


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

entre

contactswiss
Kolumbanstrasse 2
Postfach 148
CH-9008 St.Gallen

et

 **syndicom**

Syndicat des médias et de la communication
Monbijoustrasse 33
CH-3001 Berne

Table des matières

	Page
1. Principe	2
2. Dispositions générales	2
2.1. Champ d'application entrepreneurial et professionnel	2
2.2. Champ d'application personnel	2
3. Partenariat social	2
3.1. Objectifs	2
3.2. Déclaration de force obligatoire	2
3.3. Contribution de solidarité	2
3.4. Gestion des contributions de solidarité	2
3.5. Fonds paritaire	2
4. Dispositions contractuelles	3
4.1. Principe	3
4.2. Obligation	3
4.3. Plan social	3
4.4. Négociations salariales	3
4.5. Tribunal arbitral	3
4.6. Représentation du personnel	3
5. Dispositions normatives	4
5.1. Contrat de travail	4
5.2. Période d'essai	4
5.3. Rapports de travail de durée déterminée	4
5.4. Cessation des rapports de travail	4
5.5. Délais de résiliation	4
5.6. Certificat de travail	4
5.7. Durée du travail	5
5.8. Pause	5
5.9. Durée hebdomadaire maximale du travail	5
5.10. Suppléments de salaire et de temps	5
5.11. Allocation pour travail du soir, de nuit et du dimanche	5
5.12. Supplément pour travail supplémentaire	5
5.13. Salaire	5
5.14. Structure salariale / fonctions	6
5.15. Allocations pour enfant et de formation	6
5.16. Frais	6
5.17. Vacances	6
5.18. Jours fériés	6
5.19. Absences payées	6
5.20. Maintien du paiement du salaire en cas de maladie et d'accident	6
5.21. Congé de maternité	6
5.22. Information / certificat médical	7
5.23. Service militaire, protection civile ou service civil de remplacement	7
5.23.1.1 Instruction de base	7
5.23.1.2 Service civil et militaire en service long	7
5.23.1.3 Autres services obligatoires	7
5.23.1.4 Equivalence des services accomplis	7
5.23.1.5 Prestations APG	7
5.24. Décès	7
5.25. Perfectionnement	7
5.26. Congé syndical	7
6. Entrée en vigueur et durée de validité	8

1. Principe

Les parties contractantes partagent la conviction de pouvoir résoudre au mieux les tâches futures de la branche des contact centers en œuvrant ensemble pour un véritable partenariat social. A cette fin et dans le souci de maintenir le plein emploi et la paix du travail dans la branche des contact centers, les parties s'engagent à se soutenir mutuellement selon le principe de la bonne foi. Elles ne tolèrent pas la discrimination directe ou indirecte des travailleuses et travailleurs fondée sur des caractéristiques personnelles telles que le sexe (en particulier en référence à l'état civil, la situation familiale ou la grossesse), l'origine, la langue, etc. Toute discrimination est interdite, en particulier dans les situations suivantes: mise au concours de postes, embauche, attribution de tâches, aménagement des conditions de travail, rémunération, formation/perfectionnement, promotion et résiliation. Des mesures appropriées visant à promouvoir dans les faits l'égalité ne présentent pas une discrimination. L'employeur veille au respect de l'intégrité personnelle de ses employé-e-s sur le lieu de travail. Ces derniers sont tenus de respecter la dignité des femmes et des hommes sur le lieu de travail, en particulier leur intégrité sexuelle.

Les parties contractantes se fondent sur le principe de la liberté de coalition. L'exécution de la présente convention collective de travail ne doit en aucun cas violer la liberté de coalition (liberté d'appartenir ou non à l'une des associations professionnelles signataires).

2. Dispositions générales

2.1. Champ d'application entrepreneurial et professionnel

La convention collective de travail (CCT) s'applique à toutes les entreprises qui fournissent des prestations de centres de contact (inbound, outbound; back-office, e-mail, chat, fax, autres canaux de communication).

2.2. Champ d'application personnel

La CCT s'applique à tous les collaborateurs et collaboratrices des fonctions énumérées au point 5.14.

3. Partenariat social

3.1. Objectifs

La présente CCT poursuit les objectifs suivants dans l'intérêt des partenaires sociaux: Fixer, dans une responsabilité commune, des conditions de travail et d'embauche modernes, garantir les emplois et l'évolution sociale et économique de la branche, assurer l'égalité des chances et de traitement des collaboratrices/collaborateurs, entretenir un partenariat social durable, ancrer la collaboration entre les parties signataires et définir des mesures pour la gestion de conflits.

3.2. Déclaration de force obligatoire générale

Les parties contractantes visent à déclarer de force obligatoire générale la présente convention collective de travail.

3.3. Contribution de solidarité

L'employeur prélève aux collaboratrices/collaborateurs (par déduction sur le salaire) une contribution mensuelle de solidarité de Fr. 20. – pour un taux d'occupation de 50% et plus, et de Fr. 10. – pour un taux d'occupation inférieur à 50%.

