



# Arrêté du Conseil fédéral étendant le champ d'application de la convention collective de travail de la branche des centres de contact et d'appel

## Prorogation et modification du 16 août 2024

---

*Le Conseil fédéral suisse,  
arrête:*

### I

La durée de validité des arrêtés du Conseil fédéral du 7 juin 2018, du 16 janvier 2020, du 7 décembre 2020, du 20 avril 2022, du 23 février 2023 et du 9 août 2023<sup>1</sup>, qui étendent la convention collective de travail (CCT) de la branche des centres de contact et d'appel, est prorogée jusqu'au 31 décembre 2027.

### II

L'arrêté du Conseil fédéral du 7 juin 2018<sup>2</sup> mentionné sous chiffre I est modifié comme suit (modification du champ d'application):

#### *Art. 2, al. 3*

<sup>3</sup> Les dispositions étendues de la CCT s'appliquent aux employé-e-s des entreprises et parties d'entreprise selon l'alinéa 2.

Sont exclus:

- a. les membres de la direction;
- b. les cadres;
- c. les encadrant-e-s et superviseurs/-euses.

Les dispositions étendues de la CCT s'appliquent aux apprentis, à l'exception de l'article 5.13 (salaire).

<sup>1</sup> FF 2018 3489; 2020 929, 9175; 2022 1124; 2023 536, 1865

<sup>2</sup> FF 2018 3489

### III

Le champ d'application des clauses suivantes, qui modifient la convention collective de travail (CCT) de la branche des centres de contact et d'appel annexée aux arrêtés du Conseil fédéral mentionnés sous ch. I, est étendu:

#### *Art. 3.3* Contribution de solidarité

L'employeur prélève (par déduction sur le salaire) aux collaboratrices/collaborateurs une contribution CCT mensuelle de 20 francs pour un taux d'occupations de 50 % ou plus, et de 10 francs pour un taux d'occupation inférieur à 50 %, resp. 2 francs pour les apprenti-e-s, en faveur du fonds paritaire.

Les employeurs versent une cotisation patronale mensuelle de 5 francs par collaborateur-trice (y compris apprenti-e-s) en faveur de la commission paritaire. La contribution de l'employeur est plafonnée à 3200 francs par an et par employeur.

#### *Art. 3.5* Fonds paritaire

Les contributions sont affectées aux dépenses suivantes:

- exécution et mise en oeuvre de la CCT
- réalisation de contrôles concernant le respect de la CCT
- prélèvement des contributions (encaissement)
- conseils juridiques concernant la DFOG aux membres et non-membres

...

#### *Art. 5.1* Contrat de travail

L'employeur conclut par écrit un contrat individuel de travail (CIT) avec chaque collaborateur/collaboratrice.

Le/la collaborateur-trice signe le CIT de sa propre main. L'employeur peut reproduire les signatures de manière mécanique. La signature électronique qualifiée selon l'art. 14 al. 2<sup>bis</sup> du Code des obligations est assimilée à la signature manuscrite.

Lors de la conclusion du CIT, l'employeur met à la disposition du travailleur un exemplaire électronique de la CCT. Le/la collaborateur-trice en accuse réception par sa signature.

Le CIT règle au moins:

- la fonction et le domaine d'activité,
- le début des rapports de travail, resp. la durée des rapports de travail de durée déterminée,
- le taux d'occupation,
- le salaire de base et d'éventuelles allocations,
- le lieu de travail.

*Art. 5.7* Durée du travail

La durée normale du travail des collaborateurs/collaboratrices employés à plein temps est de 42 heures en moyenne par semaine, réparties sur 5 jours (8,4h. par jour). Si les besoins de l'entreprise le justifient, la semaine de travail peut s'étendre à 6 jours, dans le respect des dispositions légales.

La planification du travail est du ressort de l'employeur. Il doit respecter les besoins des collaboratrices/collaborateurs dans la mesure où les possibilités de l'entreprise le permettent. Si les possibilités de l'entreprise le permettent, l'employeur veille à ce que les collaborateurs-trices travaillant à temps plein puissent prendre deux week-ends de congé par mois.

