



**Sommet sur les possibilités
des centres de services aux
entreprises 2017
RAPPORT**



74, ruelle Julien
Dieppe, NB E1A 8N4
506.866.3420
www.fortecommunication.ca

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
Contexte	3
Objectifs	3
Programme du sommet et participants et participantes	4
Participation en ligne	5
SOMMAIRE DES DISCUSSIONS : ce qu'on aime et ce qui manque	5
Sur le changement de l'image de l'industrie	5
Sur les ressources humaines pour l'industrie.....	6
Sur les attentes envers le gouvernement.....	6
SOMMAIRE DES DISCUSSIONS : comment pouvons-nous collaborer ?.....	8
Collaboration au sein de l'industrie	8
Marketing et rebranding	9
Recrutement et développement de carrière	9
Formation et développement de la main-d'œuvre.....	10
PROCHAINES ÉTAPES	12
Rapport sommaire.....	12
Sondage aux participants et participantes	12
Données ouvertes	12
Vidéo	12
Prochain sommet	12
Ce que vous pouvez faire	12
ANNEXE A — Liste des participants et participantes.....	13
ANNEXE B — Résultats - Sondage aux participants et participantes	15

CONTEXTE

En 2015 et 2016, le Secrétariat du Conseil de l'emploi (SCE) du Nouveau-Brunswick a tenu une série de sommets des possibilités afin de mieux cerner les occasions de développement économique et de croissance de l'emploi dans la province. 22 sommets aux thèmes différents se sont déroulés dans la province.

Des citoyens et citoyennes engagés, des entrepreneurs et entrepreneuses, des dirigeants et dirigeantes d'organismes sans but lucratif et des représentants et représentantes gouvernementaux ont discuté et ont imaginé ensemble de nouvelles avenues pour divers secteurs de notre société néo-brunswickoise. Ils ont également situé nos possibilités de croissance et d'avancement social dans des contextes nationaux et internationaux.

C'est entre autres avec le fruit de ces discussions que le SCE a développé le Plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick, dévoilé en septembre 2016. Ce plan repose sur 5 piliers :

- Population
- Innovation
- Capital
- Infrastructure
- Souplesse

Comme promis, le SCE organise une deuxième ronde de sommets des possibilités en mettant en pratique les notions de gouvernement ouvert. Pour établir un gouvernement ouvert, trois phases sont nécessaires : participation — transparence — collaboration.

La première ronde s'est inscrite dans la phase de participation. La deuxième ronde repose sur la transparence et jette les premières bases d'une plus grande collaboration entre citoyens et citoyennes et gouvernement.

Au cours de ce sommet, l'agence Opportunité Nouveau-Brunswick est venue rendre compte de ce qui a été accompli depuis le 1er sommet du 24 septembre 2015. Le ministère a expliqué les dossiers qui ont été retenus parmi les suggestions, et a présenté les grandes lignes de sa nouvelle stratégie.

OBJECTIFS

Ce sommet avait les objectifs suivants :

Responsabilisation et transparence

- Partager l'information sur les actions et les décisions du gouvernement suite aux discussions du premier sommet.
- Permettre à ceux et celles qui ne pouvaient pas être sur place de participer grâce aux moyens technologiques.

Amélioration et collaboration

- Recueillir des suggestions afin d'améliorer les stratégies et les initiatives actuelles.
- Identifier les pistes de collaboration sur les priorités.

Expérience des participants et participantes

- Faire vivre une expérience positive aux participants et participantes, et valoriser leur contribution.
- Assurer aux participants et participantes qu'ils ont été entendus.

PROGRAMME DU SOMMET ET PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES

Le 2e sommet sur les possibilités pour les centres de services aux entreprises s'est tenu à Moncton, le 3 avril 2017. 41 participants et participantes (incluant des représentants et représentantes du gouvernement provincial) ont échangé sur les possibilités qui s'offrent aux centres de soutien à la clientèle du Nouveau-Brunswick.

Horaire de la journée	
10 h	Ouverture
10 h 15	Mot de bienvenue Dawn Arnold, mairesse de Moncton
10 h 25	Présentation sur l'état de l'économie du Nouveau-Brunswick Ministre Cathy Rogers, députée provinciale de Moncton-Sud Ministre des Finances Ministre responsable de la Littéracie
10 h 40	Mise à jour — Plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick Susan Holt, Chef des relations avec les entreprises, Secrétariat du Conseil de l'emploi du Nouveau-Brunswick
10 h 50	Présentation d'Opportunité Nouveau-Brunswick
11 h 25	Discussion de groupe : <i>Comment les actions du ministère répondent-elles à vos besoins et pourquoi ? Avons-nous oublié quelque chose ? Quelles autres actions devrions-nous prioriser et pourquoi ?</i>
13 h 20	Discussion de groupe — <i>Selon les thèmes soulignés à la discussion précédente :</i>

	<p>1. <i>Comment pouvons-nous mieux collaborer sur ceci ?</i></p> <p>2. <i>Qu'est-ce qui existe déjà dont nous pourrions nous servir comme levier ?</i></p> <p>3. <i>Qui veut s'engager ?</i></p> <p>4. <i>Quelles sont les prochaines étapes ? (2 ou 3)</i></p>
14 h 35	Sommaire de la journée par le ministère
14 h 40	<p>Allocution et commentaires</p> <p>Premier ministre Brian Gallant</p>

PARTICIPATION EN LIGNE

Afin de favoriser la participation du plus grand nombre de personnes possibles, le web a été mis à profit. La présentation sur l'état de l'économie, celle sur le plan de croissance économique et la présentation du ministère ont été diffusées en direct. En fin de journée, l'allocution du premier ministre Gallant a aussi été diffusée en temps réel sur le site <http://www.gouvertnb.ca/>. Les personnes intéressées ont pu suivre la diffusion en direct. Il est encore possible de voir ces présentations sur le site. Il était aussi possible de participer à la conversation en utilisant les mots-clés #gouvertnb et #opengovnb.

