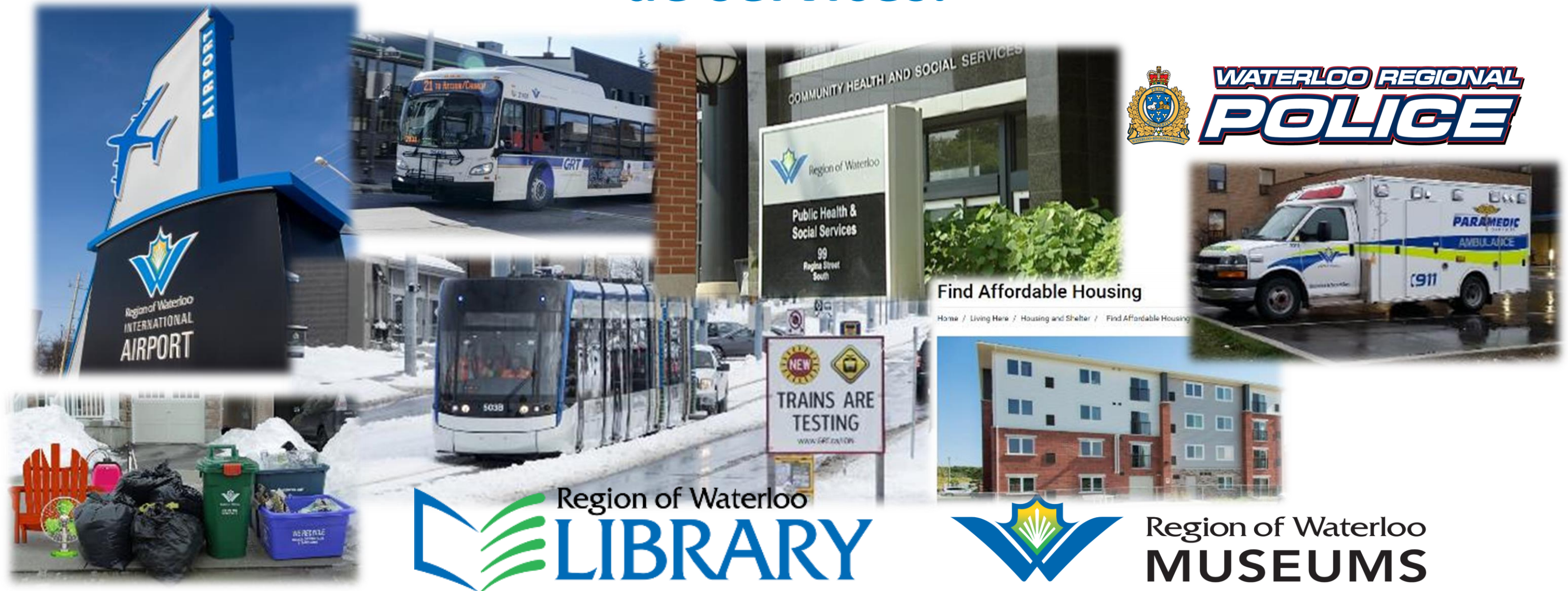




Région de Waterloo

Une organisation diversifiée offrant une vaste gamme de services.





