

Plan d'activités du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2029



Table des matières

Résumé.....	3
Mission	5
Vision.....	5
Énoncés de valeur.....	5
Objets.....	5
Orientations stratégiques	6
Aperçu des activités et programmes actuels	7
Aperçu des activités et programmes futurs	111
Ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs.....	122
Identification des risques, évaluation et stratégies d'atténuation.....	14
Analyse environnementale	15
Indicateurs de rendement.....	166
Initiatives auxquelles des tiers ont participé	19
Plan de mise en œuvre.....	20
Plan de communication	21
Réponse à la lettre d'instructions du ministre	23
Annexe A : Registre des risques	
Annexe B : Lettre d'instructions du ministre	

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 provincial du gouvernement de l'Ontario, 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 organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable, ainsi qu'au public, et, en collaboration, il propose de la formation aux collectivités des Premières Nations de l'Ontario.

Au cours du dernier exercice, le Centre a continué de respecter les objectifs énoncés dans le Règlement de l'Ontario 304/04. Les cours obligatoires exigés par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (le « Ministère ») ont été offerts partout en Ontario, et des cours spécialisés ont permis de fournir des renseignements précieux aux professionnels du secteur de l'eau. Le Centre a également élargi ses offres d'apprentissage en ligne et de formation virtuelle afin d'offrir une meilleure accessibilité aux clients. Le Centre s'engage à répondre aux exigences de la *Loi sur les services en français* et offre de la formation et des services en français et en anglais.

Le soutien des collectivités des Premières Nations est un autre volet important pour le Centre. Au cours de la dernière année, cinq cours adaptés aux collectivités des Premières Nations – *Cours de base à l'intention des apprentis exploitants de réseaux d'eau potable pour les Premières Nations, Cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les collectivités des Premières Nations, Avis concernant la qualité de l'eau*

potable dans les communautés des Premières Nations, Introduction aux documents d'orientation des Premières Nations, Introduction aux documents d'orientation des Premières Nations et Construction et entretien de conduites d'eau – ont été offerts 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 lancé deux nouveaux cours, *Boîte à outils pour les opérateurs* et *Préparation à l'examen relatif au traitement des eaux III et IV : mathématiques*, et divers cours spécialisés ont été offerts pour aider les exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations à répondre aux besoins propres à leur site. Le Centre offre également des services techniques et de formation sur place adaptés aux activités propres au réseau et modernise son site Web pour mieux soutenir les Premières Nations.

Le Centre a continué de fournir de l'information et des conseils aux clients par l'entremise de la ligne d'assistance et de son programme d'essais pilotes où des essais pilotes sont entrepris en réponse aux demandes de renseignements des clients afin de combler les lacunes en matière d'information sur le traitement, la technologie et les exigences opérationnelles nécessaires pour garantir la salubrité de l'eau potable.

Au cours des trois prochaines années, le Centre continuera d'offrir ses programmes fondamentaux tout en travaillant à l'atteinte de nouveaux objectifs qui l'aideront à se préparer pour l'avenir. Le Centre suivra son processus de déploiement de projets axé sur la valeur axé sur la valeur lors de l'expansion de l'apprentissage en ligne afin de s'assurer que la formation répond aux besoins des clients et qu'elle est abordable, souple et largement accessible partout en Ontario. Le Centre travaillera également avec les organisations et les collectivités des Premières Nations pour s'assurer qu'elles reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour fournir de l'eau potable propre et salubre. Grâce à cette collaboration, le Centre assurera sa position

de chef de file dans le domaine de la formation et de la recherche appliquée en matière d'eau potable.

L'exécution du mandat repose sur une expertise technique et pédagogique. Le soutien aux systèmes vulnérables – particulièrement dans les communautés des Premières Nations – exige du personnel expérimenté qui possède des connaissances techniques et opérationnelles approfondies, des compétences culturelles et des antécédents de confiance. L'organisme travaille avec le ministère pour répondre aux facteurs de stress qui affectent le personnel, la rémunération et la préservation des compétences nécessaires pour maintenir ou améliorer la continuité des services.

Ce plan d'activités décrit l'orientation du Centre pour l'avenir et illustre son engagement à fournir une éducation, une formation et des renseignements axés sur le client aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable et au public.

Mission

Nous fournissons aux propriétaires, aux opérateurs et aux organismes d'exploitation la formation, l'information et les conseils dont ils ont besoin pour fournir de l'eau potable propre et salubre.

Vision






De l'eau propre et salubre pour tous en Ontario.

Énoncés de valeur

- A** ccepter les différences de chacun et travailler en équipe pour fournir des produits et services de haute qualité.
- N** ous améliorer continuellement en écoutant nos clients et en s'adaptant à leurs besoins.
- T** ravailer pour aider à assurer l'accès à l'eau potable grâce à la confiance mutuelle avec nos clients, partenaires et collègues.
- C** ultiver un environnement dynamique qui encourage les idées, l'innovation et la collaboration.

Objets

Le Règlement de l'Ontario 304/04 documente les objectifs du Centre, qui 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 de 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 assurer la salubrité de l'eau potable;
 - 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 se concentrer sur ses programmes fondamentaux – la formation pratique obligatoire et spécialisée et l'apprentissage en ligne pour les professionnels du secteur de l'eau potable, les essais pilotes visant à soutenir les petits réseaux d'eau potable vulnérables, et la fourniture de renseignements au moyen de la ligne d'assistance téléphonique – tout en soulignant quatre objectifs stratégiques qui l'aideront à continuer à répondre aux besoins des clients à l'avenir :

1. Développer les programmes d'apprentissage en ligne

Le centre développera, mettra à jour et commercialisera des offres d'apprentissage en ligne de haute qualité afin d'assurer la flexibilité et l'accessibilité dans l'ensemble de l'Ontario.

2. Soutien accru aux collectivités des Premières Nations

Le Centre travaillera avec les collectivités et les organisations des Premières Nations pour s'assurer qu'elles reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour fournir de l'eau potable propre et salubre. Le succès est possible lorsque le personnel et les instructeurs, dotés de compétences techniques spécialisées, établissent des relations de travail respectueuses et réciproques. La stabilité de la main-d'œuvre soutient la confiance, un soutien efficace sur place et la réponse aux défis propres au réseau.

3. Mettre en œuvre le déploiement de projets basés sur la valeur

Le Centre déterminera les besoins non satisfaits et, s'il y a lieu, élaborera de nouveaux cours et de nouvelles méthodes d'enseignement.

4. Établir de nouveaux partenariats

Le Centre consolidera sa position de chef de file en matière




d'éducation et de recherche appliquée sur l'eau potable en collaborant avec d'autres organisations.

Aperçu des activités et programmes actuels

Au cours des trois prochaines années, le Centre continuera à se concentrer sur les programmes fondamentaux qui répondent aux besoins de ses clients.

Formation obligatoire

Une formation obligatoire est requise pour devenir un exploitant de réseaux d'eau potable en Ontario. Le Centre continuera d'élaborer, d'administrer et de dispenser les trois cours obligatoires :

-  *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. Il complète la formation en milieu de travail que les exploitants reçoivent de la part de leurs employeurs. La réussite de ce cours est l'une des exigences obligatoires pour les exploitants en formation afin d'obtenir leur certificat d'opérateur d'eau potable de classe I.
-  *Cours obligatoire de renouvellement du certificat : 2024–2026.* Ce cours de renouvellement obligatoire du certificat, qui est mis à jour en collaboration avec le ministère tous les trois ans, sera offert jusqu'en décembre 2026, date à laquelle il sera remplacé par une nouvelle version couvrant des sujets pertinents pour les exploitants de réseaux d'eau potable de l'Ontario. Le cours est offert en classe ainsi que sur des plateformes virtuelles, par correspondance et en ligne.
-  *Exploitation de réseaux limités et Exploitation de petits réseaux pour personnes qualifiées (Règl. de l'Ont. 170/03) (anciennement Exploitation de petits réseaux d'eau potable).*

Ces deux cours s'adressent aux personnes qui souhaitent obtenir leur certificat d'exploitant de réseau limité en vertu du Règlement de l'Ontario 128/04 ou le titre de personne formée dans le Règlement de l'Ontario 170/03 en vertu de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*. Les cours sont fournis en deux étapes : une composante d'apprentissage en ligne autodirigé, suivie d'une séance virtuelle en direct planifiée avec un formateur, afin de fournir une plus grande interaction avec un formateur, un meilleur accès et une plus grande flexibilité pour les participants.

