



Plan d'activités du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020

Table des matières

Résumé.....	3
Mission et vision.....	4
Objets.....	4
Orientations stratégiques	5
Aperçu des activités et programmes actuels et futurs	8
Ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs	12
Identification des risques, évaluation et stratégies d'atténuation.....	13
Analyse environnementale	22
Mesures de rendement	24
Initiatives auxquelles des tiers ont participé	26
Plan de mise en œuvre	28
Plan de marketing et de sensibilisation	29

Résumé

Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau (« 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 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 et de l'Action en matière de changement climatique (« ministre »), à la Directive concernant les organismes et les nominations et à d'autres directives gouvernementales applicables. Le Centre exerce ses activités dans une installation qui sert de plate-forme pour l'enseignement, la formation, la communication de renseignements et de conseils aux propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable à travers la province.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le Centre a continué de réaliser les objets identifiés dans le Règlement de l'Ontario 304/04 et a atteint divers buts. La formation spécialisée, notamment les ateliers et événements pratiques, et la formation obligatoire exigée par le ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique (Ministère), ont été créées, administrées et dispensées à travers l'Ontario. Depuis sa création, le Centre a formé à plus de 67 000 participants.

Des objectifs importants ont été fixés pour les exercices 2017 à 2020. Conformément au nouveau plan d'élaboration des programmes, le Centre continuera d'offrir un enseignement et des formations tout en améliorant des normes de qualité, ainsi qu'un plus grand nombre de formations pratiques chaque année. L'enseignement et la formation porteront principalement sur les réseaux d'eau potable éloignés, petits et les plus vulnérables. Une analyse des lacunes a été utilisée pour déterminer les sujets de nouveaux cours ainsi que les formats de formation appropriés et les priorités en matière d'élaboration des cours. Le Centre développera des processus standardisés pour la création, la révision et l'actualisation de la formation, et fera des recherches sur des nouvelles méthodes de prestation de la formation.

Les démonstrations sur les technologies de l'eau potable se poursuivront dans l'installation de démonstration technologique, et des fiches techniques, des publications à comité de lecture, des présentations et des résultats d'essais pilotes seront publiés sur le site Web du Centre et communiqués lors de conférences. Le Centre continuera d'évaluer l'expansion des services de soutien aux clients grâce au développement d'un centre d'échange d'informations en ligne. Les programmes du Centre continueront d'offrir un enseignement, une formation, des informations et des conseils aux propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable et au public.

Le plan d'activités expose l'orientation future du Centre et illustre sa polarisation sur l'amélioration continue. Le plan d'activités met en lumière l'engagement du Centre à l'égard de l'enseignement et du soutien des propriétaires, des exploitants et des organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable qui affrontent les risques auxquels sont exposés leurs réseaux dans le but de protéger l'eau potable de l'Ontario.

Mission et vision

Durant 2015-2016, le Centre a entrepris un projet de planification stratégique pour examiner l'orientation des programmes et mettre en œuvre un nouveau plan stratégique. Le Centre a adopté une approche collaborative pour développer le nouveau plan stratégique, en effectuant notamment une consultation approfondie des clients qui s'est déroulée dans cinq endroits à travers la province. La consultation des clients a permis d'obtenir une rétroaction de la part des propriétaires, exploitants, organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable, des propriétaires et exploitants de réseaux d'eau potable des Premières Nations, des inspecteurs, des responsables de la réglementation et des représentants du ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique. Le sujet principal de la consultation des clients était les vulnérabilités des réseaux d'eau potable.

La mission et la vision suivante ont été élaborées dans le cadre du projet de planification stratégique :

Mission : Le Centre a pour mission d'instruire et d'aider ses clients lorsque leurs réseaux d'eau sont exposés à des risques, afin de préserver la qualité de l'eau potable en Ontario.

Vision : Organisme connu pour son approche innovatrice et pratique en matière d'acquisition de connaissances et de capacités pour ceux qui sont responsables des réseaux d'eau, tout particulièrement dans le domaine des vulnérabilités de ces réseaux.

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, exploitants et 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, exploitants et 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, et
 - 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 a mis en œuvre un nouveau plan stratégique qui a été élaboré en 2015–2016. Ce plan stratégique a une incidence sur la façon dont le Centre fonctionnera dans l'avenir, le champ potentiel de ses activités et la manière selon laquelle il servira ses clients. Les thèmes du plan stratégique incluent :

- se pencher sur les vulnérabilités des réseaux d'eau potable;
- moderniser les approches et les méthodologies de formation et d'apprentissage;
- mettre en adéquation les structures organisationnelles, les fonctions et les processus pour assurer le soutien des priorités stratégiques;
- améliorer les principes et la culture d'entreprise; et
- mesurer les réalisations stratégiques.

Au cours des trois prochaines années, le Centre mettra en œuvre des éléments du plan stratégique (sous réserve de l'achèvement de la révision du mandat) pour offrir et élargir des programmes pertinents et pour appuyer les objectifs et les buts du gouvernement de l'Ontario en matière d'eau potable. Ces projets sont notamment les suivants :

- accroissement de l'investissement dans les programmes pour tenir compte des risques identifiés et des réactions des organismes de réglementation et des clients;
- mise en œuvre de nouvelles méthodes d'apprentissage;
- accroissement de l'investissement dans la démonstration technologique pour tenir compte des risques identifiés et des réactions des organismes de réglementation et des clients;
- renforcement du soutien aux clients grâce à la ligne d'assistance téléphonique, aux essais pilotes et au centre d'échange d'informations; et
- plus grande attention portée au règlement de l'Ontario 319/08 en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* et aux clients autochtones.

