet d'une approbation de type (y compris les mises à jour et les révisions) avant qu'ils ne soient utilisés dans le commerce. Cette mesure doit s'appliquer à tous les niveaux de commerce et il faut effectuer une analyse coûts-avantages avant que le programme ne soit mis en place.
2. Le processus d'approbation de type doit comprendre des dispositions visant

l'essai d'un compteur d'eau prototype pour assurer qu'il respecte la norme applicable.

3. Le processus d'approbation de type ne doit s'appliquer qu'aux prototypes de compteurs d'eau qui sont présentés pour l'approbation après une certaine date (à déterminer). Les modèles de compteurs d'eau existants utilisés dans le commerce continueront d'être exemptés du processus d'approbation de type.
4. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour établir les détails des exigences de l'approbation de type des compteurs d'eau. Le groupe doit être constitué de représentants provenant de tous les groupes d'intervenants visés.

Point principaux à considérer :

- Les intervenants ont convenu que Mesures Canada ne devrait pas nécessairement être le seul laboratoire d'approbation d'appareils qui effectue les essais d'approbation. Il faudrait que les essais effectués dans d'autres installations autorisées soient acceptables s'ils respectent la norme établie. Mesures Canada pourrait assurer un contrôle et rendrait la décision finale sur le fait que le compteur d'eau soit approuvé ou non pour l'utilisation dans le commerce au Canada. Seul Mesures Canada aurait le pouvoir d'accorder une approbation.
- Des essais ou des évaluations d'approbation pourraient être effectués dans d'autres administrations si la méthode d'essai ou la méthode d'évaluation respecte les exigences établies (ex. California Type Evaluation Program (CTEP)).
- Les intervenants souhaitent que Mesures Canada s'assure que le processus d'approbation de type n'entraîne pas des coûts additionnels considérables, ne limite pas les nouvelles technologies ni ne freine l'innovation. Les intervenants s'inquiètent que le coût d'approbation de type soit prohibitif pour les gros compteurs, car il y a très peu de compteurs de cette taille en service. Les fabricants de compteurs sont surtout inquiets au sujet des essais d'approbation des modèles de compteurs d'eau qui ne sont pas vendus à grande échelle au Canada. En ce qui concerne ces modèles, les coûts des essais d'approbation pourraient être assez élevés lorsque calculés sur une base unitaire.
- Les coûts des essais ou de l'évaluation en vue de l'approbation ne devraient pas être trop élevés, car les fabricants de compteurs d'eau quitteront le marché canadien.
- Les fabricants de compteurs sont également préoccupés parce qu'ils sont incertains de la nature des exigences futures de Mesures Canada visant les compteurs d'eau utilisés pour le commerce au Canada.

- Mesures Canada devrait envisager d'approuver certains types d'appareils de mesure commerciaux sans exiger d'essais lorsqu'un volume connu de produit est comparé à l'indication correspondante de l'appareil. Cette méthode serait utilisée lorsque la quantité de produit requise pour faire l'essai des appareils est trop grande, de sorte qu'il soit impossible de contenir tant de produits. Dans des cas semblables, l'évaluation en vue d'une approbation pourrait être fondée sur des essais intrinsèques de même que sur d'autres documents d'appui fournis par le demandeur de l'approbation.
- On a recommandé que les exigences visant les essais d'approbation ne soient fondées que sur le rendement.
- Les critères de l'AWWA sont les critères recommandés pour les essais d'approbation mais d'autres normes (ex. OIML R 49-1, manuel 44 du NIST position commune de la CE 51/2003) pourraient aussi être utilisées.
- Les normes existantes pourraient ne pas couvrir tous les types de compteur d'eau utilisés pour le commerce au Canada.
- Les intervenants croient fermement, que les modèles existants devraient être exemptés du processus d'approbation. Ils ont également demandé une période de mise en place progressive au cours de laquelle les nouveaux modèles de compteurs devraient être approuvés après une certaine date. Cette date pourrait être différente selon les types de compteurs.
- Mesures Canada devra modifier l'alinéa 4a) du *Règlement sur les poids et mesures* puisqu'il s'applique aux compteurs des services d'eau.

Analyse raisonnée :

La grande majorité des intervenants ayant participé au processus de l'ESCE est d'accord qu'un programme d'approbation de type des appareils de mesure doit être établi. Ce programme devrait assurer que seulement des appareils de qualité supérieure sont utilisés pour des applications commerciales.

Les intervenants ne veulent pas que les exigences visant l'approbation de type soient principalement fondées sur la conception et la composition du compteur. Mesures Canada devrait essayer de réduire au minimum ces exigences et se concentrer davantage sur des critères axés sur le rendement.

En acceptant les résultats des essais d'approbation effectués par d'autres organismes ou d'autres administrations, on réduira le temps nécessaire à l'approbation de certains appareils. Cette façon de faire permettra aussi de réduire les coûts de publication des avis d'approbation qui sont facturés aux demandeurs.

La plupart des compteurs d'eau utilisés au Canada sont fabriqués conformément à la norme AWWA. Cette norme devrait donc être le point de départ pour établir les exigences de Mesures Canada relatives à l'évaluation en vue d'une approbation des compteurs d'eau. On pourrait aussi tenir compte de la norme OIML R-49-1 et d'autres normes visant les compteurs d'eau puisque de nouveaux compteurs, fabriqués à l'extérieur de l'Amérique du Nord, sont présentement introduit sur le marché canadien.

Priorité : Élevée

Calendrier : **Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer les normes, les procédures et les politiques nécessaires pour régir le processus d'approbation de type des compteurs d'eau.**

Long terme (2 à 5 ans) - Mesures Canada dispose d'un processus pour effectuer les essais d'approbation et/ou pour reconnaître les essais d'approbation de compteurs d'eau effectués par d'autres organismes ou administrations. Mesures Canada mettra en œuvre la réforme réglementaire nécessaire pour l'approbation de type des compteurs d'eau.

4.2 Inspections initiales

Contexte :

Appareils de pesage et de mesure

À moins qu'il ne soit exempté aux termes du *Règlement sur les poids et mesures*, un appareil destiné à être utilisé dans le commerce doit être d'un type approuvé et, avant d'être vendu, doit avoir été initialement vérifié par un inspecteur de Poids et Mesures ou un fournisseur de services autorisé. L'inspection assure que les appareils sont adéquatement configurés et étalonnés avant d'être utilisés. L'appareil doit fonctionner en deçà des marges de tolérance applicables conformément à la *Loi et aux Règlements sur les poids et mesures* ou à toute norme y afférent. Selon la complexité de l'appareil, cette inspection peut être effectuée chez le fabricant, à l'atelier de l'entreprise de services ou sur les lieux après l'installation. Les résultats de l'inspection détermineront si l'appareil peut être certifié.

Compteurs d'électricité et de gaz naturel

Avant qu'un compteur ne puisse être mis en service à des fins de facturation, il doit être vérifié pour établir s'il est conforme à l'approbation de modèle, s'il fonctionne adéquatement et s'il est doté de caractéristiques métrologiques acceptables. La vérification comprend l'inspection par un inspecteur du gouvernement ou un vérificateur de compteurs accrédité soit par une inspection individuelle de chaque compteur soit, le cas échéant, par une inspection d'un échantillon sélectionné d'un lot de compteurs et d'une analyse statistique des résultats. Chaque compteur testé est soumis à des essais par points sur toute son étendue de service. La vérification est normalement indiquée par un sceau apposé par un inspecteur du gouvernement ou un vérificateur de compteurs accrédité, sceau qui sert aussi pour dissuader toute fraude, et qui est accompagné d'un certificat attestant l'état du compteur.

Situation actuelle

Compteurs d'eau

La législation de Mesures Canada présentement en vigueur **exempte** les compteurs d'eau de l'exigence de l'inspection initiale préalable à l'utilisation dans le commerce. En outre, aucune marge de tolérance n'est prescrite pour les compteurs d'eau dans la *Loi et le Règlement sur les poids et mesures*. La plupart des compteurs d'eau sont testés dans les installations d'essai des fabricants de compteurs avant qu'ils ne soient vendus aux services d'eau. Certains gros compteurs peuvent aussi n'être testés qu'après leur installation chez le client. Cet essai est habituellement effectué soit par le représentant du fabricant de compteurs, soit par le service d'eau, soit par une entreprise de services de compteurs d'eau. La plupart des compteurs utilisés au Canada ont été mis à l'essai conformément aux exigences de la norme AWWA. Certaines municipalités, mais non la totalité, inspectent les installations des compteurs ICI avant que ceux-ci ne soient mis en service. Les installations de compteurs d'eau résidentiels ne sont généralement pas inspectés avant leur mise en service.

Recommandations :

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

5. Mesures Canada doit exiger que tous les compteurs d'eau utilisés par les services d'eau pour la facturation des clients ou le transfert fiduciaire fassent l'objet d'une inspection initiale obligatoire avant d'être utilisés dans le commerce. Le cas échéant, Mesures Canada devrait reconnaître l'utilisation d'un plan d'essai par échantillonnage statistiquement valide lorsque l'inspection initiale obligatoire des compteurs d'eau est effectuée. L'exigence visant l'inspection initiale doit s'appliquer à tous les niveaux de commerce.
6. Les inspections initiales des compteurs d'eau doivent être effectuées par des organismes reconnus et autorisés pourvu qu'ils respectent les exigences établies. Les inspections initiales pourraient être faites à n'importe quel endroit reconnu (ex. usine, service public, entreprise de services ou sur place) pourvu que les appareils satisfont à toutes les exigences établies avant d'être utilisés dans le commerce.
7. L'exigence visant l'inspection initiale ne doit s'appliquer qu'aux compteurs d'eau mis en service après une certaine date (à déterminer). Les compteurs d'eau déjà en service seront exemptés de l'exigence d'inspection initiale.
8. les municipalités ou les services d'eau doivent être responsables de l'inspection de l'installation des compteurs d'eau. Mesures Canada doit travailler de concert avec l'industrie de l'eau pour établir des exigences standard visant l'installation des compteurs d'eau dans tous les niveaux de commerce. L'industrie doit respecter les prescriptions des fabricants, les codes de plomberie locaux et toutes autres exigences nécessaires pour assurer que le compteur mesure avec précision;
9. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour élaborer les détails des exigences visant l'inspection initiale. Le groupe doit être constitué de représentants provenant de tous les groupes d'intervenants visés. L'approche en groupe de travail mixte doit aussi être utilisée pour élaborer les exigences d'installation. Le groupe de travail mixte doit effectuer une analyse des coûts-avantages avant que l'inspection initiale des compteurs ne devienne obligatoire.

Points importants à considérer :

- Les intervenants ont convenu que les grands fabricants de compteurs effectueront probablement la majorité des inspections initiales des compteurs d'eau. Ils ont également exprimé leur conviction que toute personne ou tout organisme devrait être autorisé à effectuer des inspections initiales pourvu qu'il (ou elle) respecte les exigences établies. Mesures Canada doit établir des critères qui permettront de reconnaître les personnes ou les organismes pouvant effectuer ces inspections.