Les médias sociaux ont aussi été utilisés. Les abonnés et abonnées à la page [OpengovNB/GouvertNB](#) sur Facebook ont été informés de la tenue du sommet. Sur Twitter ([@GNBvousrepond](#), [@GNBreplies](#)), les abonnés et abonnées ont pu suivre une partie des conversations puisque les grandes lignes des comptes-rendus des discussions ont été partagées tout au long de la journée.

SOMMAIRE DES DISCUSSIONS : CE QU'ON AIME ET CE QUI MANQUE

Les participants et participantes ont discuté, en groupe de 5 à 6 personnes, des informations présentées par le Gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ils devaient répondre aux questions suivantes : *Comment ces actions répondent-elles à vos besoins et pourquoi ? Oublions-nous quelque chose ? Quelles autres actions devrions-nous prioriser ? Pourquoi ?*

Ci-dessous se trouvent les commentaires sur les actions prises par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et Opportunités NB et sur les items qui manquent, selon les participants et participantes. Ils sont regroupés selon les grands thèmes soulevés durant les discussions.

SUR LE CHANGEMENT DE L'IMAGE DE L'INDUSTRIE

- La nouvelle identité de « Centres de services aux entreprises » est très appréciée par les intervenants et intervenantes de l'industrie. Ils y voient une plus grande reconnaissance de la réalité de leur travail ainsi qu'une ouverture vers de nouvelles possibilités de développement.

- Il existe une reconnaissance véritable du travail et de l'engagement du gouvernement pour permettre à l'industrie de se développer davantage. Les postes créées au sein d'Opportunités Nouveau-Brunswick sont une preuve de cet engagement.
- Il faut aussi penser à rejoindre la population en général pour leur communiquer le nouveau visage de l'industrie afin que les centres de services aux entreprises soient mieux perçus. Ce changement de perspective doit aussi se refléter dans la façon dont les institutions d'enseignement postsecondaires présentent le secteur et préparent les étudiants et étudiantes pour les emplois disponibles. On peut faire carrière dans cette industrie. On doit le dire.
- Les centres font beaucoup de travail bénévole ou de soutien dans les communautés où ils sont. Leur rôle de bon citoyen corporatif n'est pas connu. Il est nécessaire de faire connaître ces bons coups pour compléter le travail qui est fait pour changer l'image de l'industrie.

SUR LES RESSOURCES HUMAINES POUR L'INDUSTRIE

- Le recrutement demeure un défi pour les centres. Les participants et participantes espèrent que le changement d'image permettra de mieux positionner l'industrie pour attirer les bonnes personnes.
- D'ailleurs, il est nécessaire de faire connaître l'industrie des centres de services aux entreprises aux jeunes de la province, que ce soit à travers des programmes d'emplois d'été spécifiques à l'industrie, des partenariats avec le milieu scolaire ou des programmes qui permettent d'intéresser les étudiants et étudiantes lorsqu'ils terminent leurs études.
- Il est aussi nécessaire de veiller de près à la formation de la main-d'œuvre. Des cours de langue seconde, autant pour les francophones que pour les anglophones, sont nécessaires pour qu'ils puissent combler les besoins. Les aptitudes en communications doivent également être relevées.
- L'arrivée d'immigrants et immigrantes est une bonne nouvelle pour le secteur. Il commence à y avoir des besoins pour des personnes pouvant parler d'autres langues que le français et l'anglais. Ces nouveaux arrivants pourront peut-être contribuer à développer de nouvelles possibilités pour le secteur.
- Les différents joueurs de l'industrie ont besoin de se concerter davantage pour identifier des capacités communes ou complémentaires d'offrir de la formation. L'exemple d'un espace partagé dans une région (à l'intérieur d'un centre qui pourrait l'accueillir) pour faire de la formation en situation de travail a été mis de l'avant.
- Il faut élargir la perception qu'ont les centres de la main-d'œuvre disponible. Le groupe des 18 à 24 ans est celui auquel les communications de recrutement s'adressent actuellement. Mais il existe aussi un bassin intéressant de travailleurs d'expérience chez les personnes nouvellement retraitées.

SUR LES ATTENTES ENVERS LE GOUVERNEMENT

- L'industrie a besoin de l'aide des autorités gouvernementales pour faciliter l'intégration dans une communauté et pour identifier et développer les infrastructures nécessaires pour l'installation d'un nouveau centre ou l'expansion d'un centre existant.
- Le développement de la technologie est un aspect important de l'avenir des centres de services aux entreprises. Les intervenants et intervenantes ont le sentiment que la province est bien positionnée dans le domaine de l'amélioration des technologies. Cette tendance doit se poursuivre.

- Le travail de promotion fait par le gouvernement à l'extérieur de la province est très important pour ce secteur. Il doit continuer. Et il faut faire miroiter la qualité de vie du Nouveau-Brunswick, autant pour attirer de la main-d'œuvre que pour faire croître l'industrie.

SOMMAIRE DES DISCUSSIONS : COMMENT POUVONS-NOUS COLLABORER ?