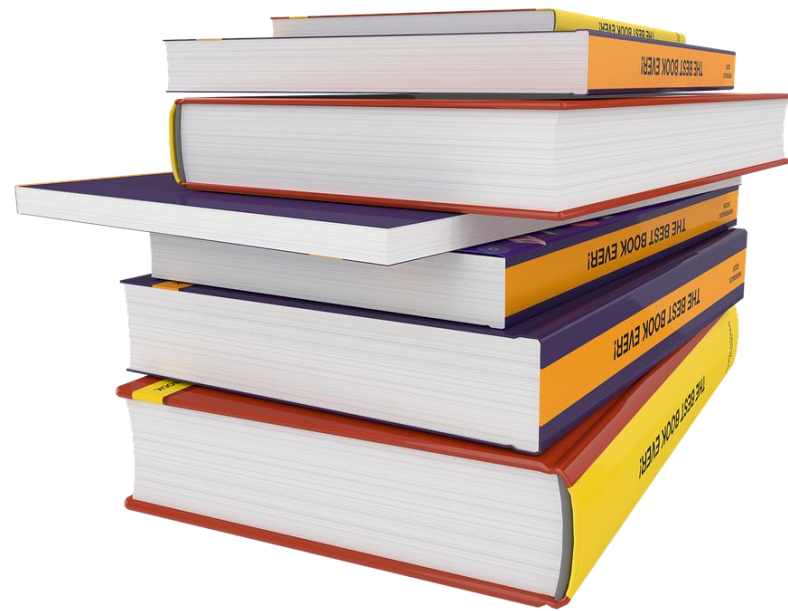
Intégration des connaissances



Les solutions à base de connaissances sont comme un grand entrepôt.

- **Désorganisées**
- **Accablantes**
- **Utilisent beaucoup d'espace**
- **Matériel désuet**

