

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

1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2023

**contactswiss**

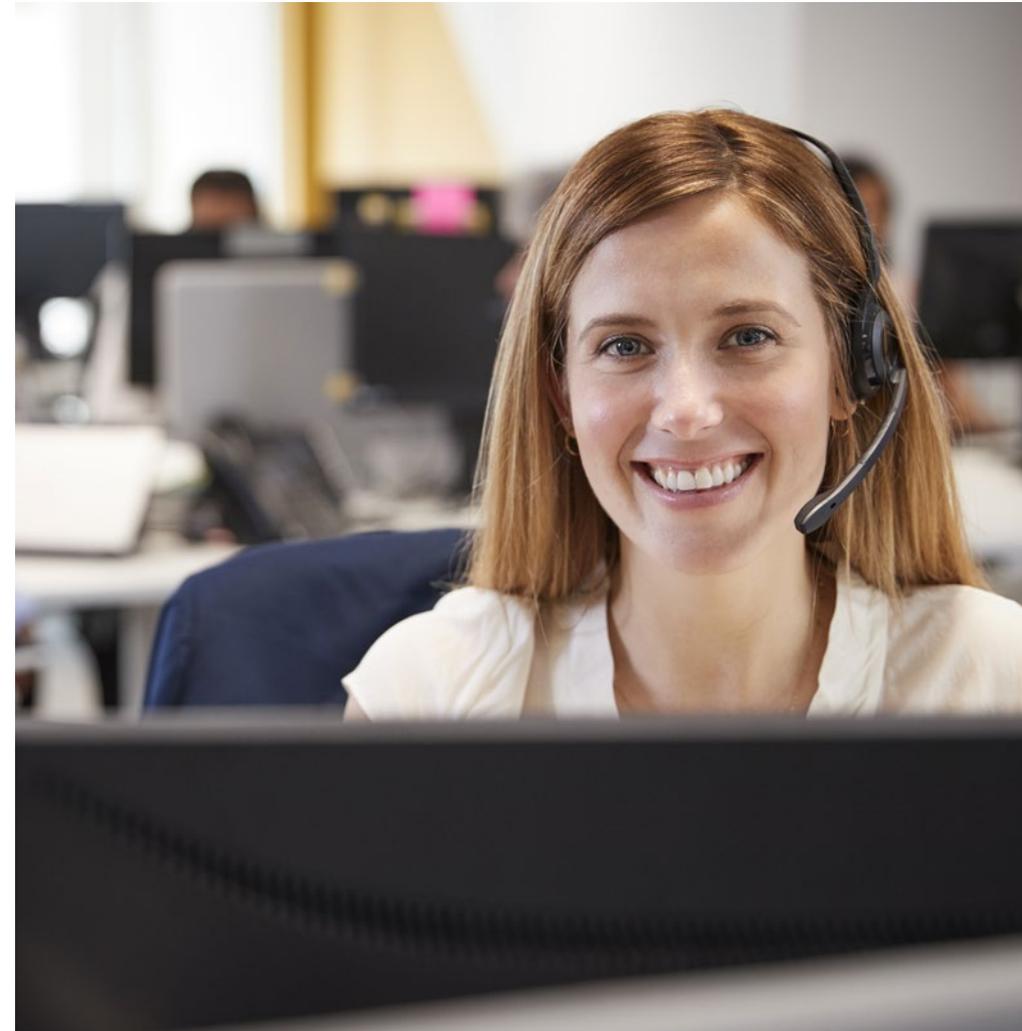
Kolumbanstrasse 2  
Case postale 148  
CH-9008 St.Gall

**callnet.ch**  
Swiss Contact Center Association

Flurstrasse 93  
CH-8047 Zürich

**syndicom**

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



**contactswiss**

**callnet.ch**  
Swiss Contact Center Association

**syndicom**

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

1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2023

## **Impressum**

---

<b>Editeur</b>	Commission paritaire de la branche des centres d'appel et de contact c/o syndicom, Monbijoustrasse 33, Case postale, 3001 Berne
<b>Design</b>	komform GmbH, Liebefeld, <a href="http://www.komform.ch">www.komform.ch</a>
<b>Photo</b>	Shutterstock
<b>Impression</b>	gndruck AG
<b>Tirage</b>	300 exemplaires Berne, janvier 2021

