



**Skilled
Trades**
Ontario

**Métiers
spécialisés**
Ontario

Norme de formation par
l'apprentissage

Sommaire de formation

**Agent du Service à la
Clientèle- Centre de
Contact en
Technologie de
l'Information**

634E

2011

Norme de formation par l'apprentissage

La norme de formation par l'apprentissage (ou, ci-après, le « registre ») est un document remis aux apprentis qui signent un contrat d'apprentissage enregistré dans la province de l'Ontario à titre de rapport officiel de formation. Elle doit être utilisée par l'apprenti(e) et le (la) parrain (marraine) ou le (la) formateur(trice) pour orienter le processus de développement des compétences dans un métier particulier.

Votre formation d'apprenti(e)

- ✓ Assurez-vous de signer un contrat d'apprentissage avec votre parrain (marraine) et votre témoin auprès du Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences. Une fois votre contrat enregistré, vous en recevrez une copie pour vos dossiers.
- ✓ Informez le bureau de service local **immédiatement** de tout changement apporté à vos coordonnées ou à votre contrat d'apprentissage, surtout si vous changez de parrain (marraine).
- ✓ Examinez régulièrement le registre avec votre formateur(trice) et votre parrain (marraine) pour discuter de vos progrès, poser des questions, demander une rétroaction et faire **valider vos compétences**.
- ✓ Notez vos heures de travail avec exactitude.
- ✓ Lorsqu'une formation en classe est offerte, suivez-la.
- ✓ Faites des demandes pour obtenir les incitatifs financiers auxquels vous êtes admissible.



Remplir votre registre

- ✓ **Remplir le dossier du (de la) parrain (marraine)** – Un formulaire doit être rempli pour chaque parrain (marraine) ou formateur(trice) avec lequel vous travaillez pendant votre apprentissage
- ✓ **Confirmer la validation de toutes les compétences**
 - **Vous et votre formateur(trice)** devez valider chaque compétence exigée pour confirmer que vous l'avez acquise.

Les cases ombrées de votre registre indiquent qu'il s'agit de compétences facultatives qui n'ont pas besoin d'être attestées par votre formateur(trice) ou votre parrain (marraine). On vous encourage toutefois à acquérir ces compétences dans le cadre de votre formation.

- ✓ **Confirmer la validation de l'ensemble complet de compétences**
 - Après la validation, par vous et votre formateur(trice), de toutes les compétences incluses dans un ensemble de compétences, votre parrain (marraine) doit apposer sa signature à l'**Annexe C – « Validation de l'ensemble de compétences pour le (la) parrain (marraine) »** pour confirmer que vous avez acquis les compétences de chacun des ensembles.

Ce document est la propriété de l'apprenti(e) dont le nom figure à l'intérieur et atteste officiellement sa formation. Pour obtenir plus de renseignements sur votre apprentissage, lisez l'intérieur du verso de la couverture.



Nom de l'apprenti(e) : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse courriel : _____

Métier : _____

N° du contrat d'apprentissage (pour les métiers à accréditation obligatoire et non obligatoire) :

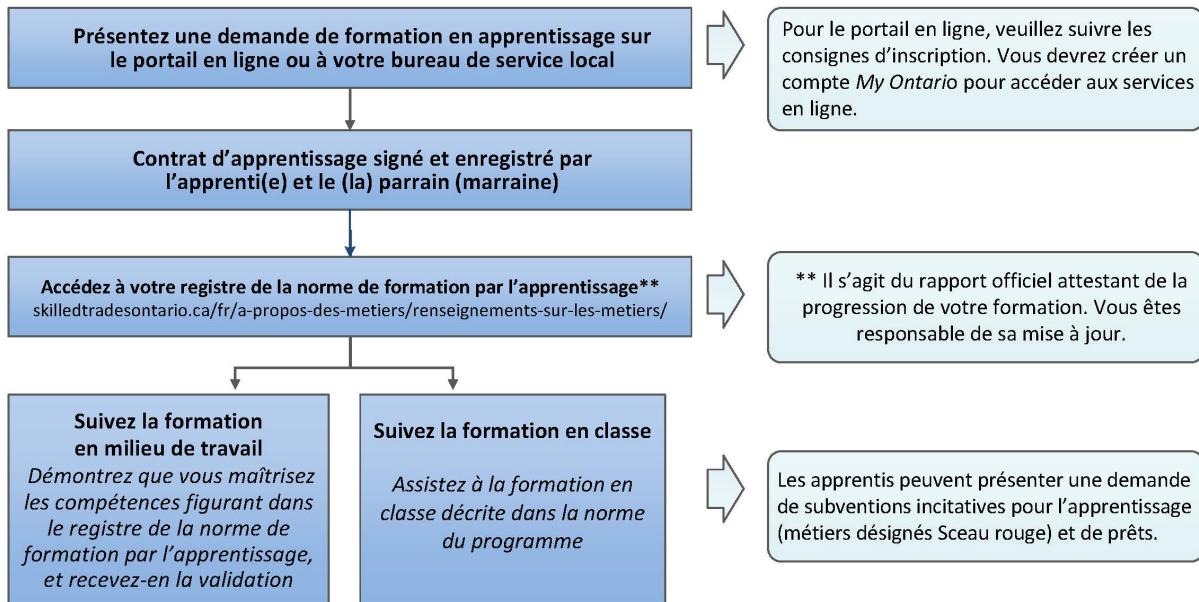
N° de compte MSO (pour les métiers à accréditation obligatoire uniquement) :

Ce document est la propriété de l'apprenti(e) dont le nom figure à l'intérieur et atteste officiellement sa formation.

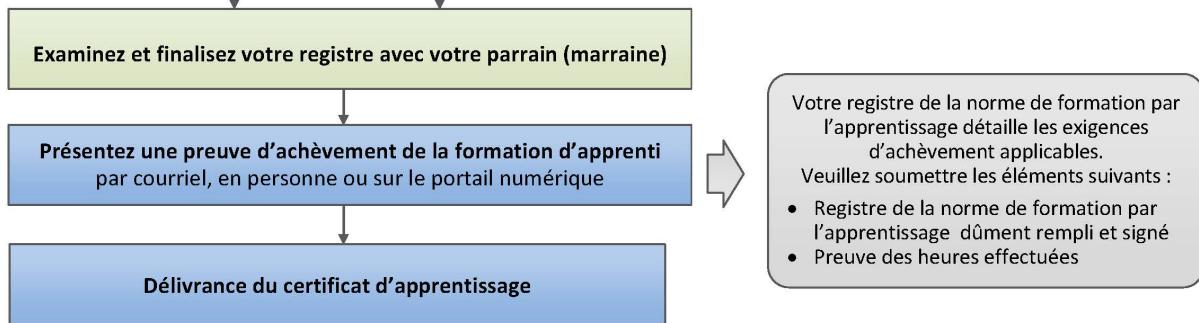
Pour toute question concernant l'utilisation de ce registre ou votre programme d'apprentissage, veuillez contacter votre bureau de service local (voir l'Annexe D de ce cahier) ou la ligne d'assistance d'Emploi Ontario au : 1-800-387-5656.

Parcours d'apprentissage vers le certificat de qualification

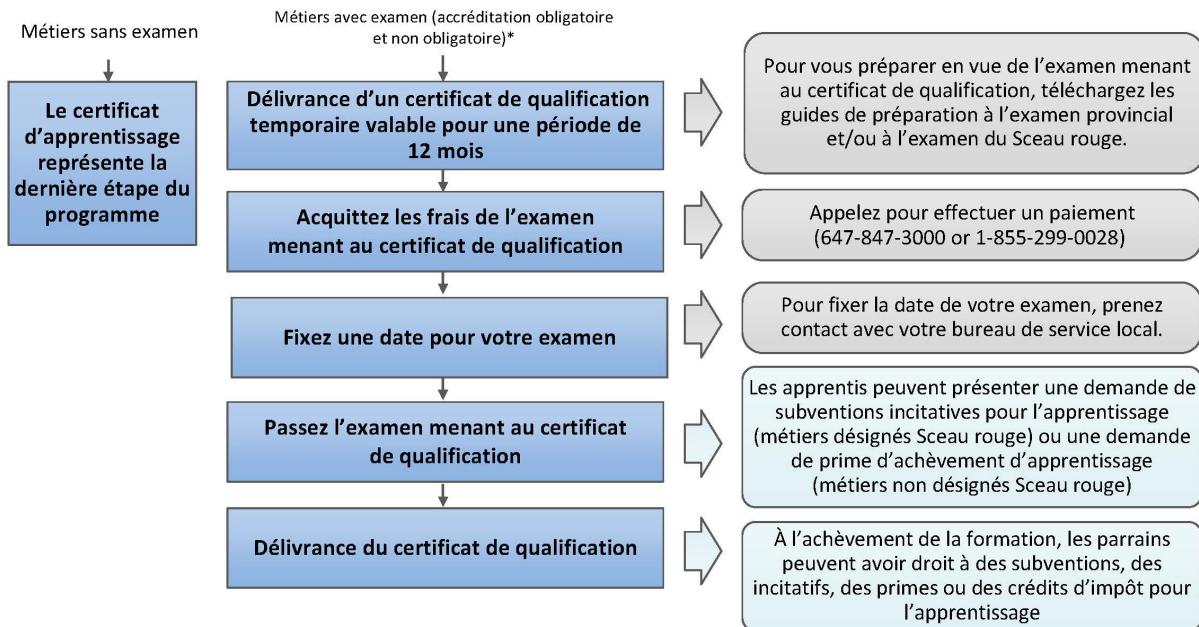
Phase 1 : Inscription



Phase 2 : Apprentissage



Phase 3 : Certification



* Pour obtenir une liste des métiers assujettis à un examen de certification, veuillez consulter le skilledtradesontario.ca/fr/

Version préliminaire : 2022-06-07

Table des matières

Avant-propos : Objet et modalités du contrat d'apprentissage enregistré.....	1
Ressources propres au métier.....	2
Méthodologie - Élaboration des normes	2
Introduction au registre	3
Rôles et responsabilités.....	4
Rôles et responsabilités des apprentis	5
Rôles et responsabilités des parrains et des formateurs	6
Santé et sécurité.....	7
Résumé du programme d'apprentissage et directives connexes	10
Champ d'exercice	10
Directives du programme.....	10
Même si certains métiers régis par la LOPMS sont assujettis aux ratios compagnon-apprenti fixés par voie de règlement, ce métier n'en fait pas partie. L'industrie a plutôt recommandé un ratio d'un compagnon (ou personnes considérées comme telles) pour un apprenti pour que ce dernier reçoive une formation en milieu de travail adéquate dans le cadre de ce programme	
Exigences du programme.....	10
Classification comme métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire.....	11
Résumé de Compétences pour réussir.....	11
Norme de rendement	12
Formation des apprentis : conseils à l'intention des apprentis, des parrains et des formateurs	13
Avis de collecte de renseignements personnels	16
Liste de formateurs	17
Formation en Milieu de Travail: Objectives de Rendement.....	18
6251.0 Gérer Un Environnement De Centre De Contact	18
6252.0 Communiquer	21
6253.0 Assurer Le Service À La Clientèle	24
6254.0 Créer Et Tenir À Jour De La Documentation	27
6255.0 Soutenir D'autres Personnes Et Planifier Le Perfectionnement Personnel...	29
6256.0 Préserver La Confidentialité Et La Sécurité	30
Résultats D'apprentissage	31
Introduction.....	31
Résumé du programme - Sujets Obligatoire.....	33
Niveau 1.....	34
Tronc Commun.....	34

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information

S0791.0	Environnement De Centre De Contact En Technologie De L'information	35
	S0791.1 Environnement De Centre De Contact En Technologie De L'information.....	36
	S0791.2 Confidentialité et sécurité.....	38
S0792.0	Communication	39
	S0792.1 Ecoute efficace	40
	S0792.2 Communication verbales	41
	S0792.3 Communication écrite	42
S0793.0	Technologies Utilisées Dans Un Centre De Contact En Ti	43
	S0793.1 ressources technologiques	44
	S0793.2 Systèmes techniques.....	45
	S0793.3 Documentation.....	46
S0794.0	Professionnalisme sur le lieu de travail.....	47
	S0794.1 Travail d'équipe.....	48
	S0794.2 Gestion du temps.....	49
S0795.0	Service à la clientèle.....	50
	S0795.1 Service a la clientèle	51
	S0795.2 Gestion des clients difficiles.....	52
Niveau 2- Agent de service a la clientèle	53	
S0820.0	Service a la clientele- niveau avance.....	54
	S0820.1 Service a la clientele- Niveau avance	55
Définitions	56	
Apprenti(e)	56	
Prêt(e) à passer l'examen?	59	
Directives pour consigner un changement de parrain.....	60	
Dossier du (de la) parrain (marraine) n° 1	61	
Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 2.....	62	
Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 3.....	63	
Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 4.....	64	
Annexe A – Directives relatives à l'attestation de fin d'apprentissage.....	65	
Annexe B – Attestation de fin d'apprentissage	66	
Annexe C – Validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines)	67	
Annexe D – Bureaux de service locaux en Ontario	68	
Diagramme Profil d'Analyse des Compétences.....	i	

Veuillez noter : Cette norme a été révisée pour refléter l'identité visuelle de Skilled Trades Ontario (STO), qui a remplacé l'Ontario College of Trades le 1er janvier 2022. Le contenu de cette norme peut faire référence à l'ancienne organisation ; cependant, toutes les informations ou le contenu spécifique aux métiers restent pertinents et précis en fonction de la date de publication d'origine.

