

Plan d'activités du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2024



Table des matières

Résumé.....	3
Mission.....	4
Vision	4
Objets.....	4
Orientations stratégiques	5
Aperçu des activités et programmes actuels et futurs	6
Ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs	10
Identification des risques, évaluation et stratégies d'atténuation.....	11
Répercussions de la COVID-19 sur les activités.....	20
Analyse environnementale	21
Mesures de rendement	23
Initiatives auxquelles des tiers ont participé	26
Plan de mise en œuvre	27
Plan de communication.....	28
Réponse à la lettre de mandat de l'organisme	30
Annexe A : Lettre de mandat de l'organisme	

Résumé

Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau (le Centre) a été créé en octobre 2004 suite aux recommandations du juge en chef adjoint Dennis O'Connor formulées dans le rapport d'enquête sur Walkerton. Comme il s'agit d'un organisme du gouvernement de l'Ontario dirigé par un conseil d'administration, les activités du Centre sont conformes au Règlement de l'Ontario 304/04 pris en application de la *Loi sur les sociétés de développement*, à un protocole d'entente conclu avec le ministre de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (le ministre), à la Directive concernant les organismes et les nominations et à d'autres directives gouvernementales applicables. Le Centre offre des services d'éducation, de formation, d'information et de conseil aux propriétaires, aux exploitants et aux autorités d'exploitation des réseaux d'eau potable, ainsi qu'au public, et, grâce à des partenariats, il propose de la formation aux 134 communautés des Premières Nations de l'Ontario.

Dans le cadre de sa vision de devenir un centre d'excellence pour l'eau accessible, le Centre a continué à réaliser les objets énoncés dans le Règlement de l'Ontario 304/04 et a dépassé un certain nombre de cibles établies pour l'exercice financier 2020–2021. Les cours obligatoires exigés par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (ministère) ont été administrés et fournis partout en Ontario, et des cours spécialisés ont permis de fournir des renseignements sur des sujets importants pour les exploitants de réseaux d'eau potable. En partenariat avec le ministère, le Centre a également développé un nouveau cours obligatoire de renouvellement du certificat, qui sera offert jusqu'en décembre 2023. En réponse aux limitations associées à la pandémie de COVID-19, le Centre a lancé plusieurs cours d'apprentissage en ligne pour appuyer ses clients. Depuis sa création, le Centre a fourni de la formation à plus de 93 000 participants.

Le soutien des communautés des Premières Nations a été un autre volet important pour le Centre. Deux cours, le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations et le cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations ont été fournis aux exploitants, aux gestionnaires et aux dirigeants politiques élus des Premières Nations responsables de l'exploitation des réseaux d'eau potable.

Le Centre a également continué à fournir des renseignements et des conseils à ses clients partout en Ontario par l'entremise de projets d'essais pilotes, de la ligne d'assistance téléphonique et de la bibliothèque en ligne de ressources sur l'eau potable.

Le Centre mettra l'accent sur quatre orientations stratégiques au cours de l'horizon de planification :

- Amélioration de l'accès et de l'engagement des clients
- Évaluation et exploitation active de nouvelles occasions
- Programme d'études et prestation de pointe
- Efficacité organisationnelle accrue

Pour soutenir ces orientations, le Centre s'est fixé de nouveaux objectifs qui illustrent sa volonté d'amélioration continue et de renforcement de ses programmes d'éducation et de soutien au secteur de l'eau potable en Ontario.

Mission

Renseigner et soutenir les clients dans la gestion de leurs systèmes d'eau afin de préserver les ressources en eau.

Vision

Devenir un « centre d'excellence pour l'eau » accessible.

Objets

Le Règlement de l'Ontario 304/04 pris en application de la *Loi sur les sociétés de développement* définit les objets du Centre. Les objets du Centre sont de faire ce qui suit, seul ou de concert avec d'autres organismes :

- Coordonner et offrir aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable une formation et un enseignement sur l'eau potable.
- Fournir des renseignements, un enseignement et des conseils aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable et au public sur :
 - i. le traitement de l'eau nécessaire pour s'assurer que l'eau potable est saine,
 - ii. l'équipement et la technologie utilisés pour s'assurer que l'eau potable est saine,
 - iii. les exigences opérationnelles nécessaires pour s'assurer que l'eau potable est saine,
 - iv. d'autres questions environnementales concernant l'eau potable.
- Commanditer des recherches dans toutes les activités liées à ses objets.
- Conseiller le ministre sur l'ordre de priorité de la recherche et du développement dans le but d'assurer et de maintenir la salubrité de l'eau potable.
- Entreprendre d'autres activités, conformément à ses objets, décrites dans les directives émises par le ministre ou établies en accord avec le ministre.

Orientations stratégiques

Le Centre continuera à augmenter les programmes existants et à développer de nouvelles initiatives afin de soutenir les buts et objectifs du gouvernement de l'Ontario. Voici les orientations stratégiques :

1. Amélioration de l'accès et de l'engagement des clients
2. Évaluation et exploitation active de nouvelles occasions
3. Programme d'études et prestation de pointe
4. Efficacité organisationnelle accrue

1. Amélioration de l'accès et de l'engagement des clients

Le Centre prendra des mesures pratiques pour s'assurer que les clients actuels et nouveaux peuvent accéder aux programmes et aux services de manière nouvelle, innovante et pratique. Cela peut inclure la décentralisation avec une présence géographique élargie, de nouvelles plateformes d'apprentissage, notamment l'apprentissage en ligne, l'apprentissage hybride, l'expansion de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable et un soutien accru aux exploitants de réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations.

2. Évaluation et exploitation active de nouvelles occasions

Le Centre aura pour objectif d'introduire de nouveaux programmes et services et de les étendre à de nouveaux groupes de clients. De nouvelles possibilités de partenariat seront identifiées et développées avec des entités telles que des entreprises privées, le gouvernement fédéral et des établissements d'enseignement supérieur. Le Centre examinera de nouveaux modèles commerciaux qui lui permettront d'explorer, de développer et d'exploiter de nouvelles occasions d'affaires.

3. Programme d'études et prestation de pointe

La création d'une demande accrue de la part des clients grâce à des programmes et des services de pointe fournis par des moyens nouveaux et innovants rendra le Centre plus accessible à un groupe plus large de clients potentiels. Le Centre améliorera constamment la qualité du programme de formation et les moyens de diffusion du contenu en veillant à ce que la totalité du contenu soit à jour et exact et en recrutant et en conservant des instructeurs de la plus haute qualité.

4. Efficacité organisationnelle accrue

L'excellence ne se limite pas aux programmes et aux services : elle s'étend à la manière dont le Centre est géré et à l'efficacité et l'efficience de toutes ses fonctions. Le Centre continuera à mettre l'accent sur l'amélioration continue de l'ensemble des processus et fonctions de l'entreprise et développera sa capacité à mieux mesurer le succès organisationnel et stratégique.