**entre,**

**contactswiss** – association patronale de la branche  
des Centres d'appel et de contact

**callnet.ch** – Swiss Contact Center Association

**et,**

**syndicom** – syndicat des médias et de la communication

Zurich, le 15 septembre 2020 / Version 6.4

# Tables des matières

<b>1. Principe</b>	<b>5</b>	5.7. Durée du travail	17
<b>2. Dispositions générales</b>	<b>5</b>	5.8. Pause	17
2.1. Champ d'application de la CCT	6	5.9. Travail à domicile	17
<b>3. Partenariat social</b>	<b>7</b>	5.10. Suppléments de salaire et de temps	18
3.1. Objectifs	7	5.11. Allocation pour travail du soir, de nuit et du dimanche	18
3.2. Déclaration de force obligatoire générale	7	5.12. Supplément pour travail supplémentaire	18
3.3. Contribution de solidarité	7	5.13. Salaire	19
3.4. Gestion des contributions de solidarité	7	5.14. Structure salariale / fonctions	20
3.5. Fonds paritaire	7	5.15. Allocations pour enfant et de formation	21
3.6. Disposition d'exécution	8	5.16. Frais	21
<b>4. Dispositions contractuelles</b>	<b>12</b>	5.17. Vacances	21
4.1. Principe	12	5.18. Jours fériés	21
4.2. Obligation et partenariat social	12	5.19. Absences payées	22
4.3. Plan social	13	5.20. Maintien du paiement du salaire en cas de maladie et d'accident	23
4.4. Négociations salariales	13	5.21. Congé de maternité	23
4.5. Tribunal arbitral	14	5.22. Information / certificat médical	23
4.6. Représentation du personnel	14	5.23. Service militaire, service de protection civile et service civil de remplacement	24
<b>5. Dispositions normatives</b>	<b>15</b>	5.24. Décès	25
5.1. Contrat de travail	15	5.25. Perfectionnement	25
5.2. Période d'essai	15	5.26. Congé syndical	26
5.3. Rapports de travail de durée déterminée	15	5.27. Protection de la personnalité et égalité	26
5.4. Cessation des rapports de travail	16	<b>6. Entrée en vigueur et durée de validité</b>	<b>27</b>
5.5. Délais de résiliation et protection contre le licenciement	16	<b>Annexe</b>	<b>29</b>
5.6. Certificat de travail	16		

## 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

Les dispositions de la convention collective de travail (CCT) déclarées de force obligatoire générale apparaissent sur fond vert dans le texte de la convention collective de travail.

Le champ d'application de la présente CCT (art. 2.1.), avec toutes ses dispositions, s'applique directement pendant la durée de validité de la présente CCT (art. 6) – indépendamment de la durée de validité (art. 2.1, al. 4) de la déclaration de force obligatoire – à

toutes les entreprises membres des parties contractantes coté employeur et à leurs employé-e-s; pour les employé-e-s travaillant dans ces entreprises, qui sont membres d'un syndicat signataire, le champ d'application suivant (art. 2.1.) de la CCT s'applique directement; pour les autres employé-e-s travaillant dans ces entreprises, il s'applique sur la base de leur contrat individuel de travail.

## 2.1. Champ d'application de la CCT

- 1. Le présent arrêté s'applique sur tout le territoire de la Confédération suisse.**
- 2. 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.**
- 3. Les dispositions de la CCT s'appliquent aux employé-es des entreprises et parties d'entreprise selon l'alinéa 2.**  
**Exclus sont:**
  - les membres de la direction;
  - les cadres;
  - les encadrant-e-s (teamleader) et superviseurs/-euses;
- 4. Le présent arrêté d'extension entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021 avec décision du conseil fédéral et a effet jusqu'au 31 décembre 2023.**

## 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 en Suisse, 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 (par déduction sur le salaire) aux collaboratrices/collaborateurs une contribution CCT mensuelle de 20 francs pour un taux d'occupation de 50% ou plus, et de 10 francs pour un taux d'occupation inférieur à 50% destinée au fonds paritaire.

### 3.4. Gestion des contributions de solidarité

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

### 3.5. Fonds paritaire

Le fonds sert à financer la mise en œuvre de la CCT et des contributions pour des mesures de perfectionnement (formation professionnelle de base exclue) des collaborateurs et collaboratrices qui relèvent du champ d'application personnel de la déclaration de force obligatoire générale.