Formation spécialisée

Le Centre tient à jour un catalogue d'environ 50 cours spécialisés et continuera d'élaborer de nouvelles formations spécialisées. L'examen continu des cours aide à s'assurer que les programmes d'études sont à jour et exacts et qu'ils répondent aux besoins des professionnels du secteur de l'eau potable en matière de formation continue. Des cours pratiques qui aident les participants à améliorer leurs compétences pratiques continueront d'être proposés.

Le Centre offre des contributions en nature sous la forme d'une prestation gratuite du cours *Fonctionnement des procédés de traitement conventionnels* aux étudiants inscrits dans les collèges de l'Ontario qui ont conclu des ententes avec le ministère pour inclure le *Cours de base à l'intention des apprentis exploitants de réseaux d'eau potable* dans leur programme d'études. Cela permettra aux étudiants d'avoir accès à une formation pratique à l'installation de démonstration technologique. Une formation peut également être fournie sur demande à d'autres établissements d'enseignement postsecondaire intéressés.

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 une variété de cours adaptés à l'exploitation et à l'entretien des petits réseaux d'eau potable : *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 réseaux limités*, *Exploitation de petits réseaux pour personnes qualifiées (Règl. de l'Ont. 170/03)*; et *Éléments fondamentaux des petits réseaux*. Bon nombre de ces cours comprennent une formation pratique pour offrir une expérience pratique aux exploitants de petits réseaux d'eau potable.

Le Centre offre également deux modules de formation destinés aux agents du ministère chargés de la conformité de l'eau et aux étudiants d'été travaillant dans le cadre du programme du ministère afin de fournir de l'information aux propriétaires de petits réseaux d'eau potable. Le premier module est offert virtuellement avec un instructeur en direct, et le deuxième module est fourni en personne; les participants y réalisent des activités pratiques à l'aide d'équipements de petits réseaux.


Soutien aux exploitants des réseaux d'eau des Premières Nations


Les collectivités des Premières Nations ont des défis particuliers associés à l'eau potable. Le Centre s'est engagé à rationaliser le soutien aux exploitants d'eau potable et continuera de travailler avec le ministère et les collectivités des Premières Nations pour développer une approche coordonnée afin de répondre aux demandes de services d'approvisionnement en eau potable des Premières Nations, y compris des services techniques et de formation sur place adaptés aux opérateurs d'eau potable sur des activités propres au réseau. Le Centre collabore également avec le ministère et le Centre d'excellence de Keewaytinook Okimakanak pour la formation des opérateurs d'eau et d'eaux usées afin de


renforcer les capacités grâce à l'éducation et la formation. À l'heure actuelle, sept cours adaptés aux exploitants de réseaux d'eau potable, aux chefs, aux conseils et aux gestionnaires des collectivités des Premières Nations sont offerts :


-  *Avis concernant la qualité de l'eau potable dans les communautés des Premières Nations* examine l'état des avis concernant la qualité de l'eau potable dans les collectivités des Premières Nations partout au Canada, ainsi que les rôles et les responsabilités des différents organismes en ce qui concerne les avis concernant la qualité de l'eau pour les collectivités des Premières Nations. Les types d'avis, la diffusion d'avis et la création de plans d'action pour les résoudre sont abordés en détail. Des études de cas portant sur divers types d'avis, leur incidence sur la collectivité et les mesures correctives prises sont examinés, tout comme les pratiques exemplaires pour prévenir, diffuser et résoudre les avis concernant la qualité de l'eau potable.
-  *Le Cours de base à l'intention des apprentis exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations* est un cours conçu pour tenir compte des besoins des exploitants de réseaux d'eau potable dans les collectivités 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 cours Introduction aux documents d'orientation pour les Premières Nations* est un nouveau cours d'apprentissage en ligne qui passe en revue les protocoles et les documents d'orientation de Services aux Autochtones Canada qui décrivent les procédures, les processus et les pratiques exemplaires pour fournir de l'eau potable salubre dans les collectivités des Premières Nations. Ce cours s'adresse à tous les partenaires responsables de l'approvisionnement

en eau potable dans les collectivités des Premières Nations.

 Le *Cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les collectivités des Premières Nations*, élaboré en collaboration avec Keewaytinook Okimakanak et l'Ontario First Nations Technical Services, s'adresse aux chefs et aux conseils, ainsi qu'aux personnes qui occupent des postes de gestion et de supervision qui ont des responsabilités liées à 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.

 Le cours *Construction et entretien des conduites d'eau principales* est un cours pratique où les participants apprennent les rudiments de l'assemblage, de la mise en service et de l'entretien des conduites d'eau principales.

 La *Boîte à outils pour les opérateurs* est un cours pratique destiné aux nouveaux opérateurs où les participants feront connaissance avec les outils et les techniques couramment utilisés dans le secteur de l'eau.

 *Préparation à l'examen relatif au traitement des eaux III et IV : mathématiques* est un nouveau cours d'apprentissage en ligne qui aide les opérateurs de traitement qui se préparent à passer les examens de certification de classe III et IV. Le matériel comprend des concepts mathématiques clés pertinents pour le traitement et inclut des questions pratiques substantielles pour assurer une compréhension complète.

Le Centre offre également ses cours spécialisés aux exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations pour les aider à répondre aux besoins spécifiques de leur environnement.

Le 16 et le 17 avril 2025, le Centre a tenu un événement Maintenancefest réussi en collaboration avec l'Aboriginal Water and Wastewater Association of Ontario (AWWAO) à Niagara Falls, en Ontario, avec neuf modules de formation pratique à forte intensité de compétences. En avril 2026, un événement de formation complet de trois jours aura lieu à Sault Ste. Marie avec l'AWWAO, offrant aux participants une sélection de cours d'une journée sur les trois jours.

Toute formation des Premières Nations est fournie aux participants sans frais, y compris toutes les dépenses associées à la participation à la formation. Dans la mesure du possible, la formation est fournie sur place pour réduire au minimum les déplacements des participants et elle est dispensée par des instructeurs autochtones ou qui possèdent une vaste expérience dans la formation d'exploitants dans les collectivités des Premières Nations. L'objectif du Centre est de veiller à ce que tous les exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations aient accès à une formation de qualité afin qu'ils puissent développer leurs connaissances dans le but de fournir de l'eau salubre à leurs collectivités.

Installation de démonstration technologique

L'installation de démonstration technologique 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 continuera à collaborer avec le secteur privé pour installer de nouvelles technologies à l'installation, ce qui lui permettra de continuer à servir de plaque tournante pour les essais pilotes et la formation pratique.

Essais pilotes

Le Centre continuera à entreprendre de nouveaux projets d'essais pilotes partout en Ontario 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. Des essais pilotes peuvent être entrepris en réponse aux demandes des clients ou aux lacunes recensées, en mettant l'accent sur les problèmes rencontrés par les petits réseaux d'eau et ceux des Premières Nations. Une fois terminés, les rapports finaux sont préparés et partagés avec les clients qui peuvent utiliser les résultats 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 améliorent la formation existante, favorisent l'élaboration de nouveaux cours et sont partagés au moyen d'actes de conférences et de publications afin de s'assurer que les exploitants et les décideurs qui supervisent les réseaux d'eau potable peuvent accéder facilement à l'information.

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 des clients et du public 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.

Recherche sur la voix des clients

L'élaboration des programmes du Centre est appuyée par la recherche sur la voix des clients, ce qui lui permet de mieux comprendre les besoins des clients, grâce à des contacts directs, en termes de contenu et de méthodes de prestation. Les données recueillies dans le cadre de ces entrevues semi-structurées, des groupes de discussion et des sondages permettent d'orienter les thèmes des cours ainsi que les modes d'enseignement. Elles contribuent également à ce que le Centre puisse cerner et éliminer tout obstacle à l'accès aux cours. L'engagement des clients

continuera d'être une priorité pour le Centre afin de s'assurer que les programmes reflètent vraiment les besoins de tous les clients.

Méthodologie allégée et intelligence artificielle

Le Centre a mis en œuvre des méthodologies allégées pour améliorer le service à la clientèle grâce à une amélioration continue visant à rationaliser les processus internes. Le Centre a également exploré l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour améliorer la viabilité financière. Actuellement, le Centre utilise l'IA non générative pour résumer les procès-verbaux des réunions, aider les chercheurs à confirmer les principales observations des clients, et servir d'outil en libre-service pour les Ontariens (robot conversationnel Web pour les questions fréquemment posées). Le Centre continuera d'explorer des occasions d'intégrer l'IA et d'autres technologies avancées dans le cadre de ses efforts continus d'amélioration opérationnelle, afin d'améliorer les processus internes et de soutenir la prestation des services. Toute l'utilisation de l'IA du Centre suit la politique du Centre concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle générative et les directives du gouvernement de l'Ontario

Aperçu des activités et programmes futurs

Développer davantage de programmes d'apprentissage en ligne

Le Centre privilégiera et encouragera l'expansion des programmes d'apprentissage en ligne afin d'offrir des options de formation flexibles et accessibles, à un prix plus abordable. Les nouveaux programmes d'apprentissage en ligne seront facilités par un système de gestion de l'apprentissage qui offrira des services intégrés et une expérience exceptionnelle pour les utilisateurs.