Aperçu des activités et programmes actuels et futurs

1. Amélioration de l'accès et de l'engagement des clients

Bibliothèque de ressources sur l'eau potable

Le Centre continuera à offrir du soutien aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable, ainsi qu'au public, par l'entremise de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable. Il s'agit d'une bibliothèque de référence en ligne contenant des milliers de documents de référence approuvés par le personnel du Centre et destinés à être utilisés par les exploitants, les propriétaires et les organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable afin d'accroître les capacités de transfert de connaissances du Centre. La bibliothèque de ressources sur l'eau potable sera étendue au cours de l'horizon de planification afin de fournir un soutien accru au secteur de l'eau potable.

Ligne d'assistance

La ligne d'assistance permet aux clients et au public de communiquer avec le Centre par téléphone ou courriel pour poser des questions techniques concernant le traitement de l'eau potable, l'équipement, les exigences opérationnelles et les facteurs environnementaux. Des membres bien renseignés du personnel du Centre répondent gratuitement aux questions pour aider les gens à mieux comprendre les problèmes qui affectent la salubrité de l'eau potable. La ligne d'assistance continuera à être utilisée pour améliorer l'accès à l'information partout en Ontario.

Soutien aux exploitants des réseaux d'eau potable des Premières Nations

Les 134 communautés des Premières Nations ont des défis particuliers associés à l'eau potable. Le Centre, avec le financement de projet ponctuel du gouvernement de l'Ontario, travaille avec le ministère et Keewaytinook Okimakanak pour renforcer les capacités des communautés des Premières Nations. À l'heure actuelle, deux cours sont offerts :

- le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations est conçu pour tenir compte des besoins des exploitants de réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations. Chaque cours, fourni partout en Ontario, est une initiative de deux semaines, à savoir une semaine d'étude indépendante supervisée et une semaine de formation pratique. Le Centre possède deux ensembles complets d'équipement de formation, un basé à Walkerton et l'autre situé dans les bureaux de Keewaytinook Okimakanak à Dryden.
- Le cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations s'adresse aux dirigeants élus, aux personnes qui occupent des postes de gestion et de supervision dans le domaine de l'eau potable et à celles qui souhaitent devenir gestionnaires et superviseurs. Ce cours d'une journée met l'accent sur les composants de la gestion efficace des réseaux d'eau potable, les ressources et les outils pratiques.

La formation est actuellement fournie aux participants sans frais, y compris toutes les dépenses associées à la participation à la formation. Lorsque cela est possible, la formation est fournie sur place pour minimiser les déplacements des exploitants et elle est fournie par des instructeurs autochtones ou possédant une vaste expérience dans la formation d'exploitants dans les communautés

des Premières Nations. L'objectif du Centre est de doter les Premières Nations des connaissances dont elles ont besoin pour fournir de l'eau potable salubre à leurs communautés.

2. Évaluation et exploitation active de nouvelles occasions

Essais pilotes

Le Centre continuera à entreprendre de nouveaux projets d'essais pilotes pour combler les lacunes en matière d'information sur le traitement, la technologie et les exigences opérationnelles nécessaires pour contribuer à assurer la salubrité de l'eau potable partout en Ontario. Un essai pilote peut être lancé en réponse aux demandes des clients ou aux lacunes recensées, en mettant l'accent sur les problèmes rencontrés par les petits réseaux d'eau potable et ceux des Premières Nations. Une fois terminés, les rapports finaux sont préparés et partagés avec les clients qui peuvent utiliser les résultats fournis pour s'engager plus avant avec des sociétés d'ingénierie et des consultants professionnels afin de répondre à leurs préoccupations. Les résultats des essais pilotes sont également utilisés pour améliorer la formation existante, contribuer à de nouveaux cours et sont partagés par l'entremise d'actes de conférences, d'articles dans des publications pertinentes, de fiches d'information et de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable afin de s'assurer que les exploitants et les décideurs qui supervisent les réseaux d'eau potable en Ontario peuvent accéder à l'information.

Le comité consultatif sur la recherche du Centre est formé de bénévoles qui offrent leur temps et leur expertise. Il continuera à fournir des conseils, à examiner le plan de recherche annuel du Centre, qui détermine les priorités de recherche nécessaires pour obtenir et maintenir une eau salubre et fournit des mises à jour sur l'état des essais pilotes en cours du Centre, et à suggérer des améliorations à ce plan. Le Centre continuera d'évaluer les lacunes et les besoins en matière de recherche visant la salubrité de l'eau potable et pourra conseiller le ministre sur les priorités de recherche.

3. Programme d'études et prestation de pointe

Élaboration et prestation de formation obligatoire

Il est requis de suivre la formation obligatoire pour devenir un exploitant de réseau d'eau potable en Ontario. Le Centre continuera d'élaborer, d'administrer et de dispenser les trois cours obligatoires du ministère :

- Cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable. Ce cours donne aux nouveaux exploitants une connaissance de base des caractéristiques et des pathogènes de l'eau potable, des processus de traitement et de distribution, et des règlements régissant la qualité de l'eau potable. Ce cours complète la formation en milieu de travail que les nouveaux exploitants reçoivent de la part de leurs employeurs. La réussite de ce cours appartenant au ministère est l'une des exigences obligatoires pour les exploitants en formation afin d'obtenir leur certificat d'eau potable de classe I.
- Cours obligatoire de renouvellement du certificat : 2021-2023. Il s'agit de la version actuelle du cours obligatoire de renouvellement du certificat que le Centre a redéveloppé en partenariat avec le ministère pendant l'exercice 2020-2021. Il sera offert jusqu'en décembre 2023, date à laquelle il sera remplacé par un cours actualisé (cycle de vie de trois ans).

- Exploitation de petits réseaux d'eau potable. Ce cours permet aux participants de satisfaire les exigences de formation d'une « personne qualifiée », telle que définie dans le Règlement de l'Ontario 170/03, pris en application de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, et il s'agit d'une exigence pour obtenir un certificat d'exploitation d'un réseau d'eau limité en vertu du Règlement de l'Ontario 128/04, pris en application de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*.

Élaboration et prestation de formation spécialisée

Le Centre continuera à s'assurer que le programme d'études de tous les cours reste à jour et exact. Le comité consultatif en formation du Centre continuera à apporter son aide en fournissant des suggestions aux programmes de formation spécialisés. Le comité est formé de spécialistes du secteur de l'eau potable qui possèdent plusieurs années d'expérience et qui fournissent gratuitement leur temps et leur expertise. Le comité examine le plan annuel de formation, y compris les priorités en matière de formation et l'orientation de l'élaboration de nouvelles formations. Avec la contribution du comité, le Centre continuera à élaborer et à fournir des formations spécialisées pour répondre aux besoins de formation continue des exploitants de réseaux d'eau potable.