Les contributions sont affectées aux dépenses suivantes:

- exécution et mise en œuvre de la CCT
- réalisation de contrôles concernant le respect de la CCT

- prélèvement des contributions (encaissement)
- conseils juridiques concernant la CCT étendue aux membres et non-membres
- indemnités de séance/ frais des membres de la commission paritaire
- frais d'administration et de secrétariat induits par ces activités
- traduction et impression de la CCT
- dépenses de formation et de perfectionnement professionnel et syndical, congés syndicaux
- dépenses liées à la santé et à la sécurité sur le lieu de travail
- dépenses liées à l'exécution des mesures d'accompagnement
- remboursement des contributions aux employé-e-s affiliés à un syndicat et aux employeurs affiliés à une association professionnelle.
- indemnités versées à syndicom pour les frais d'administration et de mise en œuvre et les travaux préventifs d'exécution

### 3.6. Dispositions d'exécution

L'application et la mise en œuvre de la présente CCT parmi les employeurs indigènes et étrangers qui y sont soumis et leurs employé-e-s, ainsi que l'arbitrage des différends ou des litiges sont du ressort des parties signataires.

#### a) **Constitution d'une commission paritaire: il existe une commission paritaire (CP) pour l'application et la mise en oeuvre de la CCT.**

Les parties contractantes à la présente CCT constituent une commission paritaire (CP) dotée de la forme juridique d'une association, qui est composée paritairement comme organe de contrôle.

#### 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 des salaires (par le biais d'une correspondance et / ou dans l'entreprise) 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;

- approuver, sur demande préalable, la sous-cotation du salaire minimum pour les employés à capacité réduite;
- défendre les intérêts de la commission au sens de la CCT devant les tribunaux civils;

- arbitrer des litiges entre employeur et employé-e-s relatifs à la prévention de la santé et à la sécurité au travail;
- établir des règlements sur les processus qui lui sont confiés, sur son fonctionnement et sur l'utilisation des fonds perçus dans le cadre de la CCT.

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

c) Voie de recours: les litiges doivent être si possible réglés à l'amiable. Si aucun accord n'est trouvé, le tribunal arbitral peut être saisi par voie de recours.

d) Constitution du tribunal arbitral: les parties contractantes à la CCT constituent un tribunal arbitral et désignent ensemble un membre chargé d'en assurer la présidence. Les côtés employeurs et employé-e-s désignent en outre chacun un-e représentant-e, nommé sans possibilité de contestation par l'une et l'autre des parties contractantes à la CCT.

En cas de désaccord entre un employeur et la CP, respectivement entre des employé-e-s et la CP, les parties s'entendent sur la composition du tribunal arbitral dans un délai de 10 jours.

e) Compétences du tribunal arbitral: le tribunal arbitral dispose des compétences suivantes:

- évaluer les désaccords et les litiges entre les parties contractantes à la CCT lorsque la CP n'aboutit pas à un accord;
- évaluer les décisions prises par la CP à l'encontre des employeurs et/ou des employé-e-s concernés;
- traiter les plaintes de la CP à l'encontre des employeurs concernés.

- f) Procédure devant le tribunal arbitral: le déroulement de la procédure devant le tribunal arbitral est régi par le Code suisse de procédure civile. Le for juridique est le siège de la CP. Les décisions du tribunal arbitral sont définitives et ne peuvent pas être contestées.
- g) Information publique: pendant toute la durée de la procédure en cours auprès de la CP et devant le tribunal arbitral, tout débat public sur le déroulement et le contenu des négociations est interdit. Lorsque les associations des parties contractantes à la CCT sont impliquées, les membres peuvent être informés de manière objective.

- 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 des peines conventionnelles jusqu'à 30'000 francs au maximum pour des différences non-pécuniaires d'un côté et pour des différences pécuniaires de l'autre; en cas de différences pécuniaires, le montant de la peine conventionnelle peut atteindre 50% du montant de la prestation due si l'entreprise documente le paiement de la différence, sinon 160%;
  - imputer les frais de contrôle et de procédure à l'employeur qui a contrevenu à ses obligations;
- informer les autorités et/ou les organes compétents des violations à la CCT.

- 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);
- la volonté de coopération de l'entreprise, notamment dans le cadre du contrôle des salaires;
- 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, ou, si le montant des redevances dues ne peut plus être évalué précisément pendant une période prolongée pour d'autres raisons dont l'entreprise est responsable, 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.

- k) Si la CP constate qu'un employeur a enfreint la CCT, elle déclarera ce dernier non-conforme à la CCT. La CP est donc compétente de statuer sur la conformité à la CCT.