**Notre équipe a posé la question suivante :
Comment nous dirigeons-nous vers un monde
du savoir numérique quand nous avons de
multiples sources de savoir?**



Support papier

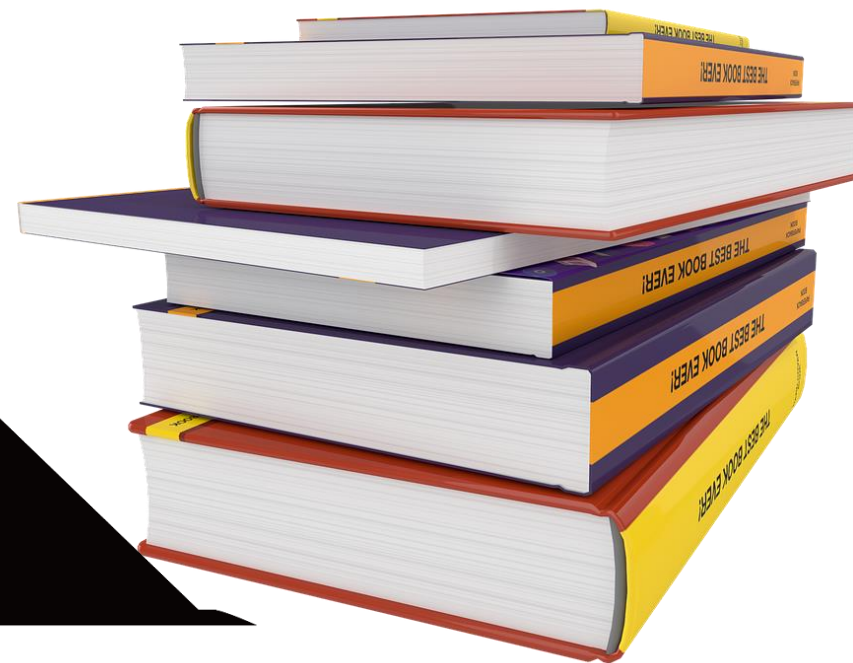
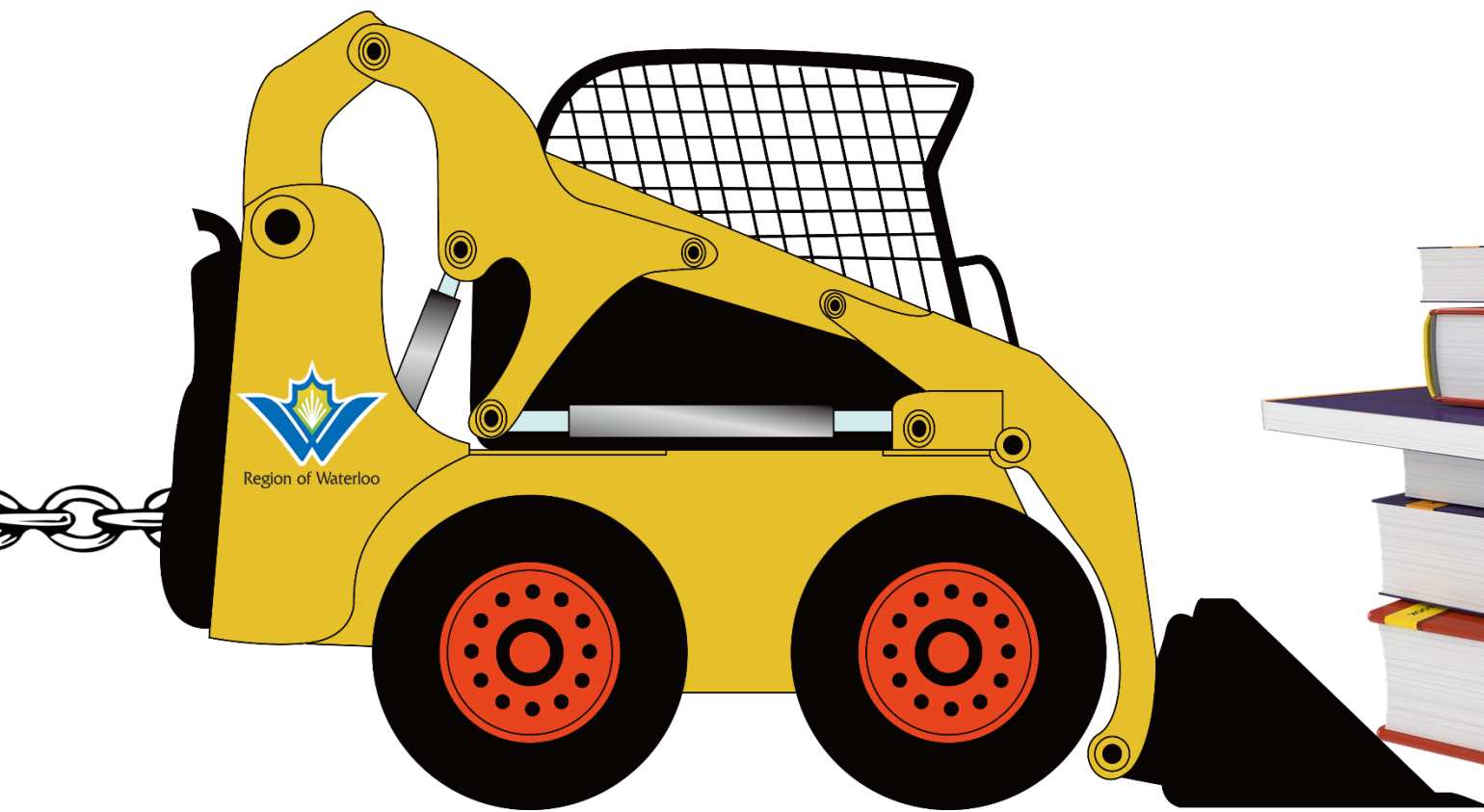