Veuillez consulter le site web de STO : skilledtradesontario.ca/fr/ pour obtenir les informations les plus précises et à jour. Pour des informations sur BOSTA et ses réglementations, veuillez visiter la [Loi de 2021 sur les possibilités de carrière dans les métiers spécialisés \(BOSTA\)](#).

Toute mise à jour de cette publication est disponible en ligne ; pour télécharger ce document au format PDF, veuillez suivre le lien : [Métiers spécialisés Ontario](#)

© 2022, Métiers spécialisés Ontario. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation préalable de l'organisme Métiers spécialisés Ontario.

Maintenu avec le transfert à Métiers spécialisés Ontario, 2011 (V100)

Avant-propos : Objet et modalités du contrat d'apprentissage enregistré

Objet :

- Avant d'entreprendre les activités officielles d'apprentissage, l'apprenti(e), le (la) parrain (marraine) et un témoin sont tenus de signer un contrat d'apprentissage.
- Le contrat d'apprentissage que vous avez signé est un document juridique important qui décrit vos responsabilités en tant qu'apprenti(e) et celles de votre parrain (marraine).
- Une fois enregistré, ce contrat marque le début de l'entente officielle entre l'apprenti(e), le (la) parrain (marraine) et le Ministère.
- Pour les métiers à accréditation obligatoire, le document d'enregistrement de l'apprentissage doit être accessible pendant le travail.

L'apprenti(e) convient :

- **D'informer le bureau de service local de tout changement de coordonnées ou de parrain dans les sept jours;**
- De suivre les directives licites du (de la) parrain (marraine) et du (de la) formateur(trice) et de faire tout en son pouvoir pour acquérir les compétences énoncées dans le registre du métier, qui font partie du programme d'apprentissage du métier établi par Métiers spécialisés Ontario;
- D'obtenir auprès du (de la) parrain (marraine) et des formateurs la confirmation écrite de la satisfaction des exigences énoncées dans le registre du métier.
- Lorsque vous recevez une « offre de formation en classe », confirmez votre participation en suivant les consignes de l'offre. À défaut de le faire, vous risquez de perdre la possibilité de suivre vos cours, ce qui retarderait l'achèvement de votre apprentissage.

Le (la) parrain (marraine) convient :

- De s'assurer que l'apprenti(e) suit la formation nécessaire dans le cadre du programme d'apprentissage du métier établi par Métiers spécialisés Ontario;
- De suivre les progrès réalisés dans le cadre de la formation avec l'apprenti(e) et avec les formateurs lorsque le (la) parrain (marraine) et le (la) formateur(trice) ne sont pas la même partie.
- De libérer son apprenti(e) de son travail pour qu'il ou elle puisse suivre une formation en classe sans en être pénalisé(e);
- De maintenir le ratio compagnon/apprenti pour votre métier, le cas échéant;
- De suivre les progrès de ses apprentis;
- De s'assurer que les formateurs confirment par écrit que l'apprenti(e) a acquis chaque compétence énoncée dans le registre du métier;
- De contacter le Ministère en cas de changement dans sa capacité à assurer la formation, dans ses coordonnées ou dans le statut de l'apprenti(e) dans le cadre du programme.

Ressources propres au métier	Lien
Programme du Sceau rouge	www.sceau-rouge.ca
Apprentissage en Ontario	https://www.ontario.ca/fr/page/lapprentissage-en-ontario
Emploi Ontario	ontario.ca/fr/page/emploi-ontario
Service Canada	www.servicecanada.gc.ca
<i>Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés</i>	<i>Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés, L.O. 2021, ch. 28 - Projet de loi 288 (ontario.ca)</i>
Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences	ontario.ca/fr/page/ministere-du-travail-de-la-formation-et-du-developpement-des-competences
Guide de préparation à l'examen	Ressources pour l'examen – Métiers spécialisés Ontario
Zone compétences (Passeport-compétences de l'Ontario)	http://zonecompetences.ca/

*Veuillez noter que tous les liens sont valides au moment de la publication

Méthodologie - Élaboration des normes

Une norme est élaborée avec un large groupe de représentants du métier qui forment le groupe de travail initial. Il s'agit d'experts en la matière, de gens de métier, d'instructeurs et d'employeurs issus d'un échantillon représentatif du secteur ou de l'industrie et possédant diverses années d'expérience professionnelle dans le domaine. Ce groupe de travail examine, élabore et recommande la révision du contenu de la norme. Son rôle consiste également à harmoniser et à mettre à jour d'autres contenus de soutien pour le produit.

Le processus de validation constitue une partie essentielle de l'élaboration de la norme. C'est l'occasion pour un groupe représentatif plus large du secteur de fournir sa rétroaction sur le contenu du projet de norme. Ce processus est mené de différentes manières et peut inclure l'envoi d'un sondage ou du document provisoire (ou des deux) directement au secteur. Les commentaires reçus sont examinés par le groupe de travail, et les modifications nécessaires sont apportées sur la base d'un consensus.

Introduction au registre

Ce registre « en milieu de travail » constitue la norme de formation pour Agent du Service à la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information 634E; il a été élaboré par Métiers spécialisés Ontario en consultation avec des représentants de l'industrie. Il met en évidence toutes les compétences associées au métier et nécessaires à son apprentissage.

Le registre est divisé en ensembles de compétences, qui contiennent à leur tour des compétences spécifiques. Ces ensembles de compétences et compétences sont présentés sous forme d'énoncés qui décrivent ce que l'apprenti(e) doit accomplir et selon quelle norme, afin d'être considéré(e) comme ayant acquis la compétence en question.

La démonstration de ces compétences est consignée dans le registre. Une fois les compétences acquises, c'est par la validation des compétences ainsi que l'achèvement des exigences du programme de formation en classe ou l'équivalent que l'apprenti(e) achève son programme d'apprentissage et qu'il ou elle reçoit son certificat d'apprentissage.

Le (la) parrain (marraine) ou le (la) formateur(trice) et l'apprenti(e) doivent valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Toutefois, si une compétence est ombrée, cela signifie qu'elle est facultative et qu'elle n'a pas besoin d'être validée, bien qu'elle ait été définie comme faisant partie du champ d'exercice du métier.

Toutes les pratiques décrites dans cette norme doivent être exécutées par l'apprenti(e) selon les critères spécifiques identifiés. En général, les normes de performance pour ce métier doivent être exécutées conformément à tous les codes et normes juridictionnels applicables et toutes les normes de santé et de sécurité doivent être respectées et observées. Il s'agit notamment des éléments suivants :

- Lois et règlements sur la santé et la sécurité au travail;
- Autres lois, règlements, codes et normes applicables;
- Meilleures pratiques de l'industrie;
- Politiques et procédures de l'entreprise.

Les renseignements présentés dans la présente norme étaient, à notre connaissance, à jour au moment de leur impression et destinés à une utilisation générale. Veuillez consulter le site Web de Métiers spécialisés Ontario à l'adresse suivante afin d'obtenir les renseignements les plus précis et à jour : www.skilledtradesontario.ca/fr/

Rôles et responsabilités

Conformément à la [Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés \(LOPMS\)](#)

Métiers spécialisés Ontario (MSO) est responsable de ce qui suit :

- Établissement et maintien des qualifications;
- Établissement de programmes d'apprentissage et d'autres programmes de formation, y compris des normes de formation, des normes de programme et des examens de certification;
- Délivrance de certificats aux fins de la Loi, par exemple des certificats de qualification;
- Tenue d'un registre public pour les métiers à accréditation obligatoire, à l'adresse skilledtradesontario.ca/fr/registre-public/;
- Détermination de l'équivalence de l'expérience et des qualifications obtenues par les candidats au certificat de qualification qui n'ont pas réalisé d'apprentissage par rapport à celles obtenues en réalisant un apprentissage (évaluations d'équivalence professionnelle);
- Promotion des métiers spécialisés et réalisation de travaux de recherche;
- Réalisation de recherches et détermination des métiers devant être prescrits comme tels aux fins de la Loi, et formulation de recommandations sur ces questions au ministre.

Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC) a les responsabilités suivantes :

- Classification des métiers comme métiers à accréditation obligatoire;
- Prescription des champs d'exercice des métiers;
- Approbation des personnes pouvant fournir une formation en classe dans le cadre des programmes d'apprentissage (ARF);
- Enregistrement des contrats d'apprentissage;
- Délivrance d'un certificat d'apprentissage aux personnes qui terminent avec succès un programme d'apprentissage;
- Administration des examens, y compris les examens de certification;
- Promotion des métiers spécialisés et réalisation de travaux de recherche;
- Exercice des autres pouvoirs, devoirs et fonctions prévus par la Loi ou les règlements.

Pour toute question liée à votre contrat d'apprentissage enregistré ou à l'achèvement de votre apprentissage, vous devez communiquer avec votre bureau de service local.

Rôles et responsabilités des apprentis

Un(e) apprenti(e) est une personne ayant conclu un contrat d'apprentissage enregistré (se reporter à l'avant-propos : « Objet et modalités du contrat d'apprentissage », page 1) avec un parrain (une marraine) pour recevoir une formation dans un métier dans le cadre d'un programme d'apprentissage établi par Métiers spécialisés Ontario. À titre d'apprenti(e), vous avez certains rôles et certaines responsabilités à assumer tout au long de votre programme d'apprentissage :

1. En tant qu'apprenti(e), vous avez signé un contrat d'apprentissage et avez conclu un contrat avec le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences et votre parrain (marraine).
2. Si vous êtes inscrit(e) en tant qu'apprenti(e) dans un métier à accréditation obligatoire, votre nom figurera automatiquement au registre public de Métiers spécialisés Ontario.
3. Vous devez informer le personnel de votre bureau de service local de toute modification aux renseignements suivants :
 - L'adresse de votre parrain (marraine);
 - Vos nom et adresse;
 - Le nom de votre parrain (marraine), notamment s'il s'agit d'un nouvel emploi avec un(e) nouveau (nouvelle) parrain (marraine).
4. À titre d'apprenti(e), vous devez acquérir les compétences ou les ensembles de compétences établis dans le présent registre (énoncés à la section « Admissibilité à l'attestation de fin d'apprentissage » du présent document), qui doivent ensuite être signés et datés par vous ainsi que par votre formateur(trice).
5. Une fois que vous avez démontré que vous maîtrisez toutes les compétences obligatoires et que vous avez reçu la validation de votre parrain (marraine) ou formateur(trice) pour chaque compétence, vous devez faire remplir et signer le formulaire de validation des ensembles de compétences par votre parrain (marraine) actuel(le).
6. Présentez votre registre à votre bureau de service local.
7. Présentez votre attestation de fin d'apprentissage (voir l'Annexe B), ainsi que votre registre autorisé, à votre bureau de service local.

Rôles et responsabilités des parrains et des formateurs

Les **parrains** doivent s'assurer que toutes les modalités du contrat d'apprentissage enregistré sont respectées. En vertu du contrat d'apprentissage enregistré, ils doivent veiller à ce que les apprentis reçoivent la formation exigée dans le cadre d'un programme d'apprentissage. À titre de signataires de ce contrat, ils sont désignés comme « signataires autorisés » de la validation des ensembles de compétences de l'apprenti(e) et sont tenus de confirmer l'acquisition de chaque ensemble de compétences en apposant leur signature dans la case appropriée. Certains parrains peuvent également jouer le rôle de formateur.