- L'ensemble des intervenants ont reconnu qu'il y aurait probablement des coûts additionnels si l'inspection initiale obligatoire est exagérément coûteuse ou considérablement différente des procédures existantes d'étalonnage et d'essai des compteurs. Les fabricants de compteurs ont exprimé leur inquiétude concernant le coût de l'inspection initiale et le fait que tout coût additionnel serait transféré aux services d'eau. Leur préoccupation était surtout attribuable au fait qu'ils ne connaissent pas la nature des nouvelles exigences. Ils s'inquiéteraient moins si la procédure d'inspection initiale était semblable à la procédure actuelle utilisée pour l'étalonnage et les essais des compteurs d'eau neufs.
- Mesures Canada devrait s'assurer que les essais des enregistreurs des compteurs d'eau effectués séparément du compteur lui-même n'influencent pas négativement la précision de l'appareil assemblé.
- Le coût des inspections initiales ne devrait pas inciter les fabricants actuels à abandonner le marché canadien.
- Les intervenants ont soulevé le problème de la nécessité que Mesures Canada reconnaisse les essais d'origine et/ou l'inspection initiale des compteurs lorsqu'ils sont effectués à l'extérieur du Canada. Mesures Canada devrait reconnaître les essais qui sont effectués dans ces installations si ces derniers respectent les exigences canadiennes.
- Mesures Canada pourrait devoir étudier la possibilité d'offrir d'autres choix que les programmes existants d'accréditation et d'enregistrement pour l'inspection initiale des compteurs des services d'eau. Cette étude pourrait être faite en consultant les intervenants visés. Une possibilité serait qu'aucune inspection « au nom du gouvernement canadien » ne soit exigée, mais que le service d'eau ait la responsabilité d'assurer que des essais reconnus soient effectués.
- Les intervenants ont convenu que la possibilité d'utiliser un plan d'essai par échantillonnage statistiquement valide devrait être étudiée.
- Comme c'est le cas pour les essais d'approbation, Mesures Canada se rend compte qu'il existe de gros compteurs d'eau, utilisés pour des transactions commerciales d'eau entre deux parties, qui ont des débits de fonctionnement tellement élevés qu'il n'est pas pratique ni possible de les inspecter avec un volume d'eau connu. Pour ces raisons, Mesures Canada pourrait envisager des inspections initiales fondées sur d'autres méthodes que la comparaison directe d'un volume connu et de l'indication correspondante du compteur.
- Les intervenants ont déclaré qu'une installation inadéquate d'un compteur ICI peut avoir des répercussions énormes sur l'exactitude de la mesure. Les intervenants souhaitent que Mesures Canada établisse une norme d'installation des compteurs d'eau qui serait fondée sur les exigences des fabricants. On devrait utiliser le Guide national pour des infrastructures municipales durables, « *Création d'un plan de comptage servant à comptabiliser la consommation et*

les pertes d'eau » comme ligne directrice pour élaborer une norme visant l'installation des compteurs d'eau. Les services publics devraient s'assurer que les installations de compteurs d'eau respectent les exigences de la norme.

- Les intervenants étaient préoccupés au sujet de l'inspection initiale et du fait qu'ils puissent devoir l'effectuer lors du remplacement du dispositif indicateur. D'autres intervenants craignaient que l'inspection de l'installation soit exigée lorsqu'un compteur de remplacement était introduit dans un réseau de distribution d'eau existant ou se demandaient ce qui se produirait dans le cas d'un nouveau consommateur occupant un édifice existant et présentant un profil de consommation d'eau très différent. Est-ce que le règlement tiendrait compte de la taille des compteurs d'eau? Ces différents points devront être examinés par le groupe de travail mixte pendant l'élaboration de la norme visant les compteurs d'eau.
- Mesures Canada devra modifier l'alinéa 4a) du *Règlement sur les poids et mesures* puisqu'il s'applique aux compteurs des services d'eau.

Analyse raisonnée :

La grande majorité des intervenants ayant participé au processus de l'ESCE conviennent qu'un programme d'inspection initiale obligatoire doit être mis en place. Ce programme devrait assurer que seulement des appareils de mesure précis soient mis en service. Seuls quelques intervenants ont déclaré que les compteurs d'eau ne devraient pas être assujettis à une inspection initiale obligatoire avant qu'ils ne soient utilisés pour le commerce. Les intervenants ne souhaitent pas que les exigences relatives à l'inspection initiale soient exagérément coûteuses ou dispendieuses.

Les fabricants de compteurs effectueront la grande majorité de ces inspections. Lorsque le groupe de travail mixte élaborera les procédures d'inspection initiale, les fabricants de compteurs souhaitent qu'il examine les méthodes d'essai de compteurs actuelles. Le marché canadien ne représente qu'un faible pourcentage des ventes totales de compteurs et toute exigence trop contraignante visant les inspections initiales pourrait être impossible à respecter de la part des fabricants de compteurs.

Les intervenants souhaitent avoir l'assurance que les nouveaux appareils de mesure de l'eau sont installés conformément aux exigences de Mesures Canada et des fabricants. Ils croient qu'il est préférable de laisser la responsabilité de l'inspection de l'installation des compteurs d'eau aux services d'eau ou aux municipalités. Ces derniers pourraient aussi avoir la possibilité de faire appel à leurs représentants pour effectuer le travail.

La plupart des compteurs d'eau utilisés au Canada subissent l'essai initial à l'essai à l'usine ou dans les installations d'essai du fabricant. Les essais sont effectués dans le respect de la totalité ou de la majorité des exigences de la norme AWWA. Cette norme devrait donc être le point de départ dans l'établissement des exigences relatives à l'inspection initiale des compteurs d'eau de Mesures Canada. D'autres normes pourraient être prises en compte

comme l'OIML R-49-1 et d'autres normes visant les compteurs d'eau puisque de nouveaux compteurs fabriqués à l'extérieur de l'Amérique du Nord apparaissent présentement sur le marché canadien.

Priorité : Élevée

Délai : **Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer les normes, les procédures et les politiques nécessaires pour régir le processus d'inspection initiale des compteurs d'eau.**

Long terme (2 à 5 ans) - Mesures Canada élaborera un processus de reconnaissance des personnes ou des organismes qui auront le pouvoir d'effectuer des inspections initiales des compteurs d'eau. Mesures Canada mettra en œuvre la réforme réglementaire nécessaire pour l'inspection initiale des compteurs d'eau au Canada.

4.3 Inspections de revérification

Contexte :

Appareils de pesage et de mesure

Mesures Canada inspecte périodiquement les appareils de pesage et de mesure pendant leur durée de vie utile pour assurer qu'ils continuent de mesurer avec précision et qu'ils ne sont pas utilisés de manière frauduleuse. Des actions correctives appropriées sont engagées lorsque des appareils de mesure se révèlent non conformes aux règlements et aux normes applicables. À l'heure actuelle, la *Loi et le Règlement sur les poids et mesures* ne comportent aucune exigence obligatoire visant l'inspection en service des appareils de pesage et de mesure. Les inspections en service prévues par Mesures Canada sont fondées sur des priorités et les ressources disponibles. Il convient de prendre note que, lors d'exams d'autres secteurs commerciaux, des recommandations ont été formulées en faveur de l'imposition d'inspections subséquentes.

Compteurs d'électricité et de gaz naturel

La revérification périodique permet d'assurer que des compteurs vérifiés au préalable, qui ont été en utilisation pendant une certaine période de temps, continuent de mesurer avec précision. La revérification s'effectue soit par une inspection de la totalité des compteurs, soit par l'inspection d'un échantillon. Des compteurs déjà vérifiés peuvent être retirés du service, remis à neuf et ré-étalonnés et ensuite, soumis à une revérification. La revérification peut également être faite pendant que les compteurs sont en service au moyen de l'inspection d'un échantillon représentatif de ces compteurs. Les compteurs faisant partie de l'échantillon sont mis à l'essai et les résultats des essais sont analysés par des méthodes statistiques. La période de revérification (période de validité du sceau) pour les compteurs du lot dépend des résultats des essais de performance de l'échantillon de compteurs.

Situation actuelle :

Compteurs d'eau

La *Loi et le Règlement sur les poids et mesures* exemptent les compteurs d'eau de l'exigence d'approbation et d'inspection initiales avant leur utilisation dans le commerce. En vertu de la législation en vigueur :

- ▶ Aucune disposition n'exempte les compteurs d'eau des inspections subséquentes (revérifications). Mesures Canada n'a pas encore intégré l'inspection de ces appareils dans ses pratiques courantes.
- ▶ Il n'existe aucune exigence que les compteurs d'eau soient revérifiés ou testés après une période de temps donnée.
- ▶ La *Loi et le Règlement sur les poids et mesures* ne comportent pas non plus de

disposition visant les marges de tolérance applicables aux compteurs d'eau.

Les services d'eau ou les municipalités prennent la décision s'ils doivent ou non révéfier (faire l'essai) de leurs compteurs d'eau. Les sondages ont montré qu'une minorité de ces organismes révéfient ou remplacent leurs compteurs résidentiels après une période de temps donnée. Au contraire, une majorité des services d'eau sondés ont indiqué qu'ils révéfiaient leurs compteurs ICI après une période de temps donnée ou après un volume précis débité. Les essais de révéfication sont habituellement effectués soit par un représentant du fabricant de compteurs, soit par le service d'eau, soit par une entreprise de services de compteurs d'eau. La plupart des compteurs sont révéfifiés conformément aux exigences de la norme AWWA pertinente. Les exigences et les procédures de révéfication des compteurs d'eau varient énormément dans le monde industrialisé.

Recommandations :

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

10. Mesures Canada doit exiger que tous les compteurs d'eau utilisés par les services d'eau pour la facturation et le transfert fiduciaire fassent l'objet d'une inspection de révéfication obligatoire. Le cas échéant, Mesures Canada doit permettre l'utilisation d'un plan d'essai par échantillonnage statistiquement valide lorsque l'inspection obligatoire de révéfication des compteurs d'eau est effectuée. L'inspection de révéfication obligatoire doit s'appliquer à tous les niveaux de commerce sauf lorsqu'une administration municipale régionale fournit de l'eau à des municipalités membres. Pour ce niveau de commerce, on recommande que les compteurs d'eau soient exemptés des exigences de révéfication obligatoire, mais que des pratiques exemplaires, ou un protocole, soient établies par la municipalité régionale pour que les compteurs d'eau fonctionnent selon la norme établie.

11. Les inspections de révéfication peuvent être effectuées par des organismes reconnus autorisés pourvu qu'ils respectent les exigences établies. Les inspections de révéfication peuvent être effectuées à tout endroit reconnu (ex. les ateliers de compteurs des services d'eau, les installations d'essai des fabricants de compteurs ou des organismes de services de compteurs tierce partie). S'il y a lieu, les inspections de révéfication pourraient aussi s'effectuer sur place. Mesures Canada doit examiner des solutions de rechange viables aux programmes actuels d'accréditation et d'enregistrement pour la révéfication des compteurs dans le secteur commercial de l'eau.

12. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour établir les détails des exigences visant l'inspection de revérification. Le groupe de travail mixte doit être constitué de représentants de tous les groupes d'intervenants visés. Le groupe de travail mixte doit effectuer une analyse coûts-avantages avant que l'inspection de revérification ne devienne obligatoire. Les détails des exigences visant l'inspection de revérification comprendront les intervalles de revérification, les plans d'échantillonnage et la possibilité de remplacer le compteur au lieu d'une inspection de revérification. Les exigences visant les inspections de revérification devraient être mises en œuvre sur un certain nombre d'années (progressivement) et tenir compte de ce qui suit :
- ▶ des aspects économiques du programme d'inspection des compteurs d'eau;
 - ▶ de la composition de l'eau;
 - ▶ du mode de facturation des services d'eau et d'égout (lorsqu'ils sont fondés sur les indications d'un compteur d'eau);
 - ▶ les tarifs d'eau et d'égout.

Points importants à considérer :

- Une inquiétude généralisée concernant toute exigences relative à la revérification est les coûts pour les municipalités et les contribuables. L'impression était que beaucoup de grandes municipalités effectuaient déjà des essais de revérification de leurs compteurs et que les coûts devraient être minimales. Les plus petites municipalités pourraient ne pas avoir les ressources nécessaires pour revérifier leurs compteurs. La plupart des compteurs d'eau au Canada sont situés chez le consommateur. La majorité des services d'eau se préoccupent des coûts et de la logistique nécessaire pour avoir accès aux compteurs d'eau résidentiels lorsque les compteurs doivent être enlevés pour des essais.
- Une préoccupation très répandue chez les intervenants est que les inspections de revérification obligatoires pourraient inciter certaines municipalités à mettre en place une structure tarifaire à forfait ou à abandonner le mesurage de l'eau pour le service résidentiel. Ce problème s'aggraverait si le coût du programme de revérification dépassait exagérément l'augmentation des recettes attribuable à la mise en œuvre du programme.
- Lors des réunions de Halifax et de Montréal, les intervenants ont convenu que lorsque des exigences relatives aux inspections de revérification seraient mises en place, le groupe de travail mixte devrait examiner plus attentivement les compteurs d'eau résidentiels qui sont utilisés dans des situations où les tarifs d'eau sont faibles et les frais d'égout ne sont pas fondés sur la quantité

d'eau consommée. L'équipe de l'ESCE suggère que toute disposition spéciale se limite strictement aux marges de tolérance sans toucher les périodes de revérification ou l'exigence d'une inspection de revérification obligatoire.

- Selon plusieurs intervenants, la grande majorité des services d'eau passeraient des contrats avec d'autres organismes reconnus pour faire les essais de compteurs (inspections de revérification).
- Le groupe de travail mixte décidera des intervalles basées sur le temps ou le volume qui exigeront une revérification des compteurs d'eau en service. Lors de plusieurs réunions, on a suggéré d'utiliser un intervalle de revérification de vingt (20) ans en ce qui concerne les compteurs d'eau résidentiels. Les périodes de revérification pour tous les types de compteurs doivent être déterminées par le groupe de travail mixte qui doit consulter tous les intervenants visés sur ce sujet.
- Le groupe de travail mixte devrait être constitué de représentants de toutes les régions du Canada.
- La recommandation visant les inspections de revérification obligatoires des compteurs d'eau au Canada a été formulée sous réserve d'une consultation de l'ensemble des intervenants sur les détails élaborés par le groupe de travail mixte avant que toute exigence visant l'inspection de revérification obligatoire ne soit mise en oeuvre.
- Les intervenants ont convenu que la possibilité d'utiliser un plan d'essai par échantillonnage statistiquement valide devrait être prise en considération.
- Les intervenants souhaitent que la possibilité de remplacer un compteur plutôt que de le faire revérifier soit possible.
- Comme c'est le cas pour les essais d'approbation, Mesures Canada se rend compte qu'il existe de gros compteurs d'eau utilisés pour des transactions d'eau entre deux parties qui ont des débits de fonctionnement tellement élevés qu'il n'est ni pratique ni possible de les inspecter avec un volume d'eau connu. Pour ces raisons, Mesures Canada devrait envisager d'effectuer des inspections de revérification en se fondant sur d'autres méthodes que la comparaison directe d'un volume connu avec l'enregistrement correspondant d'un compteur.
- Les intervenants souhaitent savoir si les compteurs, qui sont déjà en service, seraient exemptés de l'exigence de revérification. Ils veulent aussi savoir si, puisque tous les compteurs résidentiels devaient être revérifiés après 20 ans, les municipalités devraient immédiatement enlever tous les compteurs en question. Ce sont des points qui devront être examinés par le groupe de travail mixte et il faudra obtenir un accord des parties vulnérables avant que Mesures Canada ne prenne de décision finale.

- Des modifications à la législation seront nécessaires pour faciliter la mise en vigueur de l'exigence de revérification obligatoire des compteurs d'eau au Canada.
- Mesures Canada devra examiner des solutions de rechange viables au programme actuel d'accréditation et d'enregistrement concernant la revérification des compteurs des services d'eau. Cela pourrait être fait en consultant les intervenants visés. Une option possible serait de supprimer l'obligation d'inspection « au nom du gouvernement canadien », mais que le service d'eau ait la responsabilité d'assurer que des essais reconnus sont effectués.

Analyse raisonnée :

La grande majorité des intervenants ayant participé au processus de l'ESCE a convenu qu'un programme de revérification obligatoire devrait être mis en place. Cette mesure assurerait que seulement des appareils de mesure précis demeurent en service. Les intervenants ont clairement énoncé qu'ils ne voulaient pas que les exigences visant l'inspection initiale soient exagérément dispendieuses ni trop coûteuses.

Certains intervenants ont indiqué que les compteurs d'eau ne devraient pas nécessiter d'inspection de revérification obligatoire. Quelques-unes des autres options et opinions concernant la revérification examinées pendant l'ESCE sont :

- ▶ une revérification effectuée par le service d'eau ou la municipalité sur une base volontaire ou sous la forme de pratiques exemplaires;
- ▶ des essais de revérification effectués d'abord sur une base volontaire ou sous la forme de pratiques exemplaires et une réglementation mise en place seulement lorsqu'un nombre insuffisant de municipalités adoptent cette pratique;
- ▶ l'exigence obligatoire d'inspection de revérification est un changement draconien qui pourrait avoir des répercussions graves sur les petits services d'eau. On a suggéré que Mesures Canada mette d'abord en place des lignes directrices volontaires et fasse une transition lente vers une réglementation obligatoire si la situation l'exigeait;
- ▶ Mesures Canada devrait établir des exigences de revérification minimales. Un service d'eau ou une municipalité aurait alors la possibilité de présenter un plan d'inspection différent qui serait examiné par Mesures Canada;
- ▶ le service d'eau devrait être tenu de présenter un plan à Mesures Canada comportant les détails du programme de revérification. Ce plan serait rendu public et ne nécessiterait pas l'acceptation de Mesures Canada. Il s'agirait de

quelque chose semblable au programme LCPE qui a été mis en œuvre par Environnement Canada;

- ▶ la revérification n'est peut-être pas une question de réglementation, mais plutôt un problème local. Des intervalles de revérification obligatoires pourraient être établis, mais cela devrait être laissé à la discrétion des municipalités qui devraient fixer des critères pour déterminer la fréquence à laquelle les compteurs devraient être mis à l'essai. Ces critères seraient influencés par la rétroaction reçue des clients des services d'eau.

Les services d'eau, les entreprises de services de compteurs ou les fabricants de compteurs effectueront la majorité des inspections de revérification. Lorsque le groupe de travail mixte élaborera des procédures d'inspection de revérification, les intervenants souhaiteraient qu'il tienne compte de la méthode actuelle utilisée pour faire l'essai des compteurs.

La plupart des essais de compteur d'eau sont effectués conformément à l'ensemble ou à la majorité des exigences de la norme AWWA. Cette norme devrait donc être le point de départ pour l'établissement d'exigences de Mesures Canada relatives à la revérification des compteurs d'eau. La norme OIML R-49-1 et d'autres normes sur les compteurs d'eau pourraient également être prises en considération puisque de nouveaux compteurs, fabriqués à l'extérieur de l'Amérique du Nord, apparaissent présentement sur le marché canadien.

Priorité : Élevée

Délai : **Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer les normes, les procédures et les politiques nécessaires pour régir le processus d'inspection de revérification des compteurs d'eau.**

Long terme (2 à 5 ans) - Mesures Canada examinera la possibilité d'élaborer un processus pour reconnaître les personnes ou les organismes qui auront le pouvoir d'effectuer des inspections de revérification des compteurs d'eau. Mesures Canada mettra en œuvre la réforme nécessaire de la réglementation pour incorporer l'inspection de re-vérification des compteurs d'eau au Canada.

4.4 Législation

Contexte :

Mesures Canada

En vertu de l'article 91, paragraphe 17, de la *Loi constitutionnelle*, l'autorité législative exclusive du Parlement du Canada s'étend à toutes les questions se rapportant aux poids et mesures. Il y a déjà eu au Canada une loi du Parlement visant les compteurs d'eau, la *Loi sur l'inspection des compteurs d'eau*, qui a été en vigueur jusqu'en 1944. Cette loi exigeait que les compteurs soient inspectés tous les six ans et la marge de tolérance de précision était de $\pm 3\%$. Depuis 1944, il n'y a eu aucune réglementation fédérale visant la mesure commerciale à l'aide de compteurs d'eau au Canada.

Situation actuelle :

Compteurs d'eau

La *Loi et le Règlement sur les poids et mesures* exemptent présentement les compteurs d'eau de l'approbation de type et de l'inspection initiale obligatoire avant leur utilisation dans le commerce. Il n'y a pas, non plus, de marge de tolérance établie pour les compteurs d'eau ni d'autres exigences concernant leur conception, leur installation, leur utilisation et leur rendement.

Bon nombre des services d'eau au Canada déclarent respecter une partie ou l'ensemble des normes de l'American Water and Wastewater Association (AWWA) de la série C 700 de même que les manuels d'exploitation pertinents. Cependant, il n'existe aucune norme AWWA pour certains types de compteurs de facturation (ex. débitmètres magnétiques). Quelques services d'eau au Canada ont aussi déclaré qu'ils utilisent les normes ISO pour leur programme d'entretien des compteurs d'eau.

Le Canada est un membre participant de l'Organisation Internationale de Métrologie Légale (OIML). Cet organisme élabore et tient à jour des normes internationales pour une multitude d'appareils de pesage et de mesure. L'OIML a élaboré une recommandation de norme (R-49-1) visant les compteurs d'eau intitulée : « *Compteurs d'eau destinés au mesurage de l'eau potable froide* ».

