



# 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

du 7 juin 2018

---

*Le Conseil fédéral suisse,*

vu l'art. 7, al. 1, de la loi fédérale du 28 septembre 1956 permettant d'étendre le champ d'application de la convention collective de travail<sup>1</sup>,

*arrête:*

## **Art. 1**

Le champ d'application des clauses, reproduites en annexe, de la convention collective de travail de la branche des centres de contact et d'appel, est étendu.

## **Art. 2**

<sup>1</sup> Le présent arrêté s'applique sur tout le territoire de la Confédération suisse.

<sup>2</sup> Les dispositions étendues de la convention collective de travail (CCT) s'appliquent directement à toutes les entreprises et parties d'entreprise (employeurs) de la branche des centres de contact et d'appel avec plus de 20 employé-e-s, y inclus le personnel non-soumis à la CCT. Font partie de la branche nommée entreprises et parties d'entreprise qui fournissent des prestations de centres de contact (inbound, outbound; back-office, e-mail, chat, autres canaux de communication) pour des tiers.

<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.

Exclus sont:

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

<sup>1</sup> RS 221.215.311

**Art. 3**

Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018 et a effet jusqu'au 31 décembre 2020.

7 juin 2018

Au nom du Conseil fédéral suisse:

Le président de la Confédération, Alain Berset

Le chancelier de la Confédération, Walter Thurnherr

## **Convention collective de travail de la branche des centres de contact et d'appel**

conclue le ...

entre

contactswiss et CallNet.ch (Swiss Contact Center Association),

*d'une part*

et

syndicom, *d'autre part*

---

### **Clauses étendues**

#### **Art. 3.6** Dispositions d'exécution

- a. Constitution d'une commission paritaire: il existe une commission paritaire (CP) pour l'application et la mise en œuvre de la CCT.
- b. Attributions et compétences de la CP: la commission paritaire est chargée des tâches suivantes et dispose des compétences suivantes:
  - effectuer des contrôles de bureaux de paie et examiner les rapports de travail au sein des entreprises. Elle peut confier ces contrôles et ces examens à des tiers;
  - arbitrer des désaccords entre employeurs et employé-e-s relatifs à la classification salariale;

Les désaccords et les litiges doivent être traités immédiatement par la CP.

- h. Sanctions: si la commission paritaire constate que des dispositions de la CCT ont été enfreintes par un employeur, celui-ci doit être enjoint à satisfaire immédiatement à ses obligations. La CP est habilitée à:
  - prononcer un avertissement;
  - prononcer une peine conventionnelle jusqu'à 30'000 francs au maximum; en cas de dissimulation ou de soustraction de prestations appréciables en argent, le montant de la peine conventionnelle peut atteindre le montant de la prestation due;
  - imputer les frais de contrôle et de procédure à l'employeur qui a contrevenu à ses obligations;
- i. Calcul de la peine conventionnelle: la peine conventionnelle doit être calculée en premier lieu de façon à dissuader l'employeur ayant contrevenu à ses obligations à commettre de nouvelles infractions à la CCT.

Le montant de la peine conventionnelle est calculé en tenant compte de toutes les circonstances cumulatives selon les critères suivants:

- valeur des prestations soustraites par l'employeur à ses employé-e-s;
  - type de transgression commise aux dispositions de la CCT non appréciables en argent;
  - occurrence d'une violation unique ou répétée (y compris les récidives) des dispositions de la CCT et gravité de l'infraction;
  - taille de l'entreprise (employeur);
  - le fait que l'employeur se soit acquitté entre-temps pleinement ou partiellement de ses obligations.
- j. Si l'employeur n'effectue pas le contrôle du temps de travail (enregistrement de la durée du travail) de manière à permettre un contrôle efficace, la commission paritaire lui inflige obligatoirement une peine conventionnelle jusqu'à 30'000 francs, selon la taille de l'entreprise. Dans des cas lourds, des peines jusqu'à 100'000 francs peuvent être prononcées.
- l. Paiement de la peine conventionnelle: toute peine conventionnelle définitive, ainsi que les frais de contrôle et de procédure doivent être payés dans les 30 jours à la CP. La CP affecte la somme à l'exécution et à la mise en œuvre de la CCT. Les éventuels excédents doivent être versés dans le fonds paritaire.

#### **Art. 4.3** Plan social

En cas de licenciements économiques, de fermetures et de délocalisations d'entreprise avec au moins 50 employé-e-s concernés, l'entreprise est tenue d'élaborer à temps un plan social écrit pour atténuer les rigueurs sociales et économiques des employé-e-s licenciés.

Les négociations concernant le plan social sont menées avec les employé-e-s concernés. La commission paritaire de la CCT peut y être associée de manière consultative, aussi bien à la demande de l'entreprise que des employé-e-s.

