



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

Modification du 16 janvier 2020

*Le Conseil fédéral suisse
arrête:*

I

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 à l'arrêté du Conseil fédéral du 7 juin 2018¹, est étendu:

Art. 3.6, let. b, i et j Dispositions d'exécution

- b. Attributions et compétences de la CP: la commission paritaire est chargée des tâches suivantes et dispose des compétences suivantes:
- effectuer des contrôles 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;
 - représenter les intérêts de la CP tels que définis par la CCT devant les tribunaux civils;

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

¹ FF 2018 3489

- 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);
 - 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.

Art. 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'art. 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.

Art. 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 francs			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Suisse orientale	45 288	48 960	50 184	55 080
	3 774	4 080	4 182	4 590
	20.74	22.42	22.98	25.22
Région lémanique	49 020	52 992	54 312	59 616
	4 085	4 416	4 526	4 968
	22.45	24.26	24.87	27.30
Plateau	47 712	51 588	52 872	58 032
	3 976	4 299	4 406	4 836
	21.85	23.62	24.21	26.57
Nord-Ouest	51 000	55 128	56 508	62 016
	4 250	4 594	4 709	5 168
	23.35	25.24	25.87	28.40
Zurich	51 084	55 224	56 604	62 124
	4 257	4 602	4 717	5 177
	23.39	25.29	25.92	28.45
Suisse centrale	48 144	52 044	53 352	58 548
	4 012	4 337	4 446	4 879
	22.04	23.83	24.43	26.81
Tessin	42 840	46 512	48 960	53 244
	3 570	3 876	4 080	4 437
	19.62	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.

<i>Art. 5.14</i>	Structure salariale / fonctions
Niveau 1	Inbound / Outbound 1 st Level
Niveau 2	Multiskill
Niveau 3	Fonctions administratives et de support
Niveau 4	Spécialiste technique, 2 nd Level

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

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 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.

II

Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} mars 2020 et a effet jusqu'au 31 décembre 2020.

16 janvier 2020

Au nom du Conseil fédéral suisse:

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