Suite à la première discussion, des thèmes globaux ont été dégagés et sont devenus les sujets sur lesquels les participants et participantes allaient poursuivre la réflexion. Cette partie du sommet se voulait une première étape afin de renforcer la collaboration entre tous les intervenants et intervenantes, autant ceux du gouvernement que de la communauté.

Une fois les thèmes identifiés, les participants et participantes ont été invités à se joindre à la conversation qui les interpellait le plus afin de répondre à quatre questions :

1. Comment pouvons-nous mieux collaborer sur ceci ?
2. Qu'est-ce qui existe déjà dont nous pourrions nous servir comme levier ?
3. Qui veut s'engager ?
4. Quelles sont les prochaines étapes ?

COLLABORATION AU SEIN DE L'INDUSTRIE

Comment pouvons-nous mieux collaborer ?

- Les rencontres entre gens de l'industrie doivent avoir lieu plus souvent pour permettre les échanges d'idée et le travail sur les enjeux communs.
- Ces rencontres permettraient également aux acteurs de l'industrie de mieux connaître ce qui se fait au Nouveau-Brunswick comme travail dans le domaine des centres de services aux entreprises.

Qu'est-ce qui existe déjà dont nous pourrions nous servir comme levier ?

- Mieux se servir des données disponibles sur la démographie, sur les marchés et sur la performance. En analysant ces informations de plus près, l'industrie sera en mesure de se donner de meilleurs paramètres d'évaluation.

Comment puis-je m'engager ?

- En comprenant mieux les différences entre les différents centres et leurs besoins en compétences particulières.

Quelles sont les prochaines étapes ?

- Organiser des tournées dans la province pour les gens de l'industrie. Une tournée « former les formateurs ».
- Augmenter la participation à l'association Contact NB.
- Augmenter la fréquence des activités de réseautage.
- Impliquer le gouvernement dans les efforts de liaison entre les acteurs de l'industrie.

MARKETING ET REBRANDING

Comment pouvons-nous mieux collaborer ?

- En engageant les employés actuels et les dirigeants des centres de services aux entreprises dans les efforts de rebranding. Il serait possible d’avoir d’excellents témoignages à partager.
- En partageant la stratégie de marketing et rebranding avec les gens de l’industrie.
- En partageant ce que fait le secteur en matière d’engagement communautaire.

Qu’est-ce qui existe déjà dont nous pourrions nous servir comme levier ?

- L’industrie compte 18 000 employés au Nouveau-Brunswick. Il faut donner à ces gens du matériel promotionnel pour qu’ils puissent faire office d’ambassadeurs.
- Le marketing doit être adapté aux différents groupes que l’industrie veut rejoindre ou recruter.
- Les informations sur le marché du travail recueilli par le ministère de l’Enseignement postsecondaire de la Formation et du Travail et qui concerne l’industrie pourraient être présentées aux enseignants et enseignantes des écoles secondaires de la province par Contact NB.
- Il est possible d’avoir une carrière intéressante dans les centres de services aux entreprises. Il faut en parler, raconter cette histoire et démontrer les possibilités.

Comment veut-on s’engager ?

- Contact NB peut mettre son site web à la disposition de l’industrie pour partager des informations et aider à la mise en œuvre de la stratégie.
- En partageant nos meilleurs pratiques.
- En discutant avec les employés et employées des centres pour trouver des idées et des histoires intéressantes.

Quelles sont les prochaines étapes ?

- Faire des présentations conjointes (Contact NB et MEPFT) lors des journées de perfectionnement des enseignants et enseignantes.
- Produire des vidéos explicatives de la carrière pour les élèves de nos écoles.
- Faire des tournées virtuelles de nos lieux de travail pour les élèves.

RECRUTEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

Comment pouvons-nous mieux collaborer ?

- En travaillant ensemble pour favoriser le recrutement (au Canada et à l’international).
- En partageant nos informations — candidats, candidates, bases de données.
- En continuant les efforts de marketing de l’industrie.

Qu’est-ce qui existe déjà dont nous pourrions nous servir comme levier ?

- Être présents dans les écoles pour faire connaître les réalités de l’industrie.
- Développer des programmes coop.

- Utiliser Inspire NB
- Faire plus de marketing (gouvernement) à propos de l'industrie auprès des gens de la province. Avoir des publicités dans les écoles à ce propos.
- Mieux comprendre les programmes qui existent dans les collèges pour former la main-d'œuvre qui veut se joindre au secteur et participer à la révision des programmes pour qu'ils répondent mieux aux besoins actuels et futurs.

Comment suis-je prêt/prête à m'engager ?

- Aller dans les écoles pour parler de l'industrie
- Fournir des témoignages

Quelles sont les prochaines étapes ?

- Trouver des façons de rejoindre les personnes qui sont en semi-retraites ou les gens qui font un retour sur le marché de l'emploi (par exemple les parents).
- Faire du marketing, en particulier sur les médias sociaux.
- Développer un programme de bourses d'études.

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Comment pouvons-nous mieux collaborer ?

- Partenariat entre ONB, Contact NB et les collègues.
- Revoir les programmes de formation pour améliorer les compétences langagières et les capacités de service à la clientèle des employés. Ces formations doivent commencer tôt.
- Avoir des incitatifs financiers (MEPFT) pour encourager la formation linguistique.
- Comprendre les investissements faits par les employeurs et par le gouvernement en formation dans le secteur.
- Collaborer avec les institutions d'enseignement postsecondaires de la province pour améliorer les capacités linguistiques dans l'industrie.

Qu'est-ce qui existe déjà dont nous pourrions nous servir comme levier ?