Soutien accru aux collectivités des Premières Nations

Le Centre continuera à s'engager et à collaborer avec les collectivités des Premières Nations afin de mieux comprendre leurs besoins et défis uniques en matière d'approvisionnement en eau potable propre et salubre. Des programmes de formation personnalisés pratiques et en ligne, des projets pilotes et des ressources seront adaptés aux besoins des Premières Nations. Le Centre mettra également l'accent sur l'établissement de nouvelles relations et le renforcement des partenariats avec les organisations des Premières Nations afin d'élargir la portée, l'efficacité, l'échange de connaissances et le soutien à la clientèle.

Mettre en œuvre le développement de produits basé sur la valeur

Le Centre a mis en œuvre un processus de développement de produits fondé sur la valeur afin de s'assurer que les décisions sont orientées sur les clients et conformes à la mission et à la stratégie du Centre. Ce processus comprend la réalisation d'une étude de marché visant à cerner les nouveaux besoins et tendances dans l'industrie du traitement de l'eau potable et à établir les priorités en matière de développement en fonction des commentaires des clients. Le Centre a également créé un comité diversifié de développement de produits afin d'améliorer sa capacité à concevoir des cours spécialisés en fonction des besoins.

Établir de nouveaux partenariats

Le Centre établira de nouveaux partenariats stratégiques avec des universités, des établissements de recherche et des associations de l'industrie afin de collaborer sur les nouveaux enjeux et les nouvelles technologies liées à l'eau potable. Le Centre collaborera également à des projets de recherche appliquée afin de maintenir sa position de chef de file en matière d'éducation sur l'eau potable. De nouveaux partenariats seront mis en place afin d'obtenir des fonds et des ressources supplémentaires pour les initiatives du Centre. Les partenariats élargissent les capacités du Centre et réduisent ses coûts d'exploitation grâce à l'accès à l'expertise, à la technologie et aux contributions en nature des collaborateurs, telles que le don d'équipement ou la contribution de ressources humaines pour exploiter les installations pilotes du Centre à l'extérieur du site.

Le plan d'activités de cette année met fortement l'accent sur l'engagement du Centre à élargir l'offre d'apprentissage en ligne, à tirer parti de l'IA pour des améliorations opérationnelles et à approfondir l'engagement auprès des communautés des Premières Nations.

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, 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. 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, entraînant une perte nette pour le Centre pour ces prestations. Il est important d'offrir une formation en classe, car elle peut aider les exploitants à améliorer les compétences pratiques requises pour exploiter et entretenir les réseaux d'eau potable. Le Centre réduit également les frais d'inscription aux cours de formation qui s'adressent aux propriétaires et exploitants de petits réseaux d'eau, et fournit un cours pratique gratuit aux étudiants postsecondaires afin de rendre la formation critique plus accessible.

Le Centre demeure déterminé à soutenir les réseaux d'eau potable dans les collectivités des Premières Nations et offre un programme de formation donnant droit à un remboursement de tous les coûts de formation des participants, y compris les frais d'inscription, les repas, l'hébergement et les frais de déplacement. Grâce à la collaboration et au soutien financier du ministère, le Centre travaille également à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une approche visant à améliorer la prestation de services aux exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations, ainsi que la gestion et le leadership dans les collectivités des Premières Nations.

En plus du financement du gouvernement de l'Ontario, le Centre collabore avec les fabricants d'équipements pour obtenir du soutien et des dons afin d'installer de nouvelles technologies dans l'installation de démonstration technologique dès qu'elles sont disponibles et adoptées par les installations de traitement de l'eau.

Grâce à l'installation de démonstration technologique, le Centre offre des occasions uniques d'éducation et de formation. 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. Il permet également au Centre de former des étudiants de niveau postsecondaire et de leur donner une exposition pratique aux technologies de traitement que l'on trouve partout en Ontario, ce qui les rend plus aptes à l'emploi et prêts à contribuer à l'exploitation et à l'entretien des réseaux d'eau de leur employeur une fois embauchés. Le cours postsecondaire « Fonctionnement des procédés de traitement conventionnels (FPTC) » du Centre est offert gratuitement aux étudiants inscrits aux cours postsecondaires pertinents. Le FPTC est fourni au Centre, mais aussi offert à l'établissement postsecondaire, lorsque celui-ci dispose de l'équipement et des installations nécessaires, pour la formation pratique, ce qui fournit une plus grande portée à travers l'Ontario et réduit les déplacements des étudiants. Le Centre intensifiera sa collaboration avec le secteur privé afin d'obtenir de l'équipement nouveau et mis à jour grâce à des dons, à des emprunts ou à des achats; toutefois, l'entretien de ces biens exige des ressources importantes.

Dans le but de rechercher de nouvelles sources de revenus et de se positionner pour l'avenir, le Centre élargira son catalogue d'apprentissage en ligne. Les cours d'apprentissage en ligne du Centre sont bien alignés avec les règlements de l'Ontario et les technologies et contribuent à la viabilité financière du Centre. Tout revenu supplémentaire provenant de l'apprentissage en ligne financera l'élaboration de nouveaux programmes qui profiteront directement à la population ontarienne. Le Centre établira également de nouveaux partenariats avec des universités, des établissements de recherche et des associations de l'industrie afin de collaborer sur les nouveaux enjeux, les nouvelles technologies et les

projets de recherche appliquée liés à l'eau potable. De nouveaux partenariats seront mis en place afin d'obtenir des fonds et des ressources supplémentaires pour les initiatives du Centre. Le Centre appliquera des méthodologies allégées et tirera parti de l'IA pour augmenter l'efficacité et appuyer la viabilité financière.

Les ressources et les partenariats – essentiels à la mise en œuvre des programmes – sont mis à profit grâce aux compétences, à l'expérience et aux connaissances de la main-d'œuvre du Centre. La protection du capital humain, grâce au maintien en poste et au recrutement de professionnels hautement respectés et qualifiés, est essentielle pour l'efficacité de la formation, les essais pilotes, les services d'assistance téléphonique et pour le soutien aux Premières Nations.

Identification des risques, évaluation et stratégies d'atténuation

Le Centre suit un processus complet de gestion des risques et a élaboré un cadre de gestion des risques pour aider à orienter la prise de décisions et la planification stratégique. Le registre des risques, à l'annexe A, met en évidence les risques les plus importants cernés par le Centre et les stratégies d'atténuation pour chaque risque.

Un risque stratégique clé est la perte éventuelle de connaissances institutionnelles critiques et d'expertise spécialisée. Les programmes, qui exigent une maîtrise technique soutenue et la continuité des relations – comme le soutien aux réseaux d'eau potable des Premières Nations – sont vulnérables. Le risque est géré en priorisant les services de base, en faisant appel à des instructeurs sous contrat, en établissant des partenariats et en élargissant l'apprentissage en ligne. L'expérience et la capacité interne sont des éléments essentiels pour maintenir la qualité du service et la réactivité.