Les domaines de l'organisation annoncent les horaires de travail le plus tôt possible, mais au plus tard deux semaines avant l'introduction d'un nouvel horaire.

*Art. 5.9* Télétravail

Le télétravail est le travail temporairement effectué à domicile.

Les entreprises font tout leur possible pour que les employé-e-s puissent recourir à cette forme de travail complémentaire. Dans la mesure où l'activité individuelle le permet et qu'aucune raison liée à l'entreprise ne s'oppose au télétravail, les employé-e-s peuvent télétravailler en accord avec le/la supérieur-e hiérarchique direct-e compétent-e.

Les employé-e-s qui télétravaillent temporairement doivent être mis sur un pied d'égalité avec les employé-e-s qui ne travaillent pas à domicile en ce qui concerne les conditions de travail et l'intégration dans les processus et l'organisation du travail. Par conséquent, l'adresse de l'employeur est toujours considérée comme le lieu de travail dans le cadre du CIT, ce qui garantit que le salaire et le droit aux jours fériés peuvent être dérivés du siège social de l'employeur.

Les employé-e-s qui télétravaillent temporairement sont tenu-e-s de respecter les mêmes règles en matière d'horaires de travail, d'enregistrement des heures de travail, de disponibilité et de respect des aspects de sécurité que lorsqu'ils et elles travaillent au bureau. Les horaires de travail prévus doivent être respectés.

*Art. 5.10* Indemnisation et suppléments

L'indemnité de vacances et de jours fériés est calculé sur la base du salaire horaire de base fixé dans l'art. 5.13.

Les suppléments de salaire, par exemple pour les heures supplémentaires, le travail de nuit ou le travail du dimanche, sont calculés sur la base du salaire horaire de base.

### 5.11 Allocation pour travail de nuit et du dimanche

...

Concernant le travail du dimanche irrégulier, à savoir au maximum 6 dimanches dans une année civile, incluant les jours fériés légaux le/la collaborateur-trice reçoit un supplément de salaire de 50 %.

...

### Art. 5.12 Supplément pour travail supplémentaire ordonné

Les heures supplémentaires doivent être compensés en principe par un congé de même durée. Si la compensation en temps n'est pas possible, les heures supplémentaires sont compensées à 100 % en espèces (sans supplément).

...

Avec l'accord de la collaboratrice/du collaborateur, le travail supplémentaire est compensé dans un délai convenable par un congé de même durée. Si la compensation n'est pas possible, tout le travail supplémentaire non compensé doit être payé avec un supplément de 25 %.

### Art. 5.13 Salaire

Le salaire fixé est défini comme salaire de base<sup>3,4</sup> et ne comprend pas les provisions et les primes etc. Le salaire horaire de base ne comprend pas les suppléments pour les vacances et les jours fériés.

Salaire annuel, mensuel (en cas de 12 salaires mensuels) et horaire en CHF					
	Niveau 1a	Niveau 1b	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Suisse orientale	47 196.–	49 104.–	51 024.–	52 296.–	57 408.–
	3 933.–	4 092.–	4 252.–	4 358.–	4 784.–
	21.61	22.48	23.36	23.95	26.29
Région lémanique	49 752.–	51 768.–	53 784.–	55 128.–	60 516.–
	4 146.–	4 314.–	4 482.–	4 594.–	5 043.–
	22.78	23.70	24.63	25.24	27.71
Plateau	49 476.–	51 480.–	53 484.–	54 828.–	60 180.–
	4 123.–	4 290.–	4 457.–	4 569.–	5 015.–
	22.65	23.57	24.49	25.10	27.55

<sup>3</sup> Pour le canton de Neuchâtel, les salaires minimaux prévus ci-après sont applicables pour autant qu'ils soient supérieurs au salaire minimal prévu par la Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

