

Industrie des centres de services aux entreprises

Sommet sur les possibilités des CSE

Lundi 3 avril 2017

(de 10 h à 15 h)

Delta Beauséjour

Aperçu de la présentation

Heure	Point
De 10 h à 10 h 40	Mot de bienvenue et présentations
	Résumé du travail qui a été réalisé
	Examen de la vision et des principales priorités d'ONB
	Structure stratégique des centres de services aux entreprises
	Aperçu des initiatives par pilier
	Notre vision de l'avenir...
	Période de commentaires et de questions

Ce que vous avez dit

- **Donner une nouvelle image à l'industrie**
 - ✓ Améliorer la représentation et l'image de l'industrie
 - ✓ Célébrer l'image et l'industrie
 - ✓ Supprimer le nom « centre d'appels »
- **Établir des stratégies pour les centres de services aux entreprises**
 - ✓ Définir les forces et les exploiter
 - ✓ Créer des initiatives fondées sur les besoins régionaux
- **Utiliser de nouveaux modèles de formation**
 - ✓ Formation axée sur les compétences et les données démographiques
 - ✓ Nouveaux modèles de prestation de la formation
- **Définir des possibilités d'agents à domicile**
 - ✓ Élaborer des possibilités d'affaires
 - ✓ Voir à la mise en place des infrastructures, des technologies et de la formation



Ce que nous avons fait...

- **Gestion active des comptes**
 - ✓ Renforcer la relation du gouvernement avec l'industrie
- **Passer de centre de contact à centre de services aux entreprises**
 - ✓ Mieux promouvoir les secteurs d'activité multiples
- **Établir des stratégies et des initiatives**
 - ✓ Collaboration de Contact NB, de l'industrie et d'ONB
- **Mise en place du comité sur l'industrie des CSE**
 - ✓ Définir les possibilités d'amélioration
 - ✓ Déterminer les problèmes liés à la disponibilité de main-d'œuvre
 - ✓ Proposer des solutions pour régler les problèmes