Analyse environnementale

Le tableau suivant résume les forces, les faiblesses, les possibilités et les menaces les plus importantes qui peuvent avoir une incidence sur les activités du Centre. Le Centre a personnalisé les programmes et les services décrits dans ce plan d'activités pour tenir compte des facteurs définis 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. Occasions de fournir de l'information et des conseils au moyen de la ligne d'assistance 3. Forte demande de la part des clients pour des services d'essais pilotes 	Secteurs de croissance future (Fo/P) <p>Fo1/P1. Mettre l'accent sur l'expérience et les succès passés du Centre dans la promotion des services sur de nouveaux marchés</p> <p>Fo1/P2. Faire connaître la ligne d'assistance pour augmenter la sensibilisation</p> <p>S2/P1. Offrir davantage d'options d'apprentissage en ligne pour répondre à la demande des clients</p> <p>Fo2/P3. Promouvoir les services d'essais pilotes pour soutenir les réseaux d'eau potable à risque</p>	Renforcement interne (Fa/P) <p>Fa1/P1. Offrir plus de possibilités d'apprentissage en ligne pour gérer les coûts tout en répondant aux attentes des clients</p> <p>Fa1/P2. Fournir de l'information et des conseils au moyen de la ligne d'assistance, qui est une méthode rentable pour aider les clients</p> <p>Fa2/P3. Établir l'ordre de priorité des projets d'essais pilotes pour répondre aux demandes des réseaux d'eau potable à risque</p>
Menaces externes potentielles (M) <ol style="list-style-type: none"> 1. Diminution de la demande de formation due aux contraintes budgétaires 2. Diminution de la demande de formation due au mécontentement des clients 3. Manque de demande pour la ligne d'assistance 4. Demandes concurrentes de ressources en raison de paiements de transfert annuel qui ne tiennent pas compte de l'inflation et de l'augmentation des coûts du programme 5. Augmentation du turnover du personnel en raison de l'incapacité à offrir une rémunération compétitive et un remboursement de déplacement/logement, entraînant la perte de personnel hautement qualifié 	Répondre aux menaces externes potentielles (Fo/M) <p>Fo1/M2. Maintenir des normes de qualité par l'entremise du programme d'assurance de la qualité</p> <p>Fo2/M1. Annoncer les options économiques d'apprentissage en ligne disponibles</p> <p>Fo2/M4. Développer le programme d'apprentissage en ligne en tant que méthode de prestation de formation abordable</p> <p>S2/T5. Offrir davantage d'options d'apprentissage en ligne pour garantir que la formation soit disponible, quels que soient les défis de recrutement</p>	S'occuper de secteurs de déclin possible (Fa/M) <p>Fa1/M1. Élargir le catalogue des cours d'apprentissage en ligne afin d'offrir des options de formation plus économiques, y compris des cours adaptés aux clients des Premières Nations</p> <p>Fa1/M3. Commercialiser la ligne d'assistance pour générer une demande pour ce service gratuit qui complète l'apprentissage en ligne</p> <p>Fa2/M3. Encourager les clients à utiliser la ligne d'assistance pour accéder à l'information et aux conseils en attendant les services d'essais pilotes</p>

Indicateurs de rendement

Le tableau suivant présente des indicateurs de rendement et des cibles à atteindre du Centre. Un ensemble plus complet de mesures fait également l'objet d'un suivi interne.

Programme	Indicateurs de rendement	Cibles
Formation obligatoire et spécialisée	<p>Participants à la formation</p> <p>Le nombre de participants à la formation reflète la demande de formation, en tenant compte des fluctuations dues à la nature cyclique de la demande pour le <i>Cours obligatoire de renouvellement du certificat</i> et la cour <i>Responsabilités découlant du degré de diligence réglementaire – Loi sur la salubrité de l'eau potable</i>. On estime qu'il y a eu 7 144 participants à la formation au cours de l'exercice 2025–2026.</p>	<p>2026–2027 : 9 091 participants à la formation</p> <p>2027–2028 : 8 830 participants à la formation</p> <p>2028–2029 : 8 240 participants à la formation</p>
	<p>Nouveaux cours et modules</p> <p>Les nouveaux cours peuvent être dirigés par un instructeur ou offerts par l'entremise d'un apprentissage en ligne autodirigé. Ils fournissent des informations théoriques et pratiques aux opérateurs de réseaux d'eau potable. Cinq nouveaux cours ont été lancés au cours de l'exercice financier 2025-2026.</p>	<p>2026–2027 : Cinq nouveaux cours</p> <p>2027–2028 : Six nouveaux cours</p> <p>2028–2029 : Sept nouveaux cours</p>
	<p>Qualité de la formation — indice d'assurance de la qualité (IAQ)</p> <p>L'IAQ est calculé lors de deux phases également pondérées : des évaluations qui permettent aux participants d'évaluer l'ensemble du cours, de la formation, de l'instructeur et du contenu du cours; et des vérifications par les employés et les instructeurs du Centre des cours, des instructeurs et des principes de l'éducation des adultes. Les notes de quatre et de cinq sur l'échelle de cinq points forment la base de l'indice ($IAQ = [\%_{4+5} \text{ global} + \%_{4+5} \text{ instructeur} + \%_{4+5} \text{ contenu}]/3/100$). La note maximale de 1 000 indique que toutes les évaluations ont reçu une note de 4 ou 5 sur l'échelle de 5 points pour le cours, son contenu et l'instructeur. L'indice d'assurance de la qualité (IAQ) estimé de tous les cours en 2025–2026 a été de 0,956.</p>	<p>2026–2027 : IAQ > 0,950</p> <p>2027–2028 : IAQ > 0,950</p> <p>2028–2029 : IAQ > 0,950</p>

Programme	Indicateurs de rendement	Cibles
Soutien aux exploitants des réseaux d'eau des Premières Nations	<p>Soutien aux exploitants des réseaux d'eau 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. Le Centre mesure le nombre de participants qui ont réussi le <i>Cours de base à l'intention des apprentis exploitants de réseaux d'eau potable</i>, le cours <i>Gestion des systèmes d'eau potable dans les communautés des Premières Nations</i>, ainsi que tous les cours spécialisés (y compris <i>Efficacité des opérations d'eau potable</i>, <i>SCADA pour les opérateurs et les gestionnaires</i> et <i>Avis concernant la qualité de l'eau potable dans les communautés des Premières Nations</i>). Au cours de l'exercice 2025-2026, environ six séances de niveau d'entrée, deux séances de cours de gestion et 50 séances de cours spécialisés ont été offertes.</p>	<p>2026–2027 : Participants aux cours de niveau d'entrée : 30 Participants au cours de gestion : 33 Participants aux cours spécialisés : 315</p> <p>2027–2028 : Participants aux cours de niveau d'entrée : 30 Participants au cours de gestion : 33 Participants aux cours spécialisés : 320</p> <p>2028–2029 : Participants aux cours de niveau d'entrée : 30 Participants au cours de gestion : 33 Participants aux cours spécialisés : 325</p>
Installation de démonstration technologique	<p>Visites techniques</p> <p>Le nombre de personnes qui font des visites techniques de l'installation de démonstration technologique comprend les participants à la formation, les élèves du secondaire et les personnes issues d'organisations professionnelles. Environ 175 personnes ont fait des visites techniques au cours de l'exercice 2025-2026.</p>	<p>2026–2027 : 200 personnes</p> <p>2027–2028 : 200 personnes</p> <p>2028–2029 : 200 personnes</p>
Essais pilotes	<p>Projets d'essais pilotes</p> <p>Les essais pilotes aident les propriétaires de réseaux d'eau à comprendre l'évolution en matière de traitement, de technologie et d'exigences opérationnelles, laquelle est nécessaire pour assurer la salubrité de l'eau potable. Le Centre mesure le nombre de propositions de projets préparées pour les clients que ce service intéresse. Cinq propositions d'essais pilotes ont été réalisées au cours de l'exercice financier 2025-2026.</p>	<p>2026–2027 : Cinq propositions</p> <p>2027–2028 : Cinq propositions</p> <p>2028–2029 : Cinq propositions</p>

Programme	Indicateurs de rendement	Cibles
	<p>Diffusion des résultats des essais pilotes</p> <p>Les résultats de la recherche sont diffusés par des présentations lors de conférences, des publications de l'industrie et des rencontres avec des clients. Au cours de l'exercice financier 2025-2026, les résultats de la recherche ont été communiqués par l'entremise de six présentations lors de conférence, publications de l'industrie et rencontres avec des clients.</p>	<p>2026–2027 : Cinq présentations, publications et rencontres avec des clients</p> <p>2027–2028 : Cinq présentations, publications et rencontres avec des clients</p> <p>2028–2029 : Cinq présentations, publications et rencontres avec des clients</p>

Initiatives auxquelles des tiers ont participé

Instructeurs contractuels et concepteurs de programmes d'études

Les instructeurs sous contrat et les concepteurs de programmes éducatifs jouent un rôle important dans la capacité du Centre à réaliser ses objets. Le Centre maintient une entente avec les fournisseurs attitrés d'organisations qualifiées prévoyant la fourniture de 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'installation de démonstration technologique est offerte aux étudiants inscrits dans des programmes collégiaux ontariens, dont le Cours de base à l'intention des apprentis exploitants de réseaux d'eau potable. Le Centre offre aussi une formation pratique aux étudiants des universités de l'Ontario lorsque nécessaire. Ces programmes se poursuivront tout au long de la période de planification.

Keewaytinook Okimakanak

Le Centre offre une formation sur mesure aux administrateurs et aux exploitants de réseaux d'eau potable dans les collectivités des Premières Nations. Keewaytinook Okimakanak, un conseil des chefs apolitique desservant les Premières Nations de Deer Lake, Fort Severn, Keewayin, McDowell Lake, North Spirit Lake et Poplar Hill, contribue à cette initiative en offrant un *Cours de base à l'intention des apprentis exploitants de réseaux d'eau potable pour les Premières Nations* et un *Cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les collectivités des Premières Nations* pour le compte du Centre.