Un(e) **formateur(trice)** est une personne qui surveille l'exécution d'une tâche et qui établit les attentes et les pratiques auxquelles l'apprenti(e) doit se conformer en milieu de travail.

Dans les métiers à accréditation obligatoire, un(e) formateur(trice) doit détenir un certificat de qualification valide et être inscrit(e) auprès de Métiers spécialisés Ontario.

Dans les métiers à accréditation non obligatoire, un(e) formateur(trice) est une personne qui remplit l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- Détenir un certificat de qualification;
- Détenir un certificat d'apprentissage du métier; ou
- Avoir terminé la formation en milieu de travail (compétences et/ou heures d'apprentissage, selon le cas) et la formation en classe du programme d'apprentissage du métier;
- Posséder une expérience en milieu de travail équivalente au programme d'apprentissage, ainsi que les compétences décrites dans le registre.

La compétence signifie être capable de donner un rendement conforme à la norme requise (voir « *Introduction au registre* »). Les formateurs/parrains et les apprentis doivent valider et dater les compétences acquises avec succès dans le registre. Le registre sert à documenter ces réalisations.

Les formateurs doivent apposer leur signature en se fondant sur leur évaluation et leur jugement professionnel indiquant que les apprentis ont acquis les compétences décrites ci-dessus. La signature du (de la) formateur(trice) ne constitue pas une garantie générale ou une garantie du comportement futur de l'apprenti(e).

Les parrains qui participent à ce programme de formation sont désignés comme signataires autorisés et sont tenus de confirmer l'acquisition de chaque ensemble de compétences en apposant leur signature dans la case appropriée.

Santé et sécurité

Les méthodes et les conditions de travail sécuritaires, la prévention des accidents et la préservation de la santé revêtent une importance primordiale dans le cadre des programmes d'apprentissage en Ontario. Ces responsabilités sont partagées et exigent les efforts conjoints du gouvernement, des parrains, des employeurs, des superviseurs, des travailleurs, des apprentis et du public pour atteindre l'objectif de rendre les lieux de travail de l'Ontario plus sécuritaires.

La [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#) (LSST) nous fournit le cadre juridique et les outils pour le faire. Elle énonce les droits et les devoirs de toutes les parties en milieu de travail, confiant à l'employeur la responsabilité ultime de la santé et de la sécurité des travailleurs (en l'occurrence les apprentis) en veillant à ce que des procédures, des contrôles et une formation soient établis pour faire face aux risques professionnels. En conséquence, il est impératif que toutes les parties soient conscientes des circonstances qui peuvent causer une blessure, une maladie ou un préjudice. On peut créer des expériences d'apprentissage et des milieux sécuritaires en contrôlant les variables et les comportements qui peuvent causer un accident, une blessure ou une maladie, ou y contribuer.

On rappelle au (à la) parrain (marraine) qui n'est pas l'employeur que ce dernier a des responsabilités juridiques en matière de santé et de sécurité envers l'apprenti(e) qui est son employé(e). Le (la) parrain (marraine) doit encourager les habitudes de travail sécuritaires et le respect des exigences de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail.

Il est généralement reconnu qu'une attitude positive à l'égard de la sécurité en conjonction avec de bonnes compétences en santé et sécurité contribue à un environnement sans accident. Une saine attitude envers la prévention des accidents est bénéfique à tous.

Les travailleurs et les apprentis peuvent être exposés à une multitude de dangers et, par conséquent, doivent connaître la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#) et ses règlements.

Le système de responsabilité interne :

L'un des principaux objectifs de la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#) (LSST) est de faciliter la mise en place d'un solide système de responsabilité interne (SRI) au travail. À cette fin, la LSST énonce les obligations des employeurs, des superviseurs, des travailleurs, des apprentis, des constructeurs et des propriétaires de lieux de travail.

La conformité des parties en milieu de travail à leurs obligations juridiques respectives est essentielle à l'établissement d'un solide SRI dans le milieu de travail.

En termes simples, le SRI signifie que tout le monde au travail a un rôle à jouer pour assurer la sécurité et la santé dans les lieux de travail. Les travailleurs et les apprentis en milieu de travail qui constatent un problème de santé et de sécurité, comme un danger ou une infraction à la LSST en milieu de travail, ont l'obligation juridique de signaler la situation à l'employeur ou à un superviseur. Les employeurs et les superviseurs sont, à leur tour, tenus de résoudre ces situations et d'informer les travailleurs de tout danger dans le cadre de leur travail.

Le SRI encourage un milieu de travail sain et sécuritaire. En plus de la conformité des parties en milieu de travail à leurs obligations juridiques, le SRI est appuyé par des politiques et des programmes de santé et de sécurité bien définis, y compris la conception, le contrôle, la surveillance et la supervision du travail effectué.

Rôles et responsabilités en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*

Les responsabilités de l'employeur comprennent, entre autres, ce qui suit :

- Former, informer et superviser les travailleurs et les apprentis afin de protéger leur santé et leur sécurité;
- Nommer des personnes compétentes comme superviseurs;
- Informer un(e) travailleur(euse), un(e) apprenti(e) ou une personne en autorité de tout danger existant dans le lieu de travail et les former à la manipulation, à l'entreposage, à l'utilisation, à l'élimination et au transport de tout matériel, substance, outil, matériau, etc.;
- Prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour la protection d'un(e) travailleur(euse) ou d'un(e) apprenti(e);
- Dans les lieux de travail où plus de cinq travailleurs sont régulièrement employés, préparer et afficher une politique écrite en matière de santé et de sécurité au travail et mettre sur pied et maintenir un programme pour sa mise en œuvre;
- Préparer et afficher des politiques sur la violence et le harcèlement au travail et élaborer des programmes à l'appui de ces politiques;
- S'assurer que tous les travailleurs et apprentis connaissent les lois, les règlements, les codes et les normes applicables afin que les exigences à respecter soient claires pour tous les travailleurs et apprentis.

Les responsabilités du formateur/superviseur comprennent, entre autres, ce qui suit :

- S'assurer que le (la) travailleur(euse) ou apprenti(e) travaille en conformité avec la loi et ses règlements;
- S'assurer que tout équipement, dispositif de protection ou vêtement requis par l'employeur est utilisé ou porté par le (la) travailleur(euse) ou l'apprenti(e);
- Aviser un(e) travailleur(euse) ou un(e) apprenti(e) de tout danger potentiel ou réel pour la santé ou la sécurité connu du superviseur;
- Prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour la protection des travailleurs.

Les responsabilités du (de la) travailleur(euse) ou de l'apprenti(e) comprennent, entre autres, ce qui suit :

- Travailler en conformité avec la Loi et ses règlements;
- Utiliser ou porter tout matériel, dispositif de protection ou vêtement exigé par l'employeur;
- Signaler à l'employeur ou au superviseur tout matériel ou dispositif de protection manquant ou défectueux connu qui pourrait mettre en danger le travailleur ou un autre travailleur;
- Signaler tout danger ou toute infraction à la Loi ou à ses règlements à l'employeur ou au superviseur;
- Ne pas enlever ou rendre inefficace tout dispositif de protection exigé par l'employeur ou par les règlements;
- Ne pas utiliser ou faire fonctionner du matériel ou travailler d'une manière qui pourrait mettre en danger un travailleur.

Les trois droits des travailleurs et des apprentis

La LSST accorde aux travailleurs et aux apprentis trois droits fondamentaux :

1. Le droit d'être informés des dangers liés à leur travail et d'obtenir des informations, une supervision et des instructions pour protéger leur santé et leur sécurité sur le lieu de travail;
2. Le droit de participer à l'identification et à la résolution des problèmes de santé et de sécurité au travail par l'entremise d'un représentant en santé et sécurité ou d'un travailleur membre d'un comité mixte de santé et sécurité;
3. Le droit de refuser un travail qu'ils estiment dangereux pour leur santé et leur sécurité ou celles de tout autre travailleur sur le lieu de travail.

Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences

Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences effectue des inspections périodiques des lieux de travail pour s'assurer que les lois et règlements sur la sécurité sont respectés. Pour toute question, veuillez communiquer avec l'InfoCentre de santé et de sécurité au travail au 1-877-202-0008.

Résumé du programme d'apprentissage et directives connexes

Champ d'exercice

Le champ d'exercice du métier d'Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information est décrit à l'article 74 du Règlement de l'Ontario 875/21 pris en application de la LOPMS et se lit comme suit :

74. Le champ d'exercice du métier d'agent du service à la clientèle — centre de contact en technologie de l'information consiste notamment à faire ce qui suit :

1. Créer et entretenir des relations avec les clients en traitant les demandes de services relatives aux produits ou aux services techniques en technologie de l'information, ou aux deux, notamment le développement, l'installation et la mise en œuvre de matériel informatique et de logiciels.
2. Répondre aux questions concernant les produits et services de technologie de l'information ainsi qu'aux demandes de soutien technique en matière de vente et de service liées à ceux-ci, par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par messagerie électronique.

Bien que le registre se fonde sur le champ d'exercice décrit dans le règlement (article 74 du Règlement de l'Ontario 875/21 pris en application de la LOPMS), il ne prétend ni augmenter ni modifier le champ d'exercice décrit dans le règlement.

Directives du programme

Durée de la formation en milieu de travail

L'industrie a établi qu'un(e) apprenti(e) doit suivre 3820 heures de formation en milieu de travail pour acquérir les compétences professionnelles requises. Cette durée peut varier en fonction des circonstances.

Durée de la formation en classe

L'industrie a établi qu'un(e) apprenti(e) doit suivre 180 heures de formation en classe pour terminer le programme d'études associé au programme de formation.

Nbre total d'heures de formation

4000 heures

Ratio compagnon-apprenti

Ratios recommandés par l'industrie :

Même si certains métiers régis par la LOPMS sont assujettis aux ratios compagnon-apprenti fixés par voie de règlement, ce métier n'en fait pas partie. L'industrie a plutôt recommandé un ratio d'un compagnon (ou personnes considérées comme telles) pour un apprenti pour que ce dernier reçoive une formation en milieu de travail adéquate dans le cadre de ce programme

Classification comme métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire

Règlements de la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés* et classification de chaque métier comme étant « à accréditation obligatoire » ou « à accréditation non obligatoire ». Ce métier est à accréditation non obligatoire.

Il incombe à l'apprenti(e) de remplir un dossier d'attestation de la formation, sous forme de registre. Le (la) parrain (marraine) et le (la) formateur(trice) doivent valider une fois que l'apprenti(e) a acquis les compétences liées au métier visé.

Résumé de Compétences pour réussir

Les Compétences pour réussir permettent aux gens de s'adapter à un monde en constant changement, afin de pouvoir travailler, apprendre et mieux vivre. Elles sont fondamentales pour l'acquisition d'autres compétences et très importantes pour des interactions sociales réussies. Ces compétences sont utiles à tout le monde, car elles aident les personnes à trouver un emploi, à progresser dans leur emploi actuel et à changer d'emploi, le cas échéant. Elles aident également les personnes à devenir des membres actifs de leur communauté et à réaliser un apprentissage réussi.

À la suite de recherches et de consultations approfondies, le gouvernement du Canada a lancé le nouveau modèle Compétences pour réussir, qui vient renouveler l'ancien cadre des compétences essentielles afin de mieux tenir compte des besoins du marché du travail actuel et futur.