Site Web de la Région



Support numérique

Faire la transition vers un système de connaissances à source unique.



**Notre objectif est d'harmoniser
l'information avec une seule source de
données, en fournissant des flux de travail
synchronisés pour le libre-service à la
population et des appels dirigés vers notre
Centre de contact.**

Objectif du projet

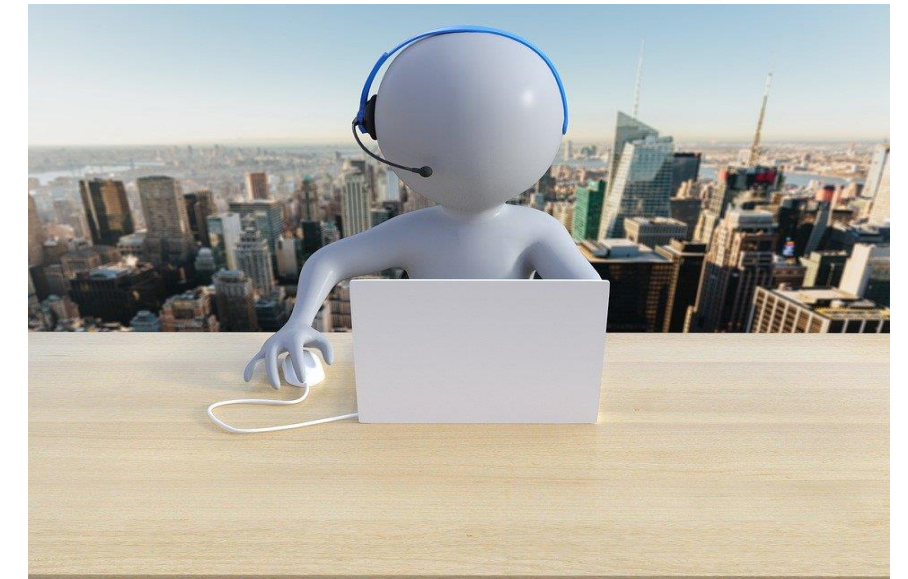
Citoyens



Moteur de recherche



Centre de contact



Site Web de la région



Formulaires en ligne

Types de demande

Les demandes des citoyens sont classées en trois catégories, peu importe le canal par lequel elles sont présentées :

- La **demande de renseignements (DR)** est une information qui peut être fournie à un citoyen au cours du premier contact.
- Les **demandes de service (DS)** sont les renseignements recueillis auprès du citoyen sous forme numérique pour répondre à une demande précise ou pour soumettre des commentaires. Le formulaire est soumis au secteur de programme approprié pour traitement ultérieur.
- Les **transferts (TR)** déplacent l'appel téléphonique du Centre de contact vers un autre secteur de programme pour obtenir de l'aide supplémentaire. Les transferts sont généralement utilisés lorsqu'un numéro de poste n'est pas accessible au public.

Types de demande

- Les **demandes de renseignements** sont traitées en faisant une recherche sur le site Web de la Région. Les unités opérationnelles seront chargées de tenir à jour toute l'information.
- Les **demandes de service** sont remaniées pour devenir des formulaires en ligne plus succincts et faciles à utiliser. Certains formulaires seront aussi adressés aux clients pour le libre-service numérique.
- Les **transferts** sont réduits en publiant les numéros des personnes-ressources sur le site Web, à moins qu'il y ait un risque pour la protection des renseignements personnels ou pour la saisie des renseignements sur les appelants dans un formulaire numérique envoyé à l'unité opérationnelle.



Formulaires de demande de services intelligents

Maintenant que nous
avons établi le cadre,
nous créons des
formulaires de demande
de service intelligents
pour aider le citoyen par
l'entremise du Centre de
contact ou du site Web
libre-service.




Region of Waterloo

Waste Collection Issue

Form Instructions

Please complete this form if you would like to make a complaint or report an issue with a service you receive from the Region of Waterloo at 519-575-4400 or Deaf and Hard of Hearing (TTY) : 519-575-4608 to reach a staff member 24/7.

- Mandatory fields are marked with an asterisk (*).
- Please provide us with an email address if you would like to receive a confirmation of this request.
- Throughout the form, you will see icons  that you can click on to get more information about garbage collection services you are filling out the form.



Top tips to ensure your items are collected.

Service

Please specify the issue you are contacting us about *

- ☐ Garbage
- ☐ Blue box
- ☐ Green bin
- ☐ Yard waste
- ☐ Bulky items and appliances

Notre formulaire de collecte des déchets utilise les données du SIG pour appuyer l'automatisation du formulaire.

Property GIS Data

txt_GarbageServiceType	Regional Pick Up
txt_WasteBagLimit	4
txt_BulkyItemBagLimit	3
txt_NumberOfUnits	1
txt_FullAddressWithSettlement	62 Blucher St, Kitchener
txt_BIA	No
txt_GarbagePrevPickUpDay	2020-01-24
txt_GarbagePrevPickUpDayFull	Friday, January 24, 2020


Questions qui orientent le flux de travail

Waste Collection Issue

Garbage

Did you use an approved container or bag? Please click the information button below. *

☒ Yes ☐ No


 What is an approved garbage container or bag?

How many bags and/or cans did you have at the curb? *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☒ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ More than 9


Did your extra bags have a garbage tag attached? *

☐ Yes ☒ No

 Where can I buy garbage tags?

