

in_contact

La Newsletter de l'association CallNet.ch

septembre 2017

20
Years
celebration



callnet.ch™
Swiss Contact Center Association

PAGE 2
Éditorial

PAGE 3
**Service Excellence
Cockpit 2017**

PAGES 4/5
CCT de branche

PAGE 6
**Call Center Manager
de l'année**

PAGE 7
CallNet.ch a 20 ans

PAGE 8
**Cérémonie de remise
des diplômes CCA**

PAGE 8
Formation

CallNet.ch a 20 ans – sortie de l'adolescence.



C'est à la fin de 1997 que la première pierre de l'édifice de l'association CallNet.ch a été posée. Une poignée de visionnaires avaient alors reconnu dans les centres d'appels le réel potentiel d'une idée sur le long terme et avaient saisi la chance qui se présentait alors pour participer

au développement d'un nouveau secteur. Entre temps, le bébé a grandi et il a appris à marcher. Le voilà même sorti de l'adolescence puisque l'association fête ses 20 ans d'existence – l'occasion de faire le bilan sur ce que nous avons atteint par le passé, mais également de réfléchir à ce qui nous attend dans un proche avenir.

Les principales initiatives lancées par CallNet.ch ces dix dernières années – l'assurance de la qualité, la formation initiale et continue, ou encore les activités de relations publiques – avaient toutes pour objectif de doter l'association d'une identité claire. Cumulées, elles devaient devenir le phare auquel tous nos membres pourraient s'orienter et sa lumière, projetée bien au-delà du cadre de l'association, devait attirer clients, mandataires, politiciens et lobbyistes. Nous sommes fiers de cette réussite et nous aimons la raconter. Derrière toutes ces images se cache la volonté d'obtenir, respectivement de créer les conditions qui permettent à notre secteur de poursuivre, aujourd'hui comme demain, son développement dans un environnement aussi libéral que possible – l'objectif étant de gratifier la branche d'une valeur économique durablement attrayante. Nous pensons être parvenus au fil de ces 20 dernières années à réunir ces conditions et nous sommes convaincus que nous atteindrons notre objectif. Tout ne s'est pas toujours déroulé comme prévu, certaines mesures ont demandé plus d'efforts qu'envisagé, l'unanimité n'a pas toujours régné et nous avons connu quelques naufrages. Malgré tout, le niveau atteint est bon.

Aussi ces prochaines années, nous devons parvenir à répondre sur le long terme aux attentes que nos initia-

tives ont suscitées, tout comme nous devons parvenir à identifier et à aborder de nouveaux thèmes afin de continuer à procurer une plus-value à nos membres, respectivement à la branche. Pour cela, nous devons aspirer à:

- maîtriser à l'échelon national et sur toutes ses facettes le thème de la relation client, dans son contenu et dans son organisation, au travers de nos membres et de leurs activités;
- prendre les mesures nécessaires au développement d'une expertise en relation client à tous les niveaux professionnels (des collaborateurs jusqu'aux cadres);
- se positionner comme partenaire suisse compétent, reconnu et recherché tant au niveau politique que social;
- reconnaître les thèmes importants et les tendances, telles que la numérisation, et d'en relever la pertinence pour notre secteur.

Le chemin est encore long et va nécessiter un grand dévouement. Toutefois, notre objectif commun doit rester la réalisation de ces visions dans les prochaines années. Si nous y parvenons, nous aurons alors réussi à générer à chaque point de contact une formidable expérience client, à enthousiasmer nos clients grâce à nos prestations, ainsi qu'à nous créer une image positive et durable – voilà ce que doit être notre ambition.

Réfléchissez à la façon dont vous-même, ou votre entreprise, pouvez soutenir cette ambition. Dans cette optique, je me réjouis d'ores et déjà de nos prochaines rencontres – que ce soit pour échanger des idées ou des commentaires, pour développer de nouvelles idées ou dans le cadre d'une remise de soutien financier.

CallNet.ch célébrera ses 20 ans au cours de la Nuit des awards le 28 novembre prochain. Ne manquez surtout pas ce rendez-vous! D'ici là, je vous souhaite une fin d'année 2017 pleine d'inspiration.