<sup>4</sup> Pour le canton de Genève, les salaires minimaux prévus ci-après sont applicables pour autant qu'ils soient supérieurs au salaire minimal prévu par la Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

Salaire annuel, mensuel (en cas de 12 salaires mensuels) et horaire en CHF					
	Niveau 1a	Niveau 1b	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Nord-Ouest	51 768.– 4 314.– 23.70	53 856.– 4 488.– 24.66	55 956.– 4 663.– 25.62	57 360.– 4 780.– 26.26	62 952.– 5 246.– 28.82
Zurich	51 852.– 4 321.– 23.74	53 952.– 4 496.– 24.70	56 052.– 4 671.– 25.66	57 456.– 4 788.– 26.31	63 060.– 5 255.– 28.87
Suisse centrale	49 836.– 4 153.– 22.82	51 852.– 4 321.– 23.74	53 880.– 4 490.– 24.67	55 224.– 4 602.– 25.29	60 624.– 5 052.– 27.76
Tessin	43 488.– 3 624.– 19.91	45 348.– 3 779.– 20.76	47 208.– 3 934.– 21.62	49 692.– 4 141.– 22.75	54 048.– 4 504.– 24.75

Pour les années 2025 à 2027, les salaires minimaux sont ceux indiqués en annexe.

Suisse orientale: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.

Région lémanique: GE, VD, VS.

Plateau: BE, FR, JU, NE, SO.

Nord-Ouest: AG, BL, BS.

Zurich: ZH.

Suisse centrale: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Tessin: TI.

Des accords spéciaux peuvent être approuvés sur demande pour les employés à capacité réduite. Ces accords spéciaux doivent être soumis au préalable auprès de la CP pour approbation.

#### *Art. 5.14* Structure salariale / fonctions

Niveau 1a Inbound/Outbound 1<sup>st</sup> Level au cours de la 1<sup>re</sup> année de service

Niveau 1b Inbound/Outbound 1<sup>st</sup> Level au cours de la 2<sup>e</sup> année de service

Niveau 2 Multiskill et pour tout-e-s les salarié-e-s à partir de la 3<sup>e</sup> année de service

Niveau 3 Fonctions administratives et de support et employé-e-s avec CFC ainsi que pour tout-e-s les employé-e-s dès la 6<sup>e</sup> année de service

Niveau 4 Spécialiste technique, 2<sup>nd</sup> Level

#### *Art. 5.18* Jours fériés

Les jours fériés nationaux et cantonaux, ainsi que les jours fériés usuels dans la localité du lieu de travail valent comme jours de congé payés. Au moins 8 jours fériés payés sont accordés par an. Les jours fériés tombant un jour non ouvrable ne sont pas compensés.

Concernant les collaborateurs-trices rémunéré-e-s à l'heure, le supplément pour jours fériés est de 3.2 %.

*Art. 5.19* Absences payées

Pour son propre mariage	3 jours
En cas de décès du conjoint/de la conjointe, des enfants, du concubin/de la concubine, des parents, des beaux-parents, d'un frère ou d'une sœur	3 jours
En cas de décès d'un autre membre de la famille	1 jour
Pour le recrutement militaire, l'inspection, la libération du service militaire	conformément à la convocation
Pour son propre déménagement	1 jour par année civile
Pour soigner un membre malade de la famille vivant dans son propre ménage en cas de nécessité attestée	max. 3 jours par événement ou max. 10 jours par année civile

*Art. 5.20* Maintien du paiement du salaire en cas de maladie et d'accident

L'employeur conclut pour l'incapacité de travail due à une maladie une assurance collective d'indemnités journalières qui garantit le maintien du salaire pendant 730 jours à 80 % du salaire brut, avec un délai d'attente de 180 jours au maximum. Pendant le délai d'attente, l'employeur doit verser 100 % du salaire. En cas de maladie, les deux premiers jours d'absence sont considérés comme des jours de carence non payés. Les collaborateurs/ collaboratrices contribuent au maximum à hauteur de la moitié du paiement des primes de l'assurance.

