

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

1<sup>er</sup> juillet 2018 – 31 décembre 2020



**contactswiss**

 **callnet.ch**<sup>TM</sup>  
Swiss Contact Center Association

 **syndicom**

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

1<sup>er</sup> juillet 2018 – 31 décembre 2020

## **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>	GDZ AG, Zurich
<b>Tirage</b>	400 exemplaires Berne, décembre 2018

# Tables des matières

<b>1. Principe</b>	<b>5</b>	<b>5. Dispositions normatives</b>	<b>13</b>
<b>2. Dispositions générales</b>	<b>6</b>	5.1. Contrat de travail	13
2.1. Champ d'application de la CCT	6	5.2. Période d'essai	13
<b>3. Partenariat social</b>	<b>6</b>	5.3. Rapports de travail de durée déterminée	14
3.1. Objectifs	6	5.4. Cessation des rapports de travail	14
3.2. Déclaration de force obligatoire générale	7	5.5. Délais de résiliation	14
3.3. Contribution de solidarité	7	5.6. Certificat de travail	14
3.4. Gestion des contributions de solidarité	7	5.7. Durée du travail	15
3.5. Fonds paritaire	7	5.8. Pause	15
3.6. Disposition d'exécution	8	5.9. Durée hebdomadaire maximale du travail	15
<b>4. Dispositions contractuelles</b>	<b>11</b>	5.10. Suppléments de salaire et de temps	15
4.1. Principe	11	5.11. Allocation pour travail du soir, de nuit et du dimanche	15
4.2. Obligation	11	5.12. Supplément pour travail supplémentaire	16
4.3. Plan social	11	5.13. Salaire	16
4.4. Négociations salariales	12	5.14. Structure salariale / fonctions	17
4.5. Tribunal arbitral	12	5.15. Allocations pour enfant et de formation	17
4.6. Représentation du personnel	13	5.16. Frais	17
		5.17. Vacances	17
		5.18. Jours fériés	17
		5.19. Absences payées	18
		5.20. Maintien du paiement du salaire en cas de maladie et d'accident	18
		5.21. Congé de maternité	18
		5.22. Information / certificat médical	19
		5.23. Service militaire, service de protection civile et service civil de remplacement	19
		5.24. Décès	20
		5.25. Perfectionnement	20
		5.26. Congé syndical	20
		<b>6. Entrée en vigueur et durée de validité</b>	<b>21</b>

## 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.

### 2.1. Champ d'application de la CCT

1. La CCT s'applique sur tout le territoire de la Confédération suisse.
2. Les dispositions de la 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 et superviseurs/-euses;
4. La décision d'extension entre en vigueur le 1er juillet 2018 avec décision du conseil fédéral et porte effet jusqu'au 31 décembre 2020.

## 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 DFOG 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. Disposition 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 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;

- arbitrer des litiges entre employeur et employé-e-s relatifs à la prévention de la santé et à la sécurité au travail;

**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 une peine conventionnelle jusqu'à 30'000 francs au maximum; en cas de dissimulation ou de soustraction de prestations appréciables en argent, le montant de la peine conventionnelle peut atteindre le montant de la prestation due;
  - 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);
  - 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, 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.

## 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.

**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 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.**

**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

---

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
- après la 5<sup>e</sup> année d'engagement : 3 mois pour la fin d'un 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.

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. 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 ÷ 2184 h = 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.**

**Les salaires mensuels se calculent avec un diviseur de 12 par rapport au salaire annuel, les salaires horaires avec un diviseur de 182 par rapport au salaire mensuel.**

### 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

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.

## 5.14. Structure salariale / fonctions

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

**Après 12 mois d'engagement, le classement se fait au moins sur le niveau 2.**

**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.**

## 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
A la naissance d'un enfant	2 jours
Pour le recrutement militaire	le temps effectif nécessaire
Pour l'inspection, la libération du service militaire	1/2 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 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 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. 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

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 1er 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'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 paritaire.

## 6. Entrée en vigueur et durée de validité

La présente convention collective de travail entre en vigueur au 1er septembre 2015 et s'applique jusqu'au 31 mars 2019. La décision d'extension entre en vigueur le 1er juillet 2018 avec décision du conseil fédéral et porte effet jusqu'au 31 décembre 2020. 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**  
viceprésident

#### Pour CallNet.ch

---

**Dieter Fischer**  
président

**Rémon Elsten**  
viceprésident

#### Pour le syndicat syndicom

---

**Giorgio Pardini**  
responsable secteur TIC

**Daniel Hügli**  
secrétaire central TIC

La version de base est signée à Berne le 1<sup>er</sup> septembre 2015  
La version 4 de l'extension de force obligatoire est signée à Berne  
le 29 septembre 2017

**contactswiss**

Kolumbanstrasse 2  
Case postale 148  
CH-9008 St.Gall

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

Pfadacher 5  
Case postale  
CH-8623 Wetzikon

 **syndicom**

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