1. Enseignement et formation

Le Centre continuera d'élaborer, d'administrer et de dispenser les cours obligatoires du Ministère exigés pour la certification des exploitants de réseaux d'eau potable, ainsi que des formations spécialisées qui donnent droit aux crédits d'éducation permanente nécessaires pour le renouvellement du certificat. Des formations spécialisées sur les réseaux d'eau potable vulnérables destinées aux décideurs peuvent aussi être créées. La formation du Centre aide les propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable à travers l'Ontario en fournissant des renseignements techniques, scientifiques et réglementaires liés à l'eau potable.

Dans le cadre du plan stratégique, le Centre se concentrera sur les besoins des réseaux d'eau potable vulnérables. Une liste des vulnérabilités de ces systèmes a été compilée et les programmes du Centre ont été examinés afin que l'on puisse identifier des lacunes. Les programmes de formation seront examinés afin que l'on puisse éliminer les lacunes identifiées. On consultera les intéressés au cours du processus afin de s'assurer que les programmes répondent à leurs besoins en ce qui a trait à l'enseignement, aux outils de formation et à la prestation.

Des efforts seront déployés pour moderniser les approches et les méthodologies de formation du Centre. Le Centre créera un processus standardisé afin que l'approche soit adaptée au processus de création et de révision de la formation. Des recherches seront entreprises pour optimiser les méthodes et les outils de prestation de la formation. Les commentaires des clients feront partie intégrante du processus.

Le comité consultatif sur la formation du Centre continuera d'apporter une contribution aux programmes d'enseignement et de formation. Le comité conseille le Centre et examine le plan de formation annuel, notamment les priorités et les orientations en matière de formation pour la création de nouveaux cours. Le comité se compose de spécialistes de l'eau potable possédant de nombreuses années d'expérience qui offrent bénévolement leur temps et leur expertise.

2. Informations et conseils

L'installation de démonstration technologique du Centre comporte des réseaux de traitement de l'eau potable classiques et avancés, des instruments de contrôle et de surveillance, un réseau de distribution et de nombreux autres équipements utilisés pour le traitement et la distribution de l'eau potable. Le Centre continuera d'utiliser l'installation pour faire des démonstrations de technologies de traitement de l'eau et communiquer des renseignements et des conseils techniques et scientifiques aux propriétaires, exploitants, organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable et au public durant des visites.

Le Centre continuera d'effectuer des essais pilotes pour combler des lacunes dans le traitement, la technologie et les exigences opérationnelles nécessaires pour s'assurer que l'eau potable est saine. Les résultats pourront éventuellement servir à améliorer des formations existantes, contribuer à la création de nouveaux cours ou être communiqués durant des conférences et dans des articles de publications pertinentes.

Des publications et des fiches techniques seront produites et publiées sur le site Web du Centre dans le but de récapituler des informations techniques et d'améliorer les transferts de connaissances. Des fiches techniques seront élaborées suite à des analyses documentaires et des essais pilotes et traiteront de sujets sélectionnés et classés par ordre de priorité en concertation avec le comité consultatif sur la recherche.

Le Centre continuera d'analyser l'expansion des services de soutien offert aux clients grâce à la création d'un centre d'échange d'informations. La bibliothèque de référence contient des informations autorisées par le personnel du Centre qui sont destinées aux exploitants, propriétaires et organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable en Ontario.

Le Centre continuera de répondre aux appels techniques de clients et du public par l'entremise d'un personnel bien informé. Les détails des appels techniques reçus sont consignés dans une feuille de calcul de suivi du service d'assistance technique.

3. Commandite de recherches

Le Centre continuera d'évaluer des lacunes et des besoins dans la recherche, afin d'assurer et de maintenir la salubrité de l'eau potable et pourra conseiller le ministre sur l'ordre de priorité des recherches. Le comité consultatif sur la recherche du Centre, qui est composé de volontaires offrant leur temps et leur expertise dans le domaine de l'eau potable, joue un rôle important dans ce programme. Il examine le plan de recherche annuel du Centre et donne des conseils sur l'ordre de priorité des recherches dans le secteur de l'eau potable en Ontario. Le Centre est prêt à prendre des mesures suite aux directives du ministre et peut offrir des subventions pour des recherches de haute priorité sur l'eau potable liées à ses objets.

Aperçu des activités et programmes actuels et futurs

1. Enseignement et formation

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 :

- Le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable donne aux nouveaux exploitants une connaissance de base des caractéristiques et des pathogènes de l'eau, des processus de traitement et de distribution, et des règlements régissant la qualité de l'eau. Ce cours complète la formation en milieu de travail que les nouveaux exploitants reçoivent de la part de leurs employeurs.
- Le cours Diligence dans l'exploitation des réseaux d'eau potable est le cours obligatoire pour le renouvellement du certificat que le Centre offre depuis le 1^{er} janvier 2015. Le Centre va produire la version suivante du cours obligatoire pour le renouvellement du certificat, qui sera en vigueur de janvier 2018 à décembre 2020.
- Le cours Fonctionnement des petits réseaux d'eau potable satisfait aux exigences auxquelles doit satisfaire une personne formée, qui ont été établies dans le Règlement de l'Ontario 170/03 pris en application de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*.

Formation spécialisée

Pour répondre aux besoins des exploitants en matière d'éducation permanente, le Centre continuera d'organiser des événements et des formations reconnues, notamment :

- Le cours Degré de diligence prévu par la *Loi sur la salubrité de l'eau potable*, qui est spécialement destiné aux preneurs de décisions et aux conseillers municipaux des municipalités ayant leurs propres réseaux d'eau potable.
- Le cours Formation pratique pour les propriétaires et exploitants de petits réseaux d'eau potable, qui vise les petits réseaux d'eau potable réglementés en vertu du Règlement de l'Ontario 170/03 pris en application de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, ou du Règlement de l'Ontario 319/08 pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.
- Le cours Notions de base pour les petits réseaux d'eau potable.
- L'atelier annuel sur les petits réseaux, qui propose des modules de formation pratique sur l'exploitation et l'entretien des petits réseaux d'eau potable, et est destiné aux propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation.
- Un événement Maintenancefest annuel se déroule à Walkerton, afin de maximiser l'accès à l'installation de démonstration technologique et d'améliorer les compétences pratiques des participants grâce à divers modules de formation. 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. Des événements régionaux Maintenancefest peuvent aussi être organisés sur demande.