DIETER FISCHER
Président de CallNet.ch

ADRESSE BIBLIOGRAPHIQUE

Éditeur: CallNet.ch
 Rédaction: Raphael Raetzo, CallNet.ch, Pfadacher 5
 CH-8623 Wetzikon, Tél. +41 43 488 18 64
 Fax +41 43 488 18 61, sekretariat@callnet.ch

SERVICE EXCELLENCE COCKPIT 2017

Service Excellence Cockpit 2017

En tant qu'association, CallNet.ch poursuit depuis plusieurs années l'objectif de réunir des données à l'échelon national sur la branche des centres de contact. Nous avons l'intention de découvrir, de manière neutre et fondée, les faits et les dires économiquement importants de notre branche afin d'améliorer sur le long terme l'image de notre secteur.

Le nombre de centres de services participant chaque année au Service Excellence Cockpit augmente et le rapport de cette année se base sur les données récoltées dans plus de 100 centres de services helvétiques. Ci-dessous, nous aimerions vous présenter quelques éléments issus de ce rapport annuel qui illustrent les différentes qualifications recensées chez les collaborateurs et l'investissement qu'elles ont nécessité.

L'offre linguistique d'un centre de services détermine les compétences dont les collaborateurs auront à faire preuve dans ce

domaine. Aussi, le recrutement, respectivement la formation des collaborateurs quant à la langue requise y est primordial. Les collaborateurs qui parlent plusieurs des langues officiellement proposées dans le centre de services peuvent être mis à contribution de manière plus flexible. Les centres de services rapportent que 25% de leurs collaborateurs parlent une des langues officielles du centre de services, 45% en parlent deux et 30% parlent trois, voire plus, des langues officiellement proposées dans le centre de services en question.

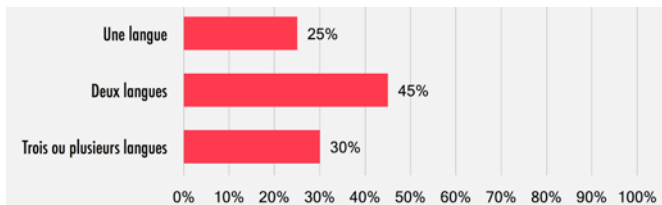


Illustration 1: capacités linguistiques des collaborateurs

Les capacités et la qualification des collaborateurs doivent constamment s'adapter à l'environnement changeant. L'entreprise, respectivement le centre de services, doit dès lors mettre les ressources nécessaires à disposition. En moyenne, quelques 20,6 jours sont consacrés à la formation, respectivement à l'initiation des nouveaux col-

laborateurs. Par année et par collaborateur, plus de 6 jours sont consacrés à la formation continue et en moyenne 4 jours au coaching. Dans le cadre du coaching, le collaborateur doit examiner son comportement afin de pouvoir améliorer ses performances et renforcer sa motivation.

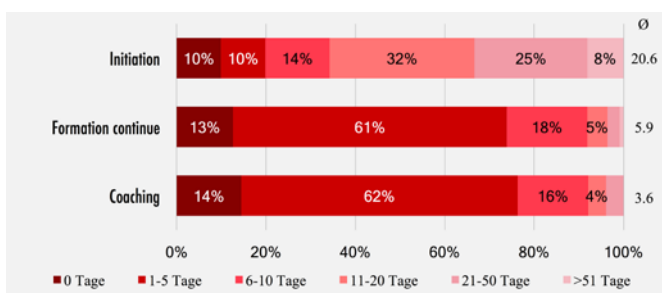


Illustration 2: journées d'initiation et de formation continue

Dans le cadre de leurs activités d'exploitation, les collaborateurs réagissent positivement à l'octroi de responsabilités et d'une indépendance accrues. Les personnes fournissent de meilleures performances lorsqu'elles ont la possibilité de choisir librement entre différentes alternatives. Cette approche de la théorie d'autodétermination de la

motivation est appliquée dans la majorité des centres de services interrogés: 64% des centres de services interrogés indiquent autoriser leurs collaborateurs à accorder des avoirs clients (tels qu'une somme en crédit). Les chiffres concernant le pouvoir décisionnel accordé ne varient que très peu par rapport à l'année dernière.