Fournisseurs de technologies de l'eau du secteur privé

Le Centre collaborera avec les fournisseurs de technologies de l'eau du secteur privé pour s'approvisionner en équipement nouveau ou mis à jour pour l'installation de démonstration de technologies par le biais de dons, d'emprunts ou d'achats rentables. Cela permettra au Centre d'avoir accès à une plus grande variété de technologies d'une manière abordable et peu encombrante. Les emprunts permettront au Centre d'utiliser les technologies les plus récentes pour les essais pilotes et de les présenter aux visiteurs de l'installation de démonstration technologique et aux participants à la formation pratique tout en évitant les dépenses d'entretien et de réparation potentiellement coûteuses.

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, à cwaec.ca. Le Centre suit un processus pour mettre en œuvre le plan et surveiller le rendement :

1. L’équipe de gestion utilise l’information fournie dans le plan d’activités pour aider à élaborer des objectifs de rendement annuels, qui sont un élément important du plan de 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.
2. L’équipe de gestion se réunit tous les mois pour discuter des programmes du Centre et des progrès réalisés en vue d’atteindre les objectifs de rendement. Cela permet de s’assurer que toutes les initiatives du Centre sont conformes au plan d’activités.

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 organismes d'exploitation de 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 collectivités des Premières Nations et les exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations; et le public. Voici un résumé de ce plan de communication.

Marketing

Les communications du Centre permettent de faire connaître le Centre en tant qu'autorité reconnue en matière d'opérations d'eau potable, respectant les normes réglementaires les plus élevées au Canada, offrant de la formation, des applications techniques, des ressources et un soutien consultatif aux propriétaires, aux exploitants et aux autorités d'exploitation de réseaux d'eau potable, ainsi qu'au public en Ontario et partout au Canada. Le Centre continuera d'utiliser les médias traditionnels et numériques pour promouvoir ses programmes et prendre contact avec les publics cibles grâce à des supports de communication ciblés, tels que des publicités imprimées et numériques, des articles et des courriels directs.

Afin d'encourager la recherche appliquée collaborative et de s'assurer qu'il demeure un chef de file dans l'éducation sur l'eau potable, le Centre fera connaître les possibilités de partenariat.

Le Centre peut également communiquer avec les médias locaux au sujet d'entrevues potentielles, de reportages ou de possibilités de publicité.

Activités d'information

Les employés du Centre participeront à des conférences, à des salons professionnels et à des événements liés à l'eau, y compris ceux propres aux petits réseaux d'eau et aux collectivités des Premières Nations, afin de communiquer l'information aux publics cibles. La formation continue par l'entremise du FPTC pour les étudiants postsecondaires, qui participent à un programme qui inclut les CNE, soutiendra davantage la sensibilisation et la sensibilisation aux carrières dans le secteur de l'eau.

Le Centre peut participer à des événements locaux pour rehausser son profil dans la collectivité et promouvoir le cheminement de carrière comme exploitants de réseaux d'eau auprès des jeunes.

Site Web

Le site Web du Centre est constamment mis à jour avec des renseignements pertinents, y compris des renseignements sur l'organisation, les descriptions et les calendriers des cours de formation, des ressources et des renseignements propres aux petits réseaux d'eau potable et aux collectivités des Premières Nations. Le Centre optimisera constamment les moteurs de recherche afin d'accroître la présence en ligne de son site Web. Le Centre fera également la promotion de son site Web en incluant des liens vers celui-ci dans des publicités imprimées et numériques, des courriels directs et des publications sur les réseaux sociaux.

Médias sociaux

Le Centre maintiendra sa présence dans les médias sociaux sur LinkedIn et continuera de partager de l'information pertinente avec ses publics cibles en temps opportun.

Soutien au secteur de l'eau et événements communautaires

Le Centre soutient des événements importants dans le secteur de l'eau et dans la communauté locale en fournissant du financement

ou des contributions en nature, qui aident à faire connaître le Centre. Les affectations de fonds sont déterminées par le directeur général selon des critères établis et examinées par le conseil d'administration.

Réponse à la lettre d'instructions du ministre

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 d'instructions annuelle du ministre qui décrit les grandes attentes en ce qui concerne les priorités en matière de service et de rendement pour l'exercice financier à venir. La lettre d'instructions figure à l'annexe B.

Le Centre continuera d'élaborer et d'offrir une gamme d'éducation et de formation obligatoires et spécialisées aux propriétaires, aux exploitants et aux organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable, y compris ceux qui travaillent dans de petits réseaux d'eau potable vulnérables, afin de soutenir le secteur de l'eau potable. Cette formation sera offerte partout en Ontario et sera mise à la disposition de tous les professionnels du secteur de l'eau qui se rendent en Ontario pour y participer. Le Centre élargira également son catalogue de cours d'apprentissage en ligne et fera la promotion de ses programmes et de son expertise partout en Ontario.

Le Centre continuera d'appuyer les collectivités des Premières Nations en offrant le *Cours de base à l'intention des apprentis exploitants de réseaux d'eau potable pour les Premières Nations*, le cours *Introduction aux documents d'orientation pour les Premières Nations* et le *Cours de gestion des réseaux d'eau potable dans les collectivités des Premières Nations*, ainsi que des cours spécialisés, aux exploitants, aux gestionnaires et aux dirigeants élus. Le Centre fera la promotion de ses offres et services de formation pertinents et dirigera et appuiera de nouvelles initiatives qui contribuent à l'amélioration de l'eau potable pour les collectivités des Premières Nations.

Des renseignements et des conseils nécessaires pour assurer la salubrité de l'eau potable seront fournis aux clients, sur demande, au moyen de la ligne d'assistance téléphonique. Des projets d'essais

pilotes collaboratifs continueront également d'être menés pour aider les clients à résoudre les défis opérationnels.