- Aide en nature aux étudiants de 16 collèges de l'Ontario qui ont conclu des ententes avec le Ministère pour la prestation du cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable dans le cadre de leur programme d'études. Cette aide permettra aux étudiants d'accéder à la formation pratique de l'installation de démonstration technologique. La formation peut être offerte à d'autres établissements postsecondaires intéressés.

Des nouveaux programmes de formation peuvent aussi être créés, par exemple un programme de formation avancée pour les exploitants de réseaux d'eau potable, une formation pour les décideurs et une formation personnalisée pour les réseaux d'eau potable vulnérables. Un ensemble de vulnérabilités en rapport avec ces réseaux sera déterminé, et des programmes seront modifiés ou créés pour combler les lacunes identifiées. L'orientation des nouveaux programmes de formation sera déterminée par évaluation de renseignements provenant de sources multiples, notamment d'instructeurs experts en la matière, de comités et d'associations du secteur de l'eau potable, d'étudiants et de membres du corps professoral de collèges et d'universités, d'agents d'application et de coordinateurs municipaux de la formation, d'évaluations des cours, de résultats d'essais pilotes et de revues de littérature, du Ministère et d'employés du Centre.

Le Centre modernisera aussi les approches et les méthodologies de formation. Un processus sera créé pour assurer une approche cohérente visant les procédures de création, de révision et d'actualisation de la formation. Des méthodes et des outils nouveaux de prestation de la formation seront documentés, et des possibilités d'apprentissage électronique et de formation en classe virtuelle seront étudiées. L'apprentissage électronique peut accroître la satisfaction des clients grâce à la flexibilité des lieux et des heures d'apprentissage, ce qui peut se traduire par des économies grâce à l'élimination des coûts de déplacement et la réduction des interruptions de leur horaire de travail; toutefois, il ne constitue pas toujours la méthode d'enseignement la plus efficace pour tous les apprenants ou sujets.

Formation pour les Premières Nations

Le Centre offrira des possibilités de formation supplémentaire aux exploitants autochtones grâce à un effort collaboratif avec des organismes des Premières Nations. Le Centre est en train de négocier un protocole d'entente avec des partenaires des Premières Nations afin d'offrir des formations à des exploitants autochtones et au leadership des Premières Nations à partir de 2017. En association avec le Ministère et des organismes de formation des Premières Nations, le Centre offrira gratuitement le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable, et assumera toutes les dépenses associées des participants des communautés des Premières Nations assistant à la formation. Ces possibilités de formation seront offertes, dans la mesure du possible, en des endroits où la distance des déplacements des exploitants autochtones sera minimisée, et les instructeurs seront eux-mêmes autochtones ou auront une vaste expérience dans la formation d'exploitants autochtones. La prestation de la formation sera personnalisée pour tenir compte des besoins d'apprentissage des participants, et le contenu pourra être modifié pour être plus étroitement adapté à l'expérience des exploitants des communautés des Premières Nations. Ce partenariat aidera à créer une capacité de formation à long terme dans des organismes autochtones.

Une aide supplémentaire, notamment un accès à la ligne d'assistance téléphonique du Centre, au centre d'échange d'informations et au service d'essais pilotes, peut être offerte aux exploitants dans le but de renforcer les capacités dans les communautés des Premières Nations. Le Centre continuera de participer et de contribuer au mandat de l'Ontario en ce qui a trait à la collaboration avec

les communautés des Premières Nations et le gouvernement fédéral, afin d'améliorer l'eau potable dans les réserves.

2. Informations et conseils

Le Centre continuera d'utiliser l'installation de démonstration technologique pour donner des démonstrations de technologies de l'eau potable aux propriétaires, aux exploitants, aux organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable, ainsi qu'au public, grâce à des formations pratiques. Des nouvelles technologies peuvent être ajoutées à mesure de leur disponibilité et de leur adoption par des installations de réseau d'eau potable. Le Centre a élaboré un plan directeur des démonstrations technologiques pour tenir compte des commentaires des clients et combler des lacunes identifiées par une analyse des lacunes basée sur les risques en utilisant l'inventaire des vulnérabilités qu'il a établi. Suite à ce plan directeur, le Centre se procurera une installation pilote d'échanges d'ions et divers instruments de laboratoire et en ligne, tel qu'un spectrophotomètre et des appareils de mesure en ligne à paramètres multiples (pH-mètre, conductivimètre et appareils de mesure de l'oxygène).

Le Centre effectuera des revues de littérature et des essais pilotes pour combler des lacunes dans l'information concernant le traitement, la technologie et les exigences opérationnelles nécessaires pour s'assurer que l'eau potable est saine. Des essais pilotes peuvent être conduits suite à des demandes de renseignements de clients ou pour résoudre des lacunes identifiées, principalement pour les problèmes auxquels sont confrontés les réseaux d'eau potable des Premières Nations et de petite taille. Le Centre classera par ordre de priorité les essais pilotes en se fondant sur le risque pour étudier les vulnérabilités des réseaux d'eau potable. Une fois ces essais terminés, des rapports complets seront préparés, et les résultats pourront être utilisés pour améliorer la formation existante et contribuer à l'élaboration de nouveaux cours. Des informations peuvent aussi être publiées dans des articles et des comptes rendus de conférence de publications pertinentes traitant du domaine de l'eau. On s'assure ainsi qu'elles sont communiquées aux exploitants et aux preneurs de décisions qui supervisent les réseaux d'eau potable en Ontario.