Les profils de compétences essentielles propres aux professions sont disponibles en ligne. Ils seront mis à jour périodiquement aux fins d'harmonisation avec le nouveau modèle Compétences pour réussir que vous trouverez ici :

[modèle Compétences pour réussir.](#)

Norme de rendement

En général, la norme de rendement pour le métier d'Agent du Service à la Clientèle-Centre de Contact en Technologie de l'Information doit être exécutée, le cas échéant, selon et en conformité avec ce qui suit :

Un agent de service à la clientèle (centre de contact en technologie de l'information) fait preuve de compétence dans les domaines suivants :

- Gestion d'un environnement de centre de contact
- Communication
- Service à la clientèle
- Création et tenue à jour de documentation
- Soutien d'autres personnes et planification du perfectionnement personnel
- Préservation de la confidentialité et de la sécurité

Un agent de service à la clientèle (centre de contact en technologie de l'information) fait preuve de connaissances dans les domaines suivants :

- Environnement de centre de contact en technologie de l'information
- Communications
- Technologies utilisées dans un centre de contact en technologie de l'information
- Professionnalisme sur le lieu de travail
- Service à la clientèle
- Service à la clientèle – Niveau avancé

Normes de sécurité de l'industrie qui sont basées sur :

- Lois et règlements sur la santé et la sécurité au travail;
- Lois, règlements, codes et normes en vigueur sur le territoire (règlements municipaux, etc.);
- Politiques et procédures de l'entreprise;
- Toutes les spécifications des fabricants et les spécifications techniques applicables.

Autres certifications et formations suggérées ou requises

Bien qu'un apprenti reçoive une formation en santé, sécurité et dans des domaines spécifiques à son métier pendant son apprentissage, il est important de savoir qu'il peut également être nécessaire de suivre d'autres formations en santé et sécurité au travail, ainsi que de renouveler ou de mettre à jour des certifications au cours de sa carrière, avant d'effectuer de nouveaux types de travaux.

Formation des apprentis : conseils à l'intention des apprentis, des parrains et des formateurs

Conseils à l'intention des apprentis

N'oubliez pas que l'apprentissage est un processus qui prend du temps. Voici une liste de conseils et d'outils supplémentaires qui vous permettront de tirer le maximum de votre formation par l'apprentissage.

- Adoptez sans délai des procédures de travail sécuritaire afin de créer de bonnes habitudes;
- Utilisez votre registre comme journal de bord pour faire le suivi des compétences acquises;
- Examinez votre plan d'apprentissage avec votre conseiller(ère) en formation, votre formateur(trice) ou votre parrain (marraine);
- Discutez de vos besoins de formation avec votre formateur(trice) et/ou votre parrain (marraine);
- Écoutez les suggestions de votre formateur(trice);
- Posez des questions à votre formateur ou formatrice si vous n'êtes pas certain ou certaine de la compétence que vous devez acquérir ou des outils ou du matériel que vous devez utiliser pour effectuer votre travail;
- Faites preuve d'enthousiasme et adoptez de bonnes habitudes de travail;
- Une fois que vous avez démontré avoir acquis une compétence, validez-la avec votre formateur(trice).

Pour tirer le meilleur parti de cette expérience de mentorat, demandez à être exposé(e) à toute l'étendue du métier; rencontrez régulièrement votre parrain (marraine) ou votre formateur(trice) pour discuter de vos progrès, poser des questions et demander une rétroaction.

Conseils à l'intention des parrains

- Choisissez un(e) formateur(trice) qui a de bonnes aptitudes à la communication et qui travaille bien avec les autres.
- Assurez-vous que l'apprenti(e) travaille toujours sous la direction d'un formateur ou d'un(e) formateur(rice) qualifié(e) ou qu'il ou elle y a accès;
- Invitez-le (la) formateur(trice) à suivre des cours de perfectionnement (p. ex., programme de formation des formateurs, programmes à l'intention des mentors, etc.);
- Définissez des attentes claires et faites participer l'apprenti(e) et le (la) formateur(trice) à l'élaboration du plan d'apprentissage;
- Encouragez l'adoption d'habitudes de travail sécuritaires;
- Donnez du temps au (à la) formateur(trice) pour démontrer les compétences à l'apprenti(e);
- Donnez des occasions et du temps à l'apprenti(e) pour qu'il ou elle apprenne le métier;
- Veillez à ce que l'apprenti(e) reçoive la formation en milieu de travail diversifiée présentée dans ce document;
- Reconnaissez le bon rendement;
- Observez fréquemment;
- Donnez une rétroaction constructive et faites régulièrement des évaluations du rendement auxquelles participent l'apprenti(e) ainsi que le (la) formateur(trice);
- Servez-vous du registre comme d'un outil de suivi dans le cadre des évaluations régulières du rendement;
- Remplissez la validation des ensembles de compétences dès que l'apprenti(e) a démontré avoir acquis les compétences visées;
- Le contenu détaillé de chaque compétence ne constitue pas une liste inclusive; il s'agit plutôt d'une illustration de l'orientation voulue pour l'acquisition de chaque compétence.

Conseils à l'intention des formateurs

Les formateurs doivent veiller à ce que les apprentis acquièrent les compétences qui sont indiquées dans le présent document. Voici une liste de conseils et d'outils qui visent à aider les formateurs à superviser les apprentis :

- Faites preuve d'habitudes exemplaires de prudence au travail;
- Donnez des occasions et du temps à l'apprenti(e) pour qu'il ou elle apprenne le métier;
- Traitez les apprentis équitablement et avec respect;
- Examinez le registre avec l'apprenti(e) et mettez au point un plan d'apprentissage;
- Établissez des attentes claires et reconnaisssez le bon rendement;
- Exposez les apprentis à toute la portée du métier en leur offrant une formation sur les compétences décrites dans le présent document;
- Encouragez l'apprenti(e) à poser des questions et répondez-y;
- Faites preuve de patience;
- Expliquez et démontrez les compétences;
- **Rencontrez régulièrement l'apprenti(e) pour discuter de ses progrès;**
- Donnez régulièrement de la rétroaction;
- Lorsque l'apprenti(e) a acquis des compétences, validez-les;
- Servez-vous du registre comme d'un guide pour évaluer les compétences dans chacun des domaines. En utilisant le registre, les formateurs pourront guider le processus et aider les apprentis à acquérir les compétences énoncées dans ce document.

La meilleure expérience de mentorat consiste à donner à l'apprenti(e) une formation et une exposition aussi complètes que possible à toute la portée du métier. Si cela n'est pas possible, aidez la personne à trouver d'autres moyens d'y parvenir.

Avis de collecte de renseignements personnels

1. À tout moment durant votre formation par l'apprentissage, on pourra vous demander de présenter ce registre à votre bureau de service local. Vous devrez produire l'attestation de fin d'apprentissage signée au bureau de service local afin de terminer votre programme. Le bureau de service local utilisera vos renseignements personnels pour administrer et financer le système de formation par l'apprentissage de l'Ontario, notamment pour confirmer que vous avez terminé votre apprentissage et pour délivrer votre certificat d'apprentissage.
2. Le bureau de service local communiquera des renseignements concernant la fin de votre programme d'apprentissage et votre certificat d'apprentissage à Métiers spécialisés Ontario, qui en a besoin pour s'acquitter de ses responsabilités.
3. Vos renseignements personnels sont recueillis, utilisés et divulgués par le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences en vertu de la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés (LOPMS)*.
4. Pour toute question concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation par le Ministère de vos renseignements personnels, prière de contacter :

Responsable, InfoCentre Emploi Ontario
Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences
33, rue Bloor Est, 2^e étage, Toronto (Ontario) M7A 2S3
Sans frais : 1-800-387-5656; Toronto : 416-326-5656
Service ATS : 1-866-533-6339 ou 416-325-4084

Liste de formateurs

Nom du (de la) formateur(trice) (en lettres moulées)	Signature du (de la) formateur(trice)	Date de début avec le (la) formateur(trice) (jour/mois/année)

Formation en Milieu de Travail: Objectives de Rendement

6251.0 Gérer Un Environnement De Centre De Contact

Compétences

1.1 Déterminer les dangers potentiels pour la santé, la sécurité et l'environnement sur le lieu de travail et prendre des mesures de prévention contre ces dangers conformément aux politiques et directives de l'entreprise, aux lignes directrices du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), à la Loi sur la santé et la sécurité au travail et aux autres textes législatifs.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

1.2 Atteindre des objectifs quantitatifs standard au centre de contact en matière d'adhésion, de conformité et de présence en travaillant dans le contexte de compétences mesurables précises conformément aux exigences du programme et aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information

1.3 Atteindre des objectifs quantitatifs de rendement établis pour le secteur d'activité, notamment en ce qui concerne la qualité, le taux de résolution, le temps moyen de traitement et la satisfaction de la clientèle, en travaillant dans le contexte de compétences mesurables précises conformément aux exigences du programme et aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

1.4 Utiliser la technologie des postes de travail, y compris les applications téléphoniques et informatiques, afin d'améliorer le rendement tout en respectant les stratégies de gestion en temps réel et les pratiques liées à l'état et la durée des appels, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

1.5 Régler l'équipement des postes de travail (chaises, dispositifs de pointage, écrans, téléphones, claviers, etc.) conformément aux besoins personnels, à la législation sur la santé et la sécurité et aux politiques de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information

1.6 Signaler les conditions environnementales défavorables (éclairage, température, odeurs, bruits, etc.) en communiquant avec les superviseurs et les délégués à la santé et à la sécurité conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

1.7 Maintenir le poste de travail en bon état de propreté et d'hygiène en enlevant les déchets et les articles recyclables et en essuyant les surfaces du matériel informatique et du bureau avec des chiffons hygiéniques au début et à la fin de chaque quart de travail conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

1.8 Informer le bureau d'assistance des préoccupations concernant l'accès au matériel et aux logiciels et leur fonctionnement, notamment l'accès aux applications, les changements de mots de passe, la latence des systèmes, les pannes de matériel et le matériel manquant, en utilisant le téléphone, le courriel, les registres de suivi et la communication verbale, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

6252.0 Communiquer

Compétences

2.1 Recueillir de l'information en écoutant attentivement et en interpréter les communications des clients, en se concentrant pour éviter les distractions, en interrompant l'interlocuteur seulement pour réorienter ou recentrer, en éclaircissant avec soin, en reformulant et en résumant au besoin, en visualisant les préoccupations et les demandes des utilisateurs selon la description des problèmes et en saisissant l'information pour faciliter une interprétation correcte, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

2.2 Parler de manière éloquente en utilisant un langage commercial professionnel sur un ton agréable, avec la clarté, le volume et la vitesse voulus, en évitant le jargon technique et en illustrant visuellement et simplement les solutions pendant que l'on guide un client le long des procédures dans le contexte de conversations téléphoniques, d'applications en ligne et de messages sur boîte vocale conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information

2.3 Préparer des communications écrites, à la main et à l'aide d'un ordinateur (courriels, notes de service, lettres, rapports d'étape et d'incident, etc.), dans des termes commerciaux et techniques, en enregistrant toute l'information avec exactitude conformément aux modèles et aux formulaires internes et externes de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

2.4 Éclaircir les demandes et les préoccupations des clients en étudiant les antécédents, les notes prises antérieurement et la correspondance conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

2.5 Éclaircir les buts et les objectifs à partir des objectifs quantificatifs de rendement du centre de contact en interprétant les rapports, les tableaux de bord et d'autres renseignements conformément aux exigences de la société cliente et du département.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information

2.6 Appliquer l'information fournie par l'entreprise et la société cliente (politiques et directives, procédures normales d'exploitation, feuillets d'information, systèmes de gestion commerciale, bulletins, avis de rappel, manuels techniques, etc.) conformément aux exigences du poste.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

2.7 Réagir aux changements et à l'information communiquée en temps réel en examinant les courriels, les sites Web et les communications internes, en évaluant la pertinence de l'information et en appliquant l'information conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

2.8 Exécuter des modules de formation auto-guidée et suivre de la formation continue, notamment de la formation en ligne et en classe, conformément aux exigences de la société cliente et de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

6253.0 Assurer Le Service À La Clientèle

Compétences

3.1 **Tisser des liens avec les clients** en écoutant attentivement, en posant des questions, en reformulant et en demandant des éclaircissements, en interprétant, en analysant et en évaluant les renseignements fournis et en déterminant le produit ou la solution conformément aux exigences du poste et aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

3.2 **Fournir de l'information claire et exacte aux clients** en ayant une conduite professionnelle, en faisant preuve de bonnes aptitudes en écoute et en expression orale, en adaptant les styles de communication aux besoins des clients et en communiquer des attentes réalistes aux clients conformément aux normes de la société cliente.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

3.3 **Découvrir et confirmer les besoins du client** en utilisant des techniques de lecture, d'écoute et d'interrogation efficaces, en recueillant des renseignements auprès du client, en définissant et en élaborant les bonnes solutions, en apportant directement de l'orientation et des conseils et en transmettant les problèmes à l'échelon supérieur, conformément aux stratégies établies de service à la clientèle et aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