- Mieux aligner les programmes gouvernementaux et les programmes de formation postsecondaires.
- Mieux faire la promotion des programmes de formation disponibles.
- Amener le public dans les centres afin qu'ils puissent voir l'environnement de travail.
- Utiliser un laboratoire d'expériences du client comme outil dans une campagne de sensibilisation.

Comment suis-je prêt/prête à m'engager ?

- Comme industrie, il est important de se rassembler autour des enjeux majeurs complexes.
- Faire une évaluation des capacités des employés et employées dans les deux langues officielles.
- Organiser des sessions d'apprentissage en milieu de travail.

Quelles sont les prochaines étapes ?

- Discuter des besoins de formation avec les employés et employées de l'industrie.

- Offrir de la formation sur la gestion du stress et la résilience.

PROCHAINES ÉTAPES

RAPPORT SOMMAIRE

Un rapport sommaire des discussions (ce document) est produit après chacun des sommets. Le rapport sommaire contient en annexes la liste des participants et participantes (annexe A), le résultat du sondage aux participants et participantes (annexe B). Tous les rapports sommaires seront mis en ligne sur le site <http://www.gouvertnb.ca/>

SONDAGE AUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES

Après le sommet, un sondage en ligne a été envoyé aux participants et participantes pour recueillir leurs commentaires sur les initiatives qu'ils ont trouvées particulièrement intéressantes, connaître leur volonté de continuer à collaborer et sur quel sujet et enfin, connaître leurs impressions sur l'événement dans son ensemble. Ces informations permettront d'améliorer les prochains sommets et influenceront le choix des priorités du gouvernement. Elles serviront aussi à diriger les efforts de collaboration à venir.

DONNÉES OUVERTES

Afin de soutenir les efforts du Gouvernement du Nouveau-Brunswick dans son approche de partage des données lorsqu'il est possible de le faire, un tableau des commentaires non interprétés a été compilé et a été rendu disponible. Vous pouvez le trouver à l'adresse suivante : <http://opengovnb.ca/fr/themes-et-horaire-des-sommets/12-business-services-centre-fr>

VIDEO

Suite au sommet, une vidéo récapitulative a été produite. Vous pourrez y entendre les commentaires de certains participants et participantes. Pour la visionner, suivez ce lien : <http://opengovnb.ca/fr/themes-et-horaire-des-sommets/12-business-services-centre-fr>

PROCHAIN SOMMET

Le gouvernement envisage la tenue d'un troisième sommet au printemps 2018, en collaboration avec divers partenaires identifiés durant ce sommet. L'événement de 2018 aurait pour but de présenter le progrès réalisé durant l'année et d'identifier les prochaines pistes d'actions.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

Les parties intéressées sont encouragées à poursuivre le travail afin de faire avancer les dossiers et à contacter les ministères appropriés ou le Secrétariat du Conseil de l'emploi pour collaborer sur les possibilités abordées lors du sommet et dans ce rapport.

ANNEXE A — LISTE DES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES

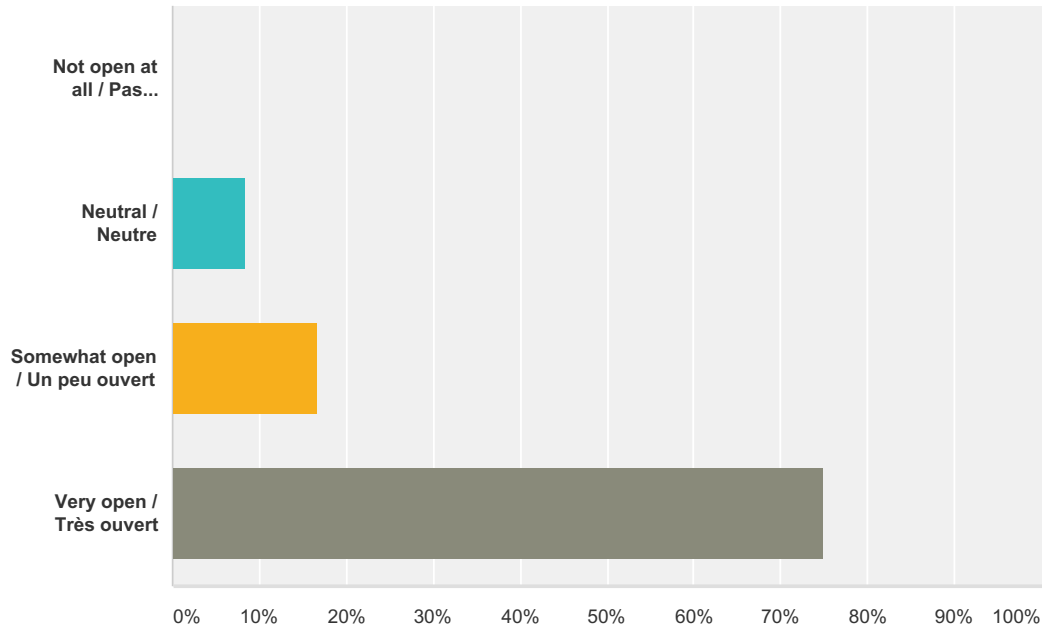
Name/Nom	Organization/Organisation
Allison Lang	AccorHotels Reservasion Centre
Andree Cormier	Coalition pour l'équité salariale du N.-B.
Anne Robichaud	Coalition pour l'équité salariale du N.-B.
Brett MacDonald	TD Insurance Direct Agency Inc.
Bruce Atkinson	DealerMine Inc.
Cecile Remington	WestJet
Cheryl Steadman	Contact NB
Dan Fraser	Nordia
Eric Frenette	Assomption Life
Jessica Gallant	Rogers
Joe D'Ettore	
Lionel Riley	Thing5/Cloud5
Margot Noonan	AccorHotels
Marie-France Doucet	CCNB
Micah Peterson	Procedure Flow
Michael Collicutt	Concentrix
Michelle Reicker	DealerMine Inc.
Phyllis Melanson	Cloud5
Rich Rouah	M5
Richard Dunn	City of Moncton- Ville de Moncton
Robert Campbell	Atlantic Lottery Corporation
Shelley Corkum	M5
Sheri Dernier	Cloud5
Sue Steeves	Wyndham
Susan Roy-Elias	Rogers
Zoel Roy	Bullet proof
GNB Attendees/Participants GNB	
Belén Welch	ONB
Camille Bourque	ONB
Charlotte Daigle-Basque	ONB
Eric Lewis	ONB
Ghislaine Boudreau-Grant	PETL-EPFT
Hemant Kumar	NBJBS-SCENB
Hon. Cathy Rogers	GNB
Hon. Francine Landry	ONB
Lise Michaud	NBJBS-SCENB
Monica Gaudet-Justason	ONB