Annexe A : Registre des risques

OBJECTIF	IDENTIFICATION DES RISQUES				COTE DE RISQUE INITIALE				ÉVALUATION		GESTION DES MESURES D'ATTÉNUATION					
	ÉVÉNEMENT DE RISQUE	CAUSE DE RISQUE	IMPACT/CONSÉQUENCE	MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	L (1-5)	C (1-5)	SOMME	COTE DE RISQUE	PERTINENCE DES MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	MESURES PRISES	MESURES D'ATTÉNUATION SUPPLÉMENTAIRES	PRODUIT LIVRABLE	RESSOURCES REQUISES	RESPONSABLE DE LA TÂCHE	DATE LIMITE	DEPENDENCIES/ INTER-RELATIONSHIPS
Stratégie : Fonctionner conformément au protocole d'entente, aux directives du ministre et aux lignes directrices, politiques et procédures applicables de la fonction publique de l'Ontario	Le mandat ou les directives du ministre ne sont pas respectés	<ul style="list-style-type: none"> - Pas au courant des lois, des directives, des politiques ou des procédures nouvelles ou révisées - Ressources insuffisantes pour assurer la conformité - Directives inadéquates concernant les mesures requises pour se conformer 	<ul style="list-style-type: none"> - Modifications de la composition du conseil d'administration ou de la direction - Émission d'une directive stratégique exigeant que le Centre agisse - Perte de confiance de la part du Ministère, des clients, du public et des employés - Impact négatif sur la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivez la lettre d'instructions annuelle du ministre, qui énonce les attentes pour l'année - Examiner et mettre à jour le protocole d'entente - Préparer un plan d'activités et un rapport annuel qui s'harmonisent avec les objets prévus par la loi - Revoir régulièrement les directives applicables et s'assurer qu'elles sont à la disposition des employés - S'assurer que les nouveaux employés examinent et reconnaissent le manuel de l'employé - Satisfaire aux exigences des lois, des directives, des politiques et des procédures applicables - Suivre la délégation de pouvoirs financiers qui spécifie les limites d'autorisation 	1	3	3	LOW	Adéquat	Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser un audit financier annuel par un tiers - Demander à tous les employés de confirmer qu'ils ont lu et compris le manuel de l'employé chaque année - Soumettre un plan d'activités annuel qui décrit l'orientation stratégique du Centre et la réponse à la lettre d'instructions annuelle du ministre - Soumettre un rapport annuel qui détaille les progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> - Audit financier annuel par un tiers - Examen annuel du manuel de l'employé - Plan d'affaires - Rapport annuel 	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources pour l'audit financier tiers - Planifier la préparation et la présentation du plan d'affaires - Planifier la préparation et la présentation du rapport annuel 	Le Centre	<ul style="list-style-type: none"> - Audit des états financiers : fin de l'exercice - Manuel de l'employé : fin de l'exercice - Plan d'activités : 1er mars 2025 - Rapport annuel : 31 juillet 2025 	
Stratégie : Maintenir la confiance du public	Perte de confiance du public en raison d'une mauvaise communication	<ul style="list-style-type: none"> - Renseignements confus, ambigus ou insuffisants communiqués au Ministère, aux clients ou à d'autres parties intéressées 	<ul style="list-style-type: none"> - Perte de confiance de la part du Ministère, des clients et du public - Diminution de la demande de services - Impact négatif sur la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> - Se reporter au protocole de communication publique dans le protocole d'entente avec le ministre pour obtenir des directives sur les communications 	1	2	2	LOW	Adéquat	Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour le site Web avec des informations pertinentes - Assurer la transparence des communications publiques - Maintenir une communication continue avec le Ministère - Demander conseil à la Direction des communications du Ministère 	<ul style="list-style-type: none"> - Site Web maintenu avec des informations pertinentes - Le plan d'affaires, la lettre d'instructions du ministre et le rapport annuel sont affichés publiquement 	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources consacrées à la maintenance du site Web 	Le Centre	<ul style="list-style-type: none"> - Site Web, y compris l'affichage du plan d'activités, de la lettre de mandat et du rapport annuel : en cours 	
Opérations : Répondre aux besoins des professionnels de l'eau en matière de formation, d'information et de conseils	Les besoins des clients en matière de formation ou d'essais pilotes ne sont pas satisfaits	<ul style="list-style-type: none"> - La demande d'autres types de formation, telle que l'apprentissage en ligne, dépasse l'offre - Les programmes de formation ne fournissent pas l'information requise par les clients ou des renseignements inexacts sont fournis - Clients à distance incapables d'accéder à la formation ou aux essais pilotes 	<ul style="list-style-type: none"> - Perte de confiance du ministère, entraînant des changements dans la composition du conseil d'administration ou de la direction - Perte de confiance des clients, entraînant une diminution de la demande de services - Impact négatif sur la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des études de marché avant le développement de nouveaux cours afin de s'assurer que les programmes répondent aux besoins des clients - Suivre le processus de déploiement de projets axé sur la valeur afin de prioriser le développement de nouveaux cours - Examiner les programmes d'études pour s'assurer que l'information pertinente est fournie, y compris toute nouvelle ligne directrice et politique ministérielle, ainsi que les sujets importants pour les clients - Maintenir l'actualité des programmes d'études - Préparer un plan de recherche annuel pour établir la priorité et une orientation - Fournir des programmes dans les régions éloignées et mal desservies de l'Ontario - Utiliser la ligne d'assistance téléphonique pour fournir du soutien aux clients - Assurer le suivi de la prestation des services à l'aide d'indicateurs de rendement 	1	3	3	LOW	Adéquat	Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Essais pilotes en cours - Élargir l'apprentissage en ligne afin d'offrir plus d'options de formation aux clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Essais pilotes, analyses documentaires - Nouvelles options d'apprentissage en ligne - Nouvelles options d'apprentissage en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources consacrées aux essais pilotes - Ressources consacrées au développement de l'apprentissage en ligne - Plan de marketing pour étendre l'apprentissage en ligne à un public plus large 	Le Centre	<ul style="list-style-type: none"> - Essais pilotes : en cours - Développement de l'apprentissage en ligne : en cours - Plan de marketing : fin de l'exercice 	

OBJECTIF	IDENTIFICATION DES RISQUES				COTE DE RISQUE INITIALE			ÉVALUATION		GESTION DES MESURES D'ATTÉNUATION						
	ÉVÈNEMENT DE RISQUE	CAUSE DE RISQUE	IMPACT/CONSÉQUENCE	MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	L (1-5)	C (1-5)	SOMME	COTE DE RISQUE	PERTINENCE DES MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	MESURES PRISES	MESURES D'ATTÉNUATION SUPPLÉMENTAIRES	PRODUIT LIVRABLE	RESSOURCES REQUISES	RESPONSABLE DE LA TÂCHE	DATE LIMITE	DEPENDENCIES/ INTER-RELATIONSHIPS
Opérations : Offrir la formation nécessaire aux exploitants de réseaux d'aqueduc dans les collectivités des Premières Nations	Les exploitants de systèmes d'approvisionnement en eau des Premières Nations ne reçoivent pas la formation et l'information technique dont ils ont besoin	<ul style="list-style-type: none"> Les programmes de formation ne répondent pas aux besoins des clients des Premières Nations Manque d'établissement de relations avec les clients des Premières Nations 	<ul style="list-style-type: none"> Les exploitants de systèmes des Premières Nations peuvent ne pas être en mesure d'accéder à la formation pertinente, ce qui entraîne des vulnérabilités du système Diminution de la confiance du Ministère et des clients à l'égard du Centre Incidence négative sur la réputation du Centre et du gouvernement provincial Perte de confiance de la part des clients des Premières Nations 	<ul style="list-style-type: none"> Fournir la formation nécessaire aux opérateurs de réseaux d'eau dans les communautés des Premières Nations Adapter les programmes d'études pour tenir compte des besoins des clients dans les collectivités des Premières Nations Offrir de la formation dans des endroits qui minimisent les déplacements des participants Offrir une formation virtuelle pour répondre aux besoins des clients qui sont incapables de se déplacer Travailler avec les partenaires des Premières Nations et les organisations gouvernementales pour cerner les obstacles potentiels à la formation Continuer d'établir des relations avec les clients des Premières Nations pour établir la confiance 	2	2	4	LOW	Adéquat	Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'élaborer de nouveaux cours adaptés aux besoins des exploitants de réseaux d'eau dans les collectivités des Premières Nations Mettre à jour le site Web régulièrement avec des ressources et des informations propres aux réseaux d'eau dans les communautés des Premières Nations 	<ul style="list-style-type: none"> Un catalogue de cours élargi pour les exploitants de réseaux d'eau des Premières Nations Mises à jour sur le site Web 	<ul style="list-style-type: none"> Ressources pour l'élaboration de cours Ressources consacrées au maintien du site Web 	Le Centre	<ul style="list-style-type: none"> Nouveaux cours : en cours Site Web : en cours 	
Opérations : Fournir des services techniques sur place dans les communautés des Premières Nations	<ul style="list-style-type: none"> La demande de services dépasse la capacité et les ressources du Centre Le service ne répond pas adéquatement aux préoccupations 	<ul style="list-style-type: none"> Pas assez de ressources ou d'employés qualifiés pour fournir le service Les employés manquent d'expertise pour traiter pleinement les problèmes techniques, ce qui entraîne une augmentation de la responsabilité 	<ul style="list-style-type: none"> Mauvaise réputation si les demandes de service sont refusées ou si le travail est incomplet faute de ressources Perte de confiance de la part du ministère et des clients 	<ul style="list-style-type: none"> Essai du programme terminé Recherche sur la voix des clients terminée afin de s'assurer que les besoins des clients étaient satisfaits Diffuser largement les offres d'emploi et fournir une formation et une orientation obligatoires aux nouveaux employés afin de s'assurer que leurs qualifications sont adéquates 	2	4	8	MOYENNE	Adéquat	Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> Remplir des rapports d'étape résumant les progrès et l'incidence du programme Assurance-responsabilité accrue 	<ul style="list-style-type: none"> Rapports d'étape 	<ul style="list-style-type: none"> Ressources consacrées à la prestation du service et à l'analyse de l'incidence du programme 	Le Centre	<ul style="list-style-type: none"> Rapports d'étape : en cours 	
Opérations : Assurer la fiabilité des données et des systèmes informatiques	Défaillance des technologies de l'information	Défaillance du système due à un incendie, à un virus ou à une panne de courant prolongée	<ul style="list-style-type: none"> Les employés peuvent être incapables d'exécuter les fonctions de l'emploi Les clients peuvent ne pas être en mesure d'assister aux séances d'apprentissage en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer les systèmes de technologie de l'information par l'intermédiaire du spécialiste des technologies de l'information Protéger le serveur Web du trafic Internet avec un pare-feu dédié Sauvegarder les données du serveur Web sur un serveur distant physiquement sécurisé dans un autre centre de données afin que les données puissent être récupérées rapidement en cas de défaillance catastrophique Sauvegarder les fichiers, les dossiers et les courriels tous les soirs sur un périphérique de stockage local Utiliser un générateur de secours pendant les pannes de courant prolongées 	2	2	4	LOW	Robuste	Surveillance	Aucune	- S.O.	- S.O.	Le Centre	- S.O.	