Recommandations :

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

13. Mesures Canada doit établir et mettre en vigueur une réglementation et/ou des normes visant les compteurs servant à la facturation ou au transfert fiduciaire utilisés par les services d'eau. Cette mesure doit s'appliquer à tous les compteurs d'eau à tous les niveaux de commerce.
14. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour établir les détails des exigences visant les compteurs d'eau. Le groupe de travail mixte doit être constitué de représentants de tous les groupes d'intervenants visés. Les sujets qui seront examinés seront les approbations de type, les exigences relatives à

l'inspection initiale, à l'inspection de revérification, à l'installation et au rendement. Le groupe de travail mixte doit examiner la législation ou les normes existantes lorsqu'il élaborera ces exigences.

Points importants à considérer :

- Les intervenants ont demandé à Mesures Canada, par l'entremise du groupe de travail mixte, d'effectuer une évaluation des coûts des exigences et des programmes d'approbation de type, d'inspection initiale, d'inspection de revérification et des programmes des autres modes de prestation de service. L'évaluation des coûts devrait être faite avant de lancer les programmes et d'établir de nouvelles exigences et les intervenants devraient être consultés. On s'assurera ainsi qu'il y a consensus et que les coûts supplémentaires sont justifiés et les programmes réalisables.
- Les intervenants s'inquiètent du fait que la mise en œuvre de nouvelles exigences visant la mesure commerciale effectuée par des compteurs d'eau neufs entraîne des coûts exagérés qui pourraient décourager certaines municipalités de se doter d'un programme de mesurage de l'eau. Certaines municipalités pourraient également choisir d'abandonner le mesurage de l'eau, si la réglementation adoptée représente des coûts trop élevés à leurs yeux.
- Les services d'eau et les fabricants de compteurs craignent que toute exigence trop stricte serait injuste du fait qu'il n'y a aucune exigence ni obligation fédérale d'utiliser des compteurs d'eau dans tous les services d'eau du Canada. On a suggéré que la question de légiférer l'utilisation obligatoire des compteurs d'eau soit examinée par le Conseil canadien de l'environnement. Mesures Canada devrait être encouragé à travailler étroitement avec d'autres organismes gouvernementaux pour stimuler le mesurage universel de l'eau au Canada.
- Les intervenants craignent que Mesures Canada élabore une réglementation visant les compteurs d'eau sans disposer de suffisamment de ressources pour la mettre en vigueur.
- Plusieurs intervenants ont suggéré à Mesures Canada, s'il élabore une réglementation visant les compteurs d'eau, de prendre en considération les coûts relativement faibles de l'eau au Canada.
- Les intervenants ont déclaré que les normes AWWA étaient un bon point de départ pour les exigences visant les compteurs d'eau, mais elles ne visent pas tous les aspects de chaque type de compteur d'eau. D'autres normes portant sur les compteurs d'eau (ex. OIML R-49-1, manuel 44 du NIST, position commune CE 51/2003 et ISO) devraient également être prises en considération.
- Il faut se rappeler que le marché canadien ne représente qu'une faible portion

du total des ventes de compteurs d'eau en Amérique du Nord. S'il existait au Canada des exigences différentes, les fabricants de compteurs pourraient réévaluer leur investissement sur le marché canadien .

- Un représentant de services publics d'eau a demandé jusqu'où l'équipe de l'ESCE et Mesures Canada iraient dans l'établissement et la mise en œuvre d'une législation visant les compteurs d'eau. L'industrie des services d'eau est réticente à donner carte blanche à Mesures Canada dans ce dossier. Elle ne veut pas non plus que Mesures Canada ou le gouvernement fédéral n'intervienne lourdement dans leur façon de faire. C'est particulièrement vrai en ce qui concerne la façon de fixer leurs frais d'aqueduc et d'égout.
- La recommandation a été formulée sous réserve d'une consultation de l'ensemble des intervenants sur les détails mis au point par le groupe de travail mixte avant que toute réglementation ne soit mise en œuvre.
- On a recommandé que les municipalités régionales, qui ont des structures organisationnelles spéciales (ex. GRVD, PVWC et CRD), soient considérées comme nécessitant peu d'intervention de la part de Mesures Canada. Les exigences finales doivent être déterminées par un groupe de travail mixte. Le niveau d'intervention comprend les inspections initiales, les inspections de revérification et les approbations de type.
- Si Mesures Canada adopte une norme existante, il faudrait mettre en place un processus de modification de la norme.
- Les exigences finales doivent être établies par un groupe de travail mixte. Le groupe de travail examinera les inspections initiales, les installations de compteur, les inspections de revérification, les étalons et l'équipement d'essai ainsi que les approbations de type.
- Tous les groupes de travail mixtes doivent être constitués des intervenants visés et il doit y avoir des représentants de toutes les régions du Canada.
- Le groupe de travail mixte doit examiner les coûts-avantages lorsqu'il fixe les marges de tolérance pour les compteurs d'eau. L'ampleur de l'iniquité que les consommateurs pourraient accepter devrait également être étudiée avant de fixer les tolérances de précision des compteurs d'eau. Les consommateurs devraient être sondés pour voir s'ils accepteraient les coûts supplémentaires découlant de la mise en œuvre des recommandations de l'ESCE.
- Mesures Canada ne devrait pas réglementer les dispositifs électroniques de lecture automatique de compteurs (LAC) si les compteurs d'eau sont munis d'un indicateur principal. Le dispositif indicateur principal devrait être utilisé comme étant l'indication légale en cas de plainte. La seule exception serait si le dispositif LAC était intégré physiquement au compteur de manière à influencer la précision de ce dernier. Un intervenant a demandé que les

dispositifs LAC des compteurs d'eau ne soient pas assujettis au relevé annuel de Mesures Canada. Si Mesures Canada n'est pas directement concerné par les dispositifs de lecture automatique ou par les dispositifs de télémessure, il incombera quand même au service d'eau de s'assurer que toute indication utilisée pour la facturation est en accord avec l'indicateur principal.

- Il faudrait apporter des modifications à la législation de Mesures Canada pour tenir compte des recommandations qui ont été formulées par les intervenants et sur lesquelles ceux-ci se sont entendus pendant l'ESCE.
- Mesures Canada devra s'assurer que tous les aspects de l'industrie de l'eau sont informés de toute nouvelle exigence réglementaire visant les compteurs d'eau au Canada.

Analyse raisonnée :

La grande majorité des intervenants ayant participé au processus de l'ESCE ont convenu que Mesures Canada devrait établir une réglementation visant les compteurs d'eau au Canada. L'adoption de cette réglementation devrait permettre d'assurer une mesure exacte dans le secteur commercial de l'eau. Les intervenants ont indiqué qu'ils ne souhaitent pas avoir des exigences réglementaires si coûteuses qu'elles décourageraient certaines municipalités à utiliser des compteurs d'eau ou inciteraient d'autres municipalités à abandonner l'utilisation de leurs compteurs d'eau.

Selon certains intervenants, les compteurs d'eau ne devraient pas être réglementés par Mesures Canada et que les essais des compteurs d'eau devraient être effectués par les services d'eau ou les municipalités sur une base volontaire ou en fonction de pratiques exemplaires.

Priorité : Élevée

Délai : **Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer la réglementation, les procédures et les politiques nécessaires portant sur l'utilisation de compteurs pour la mesure commerciale de l'eau au Canada.**

Long terme (2 à 5 ans) - Mesures Canada mettra en œuvre la réforme réglementaire nécessaire pour régir l'utilisation de compteurs pour la mesure commerciale de l'eau au Canada.

4.5 Étalons

Contexte :

Mesures Canada

Tout étalon d'essai, utilisé par un inspecteur de Mesures Canada ou un fournisseur de services autorisé de Mesures Canada pour certifier des appareils visés par la *Loi et le Règlement sur les poids et mesures* ou la *Loi et le Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz* doit être étalonné et certifié par Mesures Canada. Cette exigence s'applique aux étalons d'essai qui sont la propriété des fournisseurs de services autorisés ou de Mesures Canada.

Situation actuelle :

À l'heure actuelle, aucune exigence d'étalonnage et de certification obligatoires ne s'applique aux cuves de mesure, aux étalons volumétriques et aux poids d'essai ou à tout autre équipement d'essai utilisé pour l'étalonnage général et l'essai d'appareils par des personnes autres que des employés de Mesures Canada ou des fournisseurs de services autorisés de ce dernier.

À la suite de conversations avec des représentants de divers fabricants de compteurs d'eau et d'une étude exhaustive des publications sur Internet, il semblerait que des fabricants utilisent de l'équipement d'essai qui est étalonné et traçable aux étalons internationaux. Il en est de même pour diverses entreprises de services de compteurs d'eau canadiennes qui font l'essai et qui étalonnent les compteurs d'eau. Au moyen de sondages, d'études et de discussions avec divers services d'eau, on a découvert que seulement une petite minorité d'installations d'essai des services d'eau utilisaient des étalons d'essai et de l'équipement d'essai traçable qui étaient périodiquement certifiés par rapport à des étalons internationaux traçables.

Recommandations :

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

15. Mesures Canada doit établir et mettre en œuvre une réglementation visant tous les étalons de mesure commerciaux et l'équipement d'essai utilisés pour l'inspection initiale et l'inspection de re-vérification des compteurs d'eau au Canada.
16. Mesures Canada doit certifier les étalons et l'équipement d'essai. D'autres organismes devraient aussi être autorisés à certifier les étalons pourvu qu'ils respectent les exigences établies et qu'ils reçoivent l'autorisation de Mesures Canada.

17. Mesures Canada doit continuer de reconnaître d'autres laboratoires d'étalons internationaux.
18. Les étalons et l'équipement d'essai utilisés pour faire l'essai ou certifier les appareils de mesure de l'eau doivent être assujettis à des intervalles d'étalonnage obligatoires.
19. Mesures Canada doit créer un groupe de travail mixte pour élaborer des règles et des exigences visant les étalons de mesure commerciaux et l'équipement d'essai utilisés pour l'inspection initiale et l'inspection de révérification des compteurs d'eau au Canada. Le groupe de travail mixte doit comprendre des représentants de tous les groupes d'intervenants visés.

Points importants à considérer :

- Le groupe de travail mixte devrait examiner ce qui se passe dans d'autres administrations ou organismes lorsqu'il élaborera de nouveaux règlements ou de nouvelles normes portant sur les étalons et l'équipement d'essai. Cela pourrait inclure sans s'y limiter l'AWWA, de l'OIML, du NIST et de l'ISO.
- Mesures Canada devra reconnaître les étalons qui ont été certifiés avec des étalons traçables aux étalons du National Institute for Science and Technology (NIST) des États-Unis. Il faudrait aussi reconnaître les étalons certifiés par d'autres organismes internationaux s'ils ont été certifiés en fonction d'étalons qui sont traçables au Bureau international des poids et mesures (BIPM) et si ces administrations ont mis en place des procédures qui permettent de certifier adéquatement les étalons.
- À l'heure actuelle, très peu d'entreprises (dans tous les secteurs commerciaux) ont exprimé leur intérêt à certifier les étalons ou l'équipement d'essai. Mesures Canada continue d'être la principale source de certification d'étalons et d'équipement d'essai.
- Certains intervenants souhaitaient aussi faire savoir à Mesures Canada que les exigences portant sur les étalons et l'équipement d'essai qui sont utilisés pour inspecter les compteurs d'eau ne devraient pas être aussi rigides ou rigoureuses que celles déjà en place pour les essais des compteurs de produits pétroliers.
- Lorsqu'un logiciel est utilisé pour traiter les essais d'un compteur d'eau, Mesures Canada ne devrait qu'évaluer l'effet du logiciel sur les résultats des essais. Le personnel de Mesures Canada ne devrait pas étudier le logiciel lui-même pour voir comment celui-ci fonctionne.