Le Centre continuera également à fournir des formations spécialisées et des événements, en personne et en ligne, y compris :

- Plus de 50 cours spécialisés couvrant un large éventail de sujets, y compris le cours intitulé « Responsabilités en vertu de la norme statutaire de soins – Loi sur la salubrité de l'eau potable », conçu pour les conseillers municipaux et les décideurs dans les municipalités propriétaires de réseaux d'eau potable.
- Un événement Maintenancefest annuel se déroulant à Walkerton, afin d'améliorer les compétences pratiques des participants. Plusieurs nouveaux modules de formation de deux heures seront ajoutés chaque année, suivant les commentaires des clients, afin que cet événement continue d'être populaire et pertinent. Un deuxième événement Maintenancefest complet sera ajouté à Kingston, en Ontario, en 2021, pour répondre à la demande provenant de l'Est de l'Ontario, et des événements Maintenancefest régionaux seront fournis sur demande.
- L'atelier provincial : Norme de gestion de la qualité de l'eau potable pour soutenir leurs clients dans leur rôle relativement à celle-ci.
- L'atelier pratique annuel sur les petits réseaux, qui fournit des renseignements aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation de petits réseaux d'eau potable.
- Un appui en nature est fourni aux étudiants inscrits dans des collèges de l'Ontario qui ont conclu une entente avec le ministère pour dispenser le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable dans le cadre de leur programme d'études. Cet appui permettra aux étudiants d'avoir accès à une formation pratique à l'établissement de démonstration technologique. Une formation peut également être fournie à d'autres établissements d'enseignement postsecondaire intéressés. Le Centre a conclu des accords distincts avec 15 collèges.

Formation pour les exploitants de petits réseaux d'eau potable

L'éducation et la formation des exploitants de petits réseaux d'eau potable régis par le Règlement de l'Ontario 170/03 pris en application de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* et le Règlement de l'Ontario 319/08 pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* resteront une priorité. Le Centre offre actuellement les cours suivants : Cours avancé pour les petits réseaux d'eau potable; Éléments de base des petits réseaux d'eau potable; Meilleures pratiques pour les petits réseaux;

Exploitation de petits réseaux d'eau potable; et Éléments fondamentaux des petits réseaux. De plus, un atelier annuel pour les exploitants de petits réseaux d'eau potable sera offert pour fournir une formation pratique et des renseignements concernant l'exploitation et l'entretien de petits réseaux d'eau potable.

Modes de prestation de la formation

Le Centre mettra également l'accent sur l'expansion de la plateforme d'apprentissage en ligne. Plusieurs cours ont été déployés pendant l'exercice financier 2020-2021 en réponse aux limitations associées à la pandémie de COVID-19. Le nombre de cours disponibles en ligne devrait doubler pendant l'exercice financier 2021-2022. Ces cours comprendront à la fois une formation virtuelle et un apprentissage entièrement en ligne, avec une interface utilisateur robuste et une intégration des inscriptions, des paiements et des programmes d'études.

Établissement de démonstration technologique

L'établissement de démonstration technologique continuera à être utilisé comme carrefour pour les projets d'essais pilotes en Ontario. L'établissement comprend des systèmes conventionnels et avancés de traitement de l'eau potable, des instruments de surveillance et de contrôle, un système de distribution et d'autres équipements utilisés pour traiter et distribuer l'eau. Le Centre a élaboré un plan directeur de démonstration technologique pour répondre aux commentaires des clients et combler les lacunes identifiées dans l'analyse des écarts axés sur le risque. Conformément à ce plan directeur, le Centre investira dans l'établissement de démonstration technologique et y installera de nouvelles technologies. Au cours de l'exercice 2020-2021, un système innovant de surveillance à distance a été conçu et fabriqué afin de permettre au Centre de surveiller les installations pilotes partout en Ontario à partir de l'établissement de Walkerton. Le Centre fera également la démonstration de technologies de l'eau potable aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable, ainsi qu'au public, par l'entremise de formations pratiques et de visites de l'établissement de démonstration technologique, tout en respectant les exigences en matière de distanciation physique.

4. Efficacité organisationnelle accrue

Amélioration continue

Le Centre continuera à mettre l'accent sur l'amélioration continue de l'ensemble des processus et fonctions de l'entreprise pour assurer leur efficacité et leur efficience. La capacité à mieux mesurer le succès organisationnel et stratégique sera développée grâce à des indicateurs de rendement plus solides qui mesurent à la fois les produits et les résultats.

Ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs

Le Centre dépend de l'aide financière du gouvernement de l'Ontario pour dispenser ses programmes et services. Bien que les contrôles internes réglementent efficacement les dépenses globales, l'accent mis par le Centre sur les petits réseaux d'eau potable vulnérables se traduit par des coûts de prestation de formation qui dépassent les revenus. Cela découle directement des défis financiers auxquels font face les petits réseaux d'eau potable. Par exemple, pour s'assurer qu'une gamme complète de formations est mise à la disposition des exploitants à travers l'Ontario, le Centre offre des formations dans des situations où le faible nombre de participants ne permet pas de récupérer le coût de la prestation. Les fournisseurs de formation du secteur privé ne souhaitent pas fournir une formation dans ces circonstances en raison des coûts associés. Le Centre réduit les frais d'inscription aux cours de formation qui s'adressent aux propriétaires et exploitants de petits réseaux d'eau potable afin de rendre la formation plus accessible. Le financement de la province permet au Centre de rejoindre les exploitants de petits réseaux d'eau potable afin que la formation soit disponible pour aider à assurer la salubrité de l'eau potable dans tous les réseaux de la province.

Le financement provincial permet au Centre d'installer de nouvelles technologies dans l'établissement de démonstration technologique au fur et à mesure qu'elles sont disponibles et adoptées par les installations de traitement de l'eau potable. Par l'entremise de l'établissement de démonstration technologique, le Centre offre des possibilités uniques d'éducation et de formation aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable. L'établissement permet au Centre de faire la démonstration de technologies de pointe en matière de traitement de l'eau potable et de réaliser le populaire programme d'essais pilotes. Les mises à niveau et l'entretien continu des actifs exigent des ressources importantes.

Le programme de soutien aux exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations rembourse tous les frais de formation des étudiants, y compris les frais d'inscription, les repas, l'hébergement et les frais de déplacement. Plus le programme de formation sera étendu, plus le fardeau financier deviendra important. Des coûts sont également associés au populaire programme d'essais pilotes, dans le cadre duquel des projets sont lancés en réponse aux demandes des exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations. Ces initiatives sont financées par un engagement ponctuel de 1,85 million de dollars de la province pour l'exercice financier 2015-2016, dont le solde s'élève à environ 450 000 \$.

Identification des risques, évaluation et stratégies d'atténuation

Les tableaux suivants mettent en évidence certains des risques recensés par le Centre ainsi que des stratégies d'atténuation correspondant à chacun d'entre eux.