3.4 **Répondre aux clients en conformité avec les lignes directrices en matière de service** en classant les tâches par ordre de priorité, en mettant au point des stratégies face à la multiplicité des tâches, en établissant des cédules et en coordonnant les temps de réponse, en transmettant les problèmes à l'échelon supérieur et en faisant un suivi du service de qualité conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

3.5 **Contrôler le flux des appels** en appliquant les stratégies établies en la matière et les techniques de traitement des appels en vigueur, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

3.6 **Calmer et prendre en charge les clients difficiles et furieux** en appliquant des techniques spéciales de traitement des appels, de résolution de problèmes et de traitement des objections, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

3.7 **Faciliter l'exécution des ventes et des commandes du client** en servant de lien entre le client et les autres services, en maintenant des mécanismes de surveillance et de suivi pour résoudre les problèmes du client et en vérifiant les résultats par des vérifications de la qualité, conformément aux stratégies établies de service à la clientèle et aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

3.8 **Offrir des solutions répondant aux besoins du client** en trouvant les produits aux caractéristiques et aux avantages adaptés, en résumant et en validant l'acceptation par le client et en résolvant les objections, le cas échéant, conformément aux formules des stratégies de vente établies et aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

6254.0 **Créer Et Tenir À Jour De La Documentation**

Compétences

4.1 Créer de la documentation relative aux clients, notamment sur la nature des préoccupations, les mesures prises, l'issue des demandes et la correspondance (courriels, lettres ou autres) en utilisant les formulaires et les modèles internes et externes de l'entreprise, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

4.2 Créer de la documentation relative à la société cliente, avec notamment l'information sur la gestion des bases de données, les circonstances inhabituelles, les notes prises sur les cas et la correspondance (courriels, lettres ou autres) en utilisant les formulaires et les modèles internes et externes de l'entreprise, conformément aux normes de la société cliente.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information

4.3 Créer de la documentation relative à l'entreprise, notamment des registres sur les non-conformités et la rétroaction fournie aux pairs et aux équipes en utilisant les formulaires et les modèles internes et externes de l'entreprise, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

6255.0 Soutenir D'autres Personnes Et Planifier Le Perfectionnement Personnel

Compétences

5.1 Soutenir les collègues de travail qui acquièrent de nouvelles compétences en démontrant ou en expliquant des pratiques, procédures et exigences liées au travail conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

5.2 Élaborer un plan personnel d'amélioration du rendement pour progresser par la formation en apprentissage et d'autres programmes de perfectionnement professionnel en appliquant la rétroaction reçue des clients et à l'occasion des séances d'encadrement et du contrôle de la qualité, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

6256.0 **Préserver La Confidentialité Et La Sécurité**

Compétences

6.1 Protéger les renseignements personnels et confidentiels conformément aux politiques et directives de l'entreprise en matière de confidentialité.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

* Le (la) formateur(trice) peut être un superviseur ou l'employé compétent désigné par le (la) parrain (marraine) de l'apprenti(e).

6.2 Maintenir des protocoles de sécurité, notamment des politiques de protection de la technologie de l'information et des locaux, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

jj/mm/aa	Nom en lettres moulées du (de la) formateur(trice)	*Signature du (de la) formateur(trice)
jj/mm/aa	Nom de l'apprenti(e)	Signature de l'apprenti(e)

Résultats D'apprentissage

Introduction

La section du présent document consacrée au programme de formation se divise en deux niveaux de formation qui contiennent chacun des sujets obligatoires avec des résultats d'apprentissage reflétant les objectifs de rendement en milieu de travail. Les tableaux des heures indiquent de quelle manière on peut exécuter le programme de formation dans la formule de congé d'étude et résument le nombre d'heures de formation correspondant à chaque sujet obligatoire, par niveau. Les sujets obligatoires étant tous divisibles par trois, ils peuvent être adaptés selon un mode d'exécution de la formation plus souple, différent du congé d'étude.

Le programme de formation de niveau 1 est conçu comme un tronc commun pour les métiers suivants : agent ou agente de service à la clientèle, vendeur ou vendeuse, agent de soutien technique (centre de contact en technologie de l'information).

Le programme de formation de niveau 2 est conçu tout spécialement pour le métier d'agent ou de service à la clientèle.

Un nombre recommandé d'heures de formation est indiqué pour chaque sujet obligatoire et chaque résultat d'apprentissage. La division du programme de formation en sujets obligatoires suit une progression naturelle de l'apprentissage. Cette structure donnera aux centres de formation ainsi qu'aux apprentis et apprenties de la souplesse pour ce qui a trait à l'exécution du programme, tout en respectant l'importance d'un apprentissage structuré selon un ordre logique.

Le programme de formation a pour cadre les objectifs de rendement énoncés dans le sommaire de la formation pour le métier d'agent ou agente de service à la clientèle (centre de contact en technologie de l'information), et il fait des renvois spécifiques à ces objectifs. Il se limite toutefois à l'apprentissage qui a lieu en dehors du travail, dans un centre de formation. Le programme de formation en établissement est principalement axé sur les connaissances théoriques nécessaires pour maîtriser les objectifs de rendement énoncés à la partie B du présent document. On s'attend ensuite à ce que les employeurs enrichissent les connaissances et les compétences de l'apprenti ou de l'apprentie par une formation pratique adéquate en milieu de travail. Des évaluations périodiques des connaissances et des compétences de l'apprenti ou de l'apprentie ont lieu tout au long de la formation pour vérifier si tous les apprentis et apprenties ont atteint les résultats d'apprentissage définis dans le programme de formation

Préalables

Chaque niveau précédent est un préalable pour le niveau suivant. Pour passer au niveau 2 du programme d'apprentissage, il faut avoir terminé toutes les unités présentées dans le niveau 1.

Avis au sujet des heures (si applicable)

Il est convenu que les agences de formation par l'apprentissage peuvent avoir besoin d'apporter quelques modifications (justifiables) selon les besoins des apprenties et des apprentis et qu'ils peuvent dévier de la séquence des unités et des heures pratiques et théoriques prescrites dans la norme pour les résultats d'apprentissage et les objectifs. Toutefois, toutes les agences doivent respecter les heures au niveau du sujet obligatoire.

Équipement suggéré pour les Agences de formation par l'apprentissage (si applicable)

Équipement de protection individuelle et équipement de sécurité : Le choix de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) est à la discrétion de l'agence de formation par l'apprentissage, qui doit satisfaire aux règlements sur la santé et la sécurité de l'Ontario.

Agent du Service à la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information

Résumé du programme - Sujets Obligatoire

Numéro	Sujets obligatoires	Numero d'heures - Théorie	Numero d'heures - Pratique	Numero d'heures
Niveau 1 – Tronc commun				
S0791.0	Environnement de centre de contact en technologie de l'information	30	0	30
S0792.0	Communications	30	15	45
S0793.0	Technologies utilisées dans un centre de contact en technologie de l'information	18	18	36
S0794.0	Professionnalisme sur le lieu de travail	18	0	18
S0795.0	Service à la clientèle	21	0	21
Nombre total d'heures – Niveau 1		117	33	150
Niveau 2 – Agent de service à la clientèle				
S0820.0	Service à la clientèle – Niveau avancé	21	9	30
Nombre total d'heures – Niveau 2		21	9	30
Nombre total d'heures		138	42	180

Niveau 1

Tronc Commun

Agent du Service a la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro: S0791.0

Titre: **Environnement De Centre De Contact En Technologie De L'information**

Durée: Heures Totale: 30

Theorie: 30

Pratique : 0

Prealables: None

Agent du Service a la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro: S0791.1

Titre: **Environnement De Centre De Contact En Technologie De L'information**

Durée: Heures Totale: 24

Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail :1.2, 1.3, 1.4, 1.8, 2.8

Résultat Général D'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut décrire le mode de fonctionnement d'un centre de contact en technologie de l'information ainsi que les rôles et responsabilités des agents et agentes de service à la clientèle, des vendeurs et vendeuses et des agents et agentes de soutien technique au sein d'un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

1.1.1 Décrire différentes sortes de centres de contact.

- contacts entrants et sortants
- interne et en sous-traitance

1.1.2 Décrire les rôles des agents et agentes de service à la clientèle, des vendeurs et vendeuses et des agents et agentes de soutien technique.

1.1.3 Définir les pressions en milieu de travail particulières à un centre de contact.

1.1.4 Décrire les stratégies permettant de surmonter les pressions en milieu de travail.

1.1.5 Définir les avantages de l'établissement d'un réseau de pairs et de ressources de soutien.

1.1.6 Définir les diverses sortes de produits ou services dont un centre de contact assure le soutien.

1.1.7 Définir les rôles et responsabilités des équipes de soutien.

1.1.8 Définir la terminologie et les objectifs quantitatifs courants au sein d'un centre de contact.

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

1.1.9 Décrire la technologie logicielle et matérielle des centres de contact en technologie de l'information, en particulier :

- les logiciels de gestion des relations avec la clientèle (GRC) ou de gestion de l'information
- la gestion des connaissances, y compris du matériel de référence en ligne
- le contrôle de la qualité
- la gestion de l'effectif
- la téléphonie
- l'exploitation de réseaux

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro: S0791.2
Titre: Confidentialité et sécurité
Durée: Heures Totale : 6
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 1.8, 6.1, 6.2

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut reconnaître les problèmes possibles liés à la confidentialité et la sécurité au sein d'un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 1.2.1 Expliquer l'importance de la loi fédérale et provinciale qui énonce les responsabilités des employeurs et des employés pour ce qui a trait à la confidentialité et la sécurité dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.
- 1.2.2 Expliquer l'importance et la pertinence des politiques de conformité, de sécurité, de confidentialité, de protection des renseignements personnels et de rétablissement en cas de sinistre dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.
- 1.2.3 Décrire les questions d'éthique liées à la technologie de l'information.
- 1.2.4 Présenter les conséquences personnelles et professionnelles de pratiques contraires à l'éthique

Structure D'évaluation	
Evaluation formative (interrogations et devoirs)	Evaluation finale
75%	25%

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro: S0792.0
Titre: **Communication**
Durée: Heures Total: 45
Prealables: None

Theorie: 30

Pratique: 15

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0792.1
Titre:	Ecoute efficace
Durée:	Heures Totale: 15
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 2.1, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.7	

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut utiliser des aptitudes en écoute active lorsqu'il interagit avec les clients, les collègues, les superviseurs et les représentants de l'industrie dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 2.1.1 Déterminer les éléments de l'écoute active et leur importance.
- 2.1.2 Présenter les procédures permettant d'appliquer les aptitudes en écoute active.
- 2.1.3 Décrire l'utilisation des techniques d'encouragement minimal lors de l'application des aptitudes en écoute active.
- 2.1.4 Déterminer les questions essentielles exprimées par les clients, les collègues, les superviseurs et les représentants de l'industrie.
- 2.1.5 Interpréter les instructions et les méthodes

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information-Niveau 1

Numéro: S0792.2

Titre: **Communication verbales**

Durée: Heures Totale: 15

Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.7

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut utiliser un langage commercial professionnel et des méthodes de collecte d'information lorsqu'il interagit verbalement avec les clients, les collègues, les superviseurs et les représentants de l'industrie dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 2.2.1 Décrire les techniques d'interrogation et les circonstances dans lesquelles elles sont à utiliser.
- 2.2.2 Appliquer les techniques d'interrogation pour recueillir de l'information sur le client, les problèmes des clients ou des produits en employant un langage commercial professionnel, avec le style, le ton, le volume et la clarté voulus.
- 2.2.3 Résumer de l'information détaillée ou complexe pour confirmer que l'information fournie a été bien interprétée et comprise.
- 2.2.4 Expliquer des instructions techniques visant à résoudre les problèmes des clients

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0792.3
Titre:	Communication écrite
Durée:	Heures Total: 15
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 4.1, 4.2, 4.3	

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut utiliser un langage commercial professionnel et des méthodes de collecte d'information lorsqu'il interagit verbalement avec les clients, les collègues, les superviseurs et les représentants de l'industrie dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 2.3.1 Décrire l'importance des compétences en lecture, en compréhension et en écriture dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.
- 2.3.2 Prendre par écrit des notes sur le cas qui résument les mesures prises pour régler les problèmes et les résultats du service à la clientèle.
- 2.3.3 Simplifier des communications écrites détaillées ou complexes.
- 2.3.4 Préparer diverses sortes de correspondance interne en employant un langage professionnel en réponse à des besoins variés des clients

Structure d'évaluation		
Evaluation formative (interrogations et devoirs)	Evaluation pratique	Evaluation finale
45%	30%	25%

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numero: S0793.0

Titre: **Technologies Utilisées Dans Un Centre De Contact En Ti**

Duree: Heures Totale: 36 Theorie: 18 Practique: 18

Prealables: None

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0793.1
Titre:	ressources technologiques
Durée:	Heures Totale: 12
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 1.4, 1.5, 1.8, 2.1, 3.6, 3.8, 4.1, 4.2, 4.3	

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut utiliser la technologie et des ressources en ligne dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 3.1.1 Utiliser les réseaux Internet et intranet pour rechercher et obtenir de l'information.
- 3.1.2 Localiser l'information nécessaire sur des sites Web approuvés.
- 3.1.3 Expliquer l'usage de mots clés et le mode d'organisation des résultats des recherches.
- 3.1.4 Décrire les caractéristiques de différents portails de recherche.
- 3.1.5 Décrire les caractéristiques des systèmes de gestion des relations avec la clientèle (GRC) ou de gestion de l'information et leur pertinence au sein d'un environnement de centre de contact.