Analyse raisonnée :

Les étalons de mesure qui sont fiables, exacts et traçables aux étalons nationaux du Conseil national de recherches du Canada ou aux étalons internationaux (NIST, BIPM), sont à la base de tout programme de contrôle métrologique valable. Toute incertitude ou erreur d'étalonnage importante a des répercussions directes sur la précision des appareils de mesure commerciaux. Même de petites inexactitudes peuvent entraîner une perte financière importante pour les parties à une transaction commerciale. Il est crucial que des règles visant les étalons de mesure soient établies et mises en application.

Pour que le système de mesure national soit fiable et uniforme, les incertitudes des étalons doivent être établies, les étalons doivent être entretenus et utilisés conformément à des pratiques saines et doivent convenir à l'utilisation prévue. Les intervenants croient que Mesures Canada est dans la meilleure position, et possède le pouvoir nécessaire, pour réaliser cet objectif dans le secteur commercial de l'eau.

Des laboratoires ayant mis en place des procédures acceptables et ayant des étalons de référence traçables sans interruption aux étalons nationaux reconnus peuvent assurer un étalonnage du même niveau de fiabilité et d'exactitude que celui effectué par Mesures Canada.

Priorité : **Élevée**

Délai : **Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer les normes, les procédures et les politiques nécessaires pour régir l'utilisation des étalons de mesure utilisés pour l'étalonnage et l'inspection des compteurs d'eau.**

Long terme (2 à 5 ans) - modifier la législation de façon à prévoir la traçabilité à d'autres étalons nationaux et internationaux.

4.6 Plaintes et contestations

Contexte :

Appareils et transactions de pesage et de mesure

Les acheteurs ou les vendeurs de biens ou de services qui soupçonnent avoir été lésés par des mesures inexactes ou qui n'ont pas pu régler leur problème avec l'autre partie à la transaction peuvent communiquer avec le bureau de Mesures Canada le plus proche et demander que leur plainte soit examinée. Les enquêtes sur plaintes peuvent comprendre :

- ▶ l'inspection de l'appareil;
- ▶ la vérification de la quantité nette des marchandises pré-emballées;
- ▶ les achats ou les ventes de contrôle (incognito) d'un produit ou d'un service;
- ▶ la sensibilisation du commerçant.

Appareils de mesure de l'électricité et du gaz naturel

Lorsqu'un acheteur ou un vendeur d'électricité ou de gaz naturel est mécontent de l'état ou de l'enregistrement d'un compteur ou d'une installation et qu'il ne peut pas régler son différend avec l'autre partie au contrat, il peut demander que le problème soit examiné et traité par un inspecteur du gouvernement dans le cadre du processus de règlement des contestations de Mesures Canada qui est administré en vertu des *articles 23 et 24 de la Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*. Les enquêtes sur contestations peuvent comprendre :

- ▶ l'inspection du compteur;
- ▶ l'inspection de l'installation;
- ▶ l'examen des dossiers de facturation.

Une fois le processus d'enquête sur contestation terminé, Mesures Canada communique à toutes les parties intéressées les résultats, c'est-à-dire les résultats des essais et un résumé de l'ajustement du compte si la valeur de l'iniquité a dépassé la marge de tolérance légale admise (3 %). Le client est l'auteur de la grande majorité des contestations. La plupart des clients qui se plaignent à Mesures Canada de leur facture de services publics et de leur compteur le font sur recommandation du service public en question.

Situation actuelle :

Compteurs d'eau

Mesures Canada n'a pas l'habitude d'effectuer des enquêtes sur des contestations ou des problèmes de facturation relatifs à des compteurs d'eau. Dans le passé, les bureaux locaux de Mesures Canada n'ont reçu que très peu de plaintes visant des compteurs d'eau. Les représentants des services d'eau ont dit à l'équipe de l'ESCE qu'ils ne recevaient généralement pas un grand nombre de plaintes de clients concernant la précision des compteurs d'eau. La plupart des plaintes sont habituellement réglées sans avoir à faire l'essai

du compteur. Dans certains cas, un essai de compteur est effectué et les résultats permettant d'établir si une indemnité doit être versée au plaignant. L'essai de compteur peut être effectué dans une installation d'essai d'une tierce partie. Certains clients des secteurs ICI, interviewés par l'équipe de l'ESCE, ont indiqué qu'ils ne sentaient pas toujours que leurs inquiétudes concernant la précision des compteurs d'eau avaient été prises au sérieux par leur service d'eau local.

Recommandations :

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

20. Avant que Mesures Canada n'intervienne, tous les efforts doivent être déployés par les services d'eau pour tenter de régler les plaintes et les contestations des clients concernant les compteurs d'eau. Avant son intervention dans un dossier, Mesures Canada doit exiger que les services d'eau et leurs clients essaient de régler la plainte ou la contestation concernant un compteur. Mesures Canada agira à titre d'arbitre final tierce partie dans les cas de plaintes et de contestations concernant les compteurs d'eau qui n'ont pas été réglés par des services d'eau.
21. Mesures Canada doit mettre en place un processus formel pour faire enquête sur les plaintes et les contestations concernant les compteurs d'eau.
22. Mesures Canada doit consulter tous les intervenants visés au moment d'élaborer des règles et des exigences dans le cadre d'un processus formel d'enquête pour traiter les plaintes et les contestations des clients.

Points importants à considérer :

- Certains intervenants craignent que les services d'eau doivent avoir recours au même processus de traitement des plaintes que Mesures Canada. Ce dernier a expliqué que les services d'eau n'auraient pas à suivre le même processus.
- Mesures Canada devrait tenir compte du coût faible de l'eau lorsqu'il établira les marges de tolérance pour l'inspection des compteurs d'eau qui font l'objet d'une plainte d'un consommateur.
- Mesures Canada devrait envisager d'élaborer un mécanisme de règlement des contestations concernant les compteurs d'eau qui serait fondé sur le modèle actuellement utilisé pour les compteurs d'électricité et de gaz naturel.
- Mesures Canada devra élaborer des dispositions prévoyant qu'il inspectera ou assistera aux essais effectués sur des compteurs faisant l'objet d'une contestation.

- Mesures Canada devrait aussi se préparer à faire enquête sur un certain nombre de contestations, car les petites municipalités pourraient transférer directement les plaintes qu'elles reçoivent sur leurs compteurs d'eau à Mesures Canada.
- Les intervenants de services d'eau ont déclaré que bon nombre des plaintes visant la précision de compteurs ICI en service peuvent être attribuées à l'installation du compteur. Si Mesures Canada prévoit faire enquête sur des plaintes visant des compteurs d'eau ICI, il faudra qu'il acquiert une certaine expertise dans l'installation de ces compteurs d'eau.
- On a expliqué aux intervenants que Mesures Canada agira, à tout le moins, à titre d'arbitre final dans le cas de plaintes de consommateurs concernant des compteurs d'eau. À cette fin, Mesures Canada établira des marges de tolérance qu'il utilisera lorsqu'il inspectera un compteur d'eau faisant l'objet d'une plainte. Cette marge de tolérance aura préséance sur tout règlement municipal prescrivant des tolérances utilisées pour les essais de compteurs d'eau visés par des plaintes.

Analyse raisonnée :

La grande majorité des municipalités et des services d'eau ont mis en place des mécanismes de règlement qui permettent à leurs clients de contester la précision des compteurs. La plupart des intervenants conviennent que, de manière générale, ces mécanismes fonctionnent à leur entière satisfaction. Les parties vulnérables ont certaines inquiétudes quant aux essais effectués par le service d'eau lui-même ou une tierce partie choisie par ce dernier.

Le mandat et l'orientation stratégique de Mesures Canada exigent que ce dernier intervienne dans toute plainte ou contestation qui ne peut être réglée entre les parties à une transaction commerciale. À tout le moins, Mesures Canada doit pouvoir fournir un avis spécialisé et/ou des services d'inspection qui pourraient mener à un règlement du problème. À titre d'arbitre final dans le cas d'une plainte ou d'une contestation visant un compteur d'eau, Mesures Canada devrait être considéré comme étant totalement indépendant par toutes les parties à la transaction commerciale.

Le niveau recommandé d'intervention de Mesures Canada dans des dossiers de plaintes et de contestations visant des compteurs d'eau devrait fournir aux parties en cause un mécanisme d'enquête neutre qui pourra être utilisé lorsque les contestations visant la mesure ne peuvent être réglées par les moyens courants.

Priorité : Élevée

Délai : **Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer la réglementation, les normes, les politiques et les procédures nécessaires pour régir les enquêtes sur des plaintes et des contestations visant des compteurs d'eau effectuées par Mesures Canada.**

Long terme (2 à 5 ans) - modifier la législation de manière à incorporer un mécanisme formel de règlement des plaintes par Mesures Canada pour les compteurs d'eau au Canada.

4.7 Surveillance du marché

Contexte :

L'orientation stratégique de Mesures Canada est d'exercer une surveillance de la conformité des secteurs commerciaux ayant fait l'objet d'un examen pour s'assurer que les niveaux d'intervention établis sont adéquats pour maintenir la confiance des intervenants. À cette fin, Mesures Canada aura besoin de définir des indicateurs de rendement pour mesurer la conformité du secteur. Historiquement, les indicateurs de rendement étaient surtout des taux de conformité d'appareils et des inspections de marchandises. Ces taux étaient établis d'après les résultats obtenus par les inspecteurs de Mesures Canada pendant les cycles d'inspections périodiques. Dans le secteur commercial de l'eau, Mesures Canada n'a pas inspecté de compteurs d'eau et, par conséquent, ne possède que très peu de résultats d'essai de compteurs en service. Ces données ont été fournies par un petit nombre de services d'eau canadiens.

Mesures Canada peut choisir d'effectuer des examens de suivi du secteur commercial de l'eau si la surveillance du marché mettait au jour des problèmes importants. Le but de ces examens serait d'assurer que tout programme mis en œuvre continue de répondre aux besoins de l'ensemble des intervenants. Ces examens de suivi seraient semblables au présent examen, mais avec une étendue probablement beaucoup plus restreinte et une durée beaucoup plus courte. L'examen de suivi s'ajoutera à la surveillance en cours et tout problème urgent sera traité, selon le besoin.

Recommandations :

Les intervenants et l'équipe de l'ESCE ont établi par consensus les recommandations suivantes :

23. Un processus de surveillance du marché du secteur commercial de l'eau doit être élaboré pendant la mise en œuvre de l'examen du secteur commercial de l'eau. Il faudrait pour ce faire, obtenir des commentaires de tous les groupes d'intervenants visés.
24. Mesures Canada doit consulter les groupes d'intervenants visés pour mettre en place le processus de surveillance du marché du secteur commercial de l'eau.