- 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.**

- m) Dans une situation de vide conventionnelle, elle prend les mesures nécessaires en vue d'assurer la remise en vigueur d'une convention au plus vite possible.

## 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 et partenariat social

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.

syndicom est reconnu par les employeurs comme interlocuteur et partenaire de négociation. Les employeurs reconnaissent également les droits syndicaux garantis par la constitution fédérale suisse et s'engagent à faire respecter ces droits dans leur entreprise. Ils respectent notamment la liberté d'association, la liberté de réunion et la liberté d'opinion et d'information des employé-e-s et celles de syndicom.

En application de ces droits et libertés, syndicom peut être invité par les employé-e-s à assister aux réunions du personnel de l'entreprise. Cela doit être annoncé au moins trois jours à l'avance au service compétent de l'entreprise. Par réunions du personnel, on entend les réunions initiées par le personnel. Après consultation avec l'entreprise, syndicom se voit accorder l'accès aux locaux du personnel. Dans ce cadre, syndicom veille à ne pas entraver inutilement les activités de l'entreprise.

### 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.

**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.**

Les employé-e-s qui sont engagés à durée déterminée pour un projet concret et dont les rapports de travail cessent avec la fin du projet ne sont pas concernés par cette disposition.

### 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 1<sup>er</sup> 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, l'égalité salariale entre femme et homme 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 et sont, à ces fins, soutenus par l'employeur. Les membres des représentants du personnel sont élus parmi les employé-e-s lors d'élections générales et libres et s'engagent à exercer leurs droits de participation dans l'entreprise.

## 5. Dispositions normatives

### 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.**

### 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

---

**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.**

#### 5.4. Cessation des rapports de travail

Les rapports de travail doivent être résiliés par écrit.

#### 5.5. Délais de résiliation et protection contre le licenciement

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
- avec 50 ans révolu dès la 2<sup>ème</sup> année d’engagement: 3 mois pour la fin d’un mois

- Pour les employé-e-s membres d’un comité d’entreprise ou de branche, membre d’une partie contractante de la CCT du côté employé-es et qui sont signalés comme tels auprès de leur employeur, le délai de résiliation contractuel est prolongé de 3 mois.

Les membres des organes de représentation du personnel, les membres des organes de représentation des employé-e-s au sein du conseil d’administration d’une caisse de pension et les employé-e-s qui sont membres d’un comité d’entreprise ou de branche et qui sont signalés comme tels auprès de leur employeur, ne peuvent pas être licenciés pendant la durée de leur mandat, ni un an après la fin de celui-ci, ni subir d’autres inconvénients en raison de leur activité régulière de représentation des employé-e-s.

#### 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.

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 (8,4 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.

#### 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. Travail à domicile

Le Travail à domicile est le travail temporairement effectué à domicile. Il n’y a pas de droit au travail à domicile, il est volontaire et nécessite l’approbation du supérieur compétent. L’octroi du travail à domicile ne nécessite pas d’accord écrit.

Les employé-es qui travaillent à domicile temporairement doivent être mis sur un pied d’égalité avec les employé-es 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-es qui travaillent à domicile temporairement sont tenus 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 travaillent au bureau. Les horaires de travail prévus doivent être respectés.

### 5.10. Suppléments de salaire et de temps

Les suppléments de vacances et de jours fériés sont calculés sur la base du salaire horaire de base fixé dans l'article 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 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 fixé est défini comme salaire de base 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
<b>Suisse orientale</b>	45'288.- 3'774.- 20.74	47'124.- 3'927.- 21.58	48'960.- 4'080.- 22.42	50'184.- 4'182.- 22.98	55'080.- 4'590.- 25.22
<b>Région lémanique<sup>1</sup></b>	49'020.- 4'085.- 22.45	51'006.- 4'250.50 23.35	52'992.- 4'416.- 24.26	54'312.- 4'526.- 24.87	59'616.- 4'968.- 27.30
<b>Plateau</b>	47'712.- 3'976.- 21.85	49'650.- 4'137.50 22.73	51'588.- 4'299.- 23.62	52'872.- 4'406.- 24.21	58'032.- 4'836.- 26.57
<b>Nord-Ouest</b>	51'000.- 4'250.- 23.35	53'064.- 4'422.- 24.30	55'128.- 4'594.- 25.24	56'508.- 4'709.- 25.87	62'016.- 5'168.- 28.40
<b>Zurich</b>	51'084.- 4'257.- 23.39	53'154.- 4'429.50 24.34	55'224.- 4'602.- 25.29	56'604.- 4'717.- 25.92	62'124.- 5'177.- 28.45
<b>Suisse centrale</b>	48'144.- 4'012.- 22.04	50'094.- 4'174.50 22.94	52'044.- 4'337.- 23.83	53'352.- 4'446.- 24.43	58'548.- 4'879.- 26.81
<b>Tessin</b>	42'840.- 3'570.- 19.62	44'676.- 3'723.- 20.46	46'512.- 3'876.- 21.30	48'960.- 4'080.- 22.42	53'244.- 4'437.- 24.38