Le droit au maintien du paiement du salaire perdue pendant toute la durée des rapports de travail. Les conditions d'assurance doivent inclure la possibilité pour les employé-e-s de passer sans interruption et sans nouvelles réserves dans l'assurance individuelle, après la sortie de l'assurance collective.

*Art. 5.21* Congé de maternité et de paternité

Le congé de maternité est de 16 semaines et est payé à 80 %.

...

*Art. 5.27* Protection de la personnalité en général

Les rapports de travail doivent être empreints de respect et de tolérance. Les collaborateurs-trices ne doivent pas être discriminé-e-s directement ou indirectement en raison de leur genre, de leur âge, de leur origine, de leur langue et culture ainsi que de leur taux d'occupation. Toutes les parties prenantes concourent à apporter leur contribution. Les employeurs veillent à préserver l'intégrité personnelle de leurs employé-e-s sur le lieu de travail. Ils s'engagent à ce que leurs employé-e-s respectent la dignité des femmes et des hommes sur le lieu de travail, notamment en ce qui concerne

l'intégrité sexuelle. Les employeurs respectent et protègent la personnalité de leurs employé-e-s et assurent une protection adéquate de leur santé en tenant compte de l'ergonomie.

En cas de divergences avec l'entreprise, les collaborateurs-trices peuvent faire appel à une personne de confiance. Cela vaut en particulier lorsque des responsables hiérarchiques ou d'autres collaborateurs-trices portent atteinte à leur personnalité, notamment en cas de harcèlement sexuel et de mobbing.

#### *Art. 5.28*      Égalité

Les employeurs veillent à ce que tous les travailleurs-euses soient traité-e-s de manière égale lors de la mise au concours de postes, de leur embauche, de la répartition des tâches, de l'aménagement des conditions de travail, de la rémunération, de la formation continue et du perfectionnement, de la promotion et du licenciement.

Les employé-e-s ont droit à un salaire égal pour un travail de valeur égale, indépendamment du genre et de la nationalité. La configuration et la mise en œuvre des systèmes salariaux ne doivent pas entraîner de discriminations. Les employeurs rendent attrayante pour les femmes la branche des centres de contact et d'appel et facilitent leur retour à la vie professionnelle. S'il y a des possibilités de promotion, il s'agit de prendre en compte de manière égale les collaboratrices et collaborateurs.

**Pour les années 2025, 2026 et 2027,  
les salaires minimaux<sup>5,6</sup> suivants doivent être respectés:**

au 01.04.2025	Niveau 1a	Niveau 1b	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Suisse orientale	47 748.– 3 979.– 21.86	49 680.– 4 140.– 22.75	51 612.– 4 301.– 23.63	52 908.– 4 409.– 24.23	58 080.– 4 840.– 26.59
Région lémanique	49 752.– 4 146.– 22.78	51 768.– 4 314.– 23.70	53 784.– 4 482.– 24.63	55 128.– 4 594.– 25.24	60 516.– 5 043.– 27.71
Plateau	49 824.– 4 152.– 22.81	51 840.– 4 320.– 23.74	53 856.– 4 488.– 24.66	55 212.– 4 601.– 25.28	60 600.– 5 050.– 27.75
Nord-Ouest	51 768.– 4 314.– 23.70	53 856.– 4 488.– 24.66	55 956.– 4 663.– 25.62	57 360.– 4 780.– 26.26	62 952.– 5 246.– 28.82
Zurich	51 852.– 4 321.– 23.74	53 952.– 4 496.– 24.70	56 052.– 4 671.– 25.66	57 456.– 4 788.– 26.31	63 060.– 5 255.– 28.87
Suisse centrale	50 076.– 4 173.– 22.93	52 104.– 4 342.– 23.86	54 132.– 4 511.– 24.79	55 488.– 4 624.– 25.41	60 912.– 5 076.– 27.89
Tessin	43 488.– 3 624.– 19.91	45 348.– 3 779.– 20.76	47 208.– 3 934.– 21.62	49 692.– 4 141.– 22.75	54 048.– 4 504.– 24.75