Des clients ont déterminé le besoin de se pencher sur le niveau élevé de matières organiques naturelles détectées dans des sources d'eau brute du Nord de l'Ontario. Pour cette raison, le Centre élaborera une base de connaissances sur l'élimination des matières organiques naturelles dans le Nord de l'Ontario. Ce projet d'une durée de deux ans comprendra des essais au banc et à l'échelle pilote dans des sites sélectionnés du Nord de l'Ontario. Des études de cas pertinentes seront effectuées pour aider des réseaux d'eau potable ayant des niveaux élevés de matières organiques naturelles dans l'eau. Les résultats de ce projet seront aussi largement disséminés au moyen de présentations dans des conférences, de publications et, dans la mesure du possible, par incorporation dans des matériels de formation.

Le Centre continuera d'étudiera la création de services de centres d'échange d'informations, notamment une assistance téléphonique étendue et une bibliothèque de référence en ligne. Une version pilote de la bibliothèque de référence est en cours d'évaluation afin que l'on puisse déterminer l'utilité future projet et la quantité de temps que le personnel devra consacrer à cette ressource. La bibliothèque de référence contiendra des fiches techniques produites à l'interne qui récapitulent des informations techniques et ont pour but d'améliorer les capacités de transfert de connaissances du Centre. Les fiches techniques traitent de sujets pertinents sélectionnés et classés par ordre de priorité en concertation avec le comité consultatif sur la recherche.

3. Commandite de recherches

Le comité consultatif sur la recherche du Centre se réunit trimestriellement pour donner des conseils au Centre sur l'ordre de priorité des recherches sur l'eau potable en Ontario. Les membres du comité consultatif sur la recherche ont été sélectionnés par examen de demandes reçues en réponse à des appels diffusés en 2011, 2014 et 2015. Le groupe examinera le plan de recherche annuel du Centre, qui identifie l'ordre de priorité des recherches nécessaires pour que l'eau potable soit et reste saine, fournit des rapports de situation sur les essais pilotes en cours du Centre et suggère des améliorations qui méritent d'être prises en considération par le Centre. Le Centre continuera d'évaluer les besoins et les lacunes dans la recherche concernant la salubrité de l'eau potable et pourra conseiller le ministre au sujet de l'ordre de priorité des recherches.

Le Centre continuera de travailler avec des établissements postsecondaires pour aider les étudiants diplômés et les boursiers de recherches postdoctorales en leur offrant un accès à l'installation de démonstration technologique, ce qui a en plus pour effet d'exposer le Centre à des projets de recherche. Le Centre peut aussi offrir des subventions pour la recherche dans des domaines liés à ses objets et il continue de commanditer les projets de recherche suivants :

- *RES'EAU WaterNET — Phase II.* Le réseau de recherche RES'EAU WaterNET est un programme visant exclusivement le développement de solutions économiques et novatrices ayant pour but de fournir de l'eau potable à des collectivités petites, rurales et des Premières Nations. Le Centre soutient RES'EAU WaterNET, qui entreprend la seconde phase d'un projet traitant de questions importantes auxquelles sont confrontés les propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation de petits réseaux d'eau potable.
- *Chaire de recherche industrielle en traitement de l'eau du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie (CRSNG).* Le Centre apporte son soutien à la chaire de recherche industrielle en traitement de l'eau du CRSNG et aux chercheurs de l'Université de l'Ontario dans un domaine de recherche lié à l'élaboration de stratégies de lutte contre les cyanotoxines. La recherche porte sur la validation des méthodes de détection des cyanotoxines et l'effet de divers types de charbon actif sur leur élimination.

Ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs

Le Centre dépend du financement régulier du gouvernement de l'Ontario pour la prestation de ses programmes et services. Bien que les contrôles internes du Centre continuent de réguler les dépenses générales, les revenus provenant des inscriptions à la formation ne sont pas suffisants pour la récupération du total des coûts de fonctionnement.

Le Centre attache une importance particulière au soutien des réseaux d'eau potable vulnérables, qui sont souvent les plus coûteux à servir. 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. Certains fournisseurs de formation ne sont pas intéressés à donner une formation à ces exploitants en raison des coûts associés. Le Centre a besoin d'une aide financière du gouvernement de l'Ontario pour s'assurer que ces programmes soutiennent les réseaux d'eau potable les plus vulnérables à travers la province.

Un autre aspect des objets du Centre est la capacité de commanditer des recherches de haute priorité sur l'eau potable. Le Centre évalue des lacunes et des besoins dans la recherche, et peut conseiller le ministre sur l'ordre de priorité des recherches. Le financement reçu du gouvernement de l'Ontario permet au Centre de financer des projets de recherche sur ce qu'il faut faire pour obtenir et maintenir la salubrité de l'eau potable. Il permet aussi au Centre d'agir conformément à l'orientation énoncée par le ministre si cela est exigé.

Le financement du gouvernement de l'Ontario permet au Centre d'installer des nouveaux moyens technologiques dans l'installation de démonstration technologique à mesure qu'ils deviennent disponibles et sont adoptés par des installations de traitement de l'eau potable. Grâce à l'installation de démonstration technologique, le Centre offre des possibilités d'enseignement et de formation uniques en leur genre aux propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable. L'installation permet au Centre de faire la démonstration de technologies de pointe de traitement de l'eau potable et d'effectuer des essais pilotes.

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. Le Centre a évalué chaque risque potentiel comme étant un risque faible.