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

**Région lémanique<sup>1</sup>:** 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.

<sup>1</sup> Concernant le salaire minimum dans le canton de Genève, le respect des dispositions légales est obligatoire, même si la CCT définit des conditions de travail moins favorables.

**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.**

Les employeurs qui sont tenus, en vertu de l'article 13a de la loi sur l'égalité, de vérifier l'égalité salariale entre les sexes au moyen d'analyses salariales doivent faire participer les représentants des travailleurs à l'analyse salariale et à sa vérification en vertu de l'article 13f de la loi sur l'égalité si dans l'entreprise il existe un comité du personnel au sens de la loi sur la participation. Conformément à l'article 13g de la loi sur l'égalité, ils informent non seulement les employé-es mais aussi les parties contractantes du côté des employé-es des résultats de la vérification et des mesures appropriées prises pour éliminer tout écart de rémunération entre les sexes au plus tard trois mois après réception du rapport de la vérification.

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

<b>Niveau 1a et 1b</b>	<b>Inbound / Outbound 1<sup>st</sup> Level</b>
<b>Niveau 2</b>	<b>Multiskill</b>
<b>Niveau 3</b>	<b>Fonctions administratives et de support</b>
<b>Niveau 4</b>	<b>Spécialiste technique, 2<sup>nd</sup> Level</b>

**Pour les employé-e-s embauché-e-s avant le 1.1.2021, après 12 mois d'engagement dans la même entreprise (et indépendamment du taux de travail des employé-e-s), le salaire correspond au moins au niveau 2. Si le total des absences d'un-e employé-e au cours de la première année de service est supérieur à 60 jours civils, l'attribution au niveau 2 est différée en conséquence.**

**Pour les employé-e-s embauché-e-s à partir du 1.1.2021, après 12 mois d'engagement dans la même entreprise, le salaire correspond au moins au niveau 1b. Après 12 nouveaux mois d'engagement dans la même entreprise (et indépendamment du taux de travail des employé-e-s), le salaire correspond au moins au niveau 2. Si le total des absences d'un-e employé-e au cours des deux premières années de service est supérieur à 60 jours civils (par année de service), l'attribution au niveau 1b resp. 2 est différée en conséquence.**

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

#### **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 supplémentaires 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. Au moins 8 jours fériés payés sont accordés par an. Les jours fériés tombant sur un jour non ouvrable ne sont pas compensés.**

### 5.19. Absences payées

<b>Pour son propre mariage</b>	<b>3 jours</b>
<b>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</b>	
<b>En cas de décès d'un autre membre de la famille</b>	<b>1 jour</b>
<b>Congé de paternité<sup>2</sup></b>	<b>jusqu'au 31.12.2021: 2 jours /dès le 1.1.2022: 10 jours</b>
<b>A la naissance d'un enfant</b>	<b>2 jours</b>
<b>Pour le recrutement militaire, l'inspection, la libération du service militaire</b>	<b>conformément à la convocation</b>
<b>Pour l'inspection, la libération du service militaire</b>	<b>1/2 jour</b>
<b>Pour son propre déménagement</b>	<b>1 jour par année civile</b>
<b>Pour soigner un membre malade de la famille vivant dans son propre ménage en cas de nécessité attestée</b>	<b>3 jours</b>

<sup>2</sup> Concernant le congé de paternité, le respect des dispositions légales est obligatoire, même si la CCT définit des conditions de travail moins favorables.

### 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 2 premiers jours de calendrier sont considérés comme des jours d'attente 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 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.

### 5.21. Congé de maternité

À partir de la 2<sup>ème</sup> année de service révolue, le congé maternité est de 16 semaines.

Pour la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>ème</sup> année de service et pour le reste des dispositions concernant le congé maternité, les dispositions légales font foi.