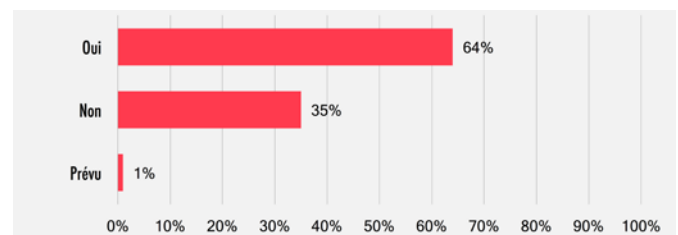


Illustration 3: pouvoir décisionnel en matière d'avoirs clients

Les centres de services offrent de bonnes conditions pour l'intégration professionnelle des personnes handicapées. Le taux d'emploi de personnes handicapées restent cependant bas dans les centres de services interrogés. Quelque 15% des centres de

services interrogés emploient plus de 5 personnes avec un handicap physique, alors que plus de 58% disent ne pas employer de tels collaborateurs. Les collaborateurs avec un handicap ne représentent que 3% de tous les effectifs.

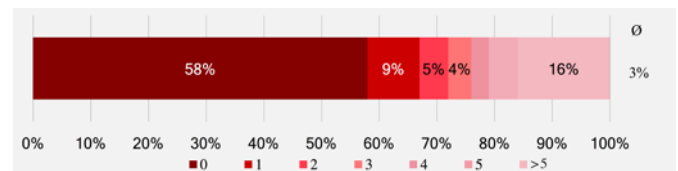


Illustration 4: collaborateurs en situation d'handicap physique

Le rapport complet est disponible et peut être commandé auprès de CallNet.ch (sekretariat@callnet.ch). Ou vous pouvez directement participer au pro-

gramme de Service Excellence en vous enregistrant en ligne sur le site www.service-excellence-cockpit.ch.

RÉMON ELSTEN

CCT POUR LA BRANCHE DES CENTRES D'APPELS

La CCT de branche pour les centres de contact et d'appels acquiert avec CallNet.ch un partenaire social de taille

L'association interprofessionnelle CallNet.ch s'affilie à la Convention Collective de Travail (CCT) de la branche des centres de contact et d'appels, ce qui permet à la CCT d'élargir considérablement sa couverture au sein de la branche. Les partenaires sociaux de cette CCT poursuivent en commun l'objectif de réglementer les conditions de travail pour l'ensemble de la branche des centres de contact et d'appels et, dans cette optique, désirent rendre la CCT obligatoire par décision du Conseil fédéral.

Ces dernières années, la branche des centres de contact et d'appels est devenue un acteur économique suisse important et de qualité. Les entreprises actives dans ce domaine assument, pour le compte de tiers compagnies, les tâches du service clients traitant toute question et tout problème technique soulevés par les produits et services de ces tiers compagnies, s'occupent des ventes et de la comptabilité, ou encore effectuent des études de marché pour leur compte. Elles sont ainsi souvent le premier point de contact des clientes et clients des entreprises mandantes.

Avec des conditions de marché toujours changeantes, la CCT devient garante de normes minimales

Les exigences posées aux entreprises et aux collaborateurs actifs dans la branche des centres de contact et d'appels se sont énormément accrues. Les standards élevés de qualité, le professionnalisme et un développement constant en faveur des clientes et des clients sont devenus autant de facteurs cruciaux.

Il y a dix ans, CallNet.ch avait déjà esquissé une première CCT tout en laissant très longtemps à ses membres le libre choix de conclure un contrat individuel avec syndicom (le syndicat des médias et de la communica-

tion). Depuis, les conditions de marché ont énormément évolué. Pour Dieter Fischer, président de l'association CallNet.ch, il est évident: «Nous avons saisi l'occasion pour constituer, en collaboration avec contactswiss et syndicom, une base qui permet d'assurer le développement et le renforcement de l'emploi en Suisse.»

Pour Giorgio Pardini, responsable du secteur TIC chez syndicom, il est clair que seule une CCT permet d'assurer la sécurité nécessaire aux employés – tout particulièrement si le Conseil fédéral devait rendre la CCT contraignante. «C'est l'un de nos objectifs communs déclarés», explique G. Pardini, «Il existe ainsi un cadre contraignant qui règle les questions de salaire, du temps de travail, des vacances, et le travail des agent(e)s de centres d'appels en devient tout particulièrement valorisé.» Cela conduit à une reconnaissance de la branche en général et plus particulièrement de son profil professionnel, poursuit G. Pardini.