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respons able de la mesure d'atténa tion	
Stratégique	Le Centre fonctionne en adéquation avec les objectifs légiférés et l'orientation du ministre.	<p>Le Centre a mal compris ses objets et (ou) une orientation qui lui a été communiquée.</p> <p>Compétence insuffisance des employés pour agir suite à une orientation du ministre.</p>	Le ministre peut prendre officiellement des mesures qui peuvent 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 prépare un plan d'activités annuel qui est en adéquation avec les objectifs légiférés. Le conseil d'administration approuve le plan d'activités final qui est présenté au ministre. Le conseil d'administration procède régulièrement à l'examen des orientations stratégiques du Centre.</p> <p>Conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, le Centre prépare et présente un rapport annuel, qui rend compte des objectifs énoncés dans le plan d'activités.</p> <p>Le directeur général du Centre et le directeur de la Direction de la planification des activités et du budget du Ministère se rencontrent trimestriellement.</p> <p>Des employés du Centre et des employés du Ministère communiquent régulièrement.</p> <p>Des employés du Centre suivent une formation donnée par le Ministère.</p>	Actuelle	Le Centre et le Ministère	Faible

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respons able de la mesure d'atténu ation	
Stratégique	Conserver la confiance du public.	<p>Communications déroutantes et insuffisantes avec les intéressés.</p> <p>Les actions d'une personne ou l'expérience négative d'une personne causée par un employé du Centre peuvent avoir une incidence sur la perception que le public a du Centre. La perte de la confiance du public peut avoir des conséquences négatives sur la demande de services du Centre.</p>	<p>Le Centre peut perdre la confiance de ses clients, et il peut en résulter une diminution de la demande de formation spécialisée.</p> <p>Toute perte de confiance du public peut avoir une incidence négative durable sur la réputation du Centre.</p>	<p>Le Centre se conforme aux lignes directrices du protocole de communications du protocole d'entente. Le Centre continue d'entretenir des relations avec ses clients. Le Ministère procède à l'examen du plan de marketing et de sensibilisation du Centre.</p> <p>Le Centre actualise son site Web avec des renseignements pertinents et y publie son rapport annuel et son plan d'activités.</p> <p>Les comités consultatifs sur la formation et la recherche constituent un niveau supplémentaire d'interaction avec les intéressés.</p> <p>Le Centre donne des recommandations aux employés concernant les procédures et pratiques appropriées des services aux clients.</p> <p>Tous les instructeurs suivent le programme obligatoire de formation du formateur du Centre.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respons able de la mesure d'atténu ation	
Reddition des comptes et gouvernance	Se conformer 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>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>Insuffisance des ressources pour assurer la conformité.</p> <p>Conseils inadéquats concernant ce qu'il faut faire pour se conformer.</p> <p>Non-conformité par choix.</p>	<p>Le Centre risque de perdre la confiance du Ministère, des intéressés, du public et des employés.</p> <p>Frais de justice.</p> <p>Réputation négative durable.</p> <p>Changements dans la direction et le conseil d'administration.</p>	<p>Les directives applicables sont examinées régulièrement et sont mises à la disposition des employés. Le Ministère apporte au besoin des éclaircissements.</p> <p>Le Centre a un guide de l'employé, un guide sur la santé et la sécurité et un plan de continuité des activités.</p> <p>Le Centre a une délégation de pouvoirs financiers qui stipule des limites d'autorisation.</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 conseiller juridique du ministère du Procureur général sert le Centre.</p> <p>Un tiers vérifie les états financiers du Centre chaque année.</p> <p>Le Ministère peut demander en tout temps un audit du Centre, et les activités du Centre sont examinées au moins une fois tous les trois ans.</p>	Actuelle	Le Centre et le Ministère	Faible

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Responsable de la mesure d'atténuation	
Opérationnel	Répondre aux besoins des clients.	<p>Manque de capacité technique ou d'expertise pour la formation des employés et des instructeurs du Centre entraînant la diffusion d'informations et de conseils inexacts.</p> <p>Programmes qui ne sont pas mis à jour avec des informations nouvelles pertinentes.</p> <p>Demande accrue de formes différentes de prestation de la formation, p. ex. apprentissage électronique.</p> <p>Le Centre ne réalise pas ses objets.</p>	<p>Le Centre risque de perdre la confiance des clients, du public et des intéressés, et il peut en résulter une diminution de la demande de services.</p> <p>Incidences négatives sur la relation avec le Ministère.</p>	<p>Le Centre fait le suivi d'indicateurs de rendement pour contrôler la prestation des services.</p> <p>Un programme d'assurance de la qualité garantit un niveau constamment élevé pour le contenu, la méthodologie et la méthode d'enseignement dans les programmes du Centre. Ce programme comprend la collecte de commentaires des clients, et exige de la part des instructeurs qu'ils suivent un programme obligatoire de formation du formateur.</p> <p>Le comité consultatif sur la formation examine le plan de formation annuel, et le comité consultatif sur la recherche examine le plan de recherche annuel.</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>Le Centre a consulté ses clients et effectuera un examen complet des programmes pour s'assurer que des sujets pertinents sont traités, notamment le changement climatique, des nouvelles politiques et lignes directrices du Ministère, ainsi que des sujets présentant une importance pour les exploitants des petits réseaux d'eau potable réglementés en vertu du Règlement de l'Ontario 319/08 pris en application de la <i>Loi sur la protection et la promotion de la santé</i>.</p> <p>Des équipes d'employés du Centre s'occuperont de gérer la mise en œuvre d'essais pilotes et de services de centre d'échange d'informations étendus semblables à des programmes actuellement offerts. Le Centre s'appuiera sur son expérience pour offrir des services semblables. Le Centre rendra régulièrement compte des services étendus au conseil d'administration.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

				Le Centre continue d'étudier la possibilité d'offrir des programmes d'apprentissage électronique.			
--	--	--	--	---	--	--	--