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0793.2
Titre:	Systèmes techniques
Durée:	Heures Totale: 12
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 1.3, 1.4, 1.8, 3.8, 4.1, 4.2, 4.3	

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut utiliser des technologies et des systèmes de gestion de l'information dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 3.2.1 Décrire les systèmes de téléphonie suivants :
 - serveur vocal interactif (SVI)
 - distributeur d'appels automatique (DAA)
 - acheminement basé sur la compétence
 - couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI)
 - composition prédictive
 - autocommutateur privé (PBX)
- 3.2.2 Utiliser les fonctions de base de systèmes de gestion des relations avec la clientèle (GRC) ou de gestion de l'information.
- 3.2.3 Énumérer les genres de données stockées dans les systèmes de gestion des relations avec la clientèle (GRC) ou de gestion de l'information.
- 3.2.4 Décrire les liens entre les données sur les clients et les utilisations transactionnelles.
- 3.2.5 Décrire les systèmes soutenant les activités des centres de contact, en particulier dans les domaines suivants :
 - surveillance aux fins de contrôle de la qualité
 - gestion de l'effectif et établissement des cédules
 - gestion de la messagerie électronique
 - gestion des statistiques et des rapports

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro: S0793.3
Titre: **Documentation**
Durée: Heures Totale: 12

Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 3.8, 4.1, 4.2, 4.3

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut créer et tenir à jour de la documentation en utilisant des systèmes de gestion de l'information et des ressources technologiques dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

3.3.1 Utiliser des systèmes de relation avec la clientèle et de gestion de l'information aux fins suivantes :

- créer et tenir à jour des registres sur les clients
- rechercher les comptes de clients dans des bases de données
- vérifier l'identité des clients
- modifier et actualiser les renseignements sur les clients
- créer et tenir à jour des fonctions transactionnelles

3.3.2 Utiliser des systèmes de gestion de l'information et des ressources technologiques, en particulier des modèles, pour créer et tenir à jour de la documentation sur les activités internes et externes

Structure d'évaluation		
Evaluation formative (interrogations et devoirs)	Evaluation pratique	Evaluation finale
25%	50%	25%

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0794.0		
Titre:	Professionnalisme sur le lieu de travail		
Durée:	Heures Totale: 18	Theorie: 18	Pratique: 0
Prealables:	None		

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro: S0794.1
Titre: **Travail d'équipe**
Durée: Heures Totale: 9

Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 5.1, 5.2

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut interagir avec d'autres personnes pour tisser des liens professionnels qui faciliteront l'atteinte des objectifs de rendement dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 4.1.1 Décrire l'importance d'une démarche d'équipe pour l'atteinte des objectifs.
- 4.1.2 Présenter les stratégies favorisant la coopération dans un environnement d'équipe.
- 4.1.3 Souligner l'importance de communications claires entre les membres de l'équipe.
- 4.1.4 Décrire les techniques d'encadrement et de mentorat en milieu de travail.
- 4.1.5 Souligner l'importance d'un renforcement de la sensibilisation et de la réceptivité à l'égard des questions de diversité au travail

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0794.2
Titre:	Gestion du temps
Durée:	Heures Totale: 9
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 5.1, 5.2	

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut gérer le temps de manière à optimiser le rendement journalier dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information conformément aux ressources, aux directives et aux normes de l'industrie.

Résultats D'apprentissage

- 4.2.1 Décrire les exigences en matière de gestion du temps dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information, notamment :
 - le respect de la cédule par l'agent ou l'agente relativement à l'atteinte du niveau de service
 - la prévision du volume d'appels et son incidence sur la cédule de l'agent ou de l'agente
 - la durée moyenne de traitement et son incidence sur le niveau de service
- 4.2.2 Présenter les stratégies visant l'atteinte des objectifs en matière de durée moyenne de traitement et de travail après l'appel.
- 4.2.3 Décrire les stratégies permettant de gérer plusieurs tâches simultanément

Structure D'évaluation	
Evaluation formative (interrogations et devoirs)	Evaluation finale
75%	25%

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0795.0		
Titre:	Service à la clientèle		
Durée:	Heures Totale: 21	Theorie: 21	Pratique: 0
Prealables:	None		

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro:	S0795.1
Titre:	Service a la clientèle
Durée:	Heures Totale: 9
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.7, 3.8	

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut utiliser des stratégies pour tisser des liens avec le client, pour définir les besoins du client et pour fournir un service de qualité au client dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 5.1.1 Expliquer l'importance de la satisfaction de la clientèle et son incidence sur le maintien de la clientèle.
- 5.1.2 Décrire la valeur relative du maintien de la clientèle comparativement au coût de l'acquisition de nouveaux clients.
- 5.1.3 Définir les rôles des agents et agentes de service à la clientèle, des vendeurs et vendeuses et des agents et agentes de soutien technique dans le maintien de la clientèle.
- 5.1.4 Déterminer la valeur de l'information sur la clientèle pour toutes les stratégies relatives au service.
- 5.1.5 Déterminer les liens entre les besoins des clients et les services fournis.
- 5.1.6 Nommer plusieurs stratégies qui permettent d'établir des rapports et d'améliorer les liens avec la clientèle.
- 5.1.7 Expliquer les pratiques courantes utilisées pour définir et valider les besoins des clients.
- 5.1.8 Expliquer l'utilité de la détermination des besoins non énoncés des clients

Agent du Service à la Clientèle - Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 1

Numéro: S0795.2
Titre: **Gestion des clients difficiles**
Durée: Heures Totale: 12
Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.7

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut reconnaître les problèmes possibles liés à la confidentialité et la sécurité au sein d'un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 5.2.1 Déterminer les méthodes et les ressources à employer pour la résolution de problèmes.
- 5.2.2 Étudier les données sur le client pour déterminer les antécédents liés aux problèmes actuels.
- 5.2.3 Décrire les stratégies de transmission des problèmes à un échelon supérieur utilisées afin de résoudre les problèmes du client.
- 5.2.4 Décrire l'incidence que le comportement d'une personne a sur le comportement d'autres personnes.
- 5.2.5 Décrire les techniques utilisées pour maîtriser ses émotions en tant qu'agent ou agente pendant l'interaction avec le client.
- 5.2.6 Décrire les techniques utilisées pour apaiser les émotions du client pendant l'interaction avec le client.
- 5.2.7 Déterminer les causes courantes du mécontentement du client.

Structure D'évaluation	
Evaluation formative (interrogations et devoirs)	Evaluation finale
75%	25%

Niveau 2- Agent de service a la clientèle

Agent du Service a la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 2

Numéro: S0820.0

Titre: Service a la clientele- niveau avance

Durée: Heures Totale: 30 Theorie: 21 Pratique: 9

Prealables: None

Agent du Service à la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information- Niveau 2

Numéro: S0820.1

Titre: Service à la clientèle- Niveau avancé

Durée: Heures Totale: 30

Renvois aux objectifs de rendement en milieu de travail : 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.7

Résultats General d'apprentissage

Une fois la formation terminée avec succès, l'apprenti ou l'apprentie peut employer des stratégies permettant de résoudre des problèmes complexes du client et de rebâtir des liens avec le client dans un environnement de centre de contact en technologie de l'information.

Résultats D'apprentissage

- 820.1.1 Enquêter sur les causes profondes des problèmes du client et les résumer.
- 820.1.2 Déterminer les options possibles en matière de service en utilisant l'information sur le client et les antécédents du dossier.
- 820.1.3 Déterminer dans quelles circonstances transmettre le problème d'un client à un échelon supérieur, le transférer ou clore le dossier.
- 820.1.4 Élaborer des stratégies pour l'exécution simultanée de tâches multiples, prévoir le suivi et résoudre les problèmes des clients de manière opportune.
- 820.1.5 Décrire les méthodes à appliquer pour rebâtir des liens avec le client.
- 820.1.6 Décrire diverses méthodes pour mesurer et évaluer le service à la clientèle

Structure d'évaluation		
Evaluation formative (interrogations et devoirs)	Evaluation pratique	Evaluation finale
45%	30%	25%

Définitions

Apprenti(e)

- Une personne qui, en vertu d'un contrat d'apprentissage enregistré, reçoit ou doit recevoir une formation dans un métier qui est requise dans le cadre d'un programme d'apprentissage.
- Est titulaire d'un contrat d'apprentissage dans un métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire;
- Est assujetti(e) aux ratios compagnon-qui ont été fixés par voie de règlement et/ou recommandés par l'industrie à l'égard de son métier;
- Reste apprenti(e) jusqu'à l'obtention de son certificat d'apprentissage.

LOPMS

Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés (LOPMS)

Certificat d'apprentissage

Certificat délivré à une personne qui a démontré avoir terminé avec succès un programme d'apprentissage en Ontario.

Certificat de qualification

Certificat délivré à une personne qui a terminé un apprentissage ou l'équivalent ET qui a réussi l'examen menant à l'obtention du certificat de qualification.

Compétence

Fait, pour une personne, d'arriver à exécuter, de façon uniforme et sans aide, une tâche en milieu de travail conformément au registre.

Profil de l'analyse des compétences (tableau du PAC)

Tableau qui énonce les exigences de formation d'un métier donné et qui décrit en détail les compétences ou les ensembles de compétences dont l'acquisition doit être démontrée dans le cadre d'un programme d'apprentissage.

Compagnon (compagne)

Personne titulaire d'un certificat de qualification (dans un métier à accréditation obligatoire ou non obligatoire) et/ou personne exerçant en tant que compagnon (compagne) dans un métier à accréditation non obligatoire qui n'est pas titulaire d'un certificat de qualification et qui possède une expérience équivalente dans ce métier.

Compétence obligatoire

Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, dans les zones non ombrées, dont l'acquisition doit être validée pour que l'apprenti(e) puisse terminer le programme.

Compétence facultative

Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, **dans les zones ombrées**, dont il n'est pas nécessaire que l'acquisition soit validée pour que l'apprenti(e) puisse terminer le programme.

Certificat de qualification temporaire

- On délivre un certificat de qualification temporaire à une personne qui a obtenu un certificat d'apprentissage (dans les métiers à accréditation obligatoire et non obligatoire) dans un programme assorti d'un examen menant au certificat de qualification, pour lequel la personne n'a pas encore passé l'examen en question.
- Le certificat de qualification temporaire a la durée prescrite ou, si aucune durée n'est prescrite, une durée d'un an.
- Dans le cas d'un métier à accréditation obligatoire, ce certificat temporaire permet à son titulaire de continuer à travailler légalement pendant une période maximale de 12 mois, pendant qu'il ou elle se prépare à passer l'examen de certification.
- Les titulaires d'un certificat de qualification temporaire sont assujettis aux ratios qui ont été fixés à l'égard de leur métier.

Ratios

Aux fins du programme d'apprentissage, le ratio est le nombre maximal de compagnons par rapport au nombre d'apprentis. Les ratios ont pour but d'assurer une supervision, une formation et une continuité du travail cohérentes.