Des avantages pour les employés et les employeurs

Les normes minimales homogènes des conditions de travail protègent les collaborateurs contre le dumping salarial et social. Pour l'entreprise, les normes minimales contribuent à l'assurance de la qualité en permettant le développement d'une compétitivité équitable puisque elle repose dès lors sur les prestations de services et non sur les coûts du personnel.

Le président de l'association patronale contactswiss, Peter Weigelt, est convaincu que la CCT comporte autant d'avantages pour les collaborateurs



Dieter Fischer, Giorgio Pardini, Peter Weigelt.

CCT POUR LA BRANCHE DES CENTRES D'APPELS

que pour les employeurs. La convention a permis de définir des normes et cette transparence sert autant les employés que les employeurs. Elle permet d'obtenir une plus grande sécurité. «En tant qu'employeurs, nous trouvons très important que ce partenariat social soit officiellement reconnu, ainsi que des standards soient clairement définis et respectés par l'ensemble de la branche», souligne P. Weigelt.

La première CCT de branche pour les centres d'appels a été signée

L'adhésion de CallNet.ch à la CCT – après celle du syndicat syndicom et de l'association patronale contactswiss – marque une étape importante dans la réglementation généralisée de normes minimales en matière de conditions de travail au sein de la branche des centres de contact et d'appels.

«L'affiliation de CallNet.ch [à la CCT] signifie que nous faisons, en Suisse, qu'une seule voix et que nous savons nous montrer cohérents», souligne Dieter Fischer. «La CCT nous permet d'autre part de mieux affronter les acteurs résistants du marché au travers de la déclaration de force obligatoire. C'est un point particulièrement central aux vues de la pression grandissante à laquelle la branche doit faire face et tout particulièrement en ce qui concerne les régions périphériques frontalières», souligne le président de CallNet.ch.

Giorgio Pardini se montre également satisfait de la CCT négociée: «C'est une étape clé de la démarche qui vise à assurer des conditions de travail homogènes à l'ensemble de la branche.»

À la question de savoir pourquoi les représentants des associations ne sont pas parvenus plus tôt à s'entendre, Peter Weigelt explique: «Le secteur est nouveau, il possède une

très large structure et ne cesse de grandir. Un certain seuil de stress psychologique devait d'abord être atteint avant que l'on puisse se mettre d'accord.» Il considère qu'un pas important a été franchi avec la négociation de cette CCT de branche, du fait que celle-ci fournit de précieux services à la place suisse.

Prochaine étape: la déclaration de force obligatoire par le Conseil fédéral

Grâce à l'adhésion de CallNet.ch, la couverture sectorielle requise pour une déclaration de force obligatoire a été franchie et les partenaires sociaux que sont syndicom, contactswiss et CallNet.ch se préparent dès lors

à déposer une demande auprès du Conseil fédéral dans ce sens.

La déclaration finale a été signée en automne 2016. La convention collective de travail est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2017 et s'applique ainsi aux entreprises membres concernées de CallNet.ch.

Interview avec Dieter Fischer, président de CallNet.ch



Dieter Fischer

D'où vient cette idée de CCT et quels sont les objectifs de CallNet.ch?

Après que CallNet.ch avait tenté très tôt d'initier une première CCT (cela fait maintenant plus de 10 ans), nous avons été surpris de constater que notre partenaire d'alors, le syndicat syndicom, ait cherché la collaboration d'une autre association. Dès l'annonce de cette nouvelle initiative en faveur d'une CCT applicable à l'ensemble de la Suisse, CallNet.ch a immédiatement rejoint la table des discussions des représentants de contactswiss et de syndicom – il était impensable que nous restions, en tant qu'association clairement établie, en dehors de cela. Nous étions d'avis qu'il était

mieux pour nos membres fournisseurs de services que nous participions à l'élaboration de conditions importantes et, au final, contraignantes pour tous les acteurs du marché, plutôt que de se voir imposer un fait accompli plus tard. Dans son ensemble, CallNet.ch représente dans cette collaboration bien plus qu'un solide partenaire – nous ne représentons pas seulement la majorité des collaborateurs actifs de la branche, mais nous apportons également les voix de la Suisse romande et de la Suisse italienne. Il a été prouvé qu'une seule voix s'entend mieux que plusieurs. Et maintenant, le résultat de tous nos efforts a pris la forme d'une CCT 2.0.