Perspective commerciale : Stratégique

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle/planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Stratégique	Le Centre fonctionnera conformément à ses objets prescrits par la loi et à l'orientation du ministre.	Le Centre peut ne pas réaliser ses objets ou l'orientation du ministre.	Le ministre peut prendre officiellement des mesures qui peuvent entre autres être l'ajustement de la composition du conseil d'administration ou l'émission d'une orientation politique exigeant que le Centre agisse.	<p>Le Centre et le ministère ont conclu un protocole d'entente qui est périodiquement examiné et mis à jour. Les modifications éventuelles sont communiquées aux employés du Centre.</p> <p>Le Centre reçoit une lettre de mandat annuelle du ministre qui énonce les attentes pour l'exercice.</p> <p>Le Centre prépare et soumet au ministre un plan d'activités annuel couvrant trois ans qui s'aligne avec les objets prescrits par la loi ainsi qu'un rapport annuel qui décrit les progrès réalisés pour atteindre ces buts.</p> <p>Le conseil d'administration procède régulièrement à l'examen des orientations stratégiques du Centre.</p> <p>Il y a une communication continue entre le Centre et le ministère. Le directeur général et les employés du Centre communiquent régulièrement avec les employés du ministère.</p>	Actuelle	Le Centre et le ministre	Faible

Perspective commerciale : Stratégique

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle/planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Perception des parties intéressées et du public	Le Centre conservera la confiance du public.	Il peut y avoir des communications déroutantes et insuffisantes avec les parties intéressées.	Toute perte de confiance du public peut avoir une incidence négative durable sur la réputation du Centre et réduire la demande pour les services du Centre.	<p>Le Centre suit les directives du protocole de communication avec le public établi avec le ministère.</p> <p>Le Centre met son site Web à jour avec de l'information pertinente, y compris son plan d'activités et son rapport annuel.</p> <p>Les comités consultatifs pour la recherche et la formation ajoutent un autre niveau d'interaction et de responsabilité entre les intervenants et les experts qualifiés.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

Perspective commerciale : Stratégique

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle/planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Gouvernance	Le Centre se conformera au protocole d'entente, à toutes les directives, politiques et procédures applicables de la fonction publique de l'Ontario, ainsi qu'aux lois applicables.	<p>Le Centre peut ne pas être au courant de directives, de politiques, de procédures de la fonction publique de l'Ontario et de lois applicables nouvelles et révisées.</p> <p>Le Centre peut manquer d'orientation concernant ce qu'il faut faire pour se conformer.</p> <p>Le Centre peut manquer de ressources pour se conformer, ou les propriétaires et les exploitants peuvent choisir de ne pas se conformer.</p>	<p>Le Centre risque de perdre la confiance du ministère, des parties intéressées, du public et des employés.</p> <p>Il peut y avoir une incidence négative durable sur la réputation du Centre.</p> <p>La composition du conseil d'administration ou de la direction peut changer.</p>	<p>Les directives applicables sont examinées régulièrement et sont mises à la disposition des employés. Le ministère apporte au besoin des éclaircissements et des mises à jour lors de réunions régulières de la direction.</p> <p>Le Centre se conforme aux lignes directrices sur le service aux clients, et les employés ont été formés afin de connaître la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>.</p> <p>Le Centre satisfait aux exigences de la <i>Loi sur les services en français</i>.</p> <p>Le Centre a un manuel de l'employé qui doit être lu et signé par tous les nouveaux employés. Chaque année, les employés doivent certifier qu'ils ont lu et comprennent bien le contenu de ce manuel.</p> <p>Le ministre peut demander un audit du Centre à tout moment et les activités du Centre doivent être examinées par le ministère au moins une fois tous les trois ans.</p> <p>Le Centre a une délégation des pouvoirs financiers qui précise ses limites en matière d'autorisation.</p> <p>Un tiers vérifie les états financiers du Centre chaque année.</p>	Actuelle	Le Centre et le ministère	Faible

Perspective commerciale : Projet

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle/planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Opérationnelle/Prestation de services	Le Centre répondra aux besoins de formation des exploitants de réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations.	<p>Les exploitants des réseaux dans les communautés des Premières Nations peuvent ne pas avoir accès à la formation parce qu'ils manquent de ressources ou d'argent pour des exploitants suppléants.</p> <p>Le financement ponctuel du Centre pour cette initiative sera épuisé avant décembre 2021.</p>	<p>Les exploitants des réseaux dans les communautés des Premières Nations peuvent ne pas avoir accès à la formation pour obtenir leur certificat, ce qui entraînerait une perte de confiance du ministère, des clients, du public et des parties intéressées.</p>	<p>Le Centre maintient un partenariat avec Keewaytinook Okimakanak, soutenu par un financement provincial ponctuel, pour fournir une formation aux exploitants de réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations.</p> <p>La formation est fournie à des endroits qui minimisent les déplacements des participants et le programme de cours a été adapté pour tenir compte des besoins des communautés des Premières Nations.</p> <p>Des plans sont en cours pour offrir virtuellement le cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations pour répondre aux besoins des clients qui sont incapables de se déplacer.</p> <p>Le site Web du Centre est mis à jour régulièrement avec des ressources techniques et de l'information qui vise spécifiquement les réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations.</p> <p>Le Centre collabore avec des partenaires des Premières Nations et d'autres organismes gouvernementaux pour déterminer des obstacles possibles à la formation et les besoins en formation.</p>	Actuelle	<p>Le Centre, Keewaytinook Okimakanak et les leaders des Premières Nations (chefs)</p> <p>Le ministère (financement)</p>	Élevé

Perspective commerciale : Projet

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle /planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Technologies de l'information	<p>Le Centre assurera la fiabilité, la sécurité et l'intégrité des données et du système de technologies de l'information.</p> <p>Le Centre assurera l'observation des lois sur la protection de la vie privée et la sécurité ainsi que le respect des pratiques optimales de l'industrie en matière d'entreposage des données et de communications en réseau fiables.</p>	<p>Il pourrait y avoir un accès non autorisé aux données et à l'information financière du Centre ainsi que la destruction de renseignements personnels ou de systèmes de technologies de l'information.</p> <p>Il peut y avoir une supervision inadéquate des systèmes de technologies de l'information.</p> <p>Une défaillance du système, causée par exemple par un incendie, un virus ou une panne de courant prolongée, pourrait poser des risques au Centre.</p>	<p>La perte ou le vol de renseignements personnels ou du Centre enfreindrait les lois sur la protection de la vie privée, discréditant le Centre et causant possiblement des litiges.</p> <p>Les employés peuvent être incapables d'exécuter leurs tâches quotidiennes.</p>	<p>Un spécialiste de la technologie de l'information gère les systèmes de TI.</p> <p>Le serveur Web ou des bases de données contenant les informations sur les clients sont protégés physiquement dans une armoire verrouillée d'un centre de données de niveau 1. Seul le personnel inscrit est capable d'accéder à l'armoire, à l'aide d'une carte-clé et suite à la vérification de son empreinte digitale par un lecteur.</p> <p>Tous les accès par les clients à des formulaires Web ne peuvent se faire qu'à l'aide d'une connexion chiffrée protégée au serveur Web.</p> <p>Le serveur Web lui-même est protégé contre le trafic Internet au moyen d'un coupe-feu dédié.</p> <p>Les données du serveur Web sont sauvegardées sur un serveur éloigné protégé physiquement, installé dans un autre centre de données, de sorte que les données puissent être récupérées rapidement en cas de catastrophe.</p> <p>Les fichiers, dossiers et courriels entreposés sur des serveurs sont sauvegardés tous les soirs dans un dispositif de stockage local. Ce dispositif est copié toutes les 24 heures dans un centre de données hors site.</p> <p>Toutes les informations sur les cartes de crédit sont transmises de façon sécuritaire à une société tierce qui se spécialise dans les opérations financières protégées. Aucun renseignement financier personnel des clients n'est enregistré sur le serveur Web du Centre.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

