

PROCESSUS DE RÉTROACTION POUR LE CENTRE DE WALKERTON POUR L'ASSAINISSEMENT DE L'EAU

1. Recueil des commentaires

Le Centre de Walkerton (le Centre) pour l'assainissement de l'eau accueille favorablement et apprécie les commentaires de tous ses clients et du grand public concernant la fourniture de services et la mise en commun de l'expertise.

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. Le Centre coordonne, élabore et donne des cours de formation et comprend une installation de démonstration technologique inégalable pour des formations pratiques, qui constitue la principale ressource des exploitants et d'autres spécialistes de l'eau.

Dans le but d'évaluer ses performances, le Centre recueille des commentaires selon divers moyens, notamment des sondages ou encore des rétroactions directes des clients. Le Centre invite aussi le public à faire des observations générales en publiant des commentaires sur son site Web : wcwc.ca.

2. Moyens de communication des commentaires des clients

Après chaque cours de formation du Centre, il est demandé aux participants de remplir un formulaire d'évaluation.

Les informations recueillies dans ces formulaires d'évaluation sont extraites et utilisées pour aider à déterminer le succès des programmes de formation et à établir des orientations futures. Le taux de réponse des participants aux évaluations est très élevé, près de 100 pourcents.

En outre, les clients peuvent donner leurs propres commentaires sur la façon dont le Centre fournit des services en procédant de l'une des façons suivantes :

- **En personne** : Réceptionniste du Centre au 20 Ontario Road, Walkerton
- **Téléphone** : Réceptionniste au 1 866 515-0550
- **Service de relais Bell** : 1 800 267-6511 (pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole)
- **Télécopieur** : 519 881-4947, indiquer « COMMENTAIRES » sur la page de couverture de la télécopie
- **Courriel** : inquiry@wcwc.ca
- **Courrier** : Indiquer « COMMENTAIRES » et envoyer à 20 Ontario Road, C.P. 160, Walkerton ON N0G 2V0
- **Formulaire en ligne** : « Pour nous joindre » <http://www.wcwc.ca/en/contact-us/> (voir l'annexe C)

Si aucune de ces méthodes ne convient ou si les personnes intéressées ont besoin de certains arrangements supplémentaires pour faire connaître leurs observations, il leur suffit d'indiquer quelle autre méthode est préférable. Les personnes qui font connaître leurs commentaires au Centre sont encouragées à marquer dans leur correspondance, télécopie ou courriel le mot « Commentaires ».

2.1 Actions du Centre

Ce document sera fourni à toute personne qui demande une copie de la documentation du processus suivi par le Centre pour le traitement des commentaires.

Les renseignements sur la disponibilité de cette documentation sont indiqués dans un avis public affiché au Centre et sont publiés sur le site Web du Centre.

2.2 Responsabilités du personnel

Tout commentaire général envoyé au Centre par courriel (inquiry@wcbc.ca), télécopieur ou courrier sera examiné par la réceptionniste qui le transmettra à la personne appropriée pour que celle-ci y réponde. Les commentaires généraux envoyés directement à un membre du personnel (autre que les demandes de renseignements généraux) seront distribués à la personne appropriée pour que celle-ci y réponde. Les commentaires oraux communiqués à un membre du personnel du Centre seront enregistrés et l'enregistrement sera conservé (voir l'annexe A).

Toutes les demandes de renseignements concernant la formation, y compris les plaintes formulées dans les évaluations des participants aux cours de formation, seront transmises au chef de l'Institut de formation. Les demandes de renseignements administratives, seront transmises au coordinateur ou à la coordinatrice des communications et de la planification avec le gouvernement. Tout commentaire concernant la formation pratique, la recherche ou les démonstrations technologiques du Centre sera transmis au chef de la recherche et de la technologie. Les demandes de renseignements de haut niveau seront communiquées au directeur général du Centre par l'intermédiaire de la coordinatrice ou du coordinateur exécutif.

