

Saint-Gall, 25. mai 2020

Communiqué de presse

À l'attention des journalistes suisses

Nouveau président de l'Union patronale de la branche des centres de contact et d'appel

Après cinq années intenses en tant que président de contactswiss (Union patronale de la branche des centres de contact et d'appel), l'ancien Conseiller national Peter Weigelt se retire de ses fonctions. C'est à son engagement que la branche des centres de contact et d'appel dispose, depuis le 1er juillet 2018, d'une convention collective de travail (CCT) déclarée de force obligatoire par le Conseil fédéral. Établissant des normes minimales s'appliquant sur tout le territoire de la Confédération suisse, cette convention a permis de renforcer la confiance de l'opinion publique et des employé(e)s vis-à-vis de la branche, d'accroître la transparence et d'en améliorer l'image. Son successeur est Marcus Meloni, PDG de Capita Europe.

contactswiss, l'Union patronale de la branche des centres de contact et d'appel, a été créée le 11 mars 2015 à l'initiative de l'ancien Conseiller national Peter Weigelt. Peter Weigelt, représentant de avocis ag, agissait en qualité de président de contactswiss, Milo Stössel, représentant de MS Mail Service AG, agissait en qualité de vice-président, Christian Ecknauer, représentant de avocis ag, agissait en qualité de trésorier, Tobie Witzig, représentant de rbc solutions ag, agissait en qualité d'assesseur et Hans Jürgen Dregger, représentant de avocis TELAG AG, agissait en qualité d'assesseur. Union patronale, la mission de contactswiss était de représenter les intérêts d'entreprises de prestations de services fournissant à des tiers des prestations dans les domaines des centres de contact et d'appel ainsi que de l'assistance client; notamment en lien avec des questions dans le domaine du partenariat social, ainsi qu'en tant qu'intermédiaire vis-à-vis des autorités de régulation.

Première CCT pour la branche des centres de contact et d'appel

La création de contactswiss, Union patronale de la branche des centres de contact et d'appel, a permis aux entreprises membres de parler d'une même voix et de renforcer ainsi leur position lors des négociations avec syndicom (syndicat des médias et de la communication) concernant une CCT pour la branche des centres de contact et d'appel. Cette CCT devait permettre de mettre fin au dumping salarial et social et de définir clairement des conditions de travail modernes. Ceci afin de rendre la branche des centres de contact et d'appel, porteuse d'avenir, plus attractive pour les employé(e)s et de garantir la qualité des prestations de services. Le jour J arriva le 20 mai 2015: La CCT fut signée par contactswiss et syndicom. Elle entra ensuite en vigueur le 1er septembre 2015. Une commission paritaire fut également créée afin de garantir le respect des conditions contractuelles. Une étape importante venait d'être franchie et la prochaine allait suivre peu de temps après.

Sur la voie d'une déclaration de force obligatoire par le Conseil fédéral

L'union professionnelle CallNet.ch signa à son tour la CCT dès l'année suivante. Cette signature a permis d'augmenter la portée de la CCT dans la branche des centres de contact et d'appel. La signature de la CCT a également permis de remplir les conditions d'une demande de déclaration de force obligatoire de la CCT par le Conseil fédéral. Le 7 juin 2018, le Conseil fédéral décida de déclarer de force obligatoire la CCT de la branche des centres de contact et d'appel (modifications partielles par le biais de dispositions par arrêté du Conseil fédéral en date du 16 janvier 2020 avec entrée en vigueur au 1er mars 2020). Des normes minimales ont alors été appliquées sur tout le territoire de la Confédération suisse pour l'ensemble de la branche des centres de contact et d'appel, permettant de renforcer la confiance de l'opinion publique et des employé(e)s vis-à-vis de la branche, d'accroître la transparence et d'en améliorer l'image. A ainsi été offerte la possibilité d'écarter les «moutons noirs» de la branche des centres de contact et d'appel.

Passage de témoin de Peter Weigelt à Marcus Meloni

Après cinq années intenses en tant que président de contactswiss, Peter Weigelt a décidé de quitter ses fonctions. Avec Marcus Meloni, PDG de Capita Europe, c'est un expert de la branche expérimenté et reconnu qui reprend le poste de président de contactswiss. Parallèlement à Peter Weigelt, ce sont aussi Tobie Witzig (MS Direct AG) et Hans Jürgen Dregger (TELAG AG) qui se retirent du comité directeur en qualité d'assesseurs. Sonja Kappenthuler (MS Direct AG) et Thomas Wittkopf (TELAG AG) leur succèdent en qualité d'assesseurs siégeant au sein du comité directeur. Milo Stössel (MS Direct AG) poursuit ses fonctions de vice-président et Christian Ecknauer (Capita Customer Services AG) celles de trésorier. Le comité directeur de contactswiss remercie Peter Weigelt, Tobie Witzig et Hans Jürgen Dregger pour leur engagement dans l'intérêt de l'Union patronale de la branche des centres de contact et d'appel et leur souhaite une bonne continuation dans leurs projets futurs.

Portrait Marcus Meloni	Portrait Peter Weigelt
Marcus Meloni a créé avocis ag en 2002, société qui employait plus de 6 500 collaborateurs dans douze filiales jusqu'à son rachat en 2015 par la société britannique Capita plc. Il est, depuis, PDG de Capita Europe et gère, à ce poste, l'ensemble des transactions européennes de Capita plc, cette dernière comptant parmi les prestataires d'externalisation leaders en Europe avec plus de 63 000 collaborateurs et collaboratrices. Marcus Meloni est également président du conseil d'administration de Capita Customer Services AG et de TELAG AG.	En qualité de Conseiller national, Peter Weigelt est le président fondateur de contactswiss et, depuis de nombreuses années, le président du conseil d'administration de différentes entreprises de l'actuel groupe Capita.

	
<p>Marcus Meloni est le nouveau président de contactswiss.</p>	<p>Peter Weigelt se retire de ses fonctions après plus de cinq années au poste de président de contactswiss.</p>

Union patronale de la branche des centres de contact et d'appel

contactswiss

CAPITA

msdirect

TELAG
Part of Capita plc

Meilleurs salutations

Marcus Meloni
Président

Annexes:

- Photo Marcus Meloni
- Photo Peter Weigelt
- Logo contactswiss
- Logo Capita Europe
- Logo MS Direct AG
- Logo TELAG AG

Questions à adresser à:

Marcus Meloni, Président

M: 079 285 88 94, marcus.meloni@capita-europe.com

Michael Lindenmann, directeur du secrétariat

M: 079 658 83 84, michael.lindenmann@mediapolis.ch