		<p>Le vol d'appareils portables est possible.</p>	<p>Il y a un accès protégé restreint par mot de passe à la base de données du Centre, notamment pour les données sur les inscriptions aux cours.</p> <p>Les mots de passe des postes de travail sont changés régulièrement et une politique sur les mots de passe du réseau vérifie la durée d'utilisation et la complexité des mots de passe.</p> <p>Tous les ordinateurs portables sont protégés par un mot de passe. Les appareils mobiles peuvent être effacés à distance, au besoin.</p> <p>Une carte de sécurité est requise pour l'accès au bureau.</p>			
--	--	---	--	--	--	--

Perspective commerciale : Activités

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle/planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Opérationnelle/Prestation de services	Le Centre répondra aux besoins des clients.	<p>Les programmes peuvent ne pas être mis à jour avec de la nouvelle information pertinente.</p> <p>Le Centre peut ne pas répondre à la demande pour un format de formation différent, comme l'apprentissage en ligne.</p> <p>Le Centre peut ne pas réaliser ses objectifs prescrits par la loi.</p>	<p>Le Centre risque de perdre la confiance des clients, du public et des parties intéressées, et il peut en résulter une diminution de la demande de services.</p>	<p>Le Centre passe régulièrement en revue ses programmes d'études pour s'assurer que de l'information pertinente est fournie, notamment les nouvelles directives et politiques du ministère, ainsi que des sujets importants pour les exploitants des réseaux d'eau potable.</p> <p>Le Centre s'assure que le contenu de la formation est actuel grâce à des revues de littérature, des essais pilotes et des perfectionnements professionnels destinés aux employés.</p> <p>Les comités consultatifs sur la formation et la recherche du Centre examinent les plans annuels de formation et de recherche et fournissent des commentaires sur leurs programmes et priorités.</p> <p>La ligne d'assistance du Centre permet à des membres bien formés du personnel de répondre aux questions des clients et du public, et la bibliothèque de ressources sur l'eau potable fournit de l'information approuvée et facilement accessible.</p> <p>Le Centre fournit des cours d'apprentissage en ligne et prévoit d'étendre les cours offerts.</p> <p>Le Centre fait le suivi d'indicateurs de rendement pour contrôler la prestation des services.</p> <p>Le Centre continue à fournir, en priorité, des formations dans les régions éloignées et mal desservies de l'Ontario.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

Perspective commerciale : Continuité

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle /planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Sécurité	Le Centre fournira des programmes de façon fiable afin de répondre aux besoins des clients.	Urgence attribuable à une pandémie, une catastrophe naturelle, un incendie, un rejet de matières dangereuses ou une panne de courant prolongée. Défaillance d'un système de technologies de l'information, attribuable à un virus, une catastrophe naturelle, un incendie ou une panne de courant prolongée.	Les employés peuvent être incapables de s'acquitter de leurs tâches, entraînant la perte de la confiance du ministère, des clients, du public et des parties intéressées, et une incidence négative sur la réputation du Centre.	Le Centre possède un plan de continuité des activités et un comité qui travaille activement à l'identification et la gestion des risques. Le Centre a pu rester ouvert pendant la pandémie de COVID-19 et a ajusté ses activités afin de fournir des services complets dans toutes les circonstances. Voir le tableau suivant.	Actuelle	Le Centre	Faible

Perspective commerciale : Continuité

Catégorie de risques	Objet	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque (Élevé/Moyen/Faible)
				Description	Actuelle /planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Sécurité	Le Centre fournira des programmes de façon fiable afin de répondre aux besoins des clients.	Interruption des services en raison de la pandémie de COVID-19.	Les employés peuvent être incapables de s'acquitter de leurs tâches, entraînant la perte de la confiance du ministère, des clients, du public et des parties intéressées, et une incidence négative sur la réputation du Centre.	<p>Le Centre a élaboré un plan de réponse à la pandémie pendant l'exercice financier 2020-2021, comprenant des mesures de santé publique, la désinfection, des cloisons entre les bureaux, de la signalisation d'orientation, un outil d'auto-évaluation pour le dépistage et des mesures de nettoyage supplémentaires.</p> <p>Le Centre a mis en œuvre un protocole pour la COVID-19 lors des séances de formation afin d'améliorer la sécurité pour les participants à la formation et pour les instructeurs. Ce protocole inclut des exigences relatives à l'autodépistage, la distance physique, l'équipement de protection individuelle et des mesures de désinfection améliorées, selon les instructions du bureau de santé publique.</p> <p>Le Centre continue à étendre sa prestation d'apprentissage en ligne pour répondre aux besoins des clients et les objectifs de la province en matière d'augmentation des services numériques.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

Répercussions de la COVID-19 sur les activités

La pandémie mondiale de COVID-19 continue à affecter le monde à tous les niveaux, y compris le Centre. Grâce à des efforts dévoués, le Centre continuera à offrir à ses clients des cours en classe, par correspondance et par apprentissage en ligne, en plus d'effectuer des projets d'essais pilotes en respectant les lignes directrices strictes des ministères du Travail, de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, et de l'Infrastructure. Des projets d'essais pilotes sont réalisés dans le cadre d'une approche par phases, la première phase étant effectuée dans l'établissement de démonstration technologique et la deuxième phase étant réalisée lorsque cela sera approprié, selon les conseils du médecin-hygiéniste en chef de l'Ontario.

Pendant l'exercice financier 2020–2021, de nombreux cours et événements prévus ont été reportés ou annulés dans le but de contribuer à aplatir la courbe et à ralentir la propagation de la COVID-19. Le Centre s'est concentré sur le développement de l'apprentissage en ligne et continuera à étendre les cours en ligne offerts. Grâce à la réinvention d'initiatives, le Centre continuera à fournir des services essentiels à ses clients pendant la pandémie.

Analyse environnementale

Le tableau suivant présente une récapitulation des principales forces, faiblesses, possibilités et menaces dans l'environnement commercial du Centre pouvant avoir une incidence sur ses activités. Le Centre a personnalisé les programmes et les services décrits dans ce plan d'activités pour tenir compte des facteurs environnementaux externes et internes identifiés et s'assurer qu'il sera capable de continuer de réaliser ses objets.

Analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces	Forces internes (Fo)	Faiblesses internes (Fa)
Possibilités externes (P) <ol style="list-style-type: none"> 1. Demande constante de formation et possibilités de fournir de nouvelles formations 2. Possibilités de dispenser de l'information et des conseils par l'entremise de la ligne d'assistance et de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable 3. Nombre stable de demandes de soutien de projets d'essais pilotes de la part des clients 	Secteurs de croissance future (Fo/P) <p>Fo1/P1. Offre de formation partout en Ontario pour répondre à la demande des clients</p> <p>Fo1/P2. Publiciser la ligne d'assistance et la bibliothèque de ressources sur l'eau potable pour rehausser le profil et sensibiliser les gens</p> <p>Fo2/P3. Promouvoir les services d'essais pilotes pour soutenir les réseaux d'eau potable à risque</p> <p>Fo3/P1. Développer davantage d'options de cours d'apprentissage en ligne pour répondre à la demande des clients</p>	Renforcement interne (Fa/P) <p>Fa1/P1. Prestation d'apprentissage en ligne pour gérer les coûts et répondre aux attentes des clients</p> <p>Fa1/P2. Dispenser de l'information et des conseils par l'entremise de la ligne d'assistance et de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable, à l'échelle de l'Ontario</p> <p>Fa2/P3. Priorité accordée aux projets d'essais pilotes et répondre aux demandes de la part des réseaux d'eau potable dont le risque est le plus élevé</p> <p>Fa3/P1. Établir un équilibre entre les besoins des clients et les exigences en matière de sécurité lors de la prestation de formation en classe et en ligne</p>

Menaces externes potentielles (M)	Répondre aux menaces externes potentielles (Fo/M)	S'occuper de secteurs de déclin possible (Fa/M)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diminution de la demande de formation en raison de contraintes budgétaires ou de restrictions sur les déplacements attribuables à la pandémie de COVID-19 2. Diminution de la demande de formation due au mécontentement des clients 3. Faible utilisation de la ligne d'assistance et de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable 	<p>Fo1/M2. Respect des normes de qualité de la formation pour assurer la satisfaction des clients.</p> <p>Fo1/M3. Promouvoir l'expérience et la réputation positive du Centre lors de la commercialisation de la ligne d'assistance et de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable</p> <p>Fo3/M1. Annoncer les options économiques d'apprentissage en ligne disponibles à l'échelle de l'Ontario</p>	<p>Fa1/M1. Étendre le catalogue de cours en ligne pour fournir une formation économique</p> <p>Fa1/M3. Commercialiser la ligne d'assistance et la bibliothèque de ressources sur l'eau potable, qui sont accessibles à l'échelle de l'Ontario, pour stimuler la demande de ces services éducatifs gratuits</p> <p>Fa3/M1. Encourager l'adoption de l'apprentissage en ligne comme option de formation économique</p>

Mesures de rendement

Le tableau suivant présente des indicateurs de rendement et des cibles à atteindre pour les programmes et services clés du Centre. Le Centre utilise également un ensemble plus complet de mesures internes. Dans le cadre de l'initiative de planification stratégique du Centre, de nouveaux indicateurs de rendement ont été élaborés au cours de l'exercice 2020-2021 afin d'accroître la capacité à mesurer le succès de l'organisation.

Initiative	Indicateurs de rendement	Cibles
Amélioration de l'accès et de l'engagement des clients	<p>Soutien aux exploitants des réseaux d'eau potable des Premières Nations</p> <p>Les séances de formation pour les exploitants de réseaux d'eau des Premières Nations se poursuivront pendant l'horizon de planification.</p>	<p>2021-2022 : Trois séances de cours d'introduction Trois séances de cours de gestion Quatre séances de cours spécialisés</p> <p>2022-2023 : Trois séances de cours d'introduction Trois séances de cours de gestion Quatre séances de cours spécialisés</p> <p>2023-2024 : Le budget initial du projet devrait être complètement dépensé en 2021. Les séances de formation futures dépendront de l'obtention de financement supplémentaire.</p>
Amélioration de l'accès et de l'engagement des clients	<p>Passage à la formation virtuelle et à l'apprentissage en ligne</p> <p>La pandémie de COVID-19 a accéléré l'objectif du Centre de créer des plateformes en ligne qui sont satisfaisantes à la fois pour le cadre de réglementation et les besoins et souhaits des clients. En gardant la qualité en tête, le Centre développera des douzaines de cours virtuels au cours des années à venir.</p>	<p>Passage à la formation virtuelle et à l'apprentissage en ligne</p> <p>En gardant la qualité en tête, le Centre développera des douzaines de cours virtuels au cours des années à venir.</p>
Amélioration de l'accès et de l'engagement des clients	<p>Publications</p> <p>Cet indicateur de rendement mesure le nombre de publications du Centre, notamment de publications à comité de lecture, de présentations externes et de rapports des projets pilotes. Les publications permettent de communiquer des informations aux exploitants et aux décideurs qui supervisent les réseaux d'eau potable. Le nombre estimé de publications au cours de 2020-2021 a été 11. Elles seront toutes accessibles dans la bibliothèque de ressources sur l'eau potable du Centre.</p>	<p>2021-2022 : 13 publications 2022-2023 : 15 publications 2023-2024 : 18 publications</p>

Initiative	Indicateurs de rendement	Cibles
Évaluation et exploitation active de nouvelles occasions	<p>Projets d'essais pilotes</p> <p>Des projets d'essais pilotes sont menés pour aider les propriétaires de réseaux concernant le traitement, la technologie et les exigences opérationnelles nécessaires pour assurer la salubrité de l'eau potable. Les résultats des essais pilotes peuvent être utilisés par le Centre pour améliorer la formation existante et contribuer à de nouveaux cours; ils peuvent également être partagés par l'entremise d'actes de conférences, d'articles dans des publications pertinentes ou de fiches d'information qui résument l'information technique dans le but d'améliorer le transfert des connaissances. Au cours de l'exercice 2020-2021, six projets d'essais pilotes ont été menés à bien.</p>	<p>2021-2022 : Sept projets achevés</p> <p>2022-2023 : Huit projets achevés</p> <p>2023-2024 : Neuf projets achevés</p>
Programme d'études et prestation de pointe	<p>Participants à la formation</p> <p>Cet indicateur du rendement mesure la demande pour de la formation spécialisée et les cours obligatoires du ministère. Le nombre de participants estimés pour l'exercice 2020-2021 était de 5 000. Ce nombre fluctue en raison du nombre variable d'inscriptions au cours obligatoire de renouvellement du certificat. La pandémie de COVID-19 a eu un effet notable sur les chiffres pour 2020-2021.</p>	<p>2021-2022 : 7 700 participants à la formation</p> <p>2022-2023 : 7 600 participants à la formation</p> <p>2023-2024 : 8 100 participants à la formation</p>
Programme d'études et prestation de pointe	<p>Cours pratiques</p> <p>Cet indicateur de rendement mesure le nombre de cours pratiques offerts. Le Centre a offert plus de 40 cours ou modules pratiques durant l'exercice 2020-2021. À l'avenir, le Centre conservera la prestation pratique essentielle, mais passera également à l'apprentissage virtuel, lorsque cela sera pratique (voir ci-dessus).</p>	<p>2021-2022 : Trois cours pratiques nouveaux ou rafraîchis, avec deux séances chacun fournies dans les 12 mois qui suivent le lancement</p> <p>2022-2023 : Trois cours pratiques nouveaux ou rafraîchis, avec deux séances chacun fournies dans les 12 mois qui suivent le lancement</p> <p>2023-2024 : Trois cours pratiques nouveaux ou rafraîchis, avec deux séances chacun fournies dans les 12 mois qui suivent le lancement</p>
Programme	Visites techniques de l'établissement de démonstration	2021-2022 : 300 personnes

