

CONTACT CENTER

CONVENTION COLLECTIVE

2020 - 2026

*accord
historique*



CCOO
servicios

Texte dans
le BOE

le pouvoir de changer les choses

Introduction

Le CCOO demande une convention sur les changements historiques dans les centres de contact

Les principaux changements concernent la poursuite de la professionnalisation du secteur.

Salaire. Objectif : 16024 euros/an pour le niveau 10 en 2024.

2022 : augmentation de 3,5 % ; 2023 : augmentation de 3,5 % ; 2024 : augmentation de 3 % ; 2025 : augmentation de l'IPC (maximum 3,5 % et minimum 1 %) ; 2026 : augmentation de l'IPC + 0,5 (maximum 3,5 % et minimum 1 %).

Les niveaux 11 et 12 correspondent actuellement au SMI et disparaîtront le 1er janvier 2024.

Stabilité de l'emploi. Contrats à durée indéterminée et subrogation.

CCOO promeut les contrats permanents pour 80 % de la main-d'œuvre. L'impact des contrats à durée déterminée et des contrats temporaires est considérablement réduit. Les personnes bénéficiant de contrats permanents discontinus disposeront d'un temps de cotisation suffisant pour percevoir des allocations de chômage pendant la période d'inactivité.

Le personnel appartenant à un service conservera son emploi et ses conditions de travail grâce à la subrogation si ce service change d'entreprise.

Travail sous contrat. Nous luttons contre les abus de partialité.

Sur proposition du **CCOO**, il est fixé à au moins 70 % de la main-d'œuvre travaillant au moins 30 heures par semaine. Trente pour cent du total sera à temps plein.

Toujours sur proposition du **CCOO**, les prolongations temporaires du temps de travail seront consolidées, en appliquant une formule de calcul de la moyenne des heures de travail prolongées au cours de l'année, sur la base d'une période de prolongation spécifique.

Télétravail. Réglementation de la planification et de la compensation

Il est établi que 30 % de la main-d'œuvre sera en mesure de télétravailler 100 % de sa journée de travail.

Les personnes qui télétravaillent moins de 100 % de leur journée de travail auront un planning trimestriel des jours de présence.

Les coûts de chaque journée de télétravail sont compensés.

L'égalité entre les hommes et les femmes. Un examen approfondi.

Sur proposition du **CCOO**, une commission de l'égalité est créée pour la première fois, qui examinera la classification professionnelle du point de vue du genre afin de s'assurer qu'il n'y a pas de parti pris.

Une fois de plus, il est démontré que CCOO, en tant que syndicat le plus représenté dans le secteur, a la force nécessaire pour continuer à générer des droits et des améliorations dans les conditions des centres de contact.



INDICE

PRÉAMBULE.....	7
CHAPITRE I.- L'EXTENSION.....	7
Article 1 - Champ d'application territorial.	7
Article 2 - Champ d'application fonctionnel.....	7
Article 3 - Champ d'application personnel.....	7
Article 4 - Accords aux niveaux inférieurs.....	7
CHAPITRE II - CHAMP D'APPLICATION TEMPOREL.....	8
Article 5 - Validité.....	8
Article 6 - Durée.....	8
Article 7 - Forme de la plainte.....	8
CHAPITRE III - COMPENSATION, ABSORPTION ET GARANTIES.....	8
Article 8 - Globalité.....	8
Article 9 - Prise en charge et indemnisation.....	9
Article 10 - Conditions les plus avantageuses.....	9
CHAPITRE IV - ORGANISATION DU TRAVAIL.....	9
Article 11 - Principes d'organisation du travail.....	9
CHAPITRE V.- LE RECRUTEMENT.....	9
Article 12 - Principes généraux.....	9
Article 13 - Recrutement.....	9
Article 14 - Délai et procédure de respect des pourcentages de recrutement.....	11
Article 15 - Contrats à temps partiel.....	12
Article 16 - Information sur les contrats.....	12
Article 17 - Départ volontaire.....	13
Article 18 - Période probatoire.....	13
Article 19 - Travail à distance.....	13
Article 20 - Succession en cas de cessation de la campagne ou du service à des entreprises tierces.....	16
CHAPITRE VI - LA MOBILITÉ.....	18
Article 21 - Mobilité fonctionnelle.....	18
CHAPITRE VIII - TEMPS DE TRAVAIL.....	19
Article 22 - Jour ouvrable.....	19
Article 23 - Répartition irrégulière de la journée de travail.....	20
Article 24 - Temps de repos.....	20
Article 25 - Week-end.....	21
Article 26 - Horaires et équipes.....	21



