

Rapport de la CdP au CPSSP

Communauté de pratique des centres de contact (CdP des centres de contact)	
Date	Le 17 février 2022
Coprésidence :	Jeannette Eason, coprésidente de la CdP du Centre de contact, gouvernement de la Colombie-Britannique. Trevor Milne, coprésident de la CdP du Centre de contact, EDSC/Service Canada.
ACTIVITÉS TERMINÉES POUR LA PÉRIODE de septembre 2021 à janvier 2022	
<p>1. Communauté de pratique des centres de contact – novembre 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussion en groupe sur le clavardage en direct, avec des panélistes du gouvernement de l'Ontario, de la région de Peel et du transport en commun de la région de York. • Points importants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le lancement du clavardage en direct offre aux clients un nouveau mode de prestation de services; il ne réduit pas le volume d'appels, mais crée un volume net d'interactions. De plus, il mobilise un nouveau public international et peut attirer un public national moins enclin à utiliser un service téléphonique. ○ Un canal de clavardage doit être envisagé dans le contexte de la stratégie omnicanal de l'organisation et doit avoir un modèle organisationnel distinct. Il doit appuyer le canal numérique et permettre aux clients de rester en ligne. ○ L'organisation devrait élaborer un concept qui reflète son image de marque, son style et son apparence commune. Le centre de contact doit avoir la même voix et le même style que le site Web et les médias sociaux. ○ Les panélistes ont recommandé une stratégie de pré-lancement, ce qui consiste à élargir l'offre de service à mesure que le centre de contact acquiert de l'expérience et comprend la demande potentielle. <p>2. Membres actuels – 81 personnes représentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Six ministères fédéraux • Vingt et un ministères provinciaux et territoriaux <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Remarque : À l'heure actuelle, nous n'avons pas de représentants de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Nunavut et du Yukon.</i> • Vingt-deux municipalités 	

PROBLÈMES/DÉFIS			
Problème	Criticité	Incidence	Plan d'action
À l'heure actuelle, le groupe n'a pas de représentants de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Nunavut et du Yukon.			<p>Demander que les membres du Conseil de la prestation des services du secteur public de ces administrations envisagent de désigner un représentant pour le groupe.</p> <p><i>Consulter le mandat de la CdP des centres de contact.</i></p>

ACTIVITÉS PRÉVUES POUR LA PROCHAINE PÉRIODE (de février 2022 à janvier 2023)
<ol style="list-style-type: none"> Réunions trimestrielles en mars, juin, septembre et décembre 2022. <ul style="list-style-type: none"> Les thèmes possibles comprennent : la technologie d'accessibilité dans les centres de contact, le service aux collectivités vulnérables. Explorer les possibilités d'un espace de travail collaboratif avec l'ISAC. Accroître le nombre de membres de tous les ordres de gouvernements.