3.4. Gestion des contributions de solidarité

Les contributions de solidarité sont versées dans un fonds géré paritairement par les parties signataires de la CCT.

3.5. Fonds paritaire

Le fonds sert à financer des dépenses pour le personnel ainsi que l'élaboration, le renouvellement et la mise en œuvre de la CCT. Il permet aussi de verser des contributions pour des mesures de perfectionnement des collaborateurs et collaboratrices qui relèvent du champ d'application de la présente CCT. Les autres dispositions sont définies dans un règlement.

4. Dispositions contractuelles

4.1. Principe

En vue de préserver la paix travail, de favoriser les bons rapports entre employé-e-s et employeurs et d'entretenir la collaboration entre les parties contractantes, ces dernières se reconnaissent mutuellement responsables pour l'organisation et l'exécution des conditions de travail des collaboratrices/collaborateurs.

4.2. Obligation

Les parties signataires conviennent dans l'esprit de l'art. 357b du Code des obligations (CO) de s'octroyer un droit mutuel au respect de la CCT vis-à-vis de l'employeur et des employé-e-s concernés.

4.3. Plan social

Si des licenciements collectifs, des résiliations en grand nombre (50 employé-e-s) ou des transferts dans d'autres sites doivent être envisagés pour des raisons qui ne dépendent pas des collaboratrices/collaborateurs concernés, il convient d'ouvrir suffisamment tôt avec syndicom des négociations sur l'adoption d'un plan social en vue de prévenir ou d'atténuer les conséquences négatives pour les collaboratrices/collaborateurs touchés.

4.4. Négociations salariales

Chaque partie à la CCT peut demander, au plus tard le 30 septembre de chaque année, l'ouverture de négociations consacrées aux adaptations de salaires pour le 1er janvier de l'année suivante.

Les négociations salariales entre les parties signataires ont lieu durant le dernier trimestre de l'année. Les critères déterminants en matière de négociations salariales sont l'évolution de la productivité, le succès de l'entreprise, la situation du marché ainsi que l'évolution du coût de la vie (renchérissement). Des adaptations de salaires sont négociées chaque année entre les parties signataires de la CCT. Elles s'effectuent sur le salaire de base individuel.

A défaut d'entente entre les parties à la CCT, chacune d'elles peut saisir le tribunal arbitral jusqu'au 31 janvier.

Le taux de référence pour le renchérissement est l'indice suisse des prix à la consommation (IPC) en octobre.

4.5. Tribunal arbitral

En cas de divergences d'opinions entre les parties signataires, celles-ci cherchent à s'entendre par des négociations directes. A défaut d'entente entre les parties, la décision échoit à un tribunal arbitral. Les parties nomment elles-mêmes leurs arbitres.

Le tribunal arbitral se compose de trois membres au moins. Les parties signataires nomment la présidence en commun. Les autres sièges sont répartis de manière paritaire entre les parties. Les coûts de procédure sont pris en charge par les parties signataires conformément à la décision du tribunal arbitral relative aux frais.

4.6. Représentation du personnel

Les collaborateurs/collaboratrices sont habilités à constituer une représentation du personnel, conformément aux dispositions légales.

5. Dispositions normatives

5.1. Contrat de travail

L'employeur conclut par écrit un contrat individuel de travail (CIT) avec chaque collaborateur/collaboratrice entrant dans le champ d'application de la présente CCT. La CCT et les conditions générales d'engagement font partie intégrante du CIT.

Toute modification de la CCT implique automatiquement d'adapter le CIT.

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 les allocations,
- le lieu de travail.

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.

Conformément à l'art. 335b al. 3 CO, la période d'essai est prolongée lorsque le travail est interrompu par suite de maladie, d'accident ou d'accomplissement d'une obligation légale incombant au travailleur sans qu'il ait demandé de l'assumer (par ex. service militaire).

5.3. Rapports de travail de durée déterminée

Les CIT conclus pour une durée déterminée ne peuvent être prolongés qu'une fois moyennant la fixation d'une nouvelle échéance.

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. La durée totale d'un engagement à durée déterminée ne doit pas excéder un an.

5.4. Cessation des rapports de travail

Les rapports de travail doivent être résiliés par écrit. A la demande de la collaboratrice/du collaborateur concerné, la résiliation du contrat de travail de durée indéterminée doit être motivée par écrit après la période d'essai.

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 pour la fin d'un mois
- Délai de résiliation: 1 mois

5.6. Certificat de travail

La collaboratrice/le collaborateur peut demander à tout moment à l'employeur de lui délivrer un certificat de travail qui renseigne sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur ses prestations et son comportement.

La collaboratrice/le collaborateur peut exiger que le certificat n'indique que la nature et la durée des rapports de travail.

Pendant la période d'essai, une attestation de travail est délivrée.

Le certificat de travail ne doit pas être formulé dans un langage codé.