Are all of your items acceptable in the garbage? Please click the information button below. *

☒ Yes ☐ No


 What items are accepted in the garbage?

Éduquer le citoyen à partir du formulaire

Waste Collection Issue

Collection Guidelines


Garbage

Based on your responses it appears you had more untagged items than the limit allows. Each garbage bag or can set out for collection that is over the limit needs to have a Region of Waterloo garbage tag attached. Bags or cans beyond the limit that do not have garbage tags attached will not be collected. Click on the information button for further information about garbage tags. 


You are welcome to bring your item(s) to one of our waste management sites for drop-off. (The minimum \$5 fee will apply).

General Information

Please see the links below if you would like more information about preparing items for collection. Otherwise, please click the next button to continue.

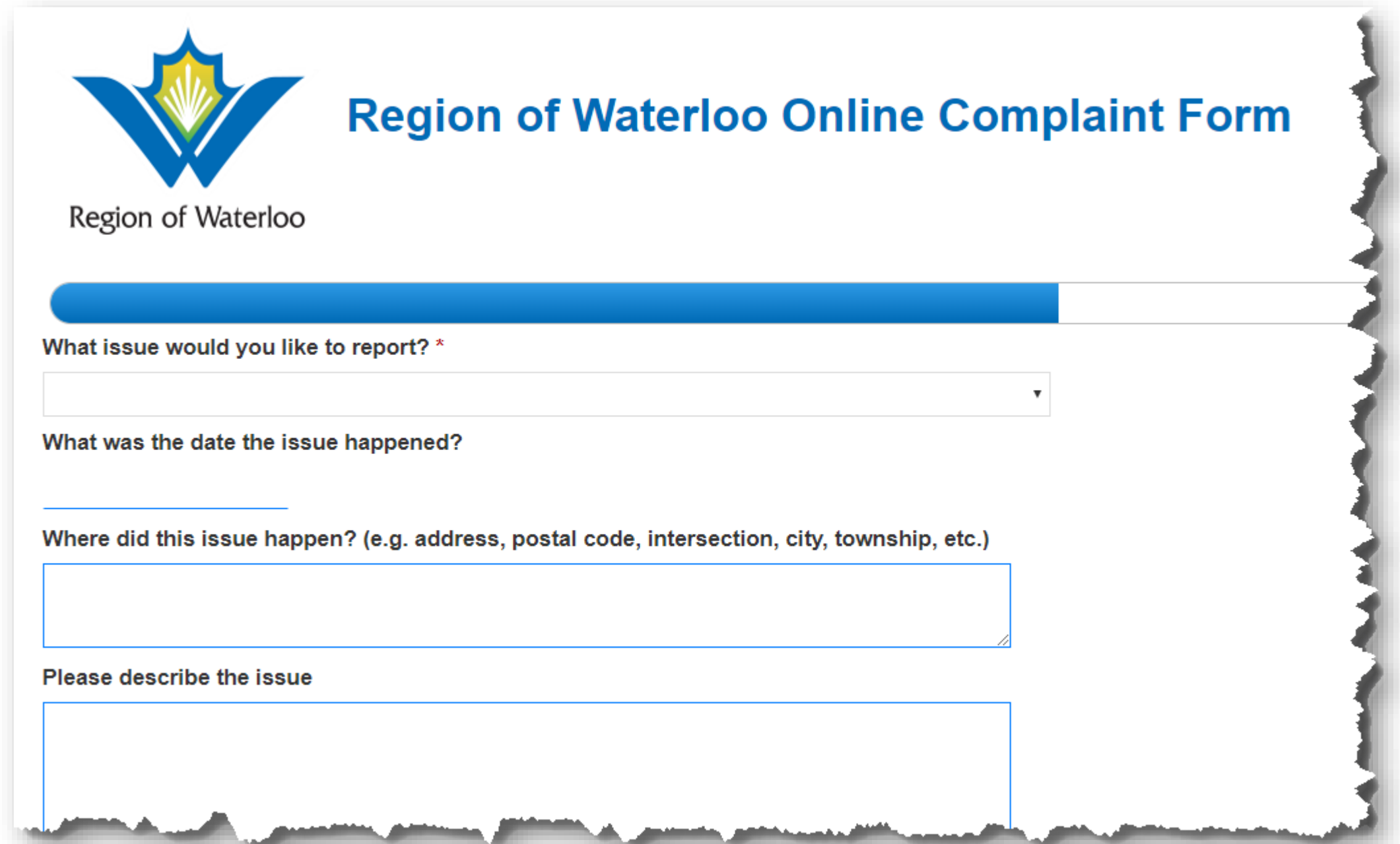
 [Drop-off locations and fee information.](#)