OBJECTIF	IDENTIFICATION DES RISQUES			COTE DE RISQUE INITIALE			ÉVALUATION		GESTION DES MESURES D'ATTÉNUATION							
	ÉVÉNEMENT DE RISQUE	CAUSE DE RISQUE	IMPACT/CONSÉQUENCE	MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	L (1-5)	C (1-5)	SOMME	COTE DE RISQUE	PERTINENCE DES MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	MESURES PRISES	MESURES D'ATTÉNUATION SUPPLÉMENTAIRES	PRODUIT LIVRABLE	RESSOURCES REQUISES	RESPONSABLE DE LA TÂCHE	DATE LIMITE	DEPENDENCIES/ INTER-RELATIONSHIPS
Opérations : Assurer le respect des exigences en matière de protection de la vie privée, de sécurité et de tenue des dossiers, ainsi que de meilleures pratiques en matière de stockage des données, de communication en réseau et de conservation des dossiers	- Violation de données entraînant le non-respect des lois sur la confidentialité et la sécurité - Pratiques inadéquates de tenue de dossiers mettant en cause la conformité avec les lois sur la confidentialité	- Accès non autorisé aux données, aux informations personnelles ou financières - Vol ou perte d'appareils portables - Contrôle insuffisant des systèmes de technologie de l'information - Violation des politiques du Centre en matière de tenue de documents	- Le non-respect des lois sur la protection des renseignements personnels et la sécurité discréditerait le Centre et pourrait entraîner des litiges	- Examiner et mettre à jour annuellement la politique sur la tenue de dossiers, l'accès et la protection des renseignements personnels et offrir de la formation au personnel - Assurer la supervision experte des systèmes de technologie des technologies de l'information - Serveur Web/base de données sécurisé contenant des informations sur les clients dans une armoire verrouillée dans un centre de données de niveau 1. Seul le personnel inscrit peut accéder à l'armoire et est soumis à l'accès à la carte-clé et au lecteur d'empreintes digitales - Exiger une connexion cryptée sécurisée au serveur Web pour tous les formulaires Web auxquels les clients accèdent - Protéger le serveur Web du trafic Internet avec un pare-feu dédié - Transmettre toutes les informations de carte de crédit du client à un tiers spécialisé dans les transactions financières sécurisées - S'assurer que les renseignements financiers personnels des clients ne sont pas stockés sur le serveur Web du Centre - Restreindre l'accès à la base de données du Centre, qui comprend des renseignements sur l'inscription des participants - Mettre à jour les mots de passe des postes de travail et s'assurer qu'ils répondent aux exigences de longueur et de complexité - Exiger une protection par mot de passe pour tous les ordinateurs portables - Effacer les appareils mobiles à distance si nécessaire - Faire respecter l'accès par carte de sécurité au bureau du Centre - Examiner et mettre à jour annuellement la politique sur l'utilisation de l'intelligence artificielle générative et offrir de la formation au personnel	1	3	3	LOW	Robuste	Surveillance/ transfert	Aucune	- S.O.	- S.O.	Le Centre	- S.O.	
Opérations : Embaucher et maintenir en poste des employés et des instructeurs qui sont adéquatement qualifiés et formés	Des employés/instructeurs appropriés ne peuvent pas être embauchés et retenus, ou ils ne possèdent pas les qualifications, l'expérience ou la formation adéquates pour accomplir la mission du Centre	- Difficulté à recruter des employés ou des instructeurs qualifiés - Difficulté à retenir les employés en raison des ajustements liés au coût de la vie qui ne suivent pas le rythme de l'inflation, du gel des salaires et de l'élimination des modalités de télétravail, ce qui nuit à la flexibilité et à l'engagement des employés - Augmentation de la charge de travail pour les employés restants, menant à l'insatisfaction et à des démissions	- Le manque de compétences adéquates des employés peut nuire à la capacité d'exécuter les tâches et de fournir des services - Des employés ou des instructeurs mal qualifiés ou formés peuvent faire perdre confiance aux clients dans le Centre, ce qui peut réduire la demande de services - Dépenses liées au roulement du personnel et au recrutement pour pourvoir les postes vacants - Diminution de l'engagement des employés en raison du gel des salaires et de l'augmentation de la charge de travail	- Annoncer les possibilités d'emploi à un large public, embaucher au moyen d'un concours rigoureux et offrir une formation et une orientation obligatoires aux nouveaux employés, conformément aux normes de la fonction publique de l'Ontario - Exiger l'achèvement du programme obligatoire de formation des formateurs pour tous les instructeurs qui offrent une formation au nom du Centre - Fournir des conseils aux employés sur les pratiques et les procédures appropriées en matière de service à la clientèle - Suivre les classifications d'emploi, les salaires, les avantages sociaux et les autres rémunérations établis qui sont semblables à ceux établis pour les fonctionnaires employés en vertu de la partie III de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario - Suivre le processus de planification de la relève du Centre et échanger sur les cheminements de carrière avec tout le personnel	5	4	20	EXTRÊME	Inadéquat	Surveillance	- Accroître la communication avec le gouvernement concernant les conséquences potentielles associées au risque - Envisager des occasions de développement professionnel pour les employés	- Des échanges de suivi avec le gouvernement - Évaluations de la planification du rendement des employés et plans de perfectionnement professionnel	- Planification d'une communication régulière avec le gouvernement - Évaluations annuelles de la planification du rendement des employés	Le Centre	- Communication : en cours - Évaluations de la planification du rendement : Janvier 2026 - Développement professionnel : en cours	