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respons able de la mesure d'atténua tion	
Opérationnel	Répondre aux besoins des clients des Premières Nations.	Défis pour les Premières Nations en ce qui a trait à l'eau potable.	Manque de progrès dans l'amélioration de l'eau potable dans les communautés des Premières Nations.	<p>Le Centre établira des partenariats et contribuera au financement pour travailler en concertation avec les partenaires du gouvernement fédéral, du gouvernement provincial et des Premières Nations, afin de créer des nouveaux programmes.</p> <p>Le Centre continuera d'offrir de la formation dans des zones éloignées et mal desservies de la province.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respons able de la mesure d'atténua tion	
Main-d'œuvre	Engager et conserver des employés et des instructeurs expérimentés et adéquatement formés.	Les employés et les instructeurs du Centre ne sont peut-être pas adéquatement formés.	Une pénurie d'employés formés et adéquatement qualifiés peut compromettre la capacité du Centre de remplir ses fonctions et de fournir des services.	<p>Le Centre annonce les offres d'emploi auprès d'un vaste public, engage ses employés suite à des concours rigoureux et leur donne une formation et une initiation obligatoires.</p> <p>Le Centre est attaché au perfectionnement professionnel et considère les possibilités de tout apprentissage continu pertinent, notamment la formation de la fonction publique de l'Ontario, concurremment avec les examens et la planification du rendement des employés.</p> <p>Le Centre a défini des classifications pour les postes, les salaires, les avantages et d'autres rémunérations qui sont semblables à celles établies pour les fonctionnaires en vertu de la partie III de la <i>Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>.</p> <p>Tous les instructeurs qui donnent une formation pour le compte du Centre doivent suivre le programme obligatoire de formation du formateur du Centre.</p> <p>Le Centre encourage les employés à faire des commentaires et des suggestions pour favoriser la participation sur le lieu de travail.</p> <p>Le Centre a une fonction interne de ressources humaines et des procédures et politiques de ressources humaines à jour.</p>	Actuelle	Le Centre	Faible

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respon sable de la mesure d'atténu ation	
TI et infrastructure	Assurer la fiabilité, la sécurité et l'intégrité des données et du système de technologie de l'information. Assurer la conformité aux lois sur la sécurité et la protection de la vie privée.	Tout accès non autorisé aux données, aux renseignements personnels ou aux systèmes de technologie de l'information. Supervision inadéquate des systèmes de TI. Défaillance du système causée par exemple par un incendie, un virus ou une panne de courant prolongée.	Violation de lois sur la protection de la vie privée si des renseigneme nts personnels sont perdus ou volés, donnant lieu à un embarras pour le Centre et à une possibilité de litige.	<p>Mesures d'atténuation — TI</p> <p>Le serveur Web ou de bases de données contenant les informations sur les clients est protégé physiquement dans une armoire verrouillée d'un centre de données de niveau 1. Seul le personnel inscrit du fournisseur de services de TI est capable d'accéder à l'armoire dans laquelle le serveur est installé et cela uniquement 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>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 n'est enregistré sur le serveur Web du Centre.</p> <p>Autorisation de sécurité du fournisseur extérieur de services de TI.</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>	Actuelle	Le Centre et le Ministère	Faible

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respons able de la mesure d'atténua tion	
				<p>Il y a des mises à jour régulières des mots de passe des postes de travail.</p> <p>Le Centre a un spécialiste de la TI à l'interne pour la gestion active des systèmes de TI.</p> <p>Mesures d'atténuation — Infrastructure Le Centre protège les renseignements confidentiels dans une aire verrouillée et suit des procédures pour la collecte et le stockage des renseignements confidentiels.</p> <p>L'accès au Centre est contrôlé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accès au bureau du Centre nécessite une carte de sécurité. • Le Centre utilise des caméras de surveillance installées aux principales entrées du bâtiment. • L'accès à l'installation de démonstration technologique est limité. <p>Le comité sur la continuité des opérations du Centre s'emploie activement à recenser et à gérer les risques.</p> <p>Le comité conjoint sur la santé et la sécurité du Centre peut identifier des situations pouvant constituer un risque ou un danger pour les travailleurs, faire des recommandations afin d'améliorer la santé et la sécurité, l'entretien et la surveillance des programmes, les mesures et les procédures, et obtenir des renseignements</p>			

Catégorie/ type de risque	Objectif	Source possible du risque	Impact éventuel	Mesure d'atténuation			Évaluation du risque E/M/F
				Description	Actuelle/ planifiée	Respon sable de la mesure d'atténu ation	
				<p>concernant des risques potentiels ou existants.</p> <p>Le Centre a un guide sur l'accès à l'information qui est mis en tout temps à la disposition des employés, et il offre aussi une formation sur la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>.</p> <p>Les contrats de travail du Centre contiennent des dispositions visant les conflits d'intérêts et la confidentialité.</p>			

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 de sorte à tenir compte des facteurs environnementaux externes et internes identifiés et de s'assurer qu'il sera capable de continuer de réaliser ses objets.

