

Communauté de pratique des centres de contact

CADRE DE RÉFÉRENCE

CONTEXTE / SURVOL

L'industrie des centres contacts évolue rapidement afin de répondre aux attentes des citoyens en matière de services et en raison de l'évolution rapide de la technologie. Le Conseil de prestation des services du secteur public (CPSSP) a déterminé qu'il était nécessaire de créer une tribune pour permettre aux dirigeants fédéraux, territoriaux, provinciaux et municipaux des centres de contact de se rencontrer afin de partager leurs connaissances, cultiver les pratiques exemplaires et favoriser l'innovation.

MANDAT / PORTÉE

La communauté permet aux entités juridiques de travailler ensemble afin d'améliorer la prestation de service des centres contacts à travers le Canada. La communauté se penchera sur divers sujets touchant les centres contact en :

- Offrant une tribune qui permet de partager l'expertise, les leçons apprises et des exemples de pratiques exemplaires.
- Permettant de bâtir des partenariats en matière de recherche ou de résolution de problèmes.
- Donnant accès à des conférenciers qui peuvent offrir différentes perspectives sur la prestation de services des centres contact.
- Partageant des points de vue et exemples d'innovation et d'efficacité de service à même l'environnement des centres de contact.
- Demandant aux membres d'identifier leurs centres d'intérêts afin de participer à des rencontres ciblées.

OBJECTIFS

Objectif principal

- Organiser des réunions trimestrielles au niveau de la direction pour discuter de façon stratégique des nouveaux enjeux et tendances et des solutions novatrices, tout en établissant les liens nécessaires dans l'environnement du centre de contact afin d'accroître l'efficacité globale du service.

Objectif secondaire

- Créer un réseau informel au niveau des gestionnaires pour tirer parti de l'expertise sur des thèmes opérationnels spécifiques de façon ad-hoc.

MEMBRES

Dirigeants fédéraux, territoriaux, provinciaux et municipaux des centres de contact ayant des responsabilités et de l'expertise liées directement aux centres contact. (Liste des membres dans un document distinct évolutif)

CO-PRÉSIDENTS

Les co-présidents sont responsables de :

- Coordonner et animer des réunions.
- Partager la documentation.
- Travailler avec le comité pour identifier les sujets importants et créer l'agenda en conséquence.
- Créer des sous-groupes pour faire avancer les activités lorsque c'est nécessaire.

FRÉQUENCE DES RÉUNIONS

Les réunions sont tenues sur une base trimestrielle, suite à la convocation des présidents, au moyen de la téléconférence.

COMPTES-RENDUS

La Communauté de pratique des centres de contact fait un compte-rendu au CPSSP aux 3 mois ou au besoin.

PRISE DE DÉCISION

La Communauté de pratique des centres de contact émet des recommandations au CPSSP au sujet de projets précis et d'activités liées au travail lorsque c'est nécessaire. Les recommandations de la Communauté de pratique des centres de contact seront fondées sur une approche visant à faire avancer les initiatives de manière collaborative et/ou bilatérale.

FINANCEMENT

Le financement des activités de la Communauté de pratique des centres de contact proviendra des ententes et approbations budgétaires actuelles du CPSSP.

CO-PRÉSIDENTS

GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Emploi et Développement social Canada

Trevor Milne

Directeur général des centres d'appels spécialisés

Tel. : 819-654-7431

Courriel: Trevor.Milne@servicecanada.gc.ca

GOUVERNEMENT PROVINCIAL

Gouvernement de la Colombie Britannique

Jeannette Eason (en remplacement de Ron Hinshaw)

Directrice exécutive, Service BC

Tel. : 778-698-2045 Cell : 250-217-2543

Courriel : Jeannette.Eason@gov.bc.ca

SOUTIEN DES CO-PRÉSIDENTS :

Stephanie Basi

Gestionnaire, Amélioration continue, EDSC

Tel : 819-654-4812

Email : stephanie.basi@servicecanada.gc.ca