



# 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 20 avril 2022**

---

*Le Conseil fédéral suisse*

*arrête:*

I

Le champ d'application des clauses suivantes, qui modifient la convention collective de travail (CCT) de la branche des centres de contact et d'appel annexée aux arrêtés du Conseil fédéral du 7 juin 2018, du 16 janvier 2020 et du 7 décembre 2020<sup>1</sup>, est étendu:

*Art. 5.14*      Structure salariale / fonctions

Niveau 1a et 1b	Inbound/Outbound 1 <sup>st</sup> Level
Niveau 2	Multiskill
Niveau 3	Fonctions administratives et de support ainsi que pour les employé-e-s de la 5 <sup>ème</sup> année de service révolue
Niveau 4	Spécialiste technique, 2 <sup>nd</sup> Level

Pour les employé-e-s embauché-e-s avant le 1<sup>er</sup> 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-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<sup>er</sup> 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.

<sup>1</sup> FF 2018 3489; 2020 929, 9175

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

II

Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2022 et a effet jusqu'au 31 décembre 2023.

20 avril 2022

Au nom du Conseil fédéral suisse:

Le président de la Confédération, Ignazio Cassis

Le chancelier de la Confédération, Walter Thurnherr