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

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

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. 5.2** Période d'essai

Les trois premiers mois de l'engagement constituent la période d'essai. Une période d'essai plus courte peut être convenue par écrit.

**Art. 5.3** Rapports de travail de durée déterminée

Pour le calcul de la durée d'engagement de la collaboratrice/du collaborateur, tous ses contrats de travail de durée déterminée sont pris en considération, à condition toutefois que l'intervalle de temps qui les sépare ne dépasse pas douze mois. Quand un rapport de travail de durée déterminée, ou plusieurs rapports de travail de durée déterminée ensemble, durent plus que 12 mois, ils s'appliquent les délais de résiliation selon l'article 5.5.

**Art. 5.4** Cessation des rapports de travail

Les rapports de travail doivent être résiliés par écrit.

**Art. 5.5** Délais de résiliation

Le contrat de travail de durée indéterminée peut être résilié par les deux parties dans le respect des délais de résiliation suivants:

- pendant la période d'essai: 7 jours pour une date quelconque
- après la période d'essai: un mois (jours de calendrier)
- après la première année d'engagement: un mois pour la fin d'un mois
- après la 5e année d'engagement: 3 mois pour la fin d'un mois

**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 (8,4 h. 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.

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. 5.12** Supplément pour travail supplémentaire

Le travail et 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).

### **Art. 5.13** Salaire

Le salaire de base (compensation incluse des vacances et des jours fériés dans le calcul du salaire horaire) ne comprend pas les commissions, primes, etc.

Les salaires mensuels se calculent avec un diviseur de 12 par rapport au salaire annuel, les salaires horaires avec un diviseur de 182 par rapport au salaire mensuel.

	Salaire annuel en francs			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Suisse orientale	44 400	48 000	49 200	54 000
Région lémanique	48 048	51 944	53 243	58 437
Plateau	46 775	50 568	51 832	56 889
Nord-Ouest	49 989	54 042	55 393	60 797
Zurich	50 074	54 134	55 488	60 901
Suisse centrale	47 194	51 021	52 297	57 399
Tessin	42 000	45 600	48 000	52 200

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

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.

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

Niveau 1 Inbound / Outbound 1st Level

Niveau 2 Multiskill

Niveau 3 Fonctions administratives et de support

Niveau 4 Spécialiste technique, 2nd Level

Après 12 mois d'engagement, le classement se fait au moins sur le niveau 2.

Pour agentes et agents relation client CFC le classement se fait dès l'engagement au moins sur le niveau 2.

### **Art. 5.17** Vacances

Par année civile, les collaborateurs/collaboratrices ont droit aux vacances suivantes:

Jusqu'à 20 ans révolus, 25 jours, à partir de 21 ans, 20 jours.

L'employeur accorde un jour de vacances supplémentaire après chaque année de service intégralement accomplie, jusqu'au maximum de 25 jours.

**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.

**Art. 5.19** Absences payées

Pour son propre mariage	3 jours
En cas de décès du conjoint/de la conjointe, du concubin/de la concubine, des enfants, 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
A la naissance d'un enfant	2 jours
Pour le recrutement militaire	le temps effectif nécessaire
Pour l'inspection, la libération du service militaire	½ jour
Pour son propre déménagement	1 jour par année civile
Pour soigner des membres malades de la famille vivant dans son propre ménage en cas de nécessité attestée	max. 3 jours

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

L'employeur conclut une assurance collective d'indemnité journalière en cas de maladie couvrant 80% du salaire pendant 730 jours. Le délai de carence est de 180 jours au maximum.

Pendant le délai de carence, l'employeur a l'obligation de payer 100% du salaire. Les collaborateurs/collaboratrices contribuent à hauteur de la moitié au paiement des primes de l'assurance.

Le droit au maintien du paiement du salaire perdure 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. 5.22** Information / certificat médical

Toute absence doit être annoncée immédiatement aux supérieurs hiérarchiques.

En cas d'absence de plus de 3 jours pour cause de maladie ou d'accident, le collaborateur/la collaboratrice doit faire parvenir un certificat médical à ses supérieurs hiérarchiques à l'intention des responsables du personnel.

L'employeur peut exiger un certificat médical dès le 1er jour d'absence et/ou ordonner un examen par un médecin de confiance.

**Art. 5.23** Service militaire, service de protection civile et service civil de  
remplacement

5.23.3 Autres services obligatoires

Pour tous les autres services obligatoires (cours de répétition), le droit au maintien du paiement du salaire équivaut à 30 jours civils à 100% au cours d'une année civile.

5.23.5 Prestations APG

Les allocations pour perte de gain versées par l'APG reviennent à l'employeur proportionnellement au maintien du paiement du salaire.