Please note that the Region of Waterloo provides curbside residential collection for...

 [Verify your address and check your collection schedule](#)

Formulaires

Bien que le formulaire de collecte des déchets signale un problème avec un service, les formulaires de plainte en libre-service sont mis à la disposition du citoyen pour qu'il puisse formuler des commentaires.



The image shows a screenshot of the 'Region of Waterloo Online Complaint Form'. The form has a white background with a blue border and a torn paper effect on the right side. At the top left is the Region of Waterloo logo, which consists of a blue shield with a yellow sunburst inside, flanked by two blue wings. Below the logo is the text 'Region of Waterloo'. To the right of the logo is the title 'Region of Waterloo Online Complaint Form' in blue. Below the title is a blue progress bar that is partially filled. The form contains several input fields: a dropdown menu for 'What issue would you like to report? *', a text field for 'What was the date the issue happened?', a text field for 'Where did this issue happen? (e.g. address, postal code, intersection, city, township, etc.)', and a large text area for 'Please describe the issue'.

Region of Waterloo

Region of Waterloo Online Complaint Form

What issue would you like to report? *

What was the date the issue happened?

Where did this issue happen? (e.g. address, postal code, intersection, city, township, etc.)

Please describe the issue



Automatisation de notre processus sur appel

La mobilisation du personnel sur appel a toujours été un processus manuel.

**Pendant le projet, notre équipe a demandé :
Pourrions-nous automatiser le processus?**



Sur appel

À l'aide d'une application appelée Everbridge, nous sommes en train d'automatiser la procédure de rappel.