### 5.22. Information / certificat médical

Toute absence doit être annoncée immédiatement aux supérieurs hiérarchiques.

En cas d'absence pour cause de maladie ou d'accident, dès le 3<sup>ème</sup> jour d'absence l'employé-e doit faire parvenir un certificat médical à ses supérieurs hiérarchiques à l'attention des responsables du personnel.

Dans des cas exceptionnels justifiés, l'employeur peut exiger un certificat médical dès le 1<sup>er</sup> 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, la/le partenaire d'un partenariat enregistré ou d'un concubinage, 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'objectif du perfectionnement professionnel est de maintenir l'employabilité des collaborateurs/collaboratrice. Cela nécessite la prise en compte, d'une part, de la volonté d'apprentissage et de l'engagement personnel du collaborateurs/collaboratrice et, d'autre part, des besoins et exigences de l'entreprise relatif à sa stratégie et ses objectifs de celle-ci.

Le perfectionnement professionnel comprend la formation initiale et la formation continue des collaborateurs/collaboratrice afin de maintenir et développer leurs compétences et le potentiel existant des employé-e-s. L'entreprise encourage ses collaborateurs/collaboratrice et les soutient de manière appropriée, méthodologiquement, financièrement et/ou par l'octroi de temps libre. Les collaborateurs/collaboratrices prennent l'initiative de leurs propres développements professionnels et sont prêts y à apporter leurs contributions.

## 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 paritaire.

## 5.27. Protection de la personnalité et égalité

---

**L'employeur garantit la protection de la sphère privée du collaborateur/collaboratrice sur son lieu de travail ainsi que la protection de ses données personnelles. Les collaborateurs/collaboratrice ont notamment le droit d'accéder à leur dossier personnel et aux données les concernant, qu'elles soient stockées sous forme électronique ou autre.**

**L'employeur promeut l'égalité des chances. Il prend les mesures appropriées pour prévenir les discriminations directes et indirectes. À cette fin, l'employeur désigne des personnes de contact internes pour les employés qui se sentent défavorisé ou victimes de discrimination sexuelle. En outre, l'employeur peut désigner un centre de conseil externe auquel les salariés peuvent s'adresser gratuitement et dans l'anonymat.**

## 6. Entrée en vigueur et durée de validité

La présente convention collective de travail entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021 et s'applique jusqu'au 31 décembre 2023. 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 partiessignataires peuvent à tout moment demander des modifications éventuelles de la CCT.

Zurich, le 15 septembre 2020

### Pour contactswiss

---

**Christian Ecknauer**  
quaesteur contactswiss

**Sonja Kappenthuler**  
assesseur contactswiss

### Pour callnet.ch

---

**Samuel Ryter**  
droit et finance callnet.ch

### Pour le syndicat syndicom

---

**Giorgio Pardini**  
responsable TIC syndicom

**Daniel Hügli**  
secrétaire central TIC syndicom

## **Annexe: Dispositions d'exécution conc. le salaire minimum et les jours de vacances et fériés, resp. les suppléments, valables le 1<sup>er</sup> janvier 2021**

### **Calcul des suppléments de vacances et de jours fériés**

---

Le droit à des jours fériés payés se définit selon l'art. 5.18. en fonction du nombre de jours fériés qui s'appliquent au lieu fixé comme lieu de travail dans le contrat individuel de travail des employé-e-s. Sont considérés comme jours fériés payés pour ce lieu de travail les jours qui – compte tenu aussi de la fête nationale – sont assimilés à des dimanches conformément à la législation cantonale et communale, au sens de la loi sur le travail (art. 20a, al. 1). Pour les employés qui télétravaillent temporairement, c'est le siège de l'entreprise / de la filiale pour laquelle ils travaillent qui vaut comme lieu de travail en ce qui concerne le droit aux jours fériés.

Le droit aux jours fériés payés se réduit toutefois au nombre de jours fériés qui tombent sur un jour non ouvrable au cours d'une année civile donnée.

