



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE

Office cantonal de l'inspection et des relations du travail

## USAGES

### CENTRES DE CONTACT ET D'APPEL

(UCCA 2018)

---

Ce document reflète les conditions de travail et prestations sociales en usage dans le secteur.

L'employeur doit remettre une copie du document à tous les employés concernés.

Les documents usages sont publiés sur le site Internet de l'office

<http://www.ge.ch>

Les dispositions légales et réglementaires citées dans le document peuvent être consultées sur le site genevois du Service de la législation

<http://www.ge.ch/legislation>

Les arrêtés d'extension ainsi que les dispositions étendues cités dans le document peuvent être consultés sur le site Internet du Secrétariat d'Etat à l'économie <https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home.html>



L'office cantonal de l'inspection et des relations du travail,  
vu l'article 23 de la loi du 12 mars 2004 sur l'inspection et les relations  
du travail (RSG J 1 05),  
vu la convention collective de travail nationale de la branche des  
centres de contact et d'appel, étendue par arrêté du Conseil fédéral du  
7 juin 2018,  
établit ce qui suit :

## **TITRE 1 – Objet et champ d'application**

### **Article I – Objet**

<sup>1</sup> Le présent document reflète les conditions minimales de travail et de prestations sociales en usage à Genève (usages).

<sup>2</sup> Les usages concernent les entreprises visées à l'article 25 de la loi du 12 mars 2004 sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

<sup>3</sup> Les dispositions spécifiques au secteur mentionnées au Titre 3 des présents usages sont tirées des dispositions étendues de la convention collective nationale mentionnée en préambule.

### **Article II – Champ d'application**

<sup>1</sup> Les usages s'appliquent à toutes les entreprises et parties d'entreprises (employeurs) du secteur des centres de contact et d'appel. Font partie de ce secteur, les 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>2</sup> Les usages, dans leur ensemble, sont applicables à tous les travailleurs exerçant leur activité au sein des entreprises et parties d'entreprise concernées.

<sup>3</sup> Les dispositions spécifiques au secteur (Titre 3) ne s'appliquent pas aux :

- a) Membres de la direction
- b) Cadres
- c) Encadrant-e-s et superviseurs-euses

## **TITRE 2 – Dispositions générales**

### **Article III – Rappel du droit impératif**

<sup>1</sup> Les dispositions impératives applicables à l'entreprise font partie intégrante des usages. L'employeur est tenu de respecter le droit fédéral, cantonal, les conventions collectives de travail déclarées de force obligatoire ainsi que les contrats-types de travail au sens de l'article 360a du Code des obligations.

#### **Loi sur le travail**

<sup>2</sup> L'employeur est tenu de respecter la loi fédérale du 13 mars 1964 sur le travail.

<sup>2bis</sup> Il tient notamment le registre des heures prévu à l'article 46 de ladite loi.

<sup>2ter</sup> L'employeur doit prendre toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise, pour protéger la santé physique et psychique des travailleurs notamment pour prévenir les actes de harcèlement moral, professionnel ou sexuel.

#### **Loi sur l'assurance-accidents**

<sup>3</sup> L'employeur prend de plus toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs. Il est tenu de respecter les mesures de prévention ordonnées par les autorités.

<sup>3bis</sup> Il veille à ce que tous les travailleurs occupés dans son entreprise, y compris ceux provenant d'une entreprise tierce, soient informés des risques auxquels ils sont exposés dans l'exercice de leur activité et instruits des mesures à prendre pour les prévenir. Cette information et cette instruction doivent être dispensées lors de l'entrée en service ainsi qu'à chaque modification importante des conditions de travail ; elles doivent être répétées si nécessaire.

<sup>3ter</sup> L'information et l'instruction doivent se dérouler pendant les heures de travail et ne peuvent être mises à la charge des travailleurs.

#### **Egalité entre femmes et hommes**

<sup>4</sup> L'employeur est tenu de respecter la loi fédérale du 24 mars 1995 sur l'égalité entre femmes et hommes.

#### **Lutte contre le travail au noir**

<sup>5</sup> L'employeur est tenu de respecter la loi fédérale du 17 juin 2005 sur le travail au noir.

### **Droit des étrangers**

<sup>6</sup> L'employeur est tenu de respecter le droit des étrangers, en particulier la loi fédérale du 16 décembre 2005 sur les étrangers ainsi que la loi fédérale du 8 octobre 1999 sur les travailleurs détachés.

#### **Article IV – Relation avec le contrat individuel de travail**

<sup>1</sup> Les usages tiennent lieu de complément au contrat individuel de travail. L'employeur est tenu de remettre spontanément, à tout travailleur concerné, une copie du document usages ainsi que des modifications ultérieures.

<sup>2</sup> Les dispositions du contrat individuel de travail continuent d'être applicables dans tous les cas et sur tous les points où elles sont plus favorables au travailleur que les conditions minimales prévues par les usages.

<sup>3</sup> Conformément à l'article 330b al. 1 et 2 du Code des obligations, l'employeur doit informer le travailleur par écrit, au plus tard un mois après le début du rapport de travail, sur les éléments suivants : le nom des parties, la date du début du rapport de travail, la fonction occupée par le travailleur au sein de l'entreprise, la durée hebdomadaire du travail, le salaire ainsi que les éventuels suppléments salariaux.

<sup>3bis</sup> L'employeur est également tenu de communiquer par écrit au travailleur toute modification des éléments mentionnés ci-dessus, au plus tard un mois après leur entrée en vigueur.