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.

5.8. Pause

Le travail quotidien doit être interrompu par une pause de 30 min. au moins. Si la durée journalière de travail dépasse 9 heures, la pause dure une heure.

Pour le travail à l'écran, les directives CFST doivent être appliquées.

Les besoins de l'entreprise doivent être pris en considération.

5.9. Durée hebdomadaire maximale du travail

Les dispositions légales font foi.

5.10. Suppléments de salaire et de temps

Calcul du salaire mensuel en salaire horaire. Exemple:

Salaire annuel: 2184h. = salaire horaire

5.11. Allocation pour travail du soir, de nuit et du dimanche

Les dispositions légales font foi.

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). Un supplément équivalant à un quart du salaire horaire est accordé pour le travail supplémentaire. Le temps de travail excédant la durée hebdomadaire maximale de travail est considéré comme travail supplémentaire.

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.

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

5.14. Structure salariale / fonctions

Niveau 1	Nouveaux collaborateurs-trices, 1-12 mois, inbound / outbound
Niveau 2	Inbound Multiskill, >12 mois
Niveau 3	Fonctions administratives
Niveau 4	Spécialiste technique, 2 ^e niveau

5.15. Allocations pour enfant et de formation

Le montant des allocations pour enfant et de formation se base sur les directives cantonales en vigueur dans le canton du lieu de travail.

5.16. Frais

L'entreprise rembourse aux collaborateurs/collaboratrices les dépenses occasionnées par l'exercice de leur activité.

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.

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.

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 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 un membre malade de la famille vivant dans son propre ménage en cas de nécessité attestée	3 jours par année civile

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 ou d'accidents (assurance complémentaire LAA) couvrant 80% du salaire pendant 730 jours. Le délai de carence est de 180 jours au maximum. 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. Après la cessation des rapports de travail, un éventuel droit à l'indemnité journalière subsiste uniquement à l'égard de l'assurance conformément aux conditions d'assurance applicables.

5.21. Congé de maternité

Les dispositions légales font foi.

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 1^{er} jour d'absence et/ou ordonner un examen par un médecin de confiance.

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

5.23.1. Instruction de base

Les dispositions légales font foi: pendant le service d'instruction de base obligatoire, des allocations sont versées conformément au régime des APG en vigueur, selon le décompte établi par la caisse de compensation cantonale.

5.23.2. Service civil et militaire en service long

Le service civil est en principe assimilé au service militaire. Il est soumis aux mêmes dispositions que l'école de recrue dans le régime des APG concernant le droit au maintien du paiement du salaire et sa durée.

Pour les services militaires volontaires (cours alpin, cours de ski, courses sportives, etc.) qui, à titre exceptionnel, ne sont pas décomptés comme jours de vacances, le collaborateur/la collaboratrice n'a pas droit au maintien du paiement du salaire, mais uniquement aux éventuelles prestations APG.

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.

5.23.4. Equivalence des services accomplis

L'obligation de servir est assimilée à l'obligation d'effectuer le service de protection civile, le service civil de remplacement ainsi que le service de la Croix-Rouge et le service militaire pour les femmes. Les indemnités sont versées conformément au régime des APG en vigueur, selon le décompte établi par la caisse de compensation cantonale.

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.

5.24. Décès

En cas de décès d'un collaborateur/d'une collaboratrice, la conjointe ou le conjoint survivant, les enfants mineurs, ou d'autres personnes envers lesquelles le collaborateur/ la collaboratrice concerné remplissait une obligation d'entretien reçoivent un sixième du salaire annuel brut.

5.25. Perfectionnement

L'employeur encourage et soutient le perfectionnement des collaborateurs/collaboratrices en vue de préserver leur mobilité professionnelle et leurs chances sur le marché du travail. Les mesures de perfectionnement visent à élargir les compétences professionnelles, personnelles et sociales.

5.26. Congé syndical

Les membres de syndicom élus au sein d'un comité d'entreprise ou de branche ont droit à un congé équivalant au temps effectif consacré à leurs activités syndicales et jusqu'à 4 jours au maximum par année civile. Les membres d'autres syndicats se voient accorder jusqu'à un jour par année civile pour participer aux conférences d'entreprise et de branche. Le financement est assuré par le fonds de solidarité.

6. Entrée en vigueur et durée de validité

La présente convention collective de travail entre en vigueur au 1^{er} septembre 2015 et s'applique jusqu'au 31 décembre 2016. Chacune des parties à la CCT peut la résilier par lettre recommandée pour la fin d'une année civile moyennant un préavis de six mois. En l'absence de résiliation, elle est automatiquement prolongée d'un an.

Les parties signataires peuvent à tout moment demander des modifications éventuelles de la CCT.

Pour contactswiss

Peter Weigelt, président

Milo Stössel, vice-président

Pour syndicom

Giorgio Pardini, responsable Télécom/IT

Daniel Münger, secrétaire central