Validation

Signature du (de la) parrain (marraine) officiel(le) ou d'un signataire autorisé (p. ex., le (la) formateur(trice)), attestant qu'un(e) apprenti(e) a acquis une compétence.

Compétence

Aptitude ou tâche individuelle décrite dans le registre.

Ensembles de compétences

Groupe ou sélection de compétences individuelles décrites dans le registre.

Validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines)

Liste de tous les ensembles de compétences comportant un espace pour la validation du (de la) parrain (marraine) officiel(le).

Parrain (marraine)

Personne qui a conclu un contrat d'apprentissage enregistré selon lequel elle doit veiller à ce qu'une autre personne reçoive une formation en milieu de travail dans un métier, dans le cadre d'un programme d'apprentissage.

Parrain officiel

Parrain (marraine) signataire du contrat d'apprentissage enregistré ou du contrat d'apprentissage. Pour pouvoir former des apprentis, le (la) parrain (marraine) doit prouver que le lieu de travail compte des compagnons ou des personnes considérées comme telles et dispose des outils, du matériel, des matériaux et des procédés que les représentants de l'industrie ont désignés comme étant essentiels au métier en question.

Formateur(trice)

Une personne qui surveille l'exécution d'une tâche et qui établit les attentes et les pratiques auxquelles l'apprenti(e) doit se conformer en milieu de travail. Pour un métier à accréditation obligatoire, un formateur qualifié est une personne qui détient un certificat de qualification. Dans un métier à accréditation non obligatoire, un formateur est une personne qui est soit titulaire d'un certificat de qualification, d'un certificat d'apprentissage ou d'un certificat équivalent.

Prêt(e) à passer l'examen?

Pour bon nombre de métiers spécialisés en Ontario, vous devez réussir un examen final pour être accrédité(e) dans votre métier. La réussite de l'examen vous donne le droit de vous présenter comme compagnon (compagne) et de recevoir un certificat de qualification dans votre métier.

Voici les deux types d'examens qui permettent d'obtenir une accréditation pour pouvoir exercer un métier en Ontario :

1. les examens provinciaux (Ontario), qui permettent d'obtenir un certificat de qualification;
2. les examens Sceau rouge, qui permettent d'obtenir un certificat de qualification portant la mention Sceau rouge interprovinciale.

Vous passerez l'examen du Sceau rouge pour les métiers désignés Sceau rouge en Ontario. Pour accéder au Guide de préparation en vue d'un examen du Sceau rouge, veuillez consulter le site www.sceau-rouge.ca

Guide de préparation à l'examen provincial

[Ressources pour l'examen – Métiers spécialisés Ontario](#)

Principaux renseignements à connaître au sujet de l'examen

- Vous disposerez d'un **maximum de quatre heures pour effectuer l'examen**.
- Les mesures d'adaptation doivent être demandées et approuvées avant la programmation de votre examen.
- Si vous terminez l'examen en moins de quatre heures, vous pouvez quitter le centre d'examen.
- Pour chaque question, vous devrez choisir la bonne réponse parmi les quatre choix donnés. L'examen peut compter entre 90 et 150 questions à choix multiples.
- La note de passage est de 70 %.

Marche à suivre pour pouvoir passer l'examen

La marche à suivre pour pouvoir passer l'examen est actuellement présentée en détail sur le site Web de Métiers spécialisés Ontario : [Réservation d'examen – Métiers spécialisés Ontario](#)

N'oubliez pas ces trois principales étapes :

1. Confirmez que vous êtes admissible à l'examen auprès de Métiers spécialisés Ontario;
2. Communiquez avec les Services à la clientèle de Métiers spécialisés Ontario pour acquitter vos frais d'examen;
3. Communiquez avec votre bureau de service local afin de fixer la date de votre examen, qui aura lieu dans son centre d'examen : ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario.

Directives pour consigner un changement de parrain

1. Consignez les renseignements sur votre premier parrain dans le Dossier du (de la) parrain (marraine) n° 1; il s'agit en fait du parrain qui a signé votre premier contrat de formation en apprentissage pour ce métier.
2. Si vous changez de parrain (marraine) avant de terminer ce programme d'apprentissage, veuillez contacter votre bureau de service local immédiatement pour mettre à jour le dossier de votre parrain (marraine).
3. Veuillez vous assurer de consigner tous les renseignements concernant tout autre parrain officiel en rapport avec votre apprentissage au moyen des dossiers du (de la) parrain (marraine) fournis aux pages suivantes (s'il y a lieu).

Vous devez remplir un formulaire de modification du dossier du (de la) parrain (marraine) chaque fois que vous changez de parrain.

Dossier du (de la) parrain (marraine) n° 1

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)		
Nom de l'apprenti(e)		
N° du contrat d'apprentissage		Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)		
Adresse		
Téléphone		
Adresse courriel		

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : _____ Date :(jj/mm/aa) _____

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

***Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**

Agent du Service à la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information

Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 2

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)		
Nom de l'apprenti(e)		
N° du contrat d'apprentissage		Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)		
Adresse		
Téléphone		
Adresse courriel		

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : _____ Date :(jj/mm/aa) _____

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

***Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**

Agent du Service à la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information

Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 3

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)		
Nom de l'apprenti(e)		
N° du contrat d'apprentissage		Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)		
Adresse		
Téléphone		
Adresse courriel		

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : _____ Date :(jj/mm/aa) _____

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

***Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**

Agent du Service à la Clientèle- Centre de Contact en Technologie de l'Information

Changement du dossier du (de la) parrain (marraine) n° 4

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)		
Nom de l'apprenti(e)		
N° du contrat d'apprentissage		Date (jj/mm/aa)
Nom du (de la) parrain (marraine)		
Adresse		
Téléphone		
Adresse courriel		

Sommaire de la formation	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Nbre total d'heures de formation et d'instruction données durant cette période	
Ensembles de compétences acquis	

Je déclare, en tant que parrain (marraine), que tous les renseignements ci-dessus sont, à ma connaissance, véridiques et exacts.

Signature : _____ Date :(jj/mm/aa) _____

Le (la) parrain (marraine) doit valider et dater l'acquisition de chaque compétence par l'apprenti(e). Les compétences qui figurent dans une zone ombrée sont toutefois facultatives, ce qui signifie que leur acquisition n'a pas à être validée.

***Si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires du dossier du (de la) parrain (marraine), visitez [Métiers spécialisés Ontario](#) pour y trouver le formulaire correspondant.**

Annexe A – Directives relatives à l’attestation de fin d’apprentissage

Une fois que l’apprenti(e) a terminé toute sa formation en classe ainsi que toutes les heures visées de formation en milieu de travail qu’exige le métier, et qu’il ou elle a acquis toutes les compétences obligatoires énoncées dans ce registre :

L’apprenti(e) et le (la) parrain (marraine) remplissent l’attestation de fin d’apprentissage et la validation de l’ensemble de compétences pour le (la) parrain (marraine) figurant aux pages suivantes.

1. Ils signent les formulaires et les soumettent à leur bureau de service local. Pour trouver le bureau le plus près, vérifiez les coordonnées à l’adresse ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario ou communiquez avec *Emploi Ontario en appelant sans frais le 1-800-387-5656.*
2. Pour tous les métiers : Toutes les compétences obligatoires (ou la combinaison indiquée dans les exigences d’achèvement du métier) du registre doivent être validées. Les heures recommandées constituent un objectif de référence. Si le (la) parrain (marraine) termine la formation de l’apprenti(e) avant d’atteindre le nombre d’heures de formation que recommande l’industrie, le personnel du Ministère peut exiger des renseignements supplémentaires sur la formation en milieu de travail de l’apprenti(e). Un exemple de demande serait une lettre du (de la) parrain (marraine) qui confirme que l’apprenti(e) a travaillé pendant un certain temps dans le métier avant l’enregistrement du premier contrat d’apprentissage et qu’il ou elle a ainsi acquis au préalable certaines compétences.

Les apprentis qui soumettent l’attestation de fin d’apprentissage et la documentation pertinente à leur bureau de service local par la poste, par télécopieur ou par courriel (sous forme de document numérisé) ne doivent pas inclure leur registre; ceux qui remettent ce formulaire en personne à leur bureau de service local doivent apporter leur registre avec eux.

Le personnel du Ministère peut communiquer avec l’apprenti(e) ou encore le (la) parrain (marraine) pour leur demander de fournir de plus amples renseignements ou de la documentation supplémentaire après avoir vérifié tous les renseignements contenus dans l’attestation de fin d’apprentissage. Une fois l’attestation de fin d’apprentissage confirmée, le bureau de service local délivrera un certificat d’apprentissage à l’apprenti(e).

Métiers spécialisés Ontario recevra une notification de la fin de l’apprentissage.

- Si l’apprenti(e) a terminé un programme relatif à un **métier à accréditation obligatoire**, Métiers spécialisés Ontario inscrira automatiquement l’apprenti(e) pour un certificat de qualification temporaire afin qu’il ou qu’elle puisse continuer d’exercer légalement son métier pendant un an, tout en se préparant en vue de l’examen de certification.
- Si un(e) apprenti(e) termine son apprentissage dans un **métier à accréditation non obligatoire** et qu’il existe un examen menant à l’obtention d’un certificat de qualification, il ou elle doit réussir l’examen pour recevoir un certificat de qualification de Métiers spécialisés Ontario.

Pour obtenir la permission de fixer la date et l’heure de l’examen après la confirmation de l’apprentissage, vous devez tout d’abord communiquer avec les Services à la clientèle de Métiers spécialisés Ontario au 647-847-3000 ou sans frais au 1-855-299-0028 pour acquitter les frais de l’examen de certification. Après avoir payé vos frais d’examen auprès de Métiers spécialisés Ontario, réservez votre place en communiquant avec votre bureau de service local d’Emploi Ontario.

Annexe B – Attestation de fin d'apprentissage

Veuillez remplir les deux côtés de ce formulaire, y compris la validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines) (consulter le verso de ce formulaire). Une fois les deux côtés remplis, soumettez le formulaire à votre bureau de service local (vous obtiendrez les coordonnées à l'adresse ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario ou en appelant Emploi Ontario au 1-800-387-5656).

Renseignements sur l'apprenti(e)	
Nom (en lettres moulées)	
N° d'identification du client délivré par le Ministère	
Numéro(s) de téléphone	

Renseignements sur le (la) parrain (marraine)	
Nom légal	
Adresse	
Numéro(s) de téléphone	
Signataire autorisé du (de la) parrain (marraine) (<i>nom en lettres moulées</i>)	
Adresse courriel	

Renseignements sur le programme	
Nom du métier	
Nombre d'heures requis conformément au contrat d'apprentissage (<i>pour les métiers fondés sur des heures de formation seulement</i>)	
Heures de formation? (<i>documentation jointe</i>)	Oui () Non () Sans objet ()
Formation en classe terminée ou exemptée?	Oui () Non () Sans objet ()

Je confirme par la présente que les renseignements fournis des deux côtés de cette attestation sont véridiques et exacts.

X _____ X _____
Signature (apprenti(e)) Date Signature du signataire autorisé du parrain Date

Annexe C – Validation des ensembles de compétences pour les parrains (marraines)

Vous trouverez les numéros et les titres des ensembles de compétences dans la table des matières du registre. En validant chacun des ensembles de compétences présentés dans le tableau ci-dessous, vous confirmez de façon définitive, à titre de parrain (marraine) de l'apprenti(e), qu'il ou elle a démontré sa compétence relativement à toutes les compétences obligatoires que prévoit l'ensemble.