Le formulaire
est rempli

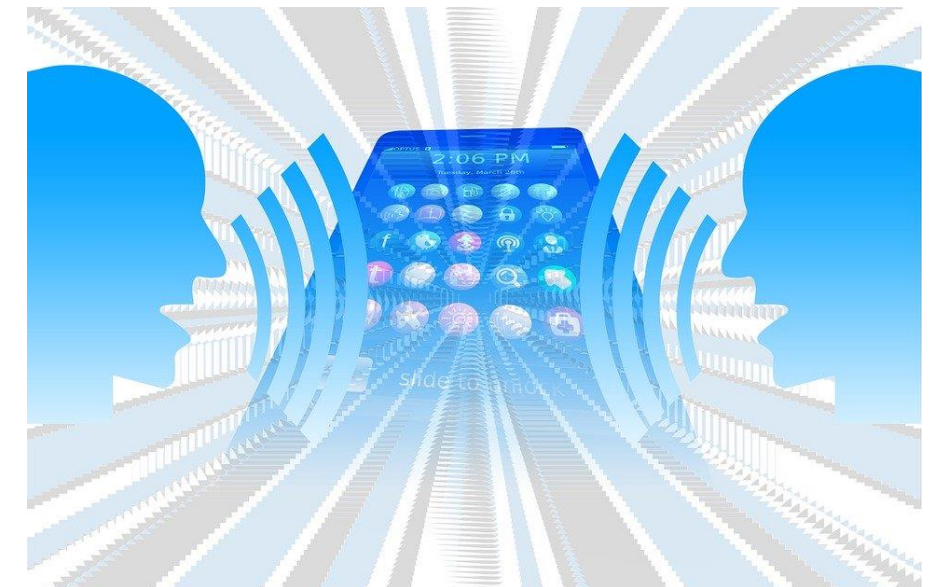


Un courriel est
envoyé à Everbridge



Fermeture de route

Processus automatisé
sur appel engagé

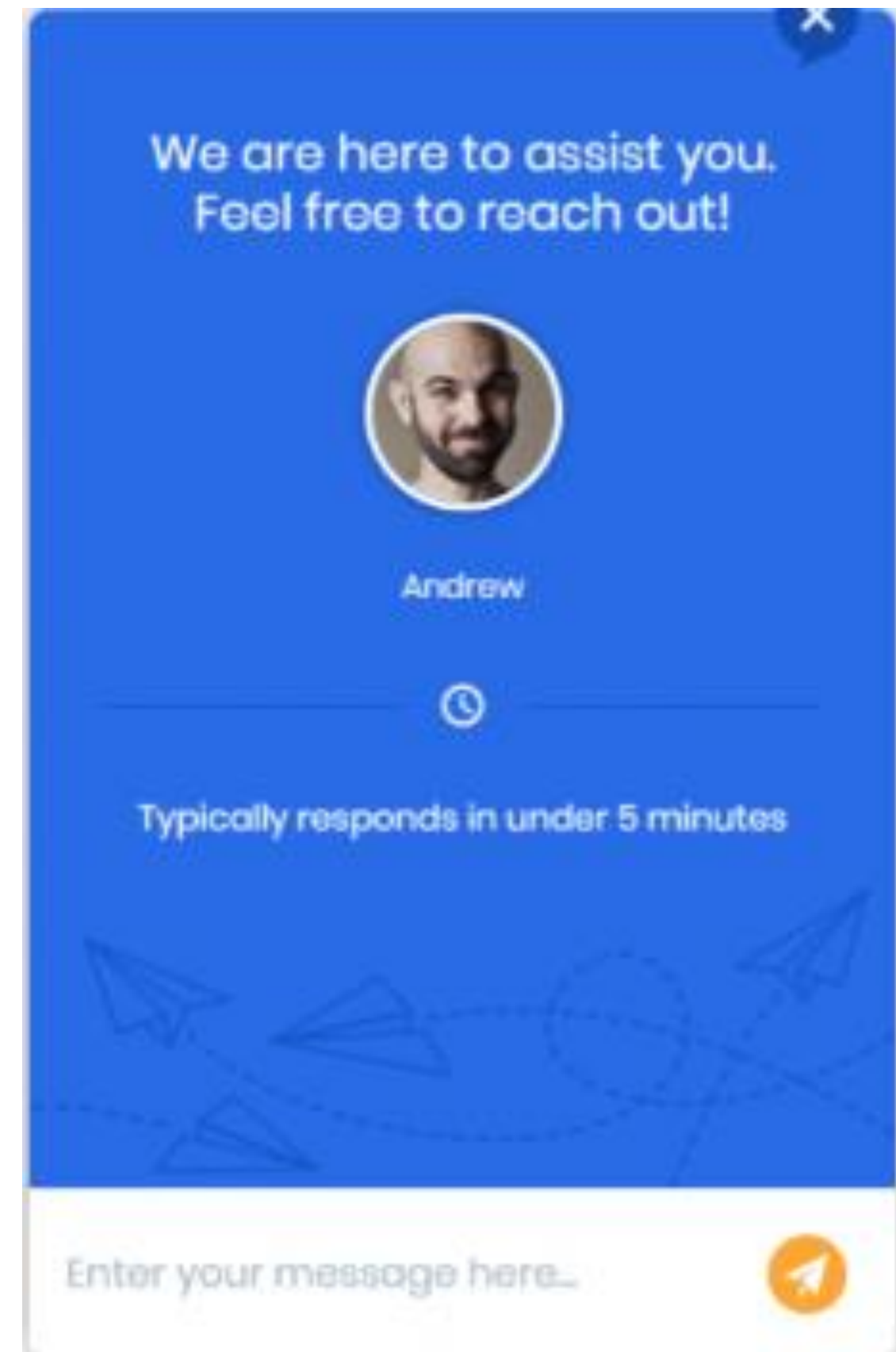




Prochaines étapes

Clavardage

**Intégrer le clavardage
comme aide au canal
numérique (site Web,
demande de service).**





Merci