Monique Leblanc	ONB
Nora Lacey	ONB
Rob Kelly	PETL-EPFT
Stephen Lund	ONB
Steve Milbury	ONB
Susan Holt	NBJS-SCENB

External attendees/Participants externes	26
GNB Attendees/Participants GNB	16
Total	42

Q1 How would you assess the government's efforts for accountability and openness in this summit? Comment évaluez-vous les efforts du gouvernement pour être ouvert et transparent avec ce sommet?

Answered: 12 Skipped: 0

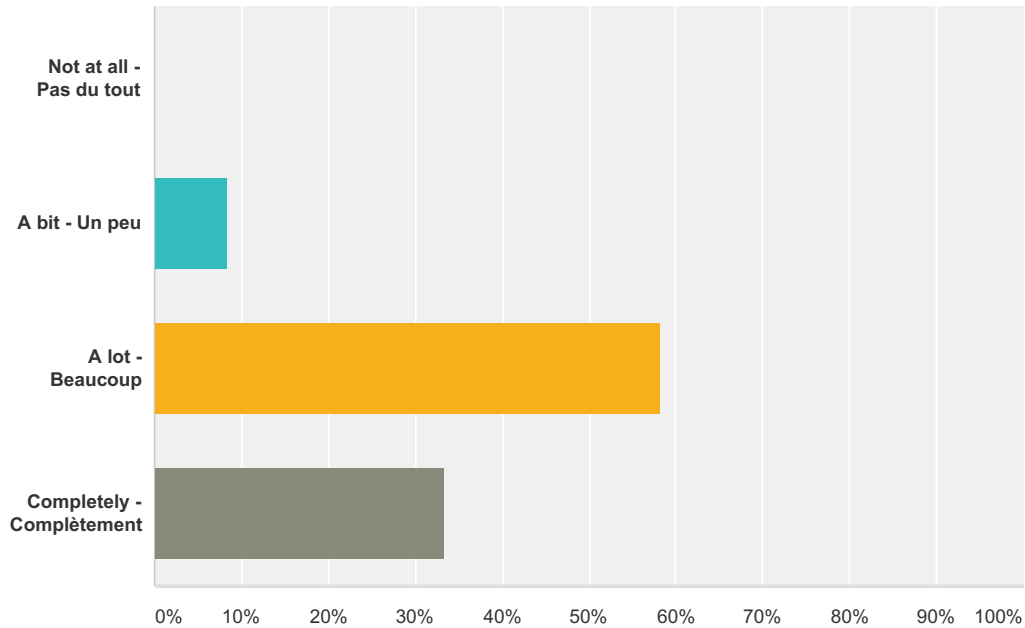


Answer Choices	Responses
Not open at all / Pas ouvert du tout	0.00% 0
Neutral / Neutre	8.33% 1
Somewhat open / Un peu ouvert	16.67% 2
Very open / Très ouvert	75.00% 9
Total	12

#	Comments	Date
1	I believe with the streaming, as well as social media avaiability as well as Press on site , this was very open and transparent.	4/4/2017 12:40 PM

Q2 How do you feel that your contributions were heard? / Comment pensez-vous que vos contributions ont été entendues ?