Points importants à considérer :

- Mesures Canada établira des indicateurs clés à utiliser dans la surveillance continue du marché du secteur commercial de l'eau. Ces indicateurs clés seront élaborés au cours de la mise en œuvre de l'examen du secteur de l'eau et les intervenants seront consultés.

- Certains intervenants ont formulé une inquiétude concernant la possibilité que Mesures Canada n'ait pas suffisamment de ressources pour effectuer une surveillance adéquate.
- Aux fins de surveillance du marché, il faudra probablement que les services publics et les autres organismes produisent les rapports nécessaires s'ils effectuent des inspections au nom de Mesures Canada.
- On a suggéré que les renseignements visant le rendement des compteurs partout au pays soient mis à la disposition de l'ensemble des intervenants et qu'ils soient publiés dans une forme agrégée.
- Les intervenants ont suggéré que Mesures Canada établisse une banque de données nationale qui renfermerait tous les résultats d'essai des compteurs d'eau. Cette information devrait indiquer les problèmes ou les tendances au sein de l'industrie de l'eau.
- Il faudrait envisager d'élaborer un système qui permette que les données nécessaires soient saisies sous forme électronique par les municipalités à l'aide d'un modèle conçu par Mesures Canada.
- Mesures Canada devrait envisager de communiquer avec Environnement Canada pour lui demander que l'information relative à la surveillance du marché soit incluse dans les sondages futurs effectués dans le cadre de la base de l'utilisation de l'eau par les municipalités (MUD).

Analyse raisonnée :

Mesures Canada doit mettre en place des mécanismes permettant d'assurer que les programmes découlant de l'examen de secteur commercial fonctionnent efficacement et de déterminer si les besoins des intervenants et de Mesures Canada sont satisfaits.

Il est important que Mesures Canada continue d'informer les intervenants de la situation de la mesure commerciale dans le secteur commercial de l'eau et qu'il les tienne au courant de l'efficacité des programmes mis en œuvre. Mesures Canada doit faire attention à ne pas publier d'information qui pourrait nuire à la réputation des intervenants et de l'industrie.

Priorité : Moyenne

Délai : Moyen terme (2 à 3 ans) - élaborer les politiques et les procédures nécessaires pour effectuer la surveillance du marché du secteur commercial de l'eau.

5.0 Recommandations relatives au comptage divisionnaire

Contexte :

Le comptage divisionnaire s'entend du mesurage de l'eau à des fins de facturation à l'aide d'un compteur ou de compteurs qui sont la propriété d'un organisme ou d'un particulier comme le propriétaire d'un commerce ou d'une résidence ou un groupe de gestion (ex. immeuble d'appartements, bureau ou centre commercial ou gestionnaire immobilier). Les activités principales d'un organisme de comptage divisionnaire ne sont pas de vendre ou de fournir l'eau à ses locataires. Les services d'eau facturent le propriétaire ou le gestionnaire immobilier pour la quantité totale d'eau consommée dans son établissement ou par ses locataires. Le comptage divisionnaire permet simplement au propriétaire ou au gestionnaire immobilier d'affecter un pourcentage du coût total de l'eau à chaque locataire en fonction de la quantité d'eau consommée.

Situation actuelle :

Le comptage divisionnaire est assez courant dans certaines régions des États-Unis. Il est utilisé pour des applications commerciales et résidentielles. Le comptage divisionnaire n'est pas tellement populaire au Canada. On a informé l'équipe de l'ESCE que cette situation changerait probablement à l'avenir.

Recommandations :

25. Le niveau d'intervention de Mesures Canada dans ce sous-secteur doit être établi en consultation avec les intervenants pendant la mise en œuvre de l'examen du secteur commercial de l'eau.

Points importants à considérer :

- Les réunions de consultation des intervenants ont mis l'accent sur le mesurage de l'eau dans les services publics. Le sujet du comptage divisionnaire n'a été qu'effleuré. Les intervenants, qui sont vendeurs d'eau, ont été invités à participer à plusieurs réunions de consultation. Malheureusement, aucun d'entre eux ne s'est présenté. Les recommandations visant le sous-secteur du comptage divisionnaire devront donc être élaborées au cours de la mise en œuvre de l'ESCE. Les vendeurs d'eau auraient encore la possibilité d'apporter leur point de vue au sujet des recommandations. Il convient de prendre note que les parties vulnérables dans ce secteur sont semblables à celles en cause dans le cas du mesurage de l'eau par les services publics.

6.0 Recommandations relatives aux eaux usées (égout)

Contexte :

La *Loi et le Règlement sur les Poids et Mesures* exemptent actuellement les compteurs d'eau de l'exigence de l'approbation de type et de l'inspection initiale obligatoire avant leur utilisation dans le commerce. De plus, il n'y a aucune marge de tolérance fixée pour les compteurs d'eau ni d'autres exigences concernant leur conception, leur installation, leur utilisation et leur rendement. Mesures Canada considère que les eaux usées sont de l'eau et que, par conséquent, les compteurs d'eaux usées sont aussi exemptés de l'exigence relative à l'approbation de type et à l'inspection initiale obligatoire.

Situation actuelle :

La pratique consistant à utiliser les compteurs d'eaux usées pour déterminer les frais d'égout n'est pas très courante au Canada. Un certain nombre de plus grandes municipalités ont installé des compteurs d'eaux usées chez certains de leurs clients à grande consommation d'eau. L'intention de cette pratique est de permettre aux clients de réduire les frais payés pour le service d'égout. Un bon exemple d'une circonstance où un compteur d'eaux usées pourrait être installé est lorsqu'un client utilise de l'eau comme ingrédient principal d'un produit fabriqué. Dans un scénario comme celui-ci, le volume des eaux usées quittant les installations sera beaucoup moindre que le volume d'eau entrant dans les installations. Souvent, le compteur d'eaux usées est la propriété du client et non de la municipalité. Pour que la municipalité accepte les indications du compteur d'eaux usées, le client doit souvent faire inspecter son compteur à la fréquence recommandée par le fabricant du compteur.

Recommandations :

26. Le niveau d'intervention de Mesures Canada dans ce sous-secteur doit être déterminé en consultation avec les intervenants pendant la mise en œuvre de l'examen du secteur commercial de l'eau.

Points importants à considérer :

- Les réunions de consultation des intervenants se sont concentrées sur le mesurage de l'eau par les services publics. Le sujet des compteurs d'eau usée, qui sont utilisés pour déterminer les frais d'égout, n'a été qu'effleuré. Les recommandations visant ce type de mesurage des eaux usées devront donc être élaborées pendant la mise en œuvre de l'ESCE. Les intervenants visés dans ce type de transaction commerciale auront l'occasion de fournir leur point de vue sur les recommandations. La même possibilité sera également offerte aux fabricants de compteurs d'eaux usées et aux organismes qui entretiennent ce genre d'appareil.

7.0 Ventes d'eau en vrac - Recommandations relatives aux sorties d'eau en vrac

Contexte :

Les ventes d'eau en vrac sont définies comme la vente ou la livraison d'eau par chargement, y compris la vente d'eau à des sorties d'eau en vrac publiques et privées. Les transporteurs d'eau en vrac sont les principaux clients. De nombreuses méthodes sont utilisées pour vendre l'eau à des sorties d'eau en vrac. Voici des exemples des différentes méthodes utilisées pour vendre de l'eau à des sorties d'eau en vrac :

- ▶ compteurs
- ▶ minuteriers
- ▶ cartes d'accès/clés d'accès
- ▶ tarif fixe
- ▶ régime de confiance
- ▶ permis (frais annuels)
- ▶ au volume - approximatif
- ▶ autres appareils de mesure

Contexte :

Historiquement, Mesures Canada est très peu intervenu dans les ventes d'eau à des sorties d'eau en vrac et il a reçu peu de plaintes provenant des parties vulnérables de ce sous-secteur. Bien que les études aient démontré qu'aucune méthode métrologique commerciale n'était utilisée dans ce sous-secteur, l'emploi de compteurs d'eau est plus important dans ce sous-secteur que dans le sous-secteur du transport d'eau en vrac. La plupart des transactions sont fondées uniquement sur la quantité d'eau vendue ou livrée.

Recommandations :

27. Mesures Canada ne doit pas exiger l'approbation, l'inspection initiale ni l'inspection périodique des appareils de mesure qui sont utilisés dans les transactions commerciales de vente d'eau aux sorties d'eau en vrac au Canada.
28. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes liées aux sorties d'eau en vrac si la transaction est fondée sur la quantité d'eau en vrac vendue.
29. Mesures Canada doit élaborer et mettre en œuvre des marges de tolérance qui peuvent être utilisées pour déterminer si la vente d'une quantité donnée d'eau en vrac est acceptable. Ces marges de tolérance seront fondées sur les données produites par les intervenants, sur des normes internationales et des normes de l'industrie reconnues et sur le coût relatif de l'eau vendue. Ces marges de

tolérance seront appliquées aux ventes d'eau en vrac sur peu importe la d'une forme de mesure commerciale utilisée.

Analyse raisonnée :

Depuis le début du processus de consultation, les parties vulnérables dans le sous-secteur des sorties d'eau en vrac ont démontré très peu d'intérêt à l'égard de l'ESCE. Un bulletin présentant les recommandations proposées a été envoyé à plus de quarante transporteurs d'eau en vrac en octobre 2003. Les réponses à ce bulletin ont été très limitées, mais les intervenants qui ont fait part de leurs commentaires étaient en grande majorité favorables aux recommandations. On a également communiqué par téléphone avec un certain nombre d'autres transporteurs d'eau en vrac et on leur a demandé ce qu'ils pensaient des recommandations. Mesures Canada n'a reçu que très peu de plaintes provenant de ce sous-secteur. Réglementer ces types d'appareil et ce genre de transactions de manière proactive serait :

- ▶ injustifié, compte tenu du peu d'intérêt démontré par les parties vulnérables;
- ▶ trop coûteux en ressources pour Mesures Canada;
- ▶ trop coûteux pour l'industrie et ses clients.

L'équipe de l'ESCE recommande que les compteurs d'eau placés aux sorties d'eau en vrac continuent d'être exemptés des exigences relatives à l'approbation et à l'inspection initiale obligatoire. L'introduction des marges de tolérance pour la vente d'une quantité donnée d'eau en vrac accorderait à Mesures Canada la possibilité de faire enquête sur les plaintes visant les sorties d'eau en vrac qui seraient déposées par des parties vulnérables.

Priorité: Faible

Délai : Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer la réglementation, les normes, les politiques et les procédures nécessaires pour régir les enquêtes effectuées par Mesures Canada sur des plaintes relatives à des sorties d'eau en vrac.

Long terme (2 à 5 ans) - modifier la législation de manière à incorporer les marges de tolérance pour les ventes d'une quantité donnée d'eau en vrac au Canada.

