

Démystifier le
Programme de formation
en apprentissage de l'Ontario
pour les centres de contact du domaine des
technologies de l'information



Tél. : 1 855 686-2002, poste 221
Courriel : services@itselearning.ca

La bonne solution

Vous opérez en Ontario un centre de contact qui soutient des produits et services en technologies de l'information ou encore un centre d'assistance technique? Vous êtes intéressé à ce que le gouvernement ontarien vous paie pour aider vos employés à recevoir une formation certifiée? Alors, le Programme de formation en apprentissage pour les centres de contact du domaine des technologies de l'information (le *Programme*) pourrait être la solution!

Le gouvernement de l'Ontario a établi une cible de croissance de 25 % au cours des trois prochaines années, en ce qui a trait aux nouveaux apprentis inscrits. Le *Programme* offre de la formation spécialisée, particulièrement conçue à l'intention des centres de contact évoluant dans le domaine des technologies de l'information. Le *Programme* comporte une mesure incitative annuelle pouvant atteindre 10 000 \$ par apprenti, pendant quatre ans. Voilà donc l'occasion parfaite de rendre vos services encore plus attrayants puisqu'ils reposeront sur une main-d'œuvre hautement qualifiée, bien formée et motivée.

La province estime que la formation en apprentissage est un levier important pour l'ensemble de son économie et le *Programme* vise tout particulièrement les centres de contacts du domaine des technologies de l'information. Cette situation favorisera la formation de vos effectifs, tout en maintenant vos cibles de production.

Les avantages de la formation en apprentissage

Outre les mesures incitatives de nature financière, les apprentis certifiés par le gouvernement vous assurent une main-d'œuvre et des services encore plus efficaces. En effet, 80 % des gens sont plus susceptibles de transiger avec une entreprise qui offre de la formation en apprentissage. De plus, les employés sont plus enclins à choisir une entreprise où ils peuvent tirer profit de certifications gouvernementales transférables et ils seront plus engagés à l'égard de leur organisation. Le fait d'inscrire votre entreprise et vos effectifs au *Programme* vous placera en situation qui ne fait que des gagnants.

Après que votre apprenti ait réussi toutes les parties de la formation requises – telles qu'énoncées dans le calendrier de formation – et que toutes les signatures d'autorisation aient été obtenues, l'apprenti recevra sa certification gouvernementale. À titre d'apprenti certifié, votre employé devient techniquement un compagnon d'apprentissage et il peut « former » des apprentis dans le cadre de la formation en milieu de travail, en plus de vos gestionnaires et, le cas échéant, de votre personnel chargé de la formation. La présence d'un compagnon d'apprentissage vous permettra de réaliser des économies en matière de formation, tout en démontrant votre engagement à l'égard de l'apprentissage et de la croissance de vos employés.

Le *Programme* a été mis sur pied pour favoriser une hausse considérable du nombre d'employeurs offrant de la formation en apprentissage. Les mesures incitatives de nature financière sont élevées afin d'intéresser les employeurs qui souhaitent instaurer un milieu de formation solide, interactif et constant pour leurs employés, leurs gestionnaires et leurs professionnels.

Le Programme de formation en apprentissage de l'Ontario

Le gouvernement de l'Ontario a mis sur pied des programmes de formation en apprentissage liés à quelque 150 métiers spécialisés dans quatre secteurs traditionnels : force motrice, construction, industrie et transformation ainsi que services. Les métiers en TI et en centres de contact font partie du secteur des services.

Actuellement en Ontario, environ 320 000 personnes sont employées dans les centres de contact du domaine des technologies de l'information. Ce nombre augmente sans arrêt, plusieurs entreprises étant parfaitement conscientes qu'il est essentiel pour les centres de contact de première ligne de s'appuyer sur une main-d'œuvre compétente et bien formée, qui puisse offrir les services de manière rapide et efficace. On observe une demande croissante d'employés aptes à utiliser des logiciels et des systèmes de pointe, à la fois dans le contexte du travail en centres de contact et dans celui de l'impartition des processus administratifs.