<p>Analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces</p>	<p>Forces internes (Fo)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Forte présence dans le secteur de l'eau potable de l'Ontario. 2. Numéro un en Ontario pour la communication d'informations sur les technologies de l'eau potable. 3. Le programme d'assurance de la qualité garantit un niveau constamment élevé pour le contenu, la méthodologie et la méthode d'enseignement dans le programme de formation. 4. Processus opérationnels stables. 5. Expérience dans la prestation de la formation aux exploitants autochtones. 	<p>Faiblesse interne (Fa)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coût élevé de la prestation de la formation dans certaines régions. 2. Sensibilisation insuffisante à certains services offerts par le Centre, notamment les essais pilotes et le centre d'échange d'informations.
<p>Possibilités externes (P)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demande régulière de formation de la part des propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable. 2. Possibilités d'offrir plus de formations aux exploitants autochtones. 3. Possibilité d'offrir des essais pilotes et des services de centre d'échange d'informations étendus. 	<p>Secteurs de croissance future (Fo/P)</p> <p>Fo1/P1. Annoncer les services de formation pour maintenir la demande.</p> <p>Fo1/P3. Faire valoir les essais pilotes et les services de centre d'échange d'informations, en tablant sur une réputation positive.</p> <p>Fo2/P3. Faire de la publicité sur les services étendus pour sensibiliser les clients existants et potentiels.</p> <p>Fo3/P1. S'assurer de la satisfaction des clients actuels grâce au programme d'assurance de la qualité.</p> <p>Fo4/P1. Suivre des processus établis pour répondre à toute augmentation de la demande de formation.</p> <p>Fo4/P3. Utiliser des processus établis pour étendre rapidement les services de centre d'échange d'informations.</p> <p>Fo5/P2. S'appuyer sur l'expérience avec les communautés des Premières Nations pour offrir plus de possibilités de formation.</p>	<p>Forces internes (Fo/P)</p> <p>Fa1/P1. Offrir une formation variée pour gérer les dépenses et répondre aux attentes des clients.</p> <p>Fa1/P1. Étudier de nouvelles formes de formation, notamment l'apprentissage électronique, afin de réduire les coûts et de répondre à la demande des clients.</p> <p>Fa1/P3. Fournir des informations et des conseils grâce à des services de centre d'échange d'informations étendus accessibles à travers toute la province.</p> <p>Fa2/P3. Promouvoir des services offerts par le Centre afin de stimuler la demande.</p>

Menaces externes potentielles (M)	Répondre aux menaces externes potentielles (Fo/M)	S'occuper de secteurs de déclin possible (Fa/M)
1. Diminution de la demande de formation spécialisée due au mécontentement des clients ou à des contraintes budgétaires	<p>Fo2/M1. Promouvoir l'installation de démonstration technologique pour stimuler la demande de formation pratique.</p> <p>Fo3/M1. Maintenir des normes de qualité pour la formation grâce au programme d'assurance de la qualité, afin de s'assurer de la satisfaction des clients.</p>	Fa1/M1. Étudier des méthodes de formation économiques, notamment l'apprentissage électronique, afin de s'assurer de la satisfaction des clients.

Mesures de rendement

Les objectifs et les indicateurs de rendement du Centre pour les principaux programmes et services sont donnés ci-dessous. Ces indicateurs de rendement concernent principalement les objets du Centre et aident à mesurer jusqu'à quel point le Centre réalise ses objectifs. Le Centre utilise aussi un ensemble plus complet de mesures internes.

Tableau 1. Indicateurs de rendement

Initiative	But	Indicateurs de rendement	Objectifs
Enseignement et formation	Répondre aux besoins des professionnels de l'eau potable en coordonnant et en offrant une gamme complète de cours de formation et d'enseignement à travers la province.	<p>Nombre de participants à la formation Cet indicateur de rendement est une mesure importante de la demande de formation spécialisée et de cours obligatoires du Ministère. Le nombre estimé de participants à la formation en 2016-2017 a été 6 500. Ce nombre fluctue en raison de l'inscription variable (mais prévisible) au cours obligatoire pour le renouvellement du certificat.</p> <p>Évaluation de la qualité de la formation — indice d'assurance de la qualité (IAQ) L'IAQ est calculé lors de deux phases également pondérées : évaluations distribuées lors de cours et d'événements de formation qui permet 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 2016-2017 a été 0,900.</p> <p>Nombre de cours pratiques Cet indicateur de rendement mesure le nombre de cours pratiques offerts. En 2016-2017, le Centre a offert 25 cours pratiques.</p>	<p>2017-2018 7 000 participants 2018-2019 7 500 participants 2019-2020 6 500 participants</p> <p>2017-2018 IAQ > 0,85 2018-2019 IAQ > 0,85 2019-2020 IAQ > 0,85</p> <p>2017-2018 28 cours 2018-2019 32 cours 2019-2020 36 cours</p>

Initiative	But	Indicateurs de rendement	Objectifs
Informations et conseils	Fournir des renseignements et des conseils sur l'eau potable par l'intermédiaire de l'installation de démonstration technologique et utiliser l'installation comme plate-forme pour la formation pratique.	<p>Visites de l'installation de démonstration technologique Cet indicateur de rendement mesure le nombre de personnes, notamment de propriétaires, d'exploitants et d'organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable, et de membres du public, qui ont visité l'installation de démonstration technologique pour obtenir des renseignements et des conseils sur les technologies de l'eau potable. Le nombre de participants des cours de formation pratique et des visites techniques est inclus. Le nombre estimé de personnes ayant fait des visites techniques au cours de 2018-2017 a été environ 330.</p> <p>Nombre de publications Cet indicateur de rendement mesure le nombre de publications du Centre, notamment de fiches techniques, de publications à comité de lecture et de présentations externes. Les publications permettent de communiquer des informations aux exploitants et aux preneurs de décisions supervisant des réseaux d'eau potable en Ontario. Le nombre estimé de publications durant 2016-2017 a été 10.</p>	<p>2017-2018 5 % d'augmentation par rapport à 2016–2017</p> <p>2018-2019 5 % d'augmentation par rapport à 2017–2018</p> <p>2019–20 5 % d'augmentation par rapport à 2018–2019</p> <p>2017-2018 10 publications 2018-2019 10 publications 2019-2020 10 publications</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 attirés 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.

Établissements postsecondaires

Les étudiants inscrits à des programmes de collèges de l'Ontario qui comprennent le cours de base à l'intention des apprentis-exploitants de réseaux d'eau potable du Ministère dans leur curriculum peuvent suivre une formation pratique à l'installation de démonstration technologique. Le Centre offre aussi une formation pratique aux étudiants des universités de l'Ontario. Cette formation continuera d'être donnée sur demande aux élèves du postsecondaire.