La personne qui reçoit le commentaire et détermine s'il s'agit d'une plainte accusera réception de la plainte éventuelle – à condition d'avoir fourni ses coordonnées – conformément aux normes communes de service de la FPO, de la façon indiquée dans le tableau suivant :

Action par le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau		
Plainte reçue en personne ou par téléphone*	Accusé de réception de la plainte dans les deux jours ouvrables suivants	Assurer le suivi de la réponse si la plainte n'est pas réglée par l'accusé de réception, conformément à l'engagement pris dans l'accusé de réception initial
Plainte reçue par courrier, par télécopie ou par courriel ou selon un autre moyen de connexion en ligne	Réponse dans les 15 jours ouvrables suivants, ou, s'il n'est pas possible de donner une réponse concluante dans ce délai, accusé de réception dans les cinq jours ouvrables	Assurer le suivi de la réponse si la plainte n'est pas résolue dans les 15 jours, conformément à l'engagement pris dans l'accusé de réception initial

Les membres du personnel du Centre qui reçoivent oralement des commentaires – soit communiqués en personne ou par téléphone – enregistreront la plainte (voir l'annexe A) et transmettront immédiatement l'information à la personne concernée pour le suivi.

Les accusés de réception et les réponses de suivi seront rédigés par l'employé responsable et pourront comprendre un aperçu des mesures à prendre, le nom de la personne à qui la plainte sera transmise (au besoin) ou une proposition de solution communiquée à l'auteur de la plainte.

2.3 Contenu des réponses par le Centre

1. Si la plainte peut être résolue immédiatement, l'accusé de réception de la personne responsable décrira la mesure prise par le Centre.

2. Si la plainte ne peut pas être résolue dans le délai indiqué ci-dessus, l'accusé de réception de la personne responsable donnera au client des renseignements sur :

- a) les mesures prises en ce qui concerne la plainte, et
- b) s'il y a lieu, une autre réponse sera envoyée au client au sujet des mesures prises par le Centre afin de résoudre la plainte.

Les mesures prises conformément au paragraphe 2 a) ci-dessus pourraient comprendre les réponses indiquées ci-dessous. Cela n'en réduit pas moins l'obligation de prendre immédiatement des mesures pour résoudre la plainte.

- i) Le problème est redirigé vers une autre organisation qui en devient directement responsable.
- ii) Le problème est examiné et étudié de concert avec une autre organisation afin de déterminer si et comment le Centre peut le résoudre.
- iii) Le problème fait l'objet d'un suivi par le Centre dans le but de déterminer s'il est systémique plutôt que de constituer un incident isolé unique.
- iv) Le problème sera étudié dans l'avenir lors de la soumission du programme à une révision périodique.

Toutes les réponses doivent comprendre la formulation suivante :

Le Centre apprécie **TOUS** les commentaires. Vos commentaires nous sont utiles car nous souhaitons apporter des améliorations à nos pratiques de service aux clients.

2.4 Moyen de communication de la réponse à une plainte

Le moyen de communication de la réponse du Centre à une plainte sera, dans la mesure du possible, calqué sur celui de la plainte originale, à moins que le plaignant ait demandé qu'un autre moyen soit utilisé. Il en va de même du moyen de communication de l'accusé de réception et de la réponse finale.

2.5 Compilation des commentaires

Le chef du service concerné du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau est responsable du suivi des commentaires reçus – que ceux-ci soient positifs ou non, anonymes ou non. En élaborant son plan d'activités annuel et son plan opérationnel, chaque unité responsable examinera tous les commentaires qui ont été reçus et prévoira des améliorations justifiables.

3. Confidentialité des renseignements personnels

Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau est autorisé par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les*

personnes handicapées de l'Ontario (et le Règlement de l'Ontario 429/07 approuvé en vertu de la Loi) à collecter des commentaires sur la façon dont il fournit ses services. Le Centre collecte ces renseignements afin d'améliorer la qualité de ses services. Certains des renseignements recueillis sont des renseignements personnels au sujet de ceux qui les communiquent.

Le Centre utilisera ces renseignements personnels pour :

- enregistrer les commentaires;
- y accuser réception et répondre aux plaintes;
- analyser les commentaires sur le plan général (et non pas sur celui de la personne qui les a communiqués).

Si des clients ou d'autres personnes ont besoin de plus de renseignements au sujet de la collecte de renseignements personnels à ce sujet, ils peuvent communiquer avec le Centre.