Qui est touché par cette CCT et quels en sont les impacts?

Depuis le 1^{er} janvier 2017, la CCT 2.0. s'applique à tous les membres fournisseurs de services de CallNet.ch. Elle a notamment exigé la mise à jour des contrats des collaborateurs concernés afin d'en aligner le contenu avec les directives établies.

Que représente la force obligatoire pour l'association et la branche?

Pour la branche, cela signifie (pour autant que le Conseil fédéral approuve la demande, ce qui n'a pas encore été fait) que toutes les entreprises actives en Suisse sans exception aucune – les membres de CallNet.ch, respectivement de contactswiss – seront assujetties à cette CCT. Nous aurons alors, sur la base de cette décision, la possibilité de lutter par tous les moyens disponibles contre les «brebis galeuses» de la branche. Cela signifie pour notre association, respectivement pour nos membres fournisseurs de services, que la menace économique que représentent de tels centres de contact «turbulents» devrait potentiellement diminuer en Suisse. Ce qui donne finalement tout le sens recherché à notre whitelist – celui d'une liste de recommandation qui regroupe les meilleurs fournisseurs de services respectueux des règles du jeu.

CALL CENTER MANAGER DE L'ANNÉE

Vous voulez devenir Call Center Manager de l'année?

Dans le cadre du CallCenterWorld de Berlin aura lieu la remise du CAT-Award – la plus haute distinction qu'un centre d'appels d'Allemagne, de Suisse ou d'Autriche peut recevoir. Les candidatures sont à envoyer jusqu'au 1^{er} décembre 2017.

Vous êtes innovateur, créateur et homme d'action? Vous êtes tout feu tout flamme pour vos projets et vous parvenez à motiver, ainsi qu'à enthousiasmer votre équipe pour des solutions et objectifs communs? Alors accordez à votre projet une ultime consécration.

À la clé: écho positif et tapis rouge assurés!

Pour déposer votre candidature, vous devez être manager d'un centre d'appels allemand, autrichien ou suisse (interne ou externe) et en charge depuis au moins six mois du budget et du personnel. Seront récompensés les managers de centres de services et de contact qui, avec leur



Les lauréats du CAT 2017

équipe, auront réalisé avec succès un projet choisi:

- la réalisation d'un concept original de développement du personnel
- la conception et la réalisation avec succès d'une campagne

- le développement d'un concept réussi de marketing du personnel
- une mesure exhaustive de restructuration
- une mesure concernant la qualité

Vous trouverez une documentation complète à l'adresse

<http://www.callcenterworld.de/kongress/cat-award/info-und-bewerbung.html>

Les inscriptions sont à compléter et à envoyer jusqu'au 1^{er} décembre 2017.

Nous espérons qu'elles seront nombreuses!

RAPHAEL RAETZO

RECRUTEMENT DU PERSONNEL

Trouver des collaborateurs de centre de contact en seulement quatre heures

Les pénuries de personnel inopinées sont un vrai problème pour les centres de contact. Lorsque des collaborateurs tombent malade ou se trouvent en incapacité de travail suite à un accident, lorsqu'un contrat ou une assignation inattendu exige un fort accroissement des effectifs, se pose alors la question: où trouver rapidement du personnel supplémentaire, qui plus est flexible?

Coople s'en occupe pour vous! Mais qu'est-ce qui nous différencie des bailleurs de service traditionnels?

- Toute la procédure (facturation y comprise) s'effectue automatiquement, ce qui représente un gain de temps et d'argent.
- Grâce à notre plateforme numérisée, il vous est possible d'accéder en moins de

quatre heures aux collaborateurs qui répondent à vos exigences (tant au niveau de leurs capacités que de leur localisation).