Réseau de recherche RES'EAU WaterNET

Le Centre offre une aide financière et en nature au réseau de recherche RES'EAU WaterNET pour la seconde phase d'un projet qui se penche sur des questions importantes intéressant les propriétaires, les exploitants et les organismes d'exploitation des petits réseaux d'eau potable. Le Centre a aussi offert une aide financière et en nature pour la première phase du projet. Le Centre a conclu une entente de paiement de transfert avec l'Université de la Colombie-Britannique portant sur une période de cinq ans. L'entente de paiement de transfert expire le 31 août 2018 et garantit la reddition des comptes et la conformité à la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert. L'avancement du projet est vérifié grâce à des rapports d'étape qui sont exigés par le Centre.

Université de Waterloo

Le Centre subventionne aussi des chercheurs de l'Université de Waterloo pour un projet de recherche en cours. Une description de ce projet est donnée à la page 10. Le Centre a conclu une entente de paiement de transfert avec l'Université de Waterloo portant sur une période de cinq ans. L'entente de paiement de transfert expire le 31 août 2018 et garantit la reddition des comptes et la conformité à la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert. L'avancement du projet est vérifié grâce à des rapports d'étape qui sont exigés par le Centre.

Ontario First Nations Technical Services Corporation et Keewatinook Okimakanak

Le Centre est en train de négocier un protocole d'entente avec l'Ontario First Nations Technical Services Corporation et Keewatinook Okimakanak pour offrir de la formation au leadership des Premières Nations et à des exploitants de réseaux d'eau potable de communautés des Premières Nations. Grâce à cette collaboration, la prestation de la formation sera personnalisée pour tenir compte des besoins d'apprentissage des participants, et le contenu pourra être modifié pour être plus étroitement adapté à l'expérience des exploitants des communautés des Premières Nations. L'Ontario First Nations Technical Services Corporation est

l'organisme fondateur au Canada, son but est d'offrir des services techniques et consultatifs à toutes les communautés des Premières Nations en Ontario et de favoriser l'autosuffisance de ses membres. Keewaytinook Okimakanak est un conseil des chefs au service des Premières Nations de Deer Lake, Fort Severn, Keewayin, McDowell Lake, North Spirit Lake et Poplar Hill First Nations.

Plan de mise en œuvre

Le plan d'activités est communiqué aux employés du Centre après avoir été approuvé par le ministre.

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 d'objectifs de rendement. L'équipe de gestion se réunit régulièrement pour examiner ces plans de travail et les mesures de rendement. Les gestionnaires utilisent les plans de travail des services afin d'élaborer des objectifs individuels pour leurs subalternes directs. Les objectifs constituent un composant 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 objectifs du Centre. Ils contribuent aussi à impliquer les employés, car ils montrent comment ceux-ci contribuent à la réussite du Centre.

Plan de marketing et de sensibilisation

Les communications du Centre sont conformes aux conditions du protocole de communication du Ministère. Le Centre élabore un plan annuel de marketing et de sensibilisation et le communique au Ministère pour qu'il l'examine. Le plan de marketing et de sensibilisation s'inscrit dans la continuité de la mission du Centre. Il favorise l'acquisition de connaissances sur le Centre en tant que fournisseur de la formation de la plus haute qualité dans le secteur de l'eau potable et sa capacité de fournir des renseignements, de l'éducation et des conseils aux propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation de réseaux d'eau potable et au public. Un résumé du plan de marketing et de sensibilisation est donné ci-après.

Le plan de marketing et de sensibilisation porte principalement sur les initiatives de communications externes qui sensibilisent aux services du Centre et aident à établir des relations avec des publics cibles, notamment :

- les conseils tribaux, les Premières Nations et leurs exploitants;
- les propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable du Nord de l'Ontario;
- les propriétaires, exploitants et organismes d'exploitation des petits réseaux d'eau potable;
- les exploitants de réseaux d'eau potable;
- les décideurs (propriétaires et organismes d'exploitation des réseaux d'eau potable).

Le Centre personnalise les buts et objectifs de marketing en fonction des commentaires et suggestions des clients afin de s'assurer que le message qu'il communique est conforme à l'orientation établie dans le plan stratégique.

Le Centre continuera d'utiliser des médias classiques et numériques pour promouvoir ses programmes et rejoindre ses publics cibles. Des matériels de communication adaptés aux besoins seront utilisés pour sensibiliser aux activités du Centre et à ses programmes et à les promouvoir. Ces matériels sont notamment des articles, des publicités imprimées et numériques, des courriels, et des messages dans des médias sociaux et sur le site Web.

Le Centre continuera de maintenir une présence en ligne et de faire la promotion de son site Web, www.wcwc.ca, en incluant des liens à ce site Web dans des publicités numériques et imprimées. Le site Web sera régulièrement actualisé avec des informations pertinentes, notamment des fiches techniques résultant de revues de littérature ou d'essais pilotes et des ressources techniques particulières aux petits réseaux d'eau potable ajoutée dans la zone des petits réseaux. Une analytique détaillant les activités en ligne et concernant les documents imprimés sera régulièrement examinée et communiquée à la direction et au conseil d'administration.

Les employés du Centre assisteront à des conférences, des salons professionnels et des événements liés à l'eau potable, afin d'interagir avec des publics cibles et de communiquer des renseignements à des kiosques promotionnels et aux moyens de présentations.

Le Centre renouvellera son adhésion aux chambres de commerce de Walkerton et de Hanover et participera éventuellement à des événements locaux. Il communiquera éventuellement avec des médias locaux pour des entrevues éventuelles, des publicités ou des possibilités de conférences.

Le Centre doit satisfaire aux exigences de la Directive sur les données ouvertes en établissant et maintenant un inventaire de ces ensembles de données et en publiant des données d'une manière conforme à la Directive sur les données ouvertes, la *Loi de 2006 sur les Archives publiques et la conservation des documents*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur les services en français*, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et d'autres lois applicables.