ANNEXE A
ENREGISTREMENT DES COMMENTAIRES COMMUNIQUÉS ORALEMENT PAR
LES CLIENTS

Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau Enregistrement des commentaires communiqués oralement par les clients	
Date de réception des commentaires	
Nom du client (facultatif)*	
Coordonnées (facultatif)*	
Membre du personnel ayant reçu les commentaires	
Détails des commentaires	
Suivi	
Mesures prises	
Mesure prise par le membre du personnel	
Date de la prise des mesures	
<p>À noter : Prévenir la personne que le Centre utilisera ses renseignements personnels pour enregistrer ses commentaires, envoyer un accusé de réception et répondre aux plaintes, et également pour faire des analyses générales des commentaires reçus.</p>	

ANNEXE B
ATTACHEMENT À L'EXCELLENCE DU SERVICE

NOUS CROYONS À L'EXCELLENCE DANS LES SERVICES

Vos commentaires sont bienvenus.

Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau apprécie tous les commentaires sur ses performances, car ceux-ci nous aident à améliorer nos normes de service. Si vous avez des commentaires généraux ou des suggestions d'amélioration, veuillez nous les communiquer.

Téléphone : 1 866 515-0550

Service de relais Bell : 1 800 267-6511 (pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole)

Télocopieur : 519 881-4947 (veuillez indiquer « Commentaires » sur la page de couverture)

Courriel : inquiry@wcwc.ca (veuillez indiquer « Commentaires » à la ligne de l'objet)

Courrier : Commentaires

Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau
20 Ontario Road
C. P. 160
Walkerton, ON N0G 2V0

En personne : Réceptionniste du Centre au 20 Ontario Road, Walkerton

Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau est accessible en fauteuil roulant.

Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau est autorisé par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (et le Règlement de l'Ontario 429/07 approuvé en vertu de la Loi) à collecter des commentaires sur la façon dont il fournit ses services. Si vous avez besoin de plus amples renseignements sur la collecte des renseignements personnels, veuillez communiquer avec le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau selon l'un des moyens ci-dessus.

Pour de plus amples renseignements sur l'importance que nous attachons à la fourniture de services aux personnes handicapées, consultez :

Énoncé de politique sur les services aux clients du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau

Recueil des commentaires

Si vous aimeriez obtenir l'un ou l'autre de ces documents dans un format différent, veuillez communiquer avec nous et nous collaborerons avec vous pour que vous obteniez le format souhaité.

Pour nous joindre

Si vous ne pouvez pas trouver les renseignements ou le service que vous recherchez, veuillez nous appeler au 1 866 515-0550, ou nous envoyer un courriel à inquiry@wcwc.ca.

Utilisez le formulaire suivant pour nous communiquer vos questions, commentaires et suggestions. Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau cherche continuellement à trouver des moyens d'améliorer les informations et les services qu'il fournit. Vos commentaires et demandes de renseignements sont bienvenus. Nous voulons que votre expérience soit la meilleure possible.

ANNEXE C
FORMULAIRE DE COMMENTAIRES

Nous apprécions vos commentaires
Veillez préciser la nature de votre message afin que nous puissions le transmettre au bon service : J'ai une question J'ai un problème J'ai un commentaire
Quel est l'objet de votre message?
Inscrivez votre message :
Voulez-vous une réponse? Oui Non
Si vous aimeriez obtenir une réponse, veuillez inscrire vos coordonnées : Nom : (facultatif) : Adresse de courriel (requis uniquement si vous voulez une réponse par courriel) : Adresse postale :
Avis de collecte de renseignements : Les renseignements personnels que vous nous avez fournis serviront uniquement à répondre à votre demande de renseignements. Nous n'inscrivons pas votre nom sur une liste d'envoi ni ne divulguons les renseignements vous concernant à une tierce partie, sauf dans les cas prévus par la loi. Ces renseignements sont recueillis conformément au paragraphe 38 (2) de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> . Veuillez adresser toute question relativement à l'accès à l'information et la protection de la vie privée au Bureau du directeur général de l'information et de la protection de la vie privée.