8.0 Ventes d'eau en vrac - Recommandations relatives à la livraison d'eau en vrac

Contexte :

L'expression vente d'eau en vrac s'entend de la vente ou de la livraison d'eau par chargement, y compris la vente ou la livraison d'eau par camions-citernes. Les intervenants de ce sous-secteur comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- ▶ des transporteurs d'eau en vrac;
- ▶ des associations de constructeurs de routes;
- ▶ des associations de propriétaires d'appartements;
- ▶ des associations agricoles provinciales;
- ▶ des associations de propriétaires de chalets;
- ▶ des associations de propriétaires de maisons.

De nombreuses méthodes sont utilisées pour vendre ou livrer l'eau en vrac par camion-citerne. Voici quelques exemples :

- ▶ en fonction de la capacité nominale du réservoir;
- ▶ selon des tarifs forfaitaires (temps et/ou distance);
- ▶ avec des compteurs;
- ▶ à l'aide du volume approximatif;
- ▶ à l'aide d'autres appareils de mesure.

Contexte :

Historiquement, Mesures Canada est très peu intervenu dans le transport d'eau en vrac et n'a reçu aucune plainte récente des parties vulnérables de ce sous-secteur. Les études ont montré qu'il n'y a aucune méthode standard de mesurage commercial dans ce sous-secteur. Des compteurs sont rarement utilisés et une facturation au chargement est la pratique la plus courante. Les transactions sont normalement fondées sur des estimations plutôt que sur un volume d'eau mesuré. Le coût de l'eau compte habituellement très peu dans le calcul des coûts de livraison d'eau.

Recommandations :

30. Mesures Canada ne doit imposer aucune exigence visant l'approbation, l'inspection initiale ou périodique des appareils de mesure qui sont utilisés pour des transactions commerciales de vente d'eau par camion citerne au Canada.
31. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes reçues si les tarifs ou les frais sont fondés sur la quantité d'eau en vrac vendue ou livrée par camion citerne.

32. Mesures Canada doit élaborer et mettre en vigueur des marges de tolérance qui pourront être utilisées pour établir si la livraison ou la vente d'une quantité donnée d'eau en vrac est acceptable. Les marges de tolérance seront fondées sur les données fournies par l'intervenant, les normes internationales et les normes de l'industrie reconnues et le coût relatif de l'eau vendue ou livrée. Ces marges de tolérance seront appliquées à la vente ou à la livraison d'eau en vrac sur la base d'une forme quelconque de mesure commerciale.

Analyse raisonnée :

Depuis le début du processus de consultation, les transporteurs d'eau en vrac et les parties vulnérables ont démontré très peu d'intérêt à l'égard de l'ESCE. Un bulletin présentant les recommandations proposées a été envoyé à plus de quarante transporteurs d'eau en vrac en octobre 2003. La réponse à ce bulletin a été faible, mais les transporteurs d'eau en vrac qui ont formulé leurs commentaires étaient en grande majorité favorables aux recommandations. On a également communiqué par téléphone avec un certain nombre d'autres transporteurs d'eau en vrac à qui on a demandé de donner leur avis sur les recommandations. L'équipe de l'ESCE a communiqué avec un grand nombre de consommateurs d'eau en vrac et ces derniers sont satisfaits des méthodes de mesure commerciales utilisées par les transporteurs d'eau en vrac au Canada. Mesures Canada n'a reçu récemment aucune plainte de la part des parties vulnérables de ce sous-secteur. Réglementer les divers types d'appareils de mesure et de transactions commerciales de manière proactive serait :

- ▶ injustifié compte tenu du peu d'intérêt manifesté par les parties vulnérables;
- ▶ trop coûteux sur le plan des ressources pour Mesures Canada;
- ▶ trop difficile à mettre en œuvre compte tenu du grand nombre de transporteurs d'eau en vrac;
- ▶ trop coûteux pour l'industrie et ses clients.

L'équipe de l'ESCE recommande que les appareils de mesure d'eau en vrac continuent d'être exemptés des exigences visant l'approbation et l'inspection initiale obligatoire. La mise en vigueur de marges de tolérance pour la vente ou la livraison d'une quantité donnée d'eau en vrac devrait fournir à Mesures Canada la capacité de faire enquête sur une plainte relative au transport d'eau en vrac qui pourrait provenir de parties vulnérables.

Priorité : Faible

Délai : Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer la réglementation, les normes, les politiques et les procédures nécessaires pour régir les enquêtes de Mesures Canada sur les plaintes visant le transport d'eau en vrac.

Long terme (2 à 5 ans) - modifier la législation de manière à permettre à Mesures Canada de mettre en place des marges de tolérance visant la vente ou la livraison d'une quantité donnée d'eau en vrac au Canada.

9.0 Recommandations relatives à l'enlèvement et au transport des eaux usées

Contexte :

L'enlèvement et le transport d'eaux usées se définissent comme le processus d'enlever et/ou de transporter par camion des eaux usées et de facturer un tarif pour ce service. Les intervenants de ce sous-secteur comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- ▶ des transporteurs d'eaux usées;
- ▶ des associations de constructeurs de routes;
- ▶ des services alimentaires;
- ▶ des associations de propriétaires de chalets;
- ▶ des associations de propriétaires de maisons.

Beaucoup de méthodes de facturation sont utilisées pour cette catégorie de service. Voici quelques exemples :

- ▶ par chargement(voyage);
- ▶ en fonction d'un tarif forfaitaire (temps et/ou distance)
- ▶ au poids (ex. pesage à bord des camions);
- ▶ volume - par approximation;
- ▶ volume - selon la capacité nominale du réservoir;
- ▶ volume - selon un tube de niveau;
- ▶ avec d'autres appareils de mesure.

Contexte :

Historiquement, Mesures Canada est très peu intervenu dans la mesure des eaux usées et a reçu très peu de plaintes de la part des parties vulnérables de ce sous-secteur. Bien que les études aient démontré qu'il n'y a aucune méthode de mesure commerciale standard dans ce sous-secteur, la méthode de facturation au chargement est la plus couramment utilisée. La plupart des transactions sont fondées sur des estimations plutôt que sur un volume mesuré d'eau usée.

Recommandations :

33. Mesures Canada ne doit imposer aucune exigence visant l'approbation et l'inspection initiale et périodique des appareils de mesure qui sont utilisés dans des transactions commerciales d'enlèvement et de transport d'eaux usées au Canada.

34. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes reçues si les tarifs ou les prix facturés sont fondés sur la quantité d'eaux usées enlevées ou transportées par le transporteur d'eaux usées.
35. Mesures Canada doit élaborer et mettre en vigueur des marges de tolérance qui peuvent être utilisées pour déterminer si l'enlèvement ou le transport d'une quantité donnée d'eaux usées est acceptable. Ces marges de tolérance seront fondées sur les données fournies par l'intervenant, des normes internationales et des normes de l'industrie reconnues et le coût relatif des eaux usées qui sont enlevées ou transportées. Ces marges de tolérance seront appliquées à l'enlèvement ou au transport des eaux usées sur la base d'une forme quelconque de mesure commerciale.

Analyse raisonnée :

Depuis le début du processus de consultation, les transporteurs d'eau usée et les parties vulnérables ont démontré très peu d'intérêt à l'égard de l'ESCE. Un bulletin présentant les recommandations proposées a été envoyé à trente-cinq transporteurs d'eau usée en décembre 2003. Très peu de transporteurs ont répondu au bulletin et ceux qui l'ont fait, étaient généralement en faveur des recommandations. D'autres transporteurs d'eau usée ont aussi été joints par téléphone et on leur a demandé leurs commentaires sur les recommandations. L'équipe de l'ESCE a communiqué avec un certain nombre des clients de ces transporteurs d'eau usée qui se sont dits satisfaits des méthodes de mesure commerciales utilisées par les transporteurs d'eau usée canadiens. Mesures Canada n'a pas reçu récemment de plaintes de la part des parties vulnérables de ce sous-secteur. Réglementer les divers types d'appareil de mesure et de transactions commerciales sur une base proactive serait :

- ▶ injustifié, compte tenu du peu d'intérêt manifesté par les parties vulnérables;
- ▶ trop coûteux sur le plan des ressources pour Mesures Canada;
- ▶ difficile à mettre en œuvre compte tenu du grand nombre des transporteurs d'eau usée;
- ▶ trop coûteux pour l'industrie et ses clients.

L'équipe de l'ESCE recommande que les appareils de mesure d'eau usée continuent d'être exemptés des exigences d'approbation et d'inspection initiale obligatoire. La mise en place de marges de tolérances pour l'enlèvement ou le transport d'une quantité donnée d'eau usée permettrait à Mesures Canada d'enquêter sur toute plainte reçue des parties vulnérables concernant l'enlèvement ou le transport des eaux usées.

Priorité : Faible

Délai : Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer la réglementation, les normes, les politiques et les procédures nécessaires pour régir les enquêtes effectuées

par Mesures Canada sur des plaintes reçues concernant l'enlèvement et le transport des eaux usées.

Long terme (2 à 5 ans) - modifier la législation de manière que Mesures Canada puisse introduire des marges de tolérance visant l'enlèvement ou le transport d'une quantité donnée d'eau usée au Canada.

10.0 Recommandations relatives à l'élimination des eaux usées

Contexte :

L'élimination des eaux usées se définit comme le déchargement d'eau usée d'un camion et la facturation de frais pour ce service. Les intervenants dans ce sous-secteur comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- ▶ les transporteurs d'eaux usées;
- ▶ les municipalités, les régions et les sites privés d'enfouissement des eaux usées. Ce service pourrait être fourni par des installations de traitement des eaux usées publiques ou privées.

De nombreuses méthodes sont utilisées pour facturer des services d'élimination des eaux usées. Voici des exemples de différentes méthodes utilisées pour facturer des services d'élimination des eaux usées :

- ▶ par chargement;
- ▶ au tarif forfaitaire;
- ▶ avec un permis (frais annuels);
- ▶ volume - par approximation;
- ▶ volume - selon la capacité du réservoir;
- ▶ volume - avec un tube de niveau;
- ▶ au poids - avec pont-bascule routier;
- ▶ avec un compteur;
- ▶ avec un autre appareil de mesure.

Contexte :

Historiquement, Mesures Canada est très peu intervenu dans la mesure des eaux usées et n'a reçu que très peu de plaintes provenant des parties vulnérables de ce sous-secteur. Bien que les études aient démontré qu'il n'existe pas de pratique courante de mesure commerciale dans ce sous-secteur, la méthode de facturation au chargement semble être la pratique la plus courante. La plupart des transactions sont fondées sur une estimation plutôt que sur un volume mesuré d'eaux usées.

Recommandations :

36. Mesures Canada ne doit imposer aucune exigence visant l'approbation et l'inspection initiale et périodique des appareils de mesure qui sont utilisés dans des transactions commerciales d'élimination d'eaux usées au Canada.

Cette mesure ne doit s'appliquer qu'à des appareils de mesure qui sont utilisés exclusivement pour déterminer les frais d'élimination des eaux usées.

