



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 23 février 2023

*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 aux arrêtés du Conseil fédéral du 7 juin 2018, du 16 janvier 2020, du 7 décembre 2020 et du 20 avril 2022¹, est étendu:

Art. 5.13 Salaire

Le salaire fixé est défini comme salaire de base^{2,3} 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 |
| Suisse orientale | 46 644.– 3 887.– 21.36 | 48 540.– 4 045.– 22.23 | 50 424.– 4 202.– 23.09 | 51 684.– 4 307.– 23.66 | 56 736.– 4 728.– 25.98 |
| Région lémanique | 49 752.– 4 146.– 22.78 | 51 768.– 4 314.– 23.70 | 53 784.– 4 482.– 24.63 | 55 128.– 4 594.– 25.24 | 60 516.– 5 043.– 27.71 |

¹ FF 2018 3489; 2020 929, 9175; 2022 1124

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).

³ Pour le canton de Neuchâtel, les salaires minimaux prévus ci-après sont applicables pour autant qu'ils soient supérieurs au salaire minimal prévu par la Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

| Salaire annuel, mensuel (en cas de 12 salaires mensuels) et horaire en CHF | | | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Niveau 1a | Niveau 1b | Niveau 2 | Niveau 3 | Niveau 4 |
| Plateau | 49 140.– 4 095.– 22.50 | 51 144.– 4 262.– 23.42 | 53 136.– 4 428.– 24.33 | 54 456.– 4 538.– 24.93 | 59 772.– 4 981.– 27.37 |
| Nord-Ouest | 51 768.– 4 314.– 23.70 | 53 856.– 4 488.– 24.66 | 55 956.– 4 663.– 25.62 | 57 360.– 4 780.– 26.26 | 62 952.– 5 246.– 28.82 |
| Zurich | 51 852.– 4 321.– 23.74 | 53 952.– 4 496.– 24.70 | 56 052.– 4 671.– 25.66 | 57 456.– 4 788.– 26.31 | 63 060.– 5 255.– 28.87 |
| Suisse centrale | 49 584.– 4 132.– 22.70 | 51 600.– 4 300.– 23.63 | 53 604.– 4 467.– 24.54 | 54 948.– 4 579.– 25.16 | 60 300.– 5 025.– 27.61 |
| Tessin | 43 488.– 3 624.– 19.91 | 45 348.– 3 779.– 20.76 | 47 208.– 3 934.– 21.62 | 49 692.– 4 141.– 22.75 | 54 048.– 4 504.– 24.75 |

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 ainsi que pour les employé-e-s de la 5 ^{ème} année de service révolue |
| Niveau 4 | Spécialiste technique, 2 nd Level |

Après 12 mois d'engagement dans la même entreprise, les employé-e-s doivent être classé-e-s 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.

II

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

2 mars 2023

Au nom du Conseil fédéral suisse:

Le président de la Confédération, Alain Berset

Le chancelier de la Confédération, Walter Thurnherr