N° de l'ensemble de compétences	Titre de l'ensemble de compétences	Signature du signataire autorisé
6251.0	Gérer Un Environnement De Centre De Contact	
6252.0	Communiquer	
6253.0	Assurer Le Service À La Clientèle	
6254.0	Créer Et Tenir À Jour De La Documentation	
6255.0	Soutenir D'autres Personnes Et Planifier Le Perfectionnement Personnel	
6256.0	Préserver La Confidentialité Et La Sécurité	

Réserve à l'usage du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences :

Vérification que le (la) parrain (marraine) est le parrain officiel le plus récent : Oui () Non ()

Documentation d'appui pour les heures effectuées jointe : Oui () Non ()

Achèvement de la formation en classe vérifié : Oui () Non ()

Nom de l'employé(e) _____ Signature _____

Date _____

Formulaire de réalisation des résultats d'apprentissage

Date d'achèvement #	Nom(s) de l'organisation	Signature de l'autorité

Annexe D – Bureaux de service locaux en Ontario
 Pour la liste des bureaux actuels, rendez-vous au :
ontario.ca/fr/page/bureau-dapprentissage-demploi-ontario

Emplacement	Adresse	Emplacement	Adresse
Barrie 705-737-1431	55, prom. Cedar Pointe, bureau 609, Barrie (Ontario) L4N 5R7	Marathon 807-346-1550	52, chemin Peninsula, bureau 103, Marathon (Ontario) P0T 2E0
Belleville 613-968-5558 1-800-953-6885	199, rue Front Nord, Belleville (Ontario) K8P 3B5	Markham 905-513-2695	140, promenade Allstate, bureau 505, Markham (Ontario) L3R 5Y8
Brantford 519-756-5197	505, chemin Park Nord, bureau 201, Brantford (Ontario) N3R 7K8	North Bay 705-495-8515 1-800-236-0744	200, 1 ^{re} avenue Ouest, North Bay (Ontario) P1B 3B9
Chatham 519-354-2766 1-800-214-8284	870, rue Richmond Ouest, 1 ^{er} étage, Chatham (Ontario) N7M 5J5	Ottawa 613-731-7100 1-877-221-1220	Preston Square, 347, rue Preston, bureau 310, Ottawa (Ontario) K1S 3H8
Cornwall 613-938-9702 1-877-668-6604	132, 2 ^e rue Est, bureau 202, Cornwall (Ontario) K6H 1Y4	Owen Sound 519-376-5790 1-800-838-9468	1450, 1 ^{re} avenue Ouest, bureau 100, Owen Sound (Ontario) N4K 6W2
Dryden 807-456-2665 1-800-734-9572	Édifice du gouvernement provincial, 479, rue Government, Dryden (Ontario) P8N 3K9	Peel 905-279-7333 1-800-736-5520	The Emerald Centre, 10, prom. Kingsbridge Garden, bureau 404, Mississauga (Ontario) L5R 3K6
Durham 905-433-0595 1-800-461-4608	78, rue Richmond Ouest, Oshawa (Ontario) L1G 1E1	Pembroke 613-735-3911 1-800-807-0227	615, rue Pembroke Est, Pembroke (Ontario) K8A 3L7
Elliot Lake 1-800-236-8817	50, prom. Hillside Nord, Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4	Peterborough 705-745-1918 1-877-433-6555	901, rue Lansdowne Ouest, Peterborough (Ontario) K9J 1Z5
Fort Frances 807-274-8634	922, rue Scott, 2 ^e étage, Fort Frances (Ontario) P9A 1J4	Sarnia 519-542-7705 1-800-363-8453	162 Lochiel Street, Suite 101, Sarnia (Ontario) N7T 7W5
Geraldton 807-854-1966	208, av. Beamish Ouest, Geraldton (Ontario) P0T 1M0	Sault Ste. Marie 705-945-6815 1-800-236-8817	477, rue Queen Est, 4 ^e étage, Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 1Z5
Halton 905-842-5105 1-844-901-5105	700, promenade Dorval, bureau 201, Oakville (Ontario) L6K 3V3	St. Catharines 905-704-2991 1-800-263-4475	Garden City Tower, 301, rue St Paul Est, 10 ^e étage, St Catharines (Ontario) L2R 7R4
Hamilton 905-521-7764 1-800-668-4479	Édifice Ellen Fairclough, 119, rue King Ouest, 8 ^e étage, Hamilton (Ontario) L8P 4Y7	Sudbury 705-564-3030 1-800-603-5999	159, rue Cedar, bureau 506, Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Kapuskasing 705-465-5785 705-235-1950	Édifice du gouvernement de l'Ontario, 122, chemin Government Ouest, Kapuskasing (Ontario) P5N 2X8	Thunder Bay 807-346-1550 1-800-439-5493	189, chemin Red River, bureau 103, Thunder Bay (Ontario) P7B 1A2
Kenora 807-468-2879 1-800-734-9572	227 1/2, rue Second Sud, Kenora (Ontario) P9N 1G4	Timmins 705-235-1950 1-877-275-5139	Édifice du gouvernement de l'Ontario, 5520, Route 101 Est, aile B, South Porcupine (Ontario) P0N 1H0
Kingston 613-548-1151 1-866-973-4043	Alliance Business Centre, 299, rue Concession, bureau 201, Kingston (Ontario) K7K 2B9	Toronto-Centre 416-927-7366 1-800-387-5656	2, av. St. Clair Ouest, 11 ^e étage, Toronto (Ontario) M4A 1L5
Kitchener 519-653-5758 1-866-877-0099	4275, rue King Est, Kitchener (Ontario) N2P 2E9	Toronto-Sud 416-326-5800	625, rue Church, 1 ^{er} étage, Toronto (Ontario) M7A 2B5
London 519-675-7788 1-800-265-1050	1200, chemin Commissioners Est, bureau 72, London (Ontario) N5Z 4R3	Windsor 519-973-1441	Roundhouse Centre, 3155, avenue Howard, 2 ^e étage, bureau 200, Windsor (Ontario) N8X 4Y8

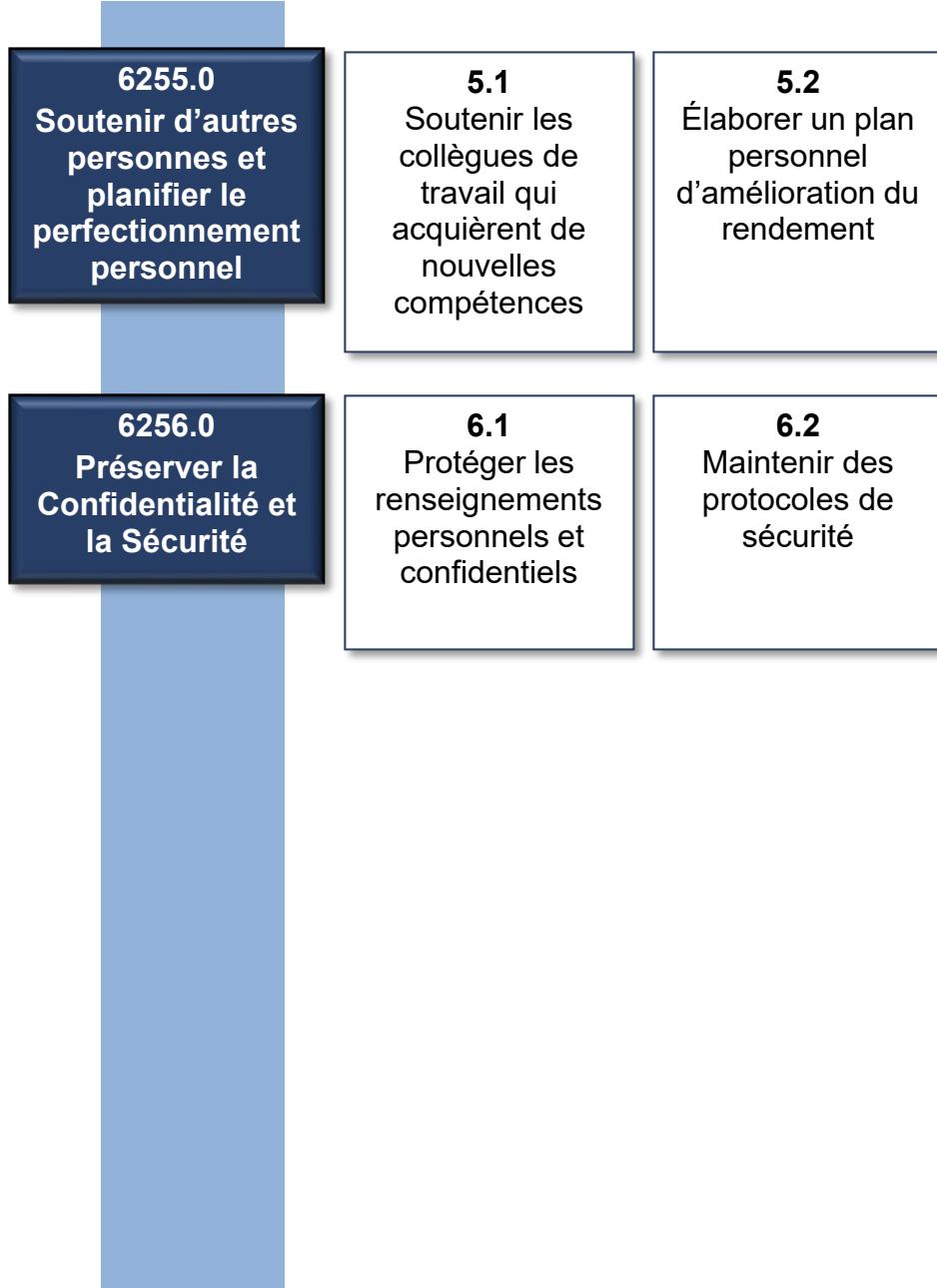
Diagramme Profil d'Analyse des Compétences



Profil de l'analyse des compétences Agent de service à la Clientèle- Centre de contact en technologie de l'information
634E (Tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être acquis)

	<p>2.6 Appliquer l'information fournie par l'entreprise et la société cliente</p>	<p>2.7 Réagir aux changements et à l'information communiquée en temps réel</p>	<p>2.8 Exécuter des modules de formation auto-guidée et suivre de la formation continue</p>		
<p>6253.0 Assurer le service à la clientèle</p>	<p>3.1 Tisser des liens avec les clients</p>	<p>3.2 Fournir de l'information claire et exacte aux clients</p>	<p>4.3 Découvrir et confirmer les besoins du client</p>	<p>3.4 Répondre aux clients en conformité avec les lignes directrices en matière de service</p>	<p>3.5 Contrôler le flux des appels</p>
	<p>3.6 Calmer et prendre en charge les clients difficiles et furieux</p>	<p>3.7 Faciliter l'exécution des ventes et des commandes du client</p>	<p>3.8 Offrir des solutions répondant aux besoins du client</p>		
<p>6254.0 Créer et tenir à jour de la documentation</p>	<p>4.1 Créer de la documentation relative aux clients</p>	<p>4.2 Créer de la documentation relative à la société cliente</p>	<p>3.3 Créer de la documentation relative à l'entreprise</p>		

Profil de l'analyse des compétences Agent de service à la Clientèle- Centre de contact en technologie de l'information
634E (Tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être acquis)



Remarques

Achèvement du programme d'apprentissage

Si votre parrain (marraine) affirme que vous avez acquis les compétences exigées, que vous avez effectué les heures de travail requises et que vous avez terminé tous les niveaux de formation en classe établis pour votre métier :

- ✓ Suivez les instructions fournies dans l'attestation de fin d'apprentissage (Annexe A) du registre.
- ✓ Répondez à toutes les questions du personnel du MTIFDC, et fournissez-lui toute documentation supplémentaire requise.
- ✓ Une fois la fin de l'apprentissage confirmée, le MTIFDC vous délivrera un certificat d'apprentissage et en informera Métiers spécialisés Ontario.

Après votre apprentissage

Si vous exercez un métier pour lequel il existe un examen de certification, Métiers spécialisés Ontario recevra un avis de fin d'apprentissage.

Pour les métiers à accréditation obligatoire, vous recevrez un certificat de qualification temporaire qui vous permettra de travailler légalement pendant une période maximale de 12 mois, jusqu'à ce que vous réussissiez votre examen.

Pour un métier à accréditation non obligatoire, une fois que vous aurez réussi votre examen, vous recevrez un certificat de qualification pour votre métier.

Comment vous préparer pour votre examen

- **Pour acquitter les frais liés à un examen menant à l'obtention d'un certificat de qualification, veuillez communiquer avec les Services à la clientèle de Métiers spécialisés Ontario au : 647-847-3000 ou sans frais au 1-855-299-0028**
- **Pour réserver une place pour votre examen** : Après avoir acquitté les frais, communiquez avec votre bureau de service local pour fixer la date et l'heure de votre examen.
- **Téléchargez le guide de préparation à l'examen de Métiers spécialisés Ontario à l'adresse :**
Ressources pour l'examen – Métiers spécialisés Ontario et/ou consultez le guide de préparation à l'examen pour les métiers désignés Sceau rouge : sceau-rouge.ca



[Métiers spécialisés Ontario](#)