La marche à suivre

Comme dans la plupart des programmes de ce type, la formation est livrée selon deux méthodes de prestation : les résultats d'apprentissage (hors travail) représentant environ 10 % du *Programme*, le reste de la formation étant consacré aux objectifs de rendement (en milieu de travail).

Vous pouvez recevoir la formation sur les résultats d'apprentissage en vous procurant les didacticiels de cyberapprentissage certifiés d'*ITS*. Elle peut aussi vous être offerte par une agence de formation approuvée par le Ministère. Cependant, vous êtes chargé de la formation relative aux objectifs de rendement. Cela ne devrait pas vous empêcher de participer au *Programme* puisqu'*ITS eLearning Inc.* et ses partenaires se spécialisent dans le soutien en cette matière et ce, tout au long du programme de formation.

Déterminez si ce Programme vous convient en cinq étapes faciles :

Étape 1

Communiquer avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario pour demander un formulaire d'évaluation et d'inscription au Programme de formation en apprentissage.

Étape 2

Lorsque vous êtes accepté par le Ministère, on vous demande de signer un accord de parrainage.

Étape 3

Vous êtes désormais un parrain et à ce titre, on vous demande de fournir et/ou de coordonner l'ensemble de la formation, des directives et du soutien aux apprentis inscrits et ce, tout au cours du programme de formation en apprentissage.

Étape 4

Puisque le calcul du crédit d'impôt remboursable débute le jour où le Ministère inscrit vos employés, vous devez les encourager à s'inscrire au ministère de la Formation, des Collèges et Universités de l'Ontario en tant qu'apprentis. Ils recevront un calendrier de formation correspondant au code de leur métier (il existe trois codes distincts pour le programme destiné aux centres de contact du domaine des technologies de l'information).

L'apprenti commence à recevoir la formation hors travail d'une agence de formation approuvée par le Ministère et la formation en milieu de travail, que lui offre votre organisation/entreprise, avec l'appui d'*ITS* si vous le choisissez.

On exigera des frais de 40 \$ pour chacun des apprentis que vous inscrirez au *Programme*.

Étape 5

Soumettre tous les documents requis, joints au formulaire d'impôt de votre entreprise, et le Ministère vous émettra un chèque pouvant atteindre 10 000 \$ par année par apprenti inscrit, pendant une période maximale de quatre ans. Il ne s'agit pas d'un crédit d'impôt habituel, puisque vous recevrez une remise en argent pour chaque apprenti admissible.

Conclusion

Lorsque vous travaillez à bâtir et à maintenir une main-d'œuvre enthousiaste et productive, la formation est essentielle à l'atteinte des résultats escomptés. Pour ce qui est de la formation aux employés, plusieurs avenues s'ouvrent à vous. Mais quels sont les programmes de formation provinciaux qui en offrent autant – une

somme d'argent considérable pour vous et une formation gouvernementale transférable pour vos employés?

Aujourd'hui plus que jamais, les centres de contact avisés passent de la parole aux actes lorsqu'il s'agit de perfectionner et de maintenir en poste les meilleurs effectifs. Ils savent pertinemment qu'ils doivent investir dans le perfectionnement et plus particulièrement dans la formation des employés. Le *Programme* représente l'occasion idéale de démontrer votre volonté d'agir.

Une réalité à votre portée

Imaginez un programme de formation provincial qui propose : une certification gouvernementale à l'intention de vos employés; une croissance de la productivité; une plus grande satisfaction en emploi; le renforcement du maintien en poste de vos effectifs et qui de plus, vous offre un chèque annuel pouvant atteindre 10 000 \$ par apprenti. Voyez-vous une seule raison de ne pas participer à ce *Programme*?

Qu'il s'agisse des besoins en matière de formation hors travail, en milieu de travail, de l'administration de la documentation des employés et des formulaires ministériels, ou encore de la coordination de l'inscription des employés, *ITS* vous épaulera en vous facilitant la démarche. Communiquez avec nous dès aujourd'hui pour que nous discutons du *Programme* plus en détail!