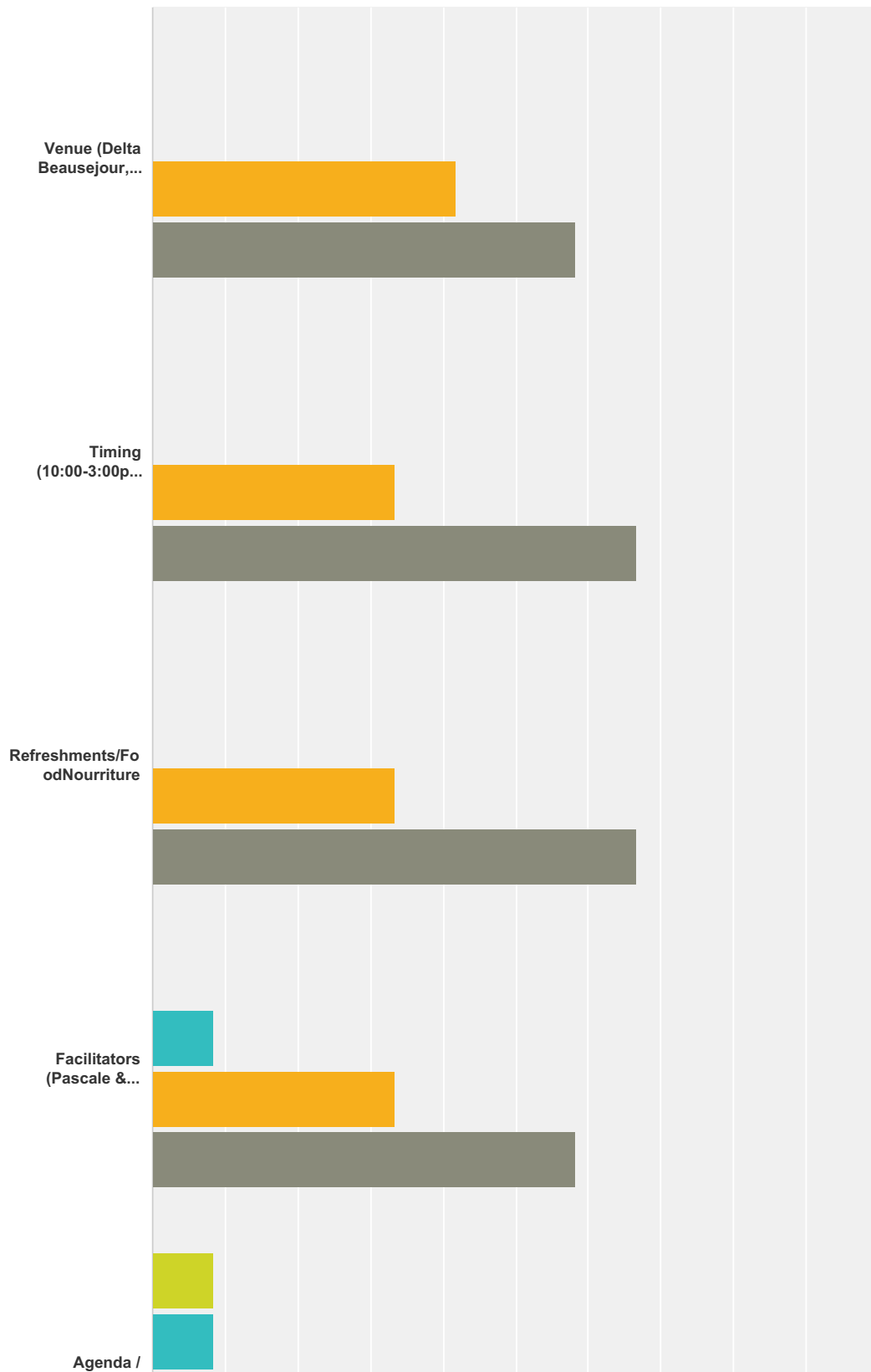
Answered: 12 Skipped: 0

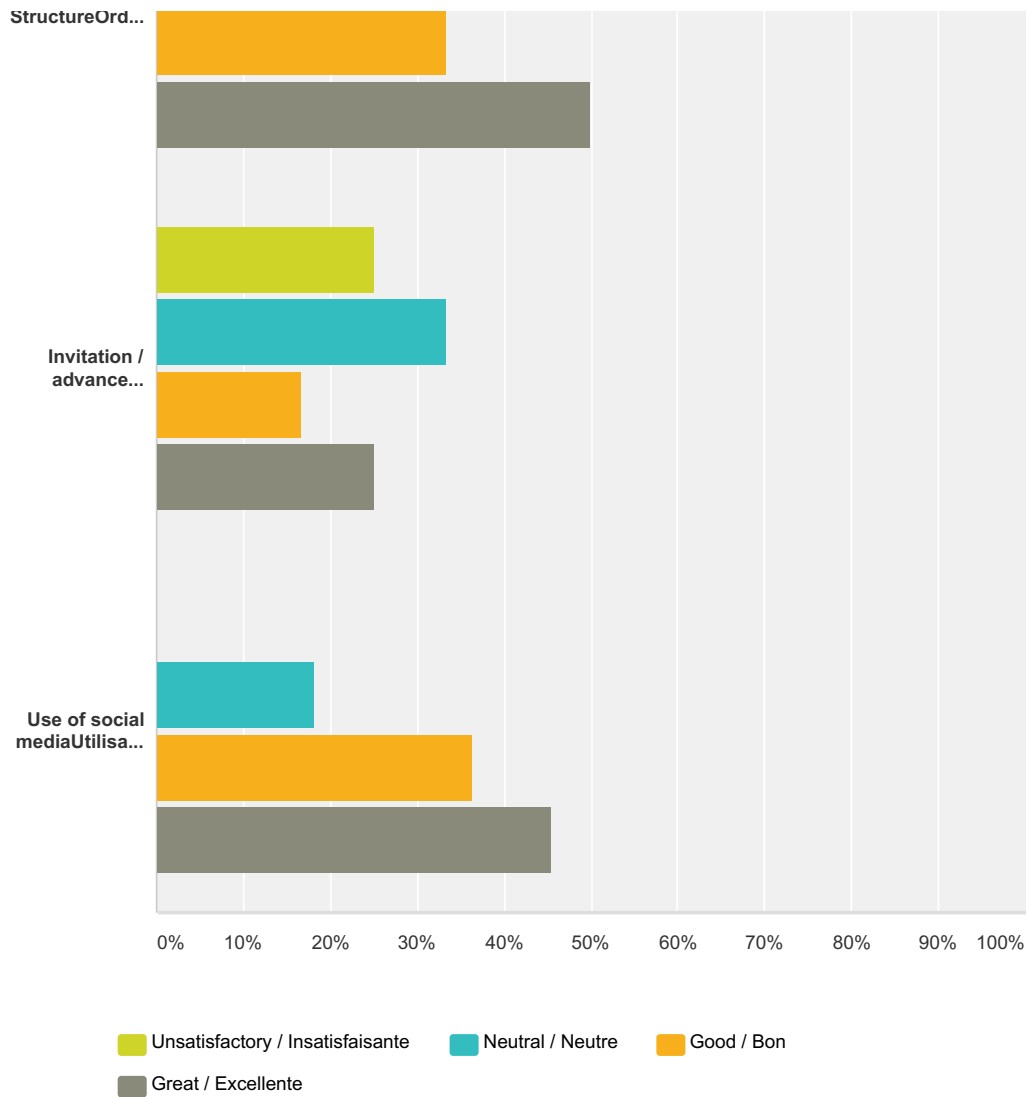


Answer Choices	Responses
Not at all - Pas du tout	0.00% 0
A bit - Un peu	8.33% 1
A lot - Beaucoup	58.33% 7
Completely - Complètement	33.33% 4
Total	12

Q3 Please rate the following elements of the summit: S'il vous plaît évaluer les éléments suivants du sommet :

Answered: 12 Skipped: 0





	Unsatisfactory / Insatisfaisante	Neutral / Neutre	Good / Bon	Great / Excellente	Total
Venue (Delta Beausejour, Moncton)Lieu (Delta Beauséjour, Moncton)	0.00% 0	0.00% 0	41.67% 5	58.33% 7	12
Timing (10:00-3:00pm)Calendrier (10h - 15h)	0.00% 0	0.00% 0	33.33% 4	66.67% 8	12
Refreshments/FoodNourriture	0.00% 0	0.00% 0	33.33% 4	66.67% 8	12
Facilitators (Pascale & Jason)Les animateurs (Pascale & Jason)	0.00% 0	8.33% 1	33.33% 4	58.33% 7	12
Agenda / StructureOrdre du jour	8.33% 1	8.33% 1	33.33% 4	50.00% 6	12
Invitation / advance information providedLes invitations, informations fournies à l'avance	25.00% 3	33.33% 4	16.67% 2	25.00% 3	12
Use of social mediaUtilisation des médias sociaux	0.00% 0	18.18% 2	36.36% 4	45.45% 5	11

#	Comments	Date
---	----------	------

1	I liked the format and the opportunity to contribute. It was good to see members of ONB spaced out at each table. I believe it would be helpful to ask our ONB and Gov partners to do the broader readout of what they heard, what they will take away vs. always having the participants do the readout. This would validate what was heard and really go a long way to demonstrate we were heard.	4/5/2017 4:47 PM
2	I felt that other than the advance notice period for the meeting, it was a great event and really provided a great opportunity for our industry to work collaboratively with our government. Thank you for the opportunity and I look forward to continuing on this path.	4/4/2017 1:51 PM
