

Attention Small Contact Centres We Need Your Input To Help Your Business

Background:

The Pan Canadian Engagement Strategy is the result of a series of “You Talk. We Listen.” summits held with industry leaders and stakeholders from government, education and training, and special interest groups across Canada in 2009.

These summits identified several challenges the contact centre sector faces, namely the need to:

- Foster stronger partnerships with post-secondary institutions
- Increase recruiters’ knowledge as to how to access a broader labour pool
- Improve the industry image
- Identify the unique challenges of small contact centres.

To address these issues Contact Centre Canada is holding a series of consultations in five cities across Canada this Fall. The industry leaders in small centres are a key group in the consultation process.

Objective:

The purpose of this specific consultation is to help the contact centre industry to fulfill their on-going human resource needs across Canada. We also want to develop a stronger understanding of the unique needs and challenges faced by small contact centres, so that your needs are addressed in the eventual strategic plan.

A Team Dedicated To Meeting Your Needs:

To support this initiative, we’ve created a National Advisory Committee. Given a tremendous response from our initial call to action a Small Contact Centre Working Group has been formed in advance of planned timelines. The Chair of the Working Group represents Small Contact Centres on the National Advisory Committee.

We will also be consulting the education sector, Aboriginal groups, visible minorities (recent immigrants) and persons with disabilities to help address the human resources needs of the contact centre sector. These groups are also represented on the National Advisory Committee.

Help Shape Your Future:

The Pan Canadian Engagement Strategy Project consultations will take place this Fall, with the locations and dates to be determined. We want to identify the human resource challenges facing small contact centres across all vertical markets. As well, we will be looking to companies to dedicate a representative to help develop a National Strategic Plan.

If you are interested in being part of this dynamic project, please respond via email to contactcentrecanada@owi.ca to learn more about the consultation sessions in your region. Please feel free to circulate this notice to other industry leaders.

On behalf of Contact Centre Canada we look forward to working with you on this project.



Appel aux centres de contact de petite taille

Nous comptons sur votre collaboration pour nous aider à vous faire valoir

Contexte :

La Stratégie d'engagement pancanadienne découle des sommets tenus en 2009 partout au Canada, sous le thème « Parlez-nous. Nous vous écoutons. » Ces rencontres rassemblaient les leaders de l'industrie et les intervenants du gouvernement, des domaines de l'éducation et de la formation ainsi que des groupes d'intérêt.

Les sommets ont permis de déterminer plusieurs défis que rencontre le secteur des centres de contact, notamment quant à la nécessité :

- De favoriser des partenariats plus étroits avec les institutions postsecondaires;
- D'augmenter les connaissances des recruteurs sur les façons de mettre à profit un bassin de main-d'œuvre plus vaste;
- D'améliorer l'image de l'industrie;
- D'identifier les défis particuliers aux centres de contact de petite taille.

Pour traiter de ces questions, Centres de contact clientèle du Canada dirigera cet automne une série de consultations dans cinq villes du pays. Les leaders des petits centres de contact représentent un groupe clé de ce processus de consultation.

Objectif :

Cette consultation vise à aider l'industrie canadienne des centres de contact à satisfaire ses besoins continus en matière de ressources humaines. Nous entendons également développer une meilleure compréhension des besoins et des défis propres aux centres de contact de petite taille, de sorte que l'éventuel plan stratégique en tienne compte.

Une équipe déterminée à répondre à vos besoins :

Au soutien de cette initiative, nous avons créé un Comité consultatif national. À la suite des nombreuses réponses à notre premier appel à l'action, un Groupe de travail sur les centres de contact de petite taille a été formé préalablement au calendrier d'activités prévu. La personne qui préside le Groupe de travail représente les centres de contact de petite taille au sein du Comité consultatif national.

Afin de traiter des besoins du secteur des centres de contact en matière de ressources humaines, nous consulterons aussi des personnes représentant le secteur de l'éducation, les groupes autochtones, les minorités visibles (les nouveaux immigrants) et les individus ayant une déficience. Ces groupes sont également représentés au Comité consultatif national.

Contribuez à façonner votre avenir :

Les consultations tenues dans le cadre du projet de Stratégie d'engagement pancanadienne se dérouleront à l'automne; les dates et les lieux restent à déterminer. Nous souhaitons préciser les défis liés aux ressources humaines que doivent relever les centres de contact de petite taille évoluant dans tous les marchés verticaux. En outre, nous sommes à la recherche d'entreprises disposées à désigner un représentant qui travaillerait à l'élaboration d'un Plan stratégique national.

Si vous souhaitez participer à ce projet dynamique, veuillez répondre par courriel à contactcentrecanada@owi.ca pour en connaître davantage sur les sessions de consultation dans votre région. N'hésitez surtout pas à faire circuler cet avis à d'autres leaders de l'industrie.

Au nom de Centres de contact clientèle du Canada, nous tenons à exprimer notre enthousiasme à la perspective de collaborer avec vous à ce projet remarquable.