#### **Article V – Contrôles**

<sup>1</sup> L'office est compétent pour effectuer le contrôle du respect des usages, même en cas de délégation.

<sup>2</sup> L'employeur est tenu de collaborer ; il donne accès aux locaux de l'entreprise et tient à la disposition de l'office les documents utiles au contrôle, conformément à l'article 42 du règlement d'application du 23 février 2005 de la loi sur l'inspection et les relations du travail (RIRT).

<sup>3</sup> Lorsque, par la faute de l'employeur, des contrôles complémentaires sont nécessaires l'office peut percevoir des frais de contrôles conformément à l'article 66B RIRT.

#### **Article VI – Sanctions**

En cas d'infractions aux usages, l'office est compétent pour infliger les sanctions prévues à l'article 45 LIRT<sup>1</sup>. Celles-ci sont assorties d'un émolument.

**Article VII – Voie de recours**

<sup>1</sup> Les décisions de l'office ou du département peuvent faire l'objet d'un recours à la chambre administrative de la Cour de justice dans les 30 jours dès leur notification.

<sup>2</sup> La procédure est régie par la loi sur la procédure administrative, du 12 septembre 1985.

**Article VIII – Compétence de la commission paritaire**

<sup>1</sup> En présence d'une convention collective étendue en vigueur et outre les compétences de l'office en matière de contrôles (article V) et de sanctions (article VI), la commission paritaire est également compétente pour effectuer auprès des entreprises ses propres contrôles et infliger, cas échéant, les sanctions prévues par ladite convention.

<sup>2</sup> Les modalités de recours émanant des décisions de la commission paritaire sont réglées par la convention collective étendue.

---

**1 Art. 45 Mesures et sanctions pour non-respect des usages**

<sup>1</sup> Lorsqu'une entreprise visée par l'article 25 de la loi ne respecte pas les conditions minimales de travail et de prestations sociales en usage, l'office peut prononcer :

- a) une décision de refus de délivrance de l'attestation visée à l'article 25 de la loi pour une durée de trois mois à cinq ans. La décision est immédiatement exécutoire ;
- b) une amende administrative de 60 000 F au plus ;
- c) l'exclusion de tous marchés publics pour une période de 5 ans au plus.

<sup>2</sup> Les sanctions visées à l'alinéa 1 sont infligées en tenant compte de la gravité et de la fréquence de l'infraction ainsi que des circonstances dans lesquelles elle a été commise. Elles peuvent être cumulées.

<sup>3</sup> L'office établit et met à jour une liste des entreprises faisant l'objet d'une décision exécutoire. Cette liste est accessible au public.

## **TITRE 3 – Dispositions spécifiques au secteur <sup>1</sup>**

### **Articles 3.6 – 4.2 [...]**

#### **Article 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.

#### **Article 5.1 – Contrat de travail**

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

Le contrat contient au moins les dispositions suivantes:

- 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.

#### **Article 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.

#### **Article 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 de 12 mois, les délais de résiliation selon l'article 5.5 sont applicables.

---

<sup>1</sup> Rappel : les dispositions spécifiques au secteur sont tirées des dispositions étendues de la convention collective de travail mentionnée en préambule.

**Article 5.4 – Cessation des rapports de travail**

Les rapports de travail doivent être résiliés par écrit.

**Article 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
- après la période d'essai                    un mois net (jours de calendrier)
- après la première année d'engagement                    un mois pour la fin d'un mois
- après la 5<sup>ème</sup> année d'engagement                    3 mois pour la fin d'un mois

**Article 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.

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.

**Article 5.12 – Heures supplémentaires**

Les heures supplémentaires doivent être compensées 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).



**Article 5.13 – Salaire**

Le salaire de base 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<sup>2</sup> avec un diviseur de 182 par rapport au salaire mensuel.

Salaire annuel en francs			
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
48 048	51 944	53 243	58 437

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

---

<sup>2</sup> Pour calculer le salaire horaire, il convient de diviser le salaire annuel de base par 2184 et d'ajouter sur le salaire horaire de base les indemnités suivantes :

- Indemnité jours fériés : 3,59 %
- Indemnité vacances selon tableau ci-dessous.

Le pourcentage de l'indemnité vacances varie selon le nombre d'années de service (cf. article 5.17) et correspond à :

<u>Années de services</u>	<u>Droit aux vacances</u> (jours)	<u>Taux vacances</u> (%)
1 <sup>re</sup> année de service	20	8.33 %
2 <sup>e</sup> année de service	21	8.79 %
3 <sup>e</sup> année de service	22	9.25 %
4 <sup>e</sup> année de service	23	9.70 %
5 <sup>e</sup> année de service	24	10.17 %
Dès 6 <sup>e</sup> année de service	25	10.64 %

**Article 5.17 – Vacances**

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

Jusqu'à 20 ans révolus : 25 jours

A 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.

**Article 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. Les jours fériés à Genève sont les suivants :

1er janvier, Vendredi saint, lundi de Pâques, Ascension, lundi de Pentecôte, 1<sup>er</sup> Août, Jeûne genevois, Noël, 31 décembre.

**Article 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 soeur	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 un membre malade de la famille vivant dans son propre ménage en cas de nécessité attestée.	max. 3 jours

**Article 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.

**Article 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.

**Article 5.23 – Service militaire, service de protection civile et service civil de remplacement****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. Prestations APG**

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