3	I only say unsatisfactory for the invitation as my old email address was used and I only found out about the event on Thursday. I believe we could have driven many more participants if I had known in advance. For the timing I would say 10 to 3 is actually perfect I only gave a good, as it was on a Monday which is the Busiest day in the Business Service Sector and made it impossible for many to attend (Again I realise we work with whatever the Premier has available)	4/4/2017 12:40 PM
4	Monday is not the best day of the week to schedule these, in the business service centers Monday is the busiest day of the week.	4/4/2017 12:37 PM

Q4 The initiative I'd like to see progress most following the summit is:L'initiative que j'aimerais qui progrès le plus après le sommet est :

Answered: 9 Skipped: 3

#	Responses	Date
1	Re-opening a Business Service Center course within CCNB/NBCC and language skills enhancement training.	4/6/2017 12:35 PM
2	Training for Business Service Centres via NBCC (including Bilingual upskilling with a potential subsidy)	4/5/2017 4:47 PM
3	Sharing details on initiatives to date and moving forward. For example: Testimonials, how will they be used, where, when? We heard there was marketing plan. This would be great to share.	4/5/2017 12:24 PM
4	awareness	4/4/2017 2:48 PM
5	1. The rebranding of the industry 2. Training and Development	4/4/2017 1:51 PM
6	What is the gov plan to attract more centres?	4/4/2017 1:51 PM
7	The training developpement aspect. I think there would be a way to prepare technical programs to be in the business service centers. Not necessarily a course on that specifically but an addition to the current programs.	4/4/2017 12:43 PM
8	Continued and greated Collaboration with Contact NB	4/4/2017 12:40 PM
9	Education and Language training	4/4/2017 12:37 PM

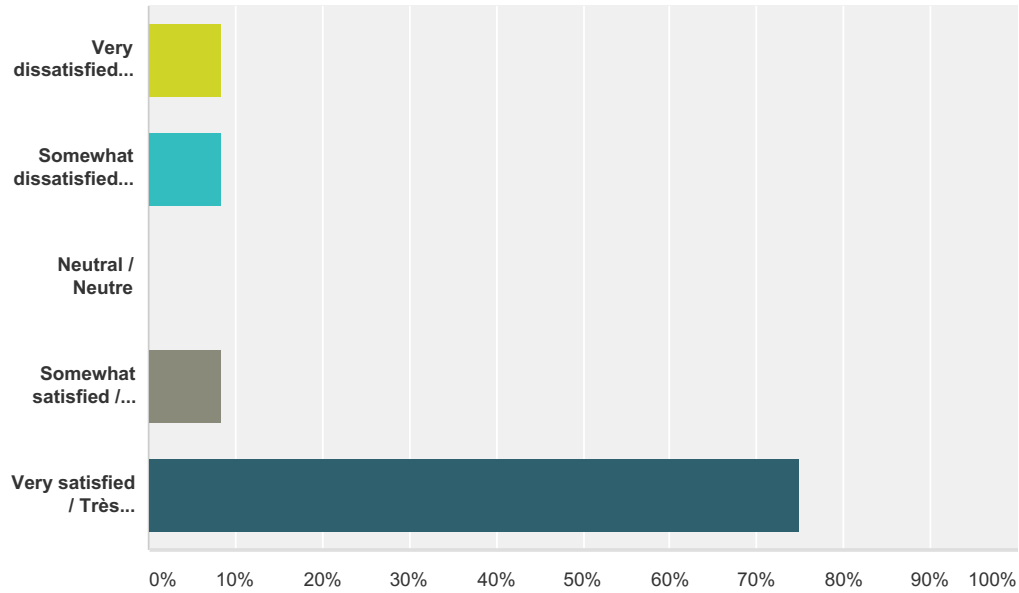
Q5 The initiative(s) I would like to collaborate on following the summit is (are): Les initiatives que je tiens à collaborer sur la suite du sommet sont :