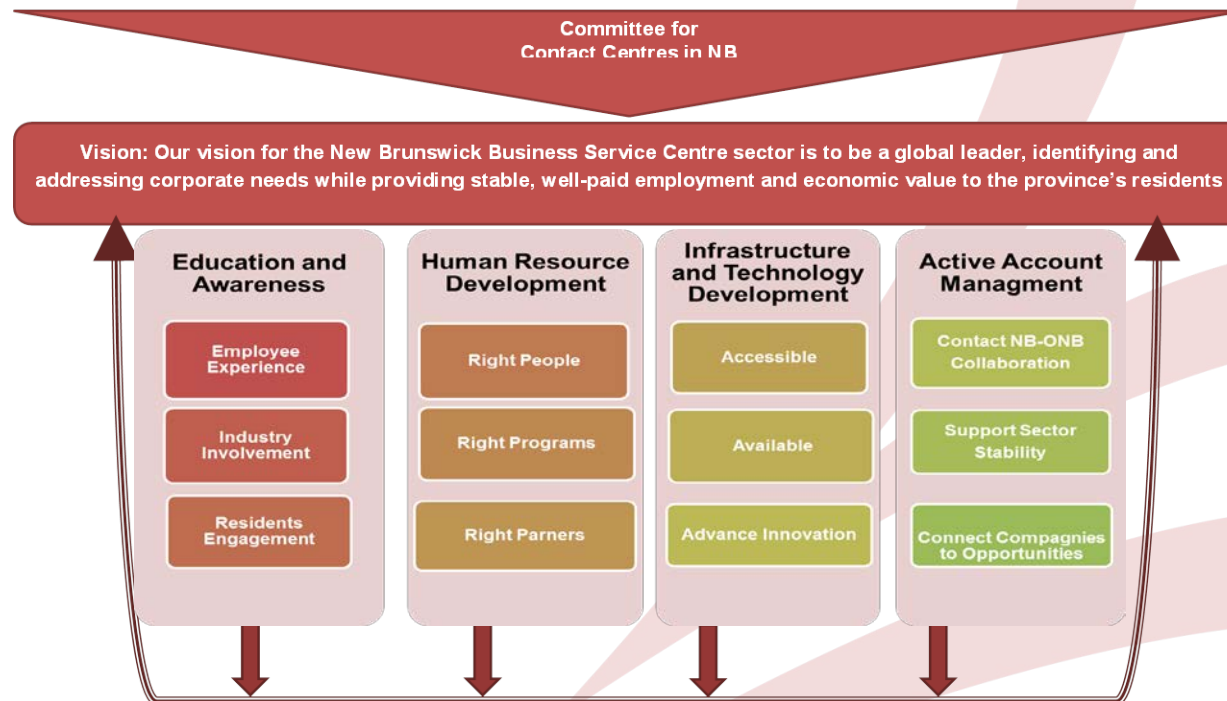
Vision et principales priorités

Notre vision pour le secteur des centres de services aux entreprises du Nouveau-Brunswick : un chef de file mondial qui détermine les besoins des entreprises et y répond tout en offrant un emploi stable et bien rémunéré ainsi qu'une valeur économique aux résidents de la province.

Pour réaliser cette vision, les priorités stratégiques que voici ont été établies :



Stratégies des centres de services aux entreprises



Pilier 1 : Information éducative et sensibilisation

- Accroître la sensibilisation au secteur et mettre l'industrie en position favorable par rapport aux intervenants :
 - ✓ Campagne d'information éducative et de sensibilisation
 - ✓ Show-case les diverses opportunités de carrière (témoignages)
 - ✓ Engagement communautaire de l'industrie
 - ✓ Démontrer les avantages des opérations du centre
- Élaborer et communiquer des pratiques exemplaires
 - ✓ Réorienter les résidents en ce qui concerne le rôle de l'industrie au Nouveau-Brunswick
 - ✓ Impact économique positif

Pilier 2 : Développement des ressources humaines

- Définir les problèmes liés à la disponibilité de main-d'œuvre avec l'industrie
 - ✓ Proposer des solutions pour aborder les problèmes et
 - ✓ Attirer des talents
- Méthodes pour faire participer toutes les populations cibles
 - ✓ Équipe des chargés du recrutement des talents d'ONB
 - ✓ Les bons programmes et partenaires pour soutenir la démographie ciblée
- Programmes de formation et de perfectionnement professionnel
 - ✓ Fondés sur des données démographiques précises et sur les écarts de compétences
- Nouveau Programme pilote d'immigration au Canada atlantique

Pilier 3 : Amélioration technologique

- Voir à la mise en place des infrastructures matérielles et de télécommunications nécessaires pour soutenir la croissance de l'industrie :
 - ✓ Possibilités de travail à domicile
 - ✓ Installations de formation régionales partagées (centre)
 - ✓ Réseau de télécommunications à l'échelle de la province
- Soutenir les efforts en matière de recherche et de développement
 - ✓ Explorer le concept du « laboratoire vivant »
 - ✓ Faciliter l'adoption de technologies innovatrices

Pilier 4 : Gestion active des comptes

- Renforcer les relations avec l'industrie
 - ✓ Participer aux activités de Contact NB et de l'industrie
- Rechercher et valider les tendances et les besoins de l'industrie
 - ✓ Nous avons visité 75 % des centres à ce jour
- Établir un partenariat avec Contact NB et l'industrie
 - ✓ Établir un cadre de collaboration ONB-Contact NB-Client

Prochaines étapes...

- ✓ Assurer la collaboration de Contact NB, de l'industrie et d'ONB afin de renforcer la proposition de valeur pour le secteur des services aux entreprises
- ✓ Réorienter les résidents en ce qui concerne le rôle de l'industrie dans l'économie du Nouveau-Brunswick et accroître la sensibilisation à l'industrie
- ✓ Déterminer les meilleures méthodes pour attirer des talents au secteur
- ✓ Voir à explorer le potentiel du secteur en tant que domaine principal d'innovation

Commentaires ou questions?