Initiative	Indicateurs de rendement	Cibles
d'études et prestation de pointe	<p>technologique</p> <p>Cet indicateur de rendement mesure le nombre de personnes, y compris les propriétaires, les exploitants et les autorités d'exploitation des réseaux d'eau potable, ainsi que le public, qui sont passées par l'établissement de démonstration technologique pour obtenir des renseignements et des conseils concernant les technologies de l'eau potable. Il comprend les participants à la formation pratique, les étudiants et les visites techniques. Le nombre estimé de personnes ayant fait des visites techniques au cours de 2020-2021 a été environ 80. Une baisse considérable a été observée pendant l'exercice financier 2020-2021 en raison des mesures de santé publique et des restrictions.</p>	<p>2022-2023 : 480 personnes</p> <p>2023-2024 : 500 personnes</p>
Efficacité organisationnelle accrue	<p>Qualité de la formation – indice d'assurance de la qualité (IAQ)</p> <p>L'IAQ est calculé lors de deux phases également pondérées : évaluations distribuées lors de cours et d'événements de formation qui permettent aux participants de donner une note (très faible, faible, satisfaisant, bon ou excellent) pour le cours en général, son contenu et l'instructeur, et contrôles des cours, des instructeurs et des principes d'éducation des adultes par les employés du Centre et les instructeurs. Les notes Bon « B » et Excellent « E » constituent la base de l'indice (IAQ = [%B+E général + %B+E instructeur + %B+E contenu]/3/100). La note maximale de 1 000 indique que toutes les évaluations ont été bonnes ou excellentes pour le cours, son contenu et l'instructeur. L'indice estimé de tous les cours en 2019-2020 a été de 0,960.</p>	<p>2021-2022 : IAQ > 0,950</p> <p>2022-2023 : IAQ > 0,950</p> <p>2023-2024 : IAQ > 0,950</p>

Initiatives auxquelles des tiers ont participé

Instructeurs sous contrat

Les instructeurs sous contrat jouent un rôle important dans la capacité du Centre à réaliser ses objets. Le Centre tient à jour une liste de fournisseurs attitrés qui sont qualifiés pour fournir des services de formation pour le compte du Centre et a conclu des ententes avec chacun de ces fournisseurs afin d'assurer la reddition des comptes. Ces fournisseurs donnent des services liés à l'élaboration, à l'examen et à la fourniture de matériels de formation et garantissent la souplesse dans la prestation d'une vaste gamme de matières sur un vaste territoire.

Établissements postsecondaires

Une formation pratique à l'établissement de démonstration technologique est offerte aux étudiants inscrits dans des programmes collégiaux ontariens qui comprennent le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable du ministère. Le Centre offre aussi une formation pratique aux étudiants des universités de l'Ontario. La prestation de cette formation aux étudiants du postsecondaire se poursuivra lorsqu'on en fera la demande.

Keewaytinook Okimakanak

Par l'entremise d'un protocole d'entente avec Keewaytinook Okimakanak, le Centre fournit une formation aux administrateurs et aux exploitants de réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations. Grâce à cette collaboration, une formation sur mesure est fournie pour tenir compte des besoins des participants et le contenu des cours reflète de près l'expérience des exploitants dans ces communautés. Keewaytinook Okimakanak est un conseil des chefs apolitique au service des Premières Nations de Deer Lake, Fort Severn, Keewayin, McDowell Lake, North Spirit Lake et Poplar Hill.

Plan de mise en œuvre

Après l’approbation du ministre, le plan d’affaires est publié sur le site Web du Centre, dans les 30 jours, en anglais et en français. Une fois que le plan est reçu et partagé avec les employés du Centre, le directeur général du Centre organise une rencontre avec tous les employés pour préciser les objectifs clés, les risques et les plans d’action proposés pour les trois prochaines années. Le Centre a élaboré les étapes suivantes pour optimiser la mise en œuvre du plan :

1. L’équipe de gestion du Centre utilise les renseignements fournis dans le plan d’activités pour élaborer des plans de travail pour les services, afin de suivre l’avancement des programmes en fonction de cibles de rendement.
2. L’équipe de gestion se rencontre une fois par mois pour examiner les plans de travail et les indicateurs de rendement, et elle est mise au courant des progrès accomplis.
3. Les gestionnaires utilisent les plans de travail des services afin d’élaborer des objectifs individuels pour leurs subalternes directs.
4. Les objectifs constituent un élément majeur du processus de révision et de planification du rendement de chaque employé. Les objectifs aident à s’assurer que les responsabilités attribuées aux employés sont conformes aux objets du Centre. Ils contribuent aussi à impliquer les employés, car ils montrent comment ceux-ci contribuent à la réussite du Centre.

Plan de communication

Chaque année, le Centre dresse un plan de communication qui met l'accent sur des initiatives de communication externes qui sensibilisent les gens aux services offerts par le Centre et aident à établir des liens avec ses publics cibles. Les publics cibles du Centre sont les suivants : les propriétaires, les exploitants et les autorités d'exploitation des réseaux d'eau potable – y compris les petits réseaux d'eau potable; les conseillers municipaux et les décideurs des municipalités qui possèdent des réseaux d'eau potable; les communautés des Premières Nations et les exploitants des réseaux d'eau potable des Premières Nations; et le public. Voici un résumé de ce plan de communication.

Commercialisation et sensibilisation

Les communications du Centre permettent de faire connaître le Centre en tant que fournisseur d'éducation, de formation, de renseignements et de conseils sur l'eau potable pour les propriétaires, les exploitants et les autorités d'exploitation des réseaux d'eau potable, ainsi que pour le public. Le Centre continuera d'utiliser des méthodes traditionnelles et numériques pour promouvoir ses programmes et rejoindre ses publics cibles, et se servira de matériel de communication ciblé, comme des annonces imprimées et numérisées, des articles et des courriels, pour se faire mieux connaître et augmenter la sensibilisation à ses programmes. Lorsque cela est nécessaire, le Centre adaptera ses communications pour tenir compte des commentaires de ses clients et répondre à des besoins particuliers.

Tout en respectant les protocoles de sécurité mis en place en raison de la pandémie de COVID-19, les employés du Centre assisteront à des conférences, des salons professionnels et des événements liés à l'eau potable, notamment ceux qui concernent les petits réseaux d'eau potable et les communautés des Premières Nations, afin d'interagir avec les publics cibles et de partager des renseignements.

L'adhésion à la chambre de commerce de Walkerton et à celle de Hanover sera renouvelée et le Centre participera peut-être à des événements locaux pour se faire mieux connaître dans la collectivité. Il pourra communiquer avec des médias locaux pour des entrevues, des publicités ou des possibilités de conférences.

Site Web et médias sociaux

Le site Web du Centre est constamment mis à jour avec des renseignements pertinents, y compris des ressources techniques et des renseignements propres aux petits réseaux d'eau potable et aux communautés des Premières Nations. Le Centre fera connaître son site Web en l'indiquant dans ses annonces imprimées et numérisées.