Answered: 10 Skipped: 2

#	Responses	Date
1	Anything were I can provide value! I am very open to providing any expertise I may have to the "cause".	4/6/2017 12:35 PM
2	Same	4/5/2017 4:47 PM
3	Marketing and rebranding	4/5/2017 12:24 PM
4	talent recruitment	4/4/2017 2:48 PM
5	Training and Development	4/4/2017 1:51 PM
6	1) Strategy to attract more centers 2) Build local energy through through more events	4/4/2017 1:51 PM
7	Worforce development & attraction	4/4/2017 1:26 PM
8	Training and developpement	4/4/2017 12:43 PM
9	The Awareness Campaign on the great things the Businesses are doing in our Communities	4/4/2017 12:40 PM
10	Education and Language training	4/4/2017 12:37 PM

Q6 Overall, how would you rate your satisfaction with the 2017 Business Service Centres Opportunities Summit? Dans l'ensemble, comment évaluez-vous votre satisfaction avec le sommet des opportunités pour les CSE 2017 ?

Answered: 12 Skipped: 0



Answer Choices	Responses
Very dissatisfied / Très insatisfait	8.33% 1
Somewhat dissatisfied / Plutôt insatisfait	8.33% 1
Neutral / Neutre	0.00% 0
Somewhat satisfied / Plutôt satisfait	8.33% 1
Very satisfied / Très satisfait	75.00% 9
Total	12

#	Comments	Date
1	The first one was a nice have , the second proved someone listened.	4/4/2017 12:40 PM

Q7 The most valuable part of the Summit for me was:La meilleure partie du sommet a été :

Answered: 10 Skipped: 2

#	Responses	Date
1	Networking and collaboration of ideas.	4/6/2017 12:35 PM
2	Networking, partnership with ONB and Contact NB	4/5/2017 4:47 PM
3	Planning our next chapter...	4/5/2017 12:24 PM
4	group sessions	4/4/2017 2:48 PM
5	The opportunity to problem solve with industry peers as well as with the support of government	4/4/2017 1:51 PM
6	Talking to leaders of the centres	4/4/2017 1:51 PM
7	the breakout sessions	4/4/2017 1:26 PM
8	The interaction	4/4/2017 12:43 PM
9	The right players from the Premier, to teh Mayor of Moncton to Cathy Rogers to Stephen Lund to Susan Holt were in attendance and listening	4/4/2017 12:40 PM
10	Gaining an understanding of what ONB has to offer to our industry	4/4/2017 12:37 PM

Q8 The least valuable part of the Summit was:La partie la moins utile du sommet a été :

Answered: 7 Skipped: 5

#	Responses	Date
1	Immigration and PETL projects. Based on my organisation we are currently engaged in all government programs available to us.	4/6/2017 12:35 PM
2	All of it was valuable!	4/5/2017 12:24 PM
3	That is challenging as I found it engaging throughout	4/4/2017 1:51 PM
4	The structure/goals were confusing	4/4/2017 1:51 PM
5	The length of the gov't presentations	4/4/2017 1:26 PM
6	I think it was a little to high level. A little more granular info would have been great value.	4/4/2017 12:43 PM
7	Nothing - WHEN I look at how little collaboration has taken place outside of the last two years in the History of the Industry I do not believe it is constructive, as everything was valuable.	4/4/2017 12:40 PM

**Q9 Please share any other feedback you
have on the Summit. Veuillez nous faire part
d'autres commentaires que vous avez sur le
sommet.**

Answered: 6 Skipped: 6

#	Responses	Date
1	Very eager to see the role out of these ideas - to see how the marketing will move forward and see a class added re the skill sets needed.	4/6/2017 12:35 PM
2	Thank you for the progress to date and the committment to continue to enhance our industry! I appreciate being invited and included.	4/5/2017 12:24 PM
3	Looking forward to continued action	4/4/2017 1:51 PM
4	This box is not big enough. If this is such a critical industry, the strategic gov leadership on this was underwhelming to say the least.	4/4/2017 1:51 PM
5	There could have been fewer formal presentations from government officials and more details on the actions taken to date. A lot has been done and the workshop questions were based on our understanding of actions taken to date so there was a gap there.	4/4/2017 1:26 PM
6	Please continue to hold these, they are vital, valuable and will maintain/grow a great sector in the province . Keep up the great work. I believe more collaboration with Contactnb ie allowing us to make opening and closing remarks on behalf of the Industry are particularly important. It would show a growing partnership and that we are working together.	4/4/2017 12:40 PM