37. Mesures Canada doit faire enquête sur les plaintes reçues, si les tarifs ou les frais sont fondés sur la quantité d'eaux usées éliminées dans une installation d'élimination d'eaux usées.
38. Mesures Canada doit élaborer et mettre en vigueur des marges de tolérance qui peuvent être utilisées pour déterminer si l'élimination d'une quantité donnée d'eaux usées est acceptable. Ces marges de tolérance seront fondées sur les données fournies par l'intervenant, les normes internationales et les normes de l'industrie reconnues et le coût relatif des eaux usées éliminées. Ces marges de tolérance seront appliquées à l'élimination des eaux usées sur la base d'une forme quelconque de mesure commerciale.

Analyse raisonnée :

Depuis le début du processus de consultation, les transporteurs d'eau usée ont manifesté très peu d'intérêt à l'égard de l'ESCE. Un bulletin présentant les recommandations proposées a été envoyé à trente-cinq transporteurs d'eau usée en décembre 2003. Très peu de transporteurs ont répondu au bulletin et ceux qui l'ont fait, étaient unanimement en faveur des recommandations. On a également communiqué par téléphone avec d'autres transporteurs d'eau usée à qui on a demandé de faire leurs commentaires sur les recommandations. Mesures Canada n'a pas reçu récemment de plaintes de la part des parties vulnérables dans ce sous-secteur. Réglementer les divers types d'appareil de mesure et de transactions commerciales de manière proactive serait :

- ▶ injustifié, compte tenu du peu d'intérêt manifesté par les parties vulnérables;
- ▶ coûteux sur le plan des ressources pour Mesures Canada;
- ▶ difficile à mettre en œuvre compte tenu du grand nombre des sites d'élimination d'eau usée;
- ▶ coûteux pour l'industrie et ses clients.

L'équipe de l'ESCE recommande que les appareils de mesure d'eau usée, situés aux sites d'élimination, continuent d'être exemptés de l'approbation et de l'inspection initiale obligatoire. La mise en place de marges de tolérance pour l'élimination d'une quantité donnée d'eau usée fournirait à Mesures Canada la capacité de faire enquête sur des plaintes des parties vulnérables concernant l'élimination des eaux usées.

Priorité : Faible

Délai : Moyen terme (1 à 2 ans) - élaborer la réglementation, les normes, les politiques et les procédures nécessaires pour régir les enquêtes menées par Mesures Canada sur des plaintes visant l'élimination des eaux usées.

Long terme (2 à 5 ans) - modifier la législation de manière que Mesures Canada puisse incorporer des marges de tolérance visant l'élimination d'une quantité donnée d'eau usée au Canada.

Annexe A

On a communiqué avec plus de 600 personnes et organismes à qui on a offert la possibilité de fournir des données dans le cadre du processus de l'ESCE. L'équipe de l'ESCE a consacré tous les efforts nécessaires pour assurer qu'un échantillon valable d'intervenants puissent formuler leurs commentaires. La liste des participants ayant assisté aux six (6) réunions de consultation des intervenants est présentée dans les tableaux suivants. Une liste de l'ensemble des intervenants identifiés par l'équipe de l'ESCE est disponible sur demande.

Edmonton

Nom	Entreprise
Bernhardt, Bob	Municipalité de Saskatoon
Brandell, Bruce	EPCOR Water Services Inc
Gillespie, Ted	Municipalité de Camrose
Grueber, Greg	Travaux publics, Municipalité de St.Albert
Harris, Doug	Ville de Lacombe
Heck, Mike	Federation of Alberta Gas Co-ops Ltd.
Johnston, Keith	Alberta Federation of Rural Water Co-operatives Ltd.
Korpesho, Mike	Mesures Canada
MacKinnon, Don	Comté de Sturgeon
Martel, Marg	Aquatera Utilities Inc.
Morin, Mike	EPCOR Water Services Inc.
Perreault, Claude	Neptune Technology Group
Powell, Dave	Ville de Lacombe
Reed, Genevieve	Option Consommateurs
Reid, Terry	Mesures Canada
Shepherd, Bob	Municipalité de Spruce Grove
Simon, Denis	Mesures Canada
Stoddart, David	Neptune Technology Group
Stouros, Sam	Mesures Canada
Vinet, Gilles	Mesures Canada
Walker, Jeff	Ville de Rocky Mountain House
Walsh, John	Johlin Measurement
Wardner, Ron	Municipalité de Red Deer
Welsh, James	Mesures Canada
Wright, Larry	Municipalité régionale de Wood Buffalo

Toronto

Nom	Entreprise
Barrie, Ernie	Municipalité de Thunder Bay
Best, Ralph	Municipalité d'Ottawa
Cripps, Steven	Municipalité de Barrie
Donato, Cosmo	Municipalité de Toronto
Engler, Fritz	Engler & Associates
Ethier, R.G. (Bob)	Sensus Metering Systems
Fields, Bob	Comté de Norfolk
Flieler, Barb	Quinte West Water& Sewer
Grosvenor, Barry	Municipalité de Toronto, alimentation en eau
Hall, Terry	Comté de Norfolk
Hermant, Mike	Mesures Canada
Hummell, H. Butch	Municipalité de Niagara Falls Canada
Jefferson, Catherine	Association canadienne des eaux potables et usées
Kavanagh, Shaun	Coulter Water Meter Service
Kropf, Steve	Municipalité de Kitchener
Lee, Bob	Municipalité régionale de Durham
LoConsolo, Antonio	Municipalité régionale de Peel
Miller, Wayne	Windsor Utilities Commission
Mills, Warren	Wamco Municipal Products
Nash, Barry	Municipalité de Kitchener
Orpana, Tom	Neptune Technology Group
Pinkney, Mark	Ville de Midland
Reed, Genevieve	Option Consommateurs
Richard, Joyce	Municipalité d'Ottawa
Robins, Lisle	Mesures Canada
Roussy, Sonia	Mesures Canada
Siblock, Ron	Municipalité régionale de Durham
Simon, Denis	Mesures Canada
Smith, Randy	Municipalité de Toronto

Nom	Entreprise
Stoddart, David	Neptune Technology Group
Stouros, Sam	Mesures Canada
Welsh, James	Mesures Canada
Were, Earl	EWVA Consulting
Young, Robert	Mesures Canada

Vancouver

Nom	Entreprise
Allegretto, Richard	Municipalité de Surrey
Cochrane, Bill	Mesures Canada
Bie, Lloyd	Municipalité de Richmond
Both, Ray	Elster Metering
Bronsro, Allan	Kerr Wood Leidal Associates Ltd., experts-conseils
Bround, Chris	Municipalité de Burnaby
Bowmen, Ron	TerasenUtilities Services
Davis, Barry	Municipalité de Burnaby
DeLeeuw, Brent	Municipalité de Penticton
Innes, David	Fred Surridge Ltd
Johnston, Alan	Mesures Canada
King, Fernando	Municipalité de Surrey
Lalonde, Vince	Municipalité de Surrey
Li, K. K.	Municipalité de Surrey
Mark, Gordon	Mesures Canada
Merchant, Chester	Shite Rock Utilities
Miller, Pat	Sun Peaks Utilities Co., Ltd.
Mirfatahi, Lisa	Greater Vancouver Regional District (GVRD)
Montpetit, Benoit	Mesures Canada
Moxley, Peter	Terasen Utility Services
Nichol, Brian	Terasen Utility Services
Perreault, Claude	Neptune Technology Group
Reed, Genevieve	Option Consommateurs
Roberts, Guy	Greater Vancouver Regional District (GVRD)
Simon, Denis	Mesures Canada
Stein, Leonard	Municipalité de Abbotsford
Stouros, Sam	Mesures Canada
Swanson, David	Municipalité de Vancouver
Sewartzkopf, Olga	Consommatrice de Vancouver Nord

Nom	Entreprise
Grant Tesar	Municipalité de Burnaby
Van Niekerk, Jan	Capital Regional District (Victoria)
James Welsh	Mesures Canada
Zapp, Angela	Neptune Technology Group
Zhan, Wayne	Greater Vancouver Regional District (GVRD)

Montréal

Nom	Entreprise
Brossault , Stéphane Ing.	Ville de Montréal
Carrière , Louis-François	L'arrondissement de Saint-Laurent
Coderre , Serge	Enviroservices
Efstatos , Georges	Badger Meter Inc.
Lacoste, Serge	Spécialité d'Aqueduc du Québec
Lauret, Jean-Claude	Cyber Data inc.
Langlois, Daniel	Les compteurs d'eau du Québec
Lecomte, François	Les compteurs Lecomte ltée
Montpetit, Benoit	Mesures Canada
Reid, Geneviève	Options Consommateurs
Richard, Carmen	Québec
Simon, Denis	Mesures Canada
Stouros, Sam	Mesures Canada
Tremblay, André	Arrondissement de Saint-Laurent, Montréal
Tremblay, Edith CMA	Ville de Montréal
Vinet, Gilles	Mesures Canada
Watters, Jeff	Mesures Canada
Welsh, James	Mesures Canada
Zapp, Angela	Neptune Technology Group

Halifax

Nom	Entreprise
Cameron, Tom	Scotia Tech Fluid Services Ltd.
Clack, John	Ville de Saint-Jean
Hanlon, Peter J.	Ville de Saint-Jean
Kavanaugh, James	Mesures Canada
Keachie, Bruce	Neptune Technology Group
Lawler, John	Halifax Regional Water Commission
LeBlanc, Ronald H.	Ville de Moncton
Leonard, Debby	Halifax Regional Water Commission
MacIntosh, Heidi	Nova Scotia Utility Review Board
McGrail, K.W. (Tim)	K.W. McGrail Co. Ltd.
Moffatt, Gord	Elster Metering
Reed, Genevieve	Option Consommateurs
Rideout, Doug	Mesures Canada
Rooney, Blaine	Halifax Regional Water Commission
Roussy, Sonia	Mesures Canada
Simon, Denis	Mesures Canada
Stoddart, David	Neptune Technology Group
Stouros, Sam	Mesures Canada
Welsh, James	Mesures Canada
Whamond, Ken	Ville de Frédéricion
Wvand, Harland	Ville de Bridgewater

Winnipeg

Nom	Entreprise
Barron, Gerry	Régie des services publics du Manitoba
Beattie, Dennis	Mesures Canada
Bernhardt, Bob	Ville de Saskatoon
Campbell, Douglas	Portage la Prairie
Clark, Bill	Accu-Flo Meter Services
Enns, Jason	Ville de Winnipeg
Kaupp, Doug	Service d'eau de la municipalité de Lethbridge
McNichol, Darlene	Neptune Technology Group
Murdock, Dave	Ville de Winnipeg
Palidwor, Bill	Mesures Canada
Pheifer, John	Mesures Canada
Reed, Genevieve	Option Consommateurs
Rutledge, Bill	Ville de Brandon
Scott, Dale	Ville de Selkirk
Shannon, Christopher	Terasen Waterworks
Simon, Denis	Mesures Canada
Stawychny, Nick	Ville de Brandon
Stouros, Sam	Mesures Canada
Sveinson, Keith	Elster Metering
Vinet, Gilles	Mesures Canada
Welsh, James	Mesures Canada
Weins, Ken	Ville de Regina
Zacharias, Bill	Ville de Winkler
Zapp, Angela	Neptune Technology Group