OBJECTIF	IDENTIFICATION DES RISQUES				COTE DE RISQUE INITIALE				ÉVALUATION		GESTION DES MESURES D'ATTÉNUATION						
	ÉVÈNEMENT DE RISQUE	CAUSE DE RISQUE	IMPACT/CONSÉQUENCE	MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	L (1-5)	C (1-5)	SOMME	COTE DE RISQUE	PERTINENCE DES MESURES D'ATTÉNUATION EXISTANTES	MESURES PRISES	MESURES D'ATTÉNUATION SUPPLÉMENTAIRES	PRODUIT LIVRABLE	RESSOURCES REQUISES	RESPONSABLE DE LA TÂCHE	DATE LIMITE	DEPENDENCIES/ INTER-RELATIONSHIPS	
Opérations : Recruter et fidéliser des gestionnaires compétents et qualifiés	Il est impossible de recruter et de fidéliser les talents nécessaires en matière de gestion	<ul style="list-style-type: none"> – Difficultés à recruter et à fidéliser les gestionnaires – La rémunération des gestionnaires est inférieure à celle de la plupart des organismes comparables du secteur public au sens large – Les taux de rémunération ont été gelés pendant huit ans, pendant que le gouvernement travaille sur un plan de rémunération plus large pour le secteur parapublic – Compression salariale due au fait que certains employés sont rémunérés à des taux supérieurs à ceux de certains gestionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> – Le manque de talents qualifiés en gestion peut nuire à la prestation des programmes – L'incapacité à pourvoir des postes de direction peut faire perdre confiance au ministère, aux clients ou aux employés du Centre. – Dépenses liées au roulement du personnel et au recrutement pour pourvoir les postes vacants – Diminution de l'engagement de la direction en raison de la compression des salaires 	<ul style="list-style-type: none"> – Communiquer avec le gouvernement concernant l'état d'avancement du plan de rémunération du secteur parapublic – Examiner chaque année les pratiques en matière de rémunération afin d'assurer la conformité à la Loi sur l'équité salariale – Utiliser les parcours de progression de carrière pour illustrer aux employés les exigences nécessaires pour accéder à des postes de direction 	5	4	20	EXTRÊME	Inadéquat	Surveillance/ transfert	<ul style="list-style-type: none"> – Renforcer la communication avec le gouvernement concernant les conséquences potentielles liées à ce risque – Développement professionnel des employés qui pourraient potentiellement progresser vers des postes de direction 	<ul style="list-style-type: none"> – Communications de suivi avec le gouvernement 	<ul style="list-style-type: none"> – Planifier une communication régulière avec le gouvernement 	Ministère, Conseil du Trésor, Conseil de gestion du gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> – Communication : en cours – Développement professionnel : en cours 		
Opérations : Maintenir en poste le capital humain bien qualifié pour les postes techniques	Perte progressive d'expertise spécialisée et de connaissances institutionnelles au fil du temps, qui soutiennent la mise en œuvre des programmes couverts par le mandat du Centre.	<ul style="list-style-type: none"> – Pressions du marché du travail et contraintes opérationnelles, telles que le gel des effectifs et le gel de la rémunération, affectant la capacité du Centre à maintenir la continuité des compétences spécialisées au fil du temps. 	<ul style="list-style-type: none"> – Réduction des services principaux, incluant une capacité réduite pour les essais pilotes, la formation, les services de soutien sur place des Premières Nations et les services de ligne d'assistance téléphonique – En fin de compte, la sécurité de l'eau potable en Ontario est menacée si la prestation de la formation est affectée 	<ul style="list-style-type: none"> – Priorisation des services de base; recours à des enseignants sous contrat et à des partenariats stratégiques lorsque cela est approprié; expansion de la prestation de l'apprentissage en ligne; pratiques de documentation et de transfert de connaissances pour soutenir la résilience opérationnelle. 	5	4	20	EXTRÊME	Inadéquat	Surveillance/ transfert	<ul style="list-style-type: none"> – Renforcer la communication avec le gouvernement concernant les conséquences potentielles liées à ce risque – Présenter une analyse de rentabilisation pour lever le gel des effectifs – Présenter une analyse de rentabilisation pour lever le gel de la rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> – Communications de suivi avec le gouvernement 	<ul style="list-style-type: none"> – Planifier une communication régulière avec le gouvernement 	Ministère, Conseil du Trésor, Conseil de gestion du gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> – Communication : en cours 	<ul style="list-style-type: none"> – Communication: ongoing – Professional development: ongoing 	
Continuité : Fournir l'éducation, l'information et les conseils requis aux professionnels de l'eau	Les services de formation ou d'essais pilotes ne peuvent pas être fournis en raison de la hausse des coûts	<ul style="list-style-type: none"> – Ressources insuffisantes pour offrir les programmes requis en raison de l'inflation, paiements de transfert du gouvernement de l'Ontario qui ne suivent pas les programmes requis, et gel de l'embauche – La demande de formation ou d'essais pilotes dépasse la capacité du Centre à les fournir en raison de ressources statiques 	<ul style="list-style-type: none"> – Les professionnels de l'eau potable ne peuvent pas accéder à la formation ou à l'information dont ils ont besoin, ce qui entraîne des vulnérabilités du système – Perte de confiance des clients – Impact négatif sur la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> – Prioriser les projets d'essais pilotes pour soutenir les clients les plus vulnérables – Utiliser la ligne d'assistance téléphonique comme moyen de fournir un soutien rentable aux clients – Suivre le processus de déploiement de projets axé sur la valeur afin de prioriser le développement de nouveaux cours 	2	4	8	MOYENNE	Adéquat	Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> – Élargir l'apprentissage en ligne pour offrir plus d'options de formation aux clients – Étudier de nouvelles sources de revenus qui pourraient contribuer aux programmes de formation et d'essais pilotes 	<ul style="list-style-type: none"> – Communication continue avec le ministère concernant les ressources requises – Nouvelles options d'apprentissage en ligne – Une disponibilité plus large du marché de l'apprentissage en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> – Plan marketing visant à étendre l'apprentissage en ligne à un public plus large 	Le Centre	<ul style="list-style-type: none"> – Communication : en cours – Plan de marketing : fin de l'exercice 		
Continuité : Offrir des programmes pour répondre aux besoins des clients	Interruption de service ayant une incidence sur l'exécution du programme	<ul style="list-style-type: none"> – Fermeture de l'installation en raison d'une catastrophe naturelle, d'un incendie, d'un rejet de matières dangereuses, d'une pandémie ou d'une panne de courant prolongée 	<ul style="list-style-type: none"> – Les employés peuvent être incapables d'exécuter leurs tâches, ce qui entraîne une perte de confiance du Ministère, des clients et du public – Les clients peuvent ne pas être en mesure d'assister à des séances de formation en personne 	<ul style="list-style-type: none"> – Exécuter la stratégie d'intervention décrite dans le plan de continuité des opérations – Utiliser un générateur de secours pour fournir de l'électricité pendant les pannes de courant prolongées 	1	3	3	LOW	Adéquat	Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> – Élargir le programme d'apprentissage en ligne afin d'offrir plus d'options de formation hors site aux clients 	<ul style="list-style-type: none"> – Nouvelles options d'apprentissage en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> – Suivre le processus de déploiement de projets axé sur la valeur pour guider le développement de nouvelles options de formation 	Le Centre	<ul style="list-style-type: none"> – Déploiement de projets axé sur la valeur : en cours 		

Annexe B : Lettre d'instructions du ministre

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.: 416-314-8790

777, rue Bay, 5^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2J3
Tél. : 416.314.8790

357-2025-2315

Mardi 7 octobre 2025

Conseil d'administration et Brian Bates
Directeur général, Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau
Courriel : bbates@wcbc.ca

Mesdames et Messieurs les membres du Conseil d'administration, Monsieur Brian Bates,

J'ai le plaisir de vous faire part des priorités de notre gouvernement pour 2026-2027 à l'égard du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau.

Les organismes font partie du gouvernement et doivent agir dans l'intérêt supérieur de la population de l'Ontario. Dans un contexte d'incertitude économique, les organismes jouent un rôle essentiel pour soutenir notre engagement à Protéger l'Ontario, en améliorant la prestation des services, en stimulant l'innovation et en assurant une gestion responsable des ressources publiques, tout en respectant les politiques et les directives du gouvernement.

Conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, les organismes doivent aligner leurs buts, leurs objectifs et leur orientation stratégique sur les priorités de notre gouvernement. À titre de président, vous êtes responsable de veiller à ce que le Plan d'activités du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau présente clairement de quelle manière l'organisme respectera ces attentes.

Les progrès et les réalisations doivent être présentés dans votre rapport annuel, et la conformité à ces exigences fera l'objet d'un suivi et d'un rapport annuel au Conseil du Trésor et au Conseil de gestion du gouvernement.

La présente lettre expose mes attentes pour 2026-2027, en mettant l'accent sur la manière dont le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau contribuera à la protection de l'Ontario, en améliorant ses services, en stimulant l'innovation et en optimisant l'utilisation de ses ressources.

Protéger l'Ontario

1. Élargir les partenariats nationaux au Canada afin de favoriser le développement des chaînes d'approvisionnement et des perspectives économiques partout au pays et de renforcer la résilience économique, particulièrement dans un contexte de menaces tarifaires persistantes des

États-Unis et d'incertitude économique.

2. S'approvisionner auprès d'entreprises ontariennes et canadiennes chaque fois que cela est possible.
3. Offrir un allègement économique aux familles, aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario en gelant les droits et les tarifs gouvernementaux, sauf approbation du ministre responsable.

Conseil d'administration et Brian Bates
Page 2.

Offrir de meilleurs services

4. Mettre l'accent sur une expérience client axée sur l'utilisateur, en simplifiant les interactions, en améliorant la satisfaction et en élargissant et en optimisant les services numériques.
5. Déterminer des occasions d'accroître l'efficacité, d'améliorer les services, de stimuler l'innovation et de réaliser des économies pour la population de l'Ontario, notamment grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle et d'autres technologies de pointe.
6. Réduire la lourdeur administrative en appliquant des méthodes allégées ou d'autres approches afin d'accroître l'efficacité opérationnelle.

Stimuler l'innovation et optimiser l'utilisation des ressources

7. Trouver des solutions novatrices pour utiliser efficacement les ressources publiques et réaliser le mandat de l'organisme tout en respectant son enveloppe financière, grâce à des rapports financiers exacts, à des contrôles internes efficaces et à des pratiques proactives de gestion de la fraude.
8. Gérer les effectifs de l'organisme de manière responsable afin de stabiliser les dépenses et de préserver la viabilité financière à long terme en :
 - o respectant strictement les paramètres de contrôle des embauches, notamment en cessant le recrutement pour les postes non essentiels aux activités et sans interaction avec le public, y compris le recours à des consultants
 - o fonctionnant selon un effectif maximal défini (y compris les consultants)
 - o assurant la conformité avec la *Loi sur la rémunération des cadres du secteur parapublic*
 - o améliorant la productivité et l'efficacité grâce à l'utilisation de la technologie lorsque cela est possible

9. Élaborer une politique relative à l'étendue des responsabilités qui tient compte des différents volets d'activité de l'organisme et établit des seuils minimaux, puis la soumettre au ministre pour approbation d'ici le 31 mars 2026.
10. Fournir au ministre responsable, d'ici le 1^{er} octobre 2025, la politique, la ligne directrice ou la directive modifiée en matière de ressources humaines conforme à la norme de présence au bureau de la fonction publique de l'Ontario (quatre [4] jours par semaine à compter du 20 octobre 2025 et cinq [5] jours par semaine à compter du 5 janvier 2026), et collaborer avec le ministère de tutelle pour résoudre toute contrainte liée aux locaux.