<sup>5</sup> Pour le canton de Neuchâtel, les salaires minimaux prévus ci-après sont applicables pour autant qu'ils soient supérieurs au salaire minimal prévu par la Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

<sup>6</sup> Pour le canton de Genève, les salaires minimaux prévus ci-après sont applicables pour autant qu'ils soient supérieurs au salaire minimal prévu par la Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

au 01.04.2026	Niveau 1a	Niveau 1b	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Suisse orientale	48 312.–	50 268.–	52 224.–	53 532.–	58 764.–
	4 026.–	4 189.–	4 352.–	4 461.–	4 897.–
	22.12	23.02	23.91	24.51	26.91
Région lémanique	49 752.–	53 768.–	53 784.–	55 128.–	60 516.–
	4 146.–	4 314.–	4 482.–	4 594.–	5 043.–
	22.78	23.70	24.63	25.24	27.71
Plateau	50 160.–	52 188.–	54 228.–	55 584.–	61 008.–
	4 180.–	4 349.–	4 519.–	4 632.–	5 084.–
	22.97	23.90	24.83	25.45	27.93
Nord-Ouest	51 768.–	53 856.–	55 956.–	57 360.–	62 952.–
	4 314.–	4 488.–	4 663.–	4 780.–	5 246.–
	23.70	24.66	25.62	26.26	28.82
Zurich	51 852.–	53 952.–	56 052.–	57 456.–	63 060.–
	4 321.–	4 496.–	4 671.–	4 788.–	5 255.–
	23.74	24.70	25.66	26.31	28.87
Suisse centrale	50 328.–	52 368.–	54 408.–	55 764.–	61 212.–
	4 194.–	4 364.–	4 534.–	4 647.–	5 101.–
	23.04	23.98	24.91	25.53	28.03
Tessin	43 488.–	45 348.–	47 208.–	49 692.–	54 048.–
	3 624.–	3 779.–	3 934.–	4 141.–	4 504.–
	19.91	20.76	21.62	22.75	24.75

au 01.04.2027	Niveau 1a	Niveau 1b	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Suisse orientale	48 888.– 4 074.– 22.38	50 868.– 4 239.– 23.29	52 848.– 4 404.– 24.20	54 168.– 4 514.– 24.80	59 460.– 4 955.– 27.23
Région lémanique	49 752.– 4 146.– 22.78	51 768.– 4 314.– 23.70	53 784.– 4 482.– 24.63	55 128.– 4 594.– 25.24	60 516.– 5 043.– 27.71
Plateau	50 508.– 4 209.– 23.13	52 560.– 4 380.– 24.07	54 600.– 4 550.– 25.00	55 968.– 4 664.– 25.63	61 440.– 5 120.– 28.13
Nord-Ouest	51 768.– 4 314.– 23.70	53 856.– 4 488.– 24.66	55 956.– 4 663.– 25.62	57 360.– 4 780.– 26.26	62 952.– 5 246.– 28.82
Zurich	51 852.– 4 321.– 23.74	53 952.– 4 496.– 24.70	56 052.– 4 671.– 25.66	57 456.– 4 788.– 26.31	63 060.– 5 255.– 28.87
Suisse centrale	50 580.– 4 215.– 23.16	52 632.– 4 386.– 24.10	54 684.– 4 557.– 25.04	56 040.– 4 670.– 25.66	61 524.– 5 127.– 28.17
Tessin	43 488.– 3 624.– 19.91	45 348.– 3 779.– 20.76	47 208.– 3 934.– 21.62	49 692.– 4 141.– 22.75	54 048.– 4 504.– 24.75

## IV

Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2024 et a effet jusqu'au 31 décembre 2027.

16 août 2024

Au nom du Conseil fédéral suisse:

La présidente de la Confédération, Viola Amherd  
Le chancelier de la Confédération, Viktor Rossi