



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 7 décembre 2020

Le Conseil fédéral suisse

arrête:

I

La durée de validité des arrêtés du Conseil fédéral du 7 juin 2018 et du 16 janvier 2020¹, qui étendent la convention collective de travail de la branche des centres de contact et d'appel, est prorogée.

II

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

Art. 3.6, let. h (Dispositions d'exécution)

- 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;

¹ FF 2018 3489, 2020 929

Art. 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^{ème} année d’engagement: 3 mois pour la fin d’un mois;

Art. 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 compétant. 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.

Art. 5.13 Salaire

Le salaire fixé est défini comme salaire de base² 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.

² 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
Suisse orientale	45 288.–	47 124.–	48 960.–	50 184.–	55 080.–
	3 774.–	3 927.–	4 080.–	4 182.–	4 590.–
	20.74	21.58	22.42	22.98	25.22
Région lémanique	49 020.–	51 006.–	52 992.–	54 312.–	59 616.–
	4 085.–	4 250.50	4 416.–	4 526.–	4 968.–
	22.45	23.35	24.26	24.87	27.30
Plateau	47 712.–	49 650.–	51 588.–	52 872.–	58 032.–
	3 976.–	4 137.50	4 299.–	4 406.–	4 836.–
	21.85	22.73	23.62	24.21	26.57
Nord-Ouest	51 000.–	53 064.–	55 128.–	56 508.–	62 016.–
	4 250.–	4 422.–	4 594.–	4 709.–	5 168.–
	23.35	24.30	25.24	25.87	28.40
Zurich	51 084.–	53 154.–	55 224.–	56 604.–	62 124.–
	4 257.–	4 429.50	4 602.–	4 717.–	5 177.–
	23.39	24.34	25.29	25.92	28.45
Suisse centrale	48 144.–	50 094.–	52 044.–	53 352.–	58 548.–
	4 012.–	4 174.50	4 337.–	4 446.–	4 879.–
	22.04	22.94	23.83	24.43	26.81
Tessin	42 840.–	44 676.–	46 512.–	48 960.–	53 244.–
	3 570.–	3 723.–	3 876.–	4 080.–	4 437.–
	19.62	20.46	21.30	22.42	24.38

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

Pour les employé-e-s embauché-e-s avant le 1^{er} janvier 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 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^{er} janvier 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, 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.

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.

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
Congé de paternité	jusqu'au 31 décembre 2021: 2 jours, dès le 1 ^{er} janvier 2022: 10 jours
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 3 jours par année civile

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 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.

Art. 5.21 Congé de maternité

À partir de la deuxième année de service, le congé de maternité est de 16 semaines.

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

Art. 5.27 Protection de la personnalité et égalité

L'employeur garantit la protection de la sphère privée du collaborateurs/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.

III

Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2021 et a effet jusqu'au 31 décembre 2023.

7 décembre 2020

Au nom du Conseil fédéral suisse:

La présidente de la Confédération, Simonetta Sommaruga
Le chancelier de la Confédération, Walter Thurnherr