- Notre personnel est absolument flexible – que ce soit pour des interventions de 2 à 3 heures, des interventions de quelques jours, ou de plusieurs semaines, voire de plusieurs mois.

Un appel suffit – et c'est le succès garanti! Nous sommes à votre disposition 7j/7.

Nicolas Peter
nicolas.peter@coople.com
+41 44 554 50 21

CALLNET.CH FÊTE SES 20 ANS

CallNet.ch célèbre son anniversaire

La troisième édition de la Nuit des awards se déroulera le 28 novembre prochain et verra la consécration des lauréats des Golden Headset Awards. Cette année, elle verra également la célébration de CallNet.ch – l'association fête en effet ses 20 ans d'existence.

On est en 1997. Des développements technologiques tels que le téléphone portable et Internet se transforment peu à peu en produits de masse et des entreprises innovatrices et orientées vers leurs clients s'intéressent au nouveau thème des centres d'appels. C'est à cette même époque qu'une poignée de visionnaires reconnaît le potentiel et l'importance des centres d'appels: sans hésiter, ils fondent une association. Aujourd'hui, les centres d'appels – centres de contact, centres de service à la clientèle, Customer Service, ou encore centres d'assistance clientèle – sont devenus incontournables et la branche compte actuellement plus de 30 000 collaborateurs actifs. Une branche qui précisément n'existait pas encore il y a 20 ans.

CallNet.ch

L'association a grandi au même rythme que la branche qui, grâce à CallNet.ch, a réussi à fournir une identité à son profil professionnel. CallNet.ch a conçu et mis sur pied des formations professionnelles qui sont aujourd'hui bien établies – telles que la formation de Contact Center CCA, la formation de Contact Center Supervisor avec BF, ou encore la formation initiale d'agent relation client lancée en 2011 et qui accueille chaque année un nombre croissant d'apprenants. L'association a également franchi plusieurs étapes décisives dans les domaines de l'assurance de la qualité (avec le code déontologique, les certifications, la liste de blocage) et en

matière de relations publiques. CallNet.ch a grandi, a mûri et est devenue adulte – une maturité qui engendre toujours plus d'obligations et suscite encore plus d'attentes.

Quel chemin faut-il suivre? Tout d'abord, il faut absolument cultiver les acquis – tels que notre fonction d'OrTra (Organisation du monde du travail) dans le cadre de la formation initiale. Mais il est également essentiel que nous poursuivions nos efforts de positionnement de la branche tant au niveau social

que politique, ainsi que nous restions en quête des nouvelles tendances pour garantir une plus-value à nos membres.

La Nuit des awards

C'est dans le cadre de la Nuit des awards que CallNet.ch va célébrer son jubilé. C'est en 2015 que ce concept de Nuit des awards a été lancé, avec pour objectif de récompenser dans un cadre splendide des personnes et des projets exceptionnels – dans les catégories Innovation, Customer Focus, Small&Beautiful et Best Partnership. En outre, une personne d'exception y est honorée pour son oeuvre et son engagement au sein de la branche. Cette année, la manifestation sera modérée par Claudia Gabler

et Dieter Fischer, accompagnés de Patti Basler, artiste de cabaret et poète slam, qui fournira une touche humoristique au travers d'un procès-verbal instantané.

À 21 heures débiteront les festivités marquant les 20 ans d'existence de CallNet.ch. Quelque 140 décideurs de la branche sont attendus au Miller's Studio le 28 novembre prochain – l'occasion idéale d'une part pour célébrer l'anniversaire de l'association et, d'autre part, pour maintenir et élargir votre réseau de contacts. Nous nous réjouissons d'ores et déjà de votre participation!

RAPHAEL RAETZO



*Les animateurs
Claudia Gabler et Dieter Fischer*

CÉRÉMONIE DE REMISE DES DIPLÔMES CCA

Des agents en centre d'appels qui non pas froid aux yeux



Peter Peterlechner (à g.) avec les agents diplômés

Lors de la session d'examens de juin dernier, les candidats du CCA n'ont pas seulement fourni de brillants résultats en pratique et en théorie, ils ont également su se montrer résistants à la chaleur ambiante exceptionnelle. En effet dès les premières heures, il régnait dans

les salles d'examen des températures dignes des tropiques – que les candidats et experts ont su braver stoïquement. Le sort des candidats connectés depuis le Tessin n'était pas plus envieux: eux aussi ont dû se concentrer et faire leurs preuves par une chaleur ambiante caniculaire.