En fonction du droit aux jours fériés et de vacances d'un-e employé-e, les suppléments de vacances et de jours fériés varient, comme le montre les trois exemples suivants:

Durée annuelle du travail	Heures	Jours	%	
Total	2'184.0	260	112.07%	100.00%
<b>Vacances</b>	168.0	<b>20</b>	<b>8.62%</b>	7.69%
<b>Jours fériés</b>	67.2	<b>8</b>	<b>3.45%</b>	3.08%
Durée annuelle effective	1'948.8	232	100.00%	89.23%

Durée annuelle du travail	Heures	Jours	%	
Total	2'184.0	260	114.54%	100.00%
<b>Vacances</b>	210.0	<b>25</b>	<b>11.01%</b>	9.62%
<b>Jours fériés</b>	67.2	<b>8</b>	<b>3.52%</b>	3.08%
Durée annuelle effective	1'906.8	227	100.00%	87.31%

Durée annuelle du travail	Heures	Jours	%	
Total	2'184.0	260	116.07%	100.00%
<b>Vacances</b>	210.0	<b>25</b>	<b>11.16%</b>	9.62%
<b>Jours fériés</b>	92.4	<b>11</b>	<b>4.91%</b>	4.23%
Durée annuelle effective	1'881.6	224	100.00%	86.15%

En conséquence, les suppléments valables de vacances et de jours fériés se calculent comme suit:

- **Supplément de vacances en %** =  $\text{nbr j. vacances} \div (260 - (\text{nbr j. vacances} + \text{nbr j. fériés})) \times 100$
- **Supplément de jour férié en %** =  $\text{nbr j. fériés} \div (260 - (\text{nbr j. vacances} + \text{nbr j. fériés})) \times 100$

### Calcul des suppléments de vacances et de jours fériés

Ces suppléments doivent être additionnés au salaire de base comme suit:

Salaire horaire de base (j. de vacances et fériés non compris)	selon art. 5.13.
+ Salaire horaire de base x supplément de vacances en %	
+ Salaire horaire de base x supplément de jour férié %	
<b>= Salaire horaire (y compris jours fériés et de vacances)</b>	

### Calcul des salaires minimaux si l'entreprise définit une durée de travail hebdomadaire inférieure à 42 heures

Si une durée annuelle de travail plus basse que celle définie à l'art. 5.7. de la CCT (52 semaines x 42 heures par semaine = 2'184 heures) s'applique dans une entreprise, les salaires annuels et mensuels minimaux définis à l'art. 5.13. valent pour cette entreprise dans une mesure proportionnellement réduite. Autrement dit, pour une durée hebdomadaire de travail de 40 heures (52 semaines x 40 heures = 2'080 heures), uniquement dans une proportion de 95.24% ( 2'080 heures / 2'184 = 0.95238 ).

### Calcul du salaire horaire de base

Les salaires horaires de base, tels que définis à l'art. 5.13. de la CCT se calculent avec la formule:

- Salaires horaires de base =  $\text{salaire annuel} \div \text{durée annuelle de travail total}$

### Calcul des salaires minimaux si un 13<sup>ème</sup> salaire est versé

Pour les entreprises qui versent un 13<sup>ème</sup> salaire:

- Salaire mensuel =  $\text{salaire annuel} \div 13$
- A =  $\text{salaire horaire de base (sans j. de vacances et fériés, 13<sup>ème</sup> salaire compris)} = \text{salaire horaire de base minimum selon l'art. 5.13. de la CCT} = \text{salaire annuel} \div \text{durée de travail annuelle}$

<b>A</b>	Salaire horaire de base (sans j. de vacances ni j. fériés, y c. 13 <sup>ème</sup> mois) selon art. 5.13.
+	<b>A</b> x suppl. vac. en %
+	<b>A</b> x suppl. j. férié en %
<b>B</b>	= <b>Salaire horaire</b> <b>(y c. jours fériés et de vacances, y c. 13<sup>ème</sup> mois)</b>

<b>A</b>	Salaire horaire de base (sans j. de vacances ni j. fériés, y c. 13 <sup>ème</sup> mois) selon art. 5.13.
-	13 <sup>ème</sup> salaire mensuel = <b>B</b> ÷ 13
<b>C</b>	= <b>Salaire horaire</b> <b>(sans jours fériés et de vacances, sans 13<sup>ème</sup> mois)</b>

<b>C</b>	Salaire horaire (sans j. de vacances ni j. fériés, sans 13 <sup>ème</sup> mois)
+	<b>A</b> x suppl. vac. en %
+	<b>A</b> x suppl. j. férié en %
+	13 <sup>ème</sup> salaire mensuel = <b>B</b> ÷ 13
<b>B</b>	= <b>Salaire horaire</b> <b>(y c. jours fériés et de vacances, y c. 13<sup>ème</sup> mois)</b>