Le Centre maintiendra sa présence dans les médias sociaux et continuera d'utiliser LinkedIn et Facebook pour partager de l'information pertinente en temps opportun. Les comptes de médias sociaux seront actualisés au besoin pour dispenser de l'information facilement accessible aux publics cibles partout en Ontario.

Soutien au secteur de l'eau potable et événements communautaires

Le Centre soutient des événements importants dans le secteur provincial de l'eau potable et dans la communauté locale en fournissant des fonds ou des contributions en nature aux organisations. Ce soutien permet de mieux faire connaître le Centre au sein du secteur de l'eau potable et de la communauté locale. Les allocations de fonds sont déterminées par la direction selon des critères établis et le conseil d'administration examine toutes les allocations lors de réunions régulières.

Réponse à la lettre de mandat de l'organisme

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario régi par un conseil d'administration, le Centre respecte les exigences de la Directive concernant les organismes et les nominations et reçoit une lettre de mandat annuelle du ministre qui décrit les grandes attentes du ministre en ce qui concerne les priorités en matière de service et de rendement pour l'exercice financier à venir. Cette lettre se trouve ci-dessous.

Le Centre continuera à fournir des services d'éducation, de formation, d'information et de conseil aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable, ainsi qu'au public, pour soutenir le secteur de l'eau potable en Ontario. Une série de formations obligatoires et spécialisées de haute qualité, ainsi que des formations axées sur les petits réseaux d'eau potable vulnérables, continueront d'être fournies partout en Ontario.

Le Centre continuera à soutenir les exploitants et les gestionnaires des réseaux d'eau potable des Premières Nations ainsi que les dirigeants politiques élus en fournissant les cours suivants : le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations et le cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les communautés des Premières Nations.

Des renseignements et des conseils nécessaires pour assurer la salubrité de l'eau potable seront fournis aux clients partout en Ontario par l'intermédiaire de la ligne d'assistance téléphonique et de la bibliothèque de ressources sur l'eau potable. Des projets d'essais pilotes collaboratifs continueront à avoir lieu. Le comité consultatif de la recherche du Centre continuera à conseiller le Centre sur les lacunes et les priorités en matière de recherche nécessaires pour assurer et maintenir la salubrité de l'eau potable, et le comité consultatif de la formation du Centre continuera à conseiller le Centre à la fois sur la pertinence des programmes d'études existants, et sur les défis émergents qui pourraient fournir des orientations à de nouveaux cours.

Annexe A : Lettre de mandat de l'organisme

Ministry of the Environment,
Conservation and Parks

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

Office of the Minister

Bureau du ministre

777 Bay Street, 5th Floor
Toronto ON M7A 2J3
Tel.: 416-314-6790

777, rue Bay, 5^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2J3
Tél. : 416.314.6790



357-2020-2542

Mr. Mike Smith
Chair
Walkerton Clean Water Centre
Email: msmith@bmts.com

Dear Mr. Smith:

As you begin planning for 2021-2022, I am pleased to write to you in your capacity as Chair of the Walkerton Clean Water Centre to provide you with a letter setting out expectations and direction for the Walkerton Clean Water Centre in the year ahead. Pursuant to the requirements of the Agencies and Appointments Directive, this letter sets out my expectations for the Walkerton Clean Water Centre for the 2021-22 fiscal year.

Ontario's board-governed agencies are vital partners in ensuring the delivery of high-quality services to Ontarians. The work that you and your fellow board members undertake to establish the goals, objectives, and strategic direction for the Walkerton Clean Water Centre ensures that you deliver on the objects of the Centre pursuant to Ontario Regulation 304/04, made under the *Development Corporations Act*. It is important that this direction is consistent with government priorities, your agency mandate, key policies and directives and my directions, where appropriate. I thank you for your willingness to serve.

As part of the government of Ontario, agencies are expected to act in the best interests of Ontarians by being efficient, effective, and providing value for money to taxpayers. This includes:

1. Competitiveness, Sustainability and Expenditure Management
 - operating within your agency's allocations
 - identifying and pursuing opportunities for revenue generation, innovative practices, and/or improved program sustainability
 - identifying and pursuing efficiencies and savings
 - complying with applicable direction related to supply chain centralization, Realty Interim Measures and Agency Office Location Criteria

...2

Mr. Smith.
Page 2.

2. Transparency and Accountability
 - abiding by applicable government directives and policies and ensuring transparency and accountability in reporting
 - adhering to requirements of the Agencies and Appointment Directive, and responding to audit findings, where applicable
 - identifying appropriate skills, knowledge and experience needed to effectively support the board's role in agency governance and accountability
3. Risk Management
 - developing and implementing an effective process for the identification, assessment and mitigation of risks, including planning for and responding to emergency situations such as COVID-19
 - implementing health and safety measures and protocols in accordance with COVID-19-related guidelines, recommendations and direction from public health authorities to help ensure the safety of staff, clients and visitors
4. Workforce Management
 - optimizing your agency's workforce to enable efficient and effective fulfilment of government priorities, while enhancing customer service standards
 - streamlining back office functions to ensure that all available resources are redirected towards the critical front-line services that Ontarians depend upon
5. Data Collection
 - improving how the agency uses data in decision-making, information sharing and reporting, including by leveraging available or new data solutions to inform outcome-based reporting and improve service delivery
 - supporting transparency and data sharing with the ministry, as appropriate
6. Digital Delivery and Customer Service
 - exploring and implementing digitization or digital modernization strategies for the development and delivery of virtual training and the provision of online services while continuing to meet and exceed customer service standards through transition
 - using a variety of approaches or tools to ensure service delivery in all situations, including COVID-19

In addition to these government-wide priorities, I expect the Walkerton Clean Water Agency to focus on:

- Coordinating and delivering a comprehensive range of high-quality education and training across Ontario, with a focus on addressing drinking water system vulnerabilities.
- Delivering relevant training to operators of First Nations drinking water systems throughout the province and supporting initiatives that contribute to the improvement of drinking water for First Nations communities. The agency is to make programs available to First Nations managers and community leadership as well.

Mr. Smith.
Page 3.

- Providing the information and advice to clients province-wide which is necessary to help ensure that drinking water is safe.
- Assessing research gaps and needs and, when required, collaborating on high-priority research into activities related to the mandate of the Walkerton Clean Water Centre.

Through these measures, we can continue to ensure that the Walkerton Clean Water Centre is continuing to fulfill its objects.

I thank you and your fellow board members for your continued support, and for your valuable contributions. Should you have any questions/concerns, please feel free to contact Robert Musgrove at robert.musgrove@ontario.ca.

Sincerely,



Jeff Yurek
Minister of the Environment, Conservation and Parks

c: Carl Kuhnke
Chief Executive Officer, Walkerton Clean Water Centre

Rebecca Dupuis
Executive Coordinator, Walkerton Clean Water Centre

Robert Musgrove
Senior Agency Coordinator, Ministry of the Environment, Conservation and Parks