En bref: tous auraient mérité un diplôme supplémentaire.

La nouveauté de cette session a été la réalisation simultanée de la partie pratique des examens à Zurich et Bellinzone. Les experts qui se trouvaient à Zurich ont appelé en même temps les candidats de Zurich et ceux du Tessin. Grâce au parfait fonctionnement de l'infrastructure technologique disponible, les examens pourront à l'avenir se dérouler simultanément également dans d'autres régions, par ex. en Suisse romande. Pour les candidats, cela représente un gain de temps (trajet) et d'argent (frais de déplacement) considérable. En fonction du nombre de candidats, cette procédure sera appliquée dès 2018.

Après la chaleur et le soleil de la journée d'examen, ce fut au tour des visages des diplômés de rayonner lors de la cérémonie de remise des diplômes au Grand Casino de Berne – où chacun a pu tenter sa chance à la roulette ou au black jack.

Nous félicitons tous les diplômés et leur souhaitons un avenir professionnel rayonnant de succès, ainsi que beaucoup de plaisir au service de leurs clients.

D'ores et déjà, nous nous réjouissons de la prochaine session d'examens – en espérant toutefois qu'elle aura lieu dans une atmosphère un peu plus fraîche.

PETER PETERLECHNER

FORMATION INITIALE

La formation initiale en Suisse romande et au Tessin

La formation initiale pour agents relation client connaît un très bel essor. En Suisse romande, un nouveau site scolaire a été ouvert à Genève – ce qui a permis, pour la première fois, à plus de 20 apprenants répartis dans deux classes de débiter leur formation. Au Tessin, la formation soulève également un intérêt toujours plus vif auprès des jeunes.

La première volée d'agents relation client a démarré sa formation en 2011 et dès 2012 la formation était également proposée en Suisse romande et au Tessin. Cette année, quelque 100 apprenants ont débuté leur formation initiale en relation client.

La Suisse romande

Jusqu'à présent, les apprenants suisses romands devaient suivre les cours professionnels sur un site scolaire de Bienne. Pour beaucoup d'entreprises et d'apprenants, les trajets étaient trop longs ce qui les a souvent amenés à choisir une autre profession. Après d'intenses pourparlers avec les autorités des cantons de Vaud

et de Genève, il nous a été possible d'ajouter le site scolaire de Genève à celui de Bienne. Aussi cette année, nous avons pu doubler le nombre d'apprenants en Suisse romande: plus de 20 apprenants y ont démarré leur formation.

Autre nouveauté en Suisse romande: Julien Boraley a repris la direction des cours interentreprises (CIE).

Le Tessin

La formation initiale est présente au Tessin également depuis 2012. L'année dernière cependant, seuls deux apprenants y ont débuté leur formation et, les années précédentes, seuls

6 à 8 intéressés s'étaient inscrits. Le problème est avant tout de nature structurelle, puisque le Tessin est premièrement relativement petit et, d'autre part, ne compte que peu de gros fournisseurs de services externes. Aussi, CallNet.ch a été amenée à retirer la direction des CIE à Labor Transfer pour la remettre entre les mains de KV Tessin, afin d'agrandir son champ de rayonnement tout en profitant des synergies existantes. Même si cela n'a pas résolu tous les défis tessinois, nous pouvons toutefois constater un certain renversement de la tendance: cette année, une classe avec sept nouveaux apprenants tessinois a vu le jour.

Les formations de CallNet.ch

Dès sa création, l'association a reconnu le manque d'éducation et de formations professionnelles dont souffrait la branche – l'empêchant ainsi d'assurer la qualité de ses centres. Aussi au fil des ans, CallNet.ch a développé toute une palette de formations, telles que les formations professionnelles de Contact Center Agent, de Contact Center Supervisor avec BF, ou encore de Contact Center Manager. Autant la formation pour agents CCA que celle pour superviseurs CCSV soulève un très grand intérêt au sein de la branche. Depuis cette année, la formation CCSV est également à nouveau proposée en Suisse romande.

RAPHAEL RAETZO