Article 27 - Consolidation des heures de travail	22
Article 28 - Déconnexion numérique	23
CHAPITRE VIII - VACANCES, CONGÉS ET AUTORISATIONS D'ABSENCE	23
Article 29 - Jours fériés.....	23
Article 30 - Congés payés	24
Article 31 - Congé sans solde	24
CHAPITRE IX - CONGÉS ET RÉDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL POUR RAISONS FAMILIALES	25
Article 32 - Congés spéciaux	25
Article 33 - Autres types de congés.....	25
Article 34 - Réduction de la journée de travail pour raisons familiales.....	26
Article 35 - Calendrier et détermination de la période de congé.	27
CHAPITRE X - CLASSIFICATION ET PROMOTION PROFESSIONNELLE.....	27
Article 36 - Principes généraux.	27
Article 37 - Aspects fondamentaux de la classification professionnelle.	27
Article 38 - Système de classification professionnelle	28
Article 39 - Groupes professionnels : description.	28
Article 41 - Niveaux.....	31
CHAPITRE XI - CONCEPT ET STRUCTURE DE LA RÉMUNÉRATION FINANCIÈRE	32
Article 42 - Principes généraux en matière de rémunération.....	32
Article 43 - Concepts de rémunération.....	32
Article 44 - Traitement de base.....	32
Article 45 - Augmentations salariales	32
Article 46 - Compléments de salaire	32
<i>Primes salariales.....</i>	<i>33</i>
Article 47 - Indemnités dues à plus d'un mois.	33
Article 48 - Allocations de travail	33
Article 49 - Indemnités pour les jours fériés et les dimanches.	33
Article 50 - Prime de nuit	34
Article 51 - Heures supplémentaires.....	34
Article 52 - Indemnité de congés payés	34
<i>Primes non salariales.....</i>	<i>35</i>
Article 53 - Prime de transport.	35
Article 54 - Frais de voyage et de séjour.	35
CHAPITRE XII - PRÉVENTION, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	35
Article 55 - Protection de la grossesse et de l'allaitement	35
Article 56 - Santé au travail.....	36
Article 58 - Comité mixte sectoriel d'hygiène et de sécurité.	37



Article 59 - Fonctions du comité mixte sectoriel d'hygiène et de sécurité.	38
Article 60 - Surveillance de la santé	38
Article 61 - Évaluation des risques.	39
Article 62 - Formation et information sur la prévention.	39
CHAPITRE XIII - L'ÉGALITÉ DES CHANCES ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES.	41
Article 63 - Principe de l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes	41
Article 64 - Garantie de l'égalité des chances et plans d'égalité.	42
Article 65 - Registre des rémunérations.	43
Article 66 - Audit des rémunérations.	43
Article 67 - Comité mixte sectoriel sur l'égalité entre les femmes et les hommes.	43
Article 68 - Garanties pour l'exercice coresponsable de la maternité et de la paternité.	44
Article 69 - Mesures de protection pour les victimes de la violence fondée sur le sexe	45
CHAPITRE XIV - PRESTATIONS SOCIALES.	46
Article 70 - Indemnités en cas d'incapacité temporaire.	46
CHAPITRE XV - DÉLITS ET SANCTIONS.	47
Article 71 - Principes généraux.	47
Article 72 - Infractions mineures.	47
Article 73 - Faute grave.	48
Article 74 - Infractions très graves.	48
Article 75 - Sanctions.	50
CHAPITRE XVI - FORMATION PROFESSIONNELLE	50
Article 76 - Principes généraux.	50
Article 77 - Objectifs	50
Article 78 - Formation au niveau sectoriel.	50
Article 79 - Information.	51
Article 80 - Périodes de préformation et de formation continue.	51
CHAPITRE XVII - DROITS SYNDICAUX.	51
Article 81 - Représentants légaux des travailleurs.	51
Article 82 - Droit à l'information.	51
Article 83 - Heures de représentation légale des travailleurs.	51
Article 84 - Procédure électorale. L'élection.	52
Article 85 - Représentation dans les entreprises conjointes temporaires.	52
Article 86 - Information sur les processus de sélection du personnel.	52
Article 87 - Préférence pour la représentation des travailleurs.	52
CHAPITRE XVIII - COMITÉ MIXTE D'INTERPRÉTATION	52
Article 88 - Composition et fonctions.	52
Article 89 - Procédure.	53
Article 90. Crédit d'heures pour les commissions paritaires sectorielles et l'observatoire sectoriel.	55



Article 91 - Observatoire du secteur des centres de contact.....	55
CHAPITRE XIX - ÉGALITÉ DES CHANCES.....	55
Article 92 - Égalité de traitement.....	55
Article 93 - Mesures de protection des victimes du terrorisme.....	55
Article 94 - Égalité de traitement pour le collectif LGTBI.....	56
CHAPITRE XX - RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES	56
Article 95 - Soumission à la V (ASAC)	56
DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES	56
Première disposition supplémentaire. - Couples non mariés	56
Deuxième disposition supplémentaire. - Harcèlement sexuel.	57
Première disposition transitoire.	57
Deuxième disposition transitoire.....	57
Dernière disposition dérogatoire.....	58
ANNEXE I.....	59
<i>Tableau Salaire de base 2022, 2023 et 2024.....</i>	<i>59</i>
ANNEXE II.....	60
<i>2022, 2023, 2024 tableaux des salaires pour les majorations normales des jours fériés, les jours fériés spéciaux, les dimanches, l'allocation linguistique, l'allocation pour service de nuit et l'allocation de transport.....</i>	<i>60</i>
<i>Coûts du télétravail.....</i>	<i>60</i>



III CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE POUR LE SECTEUR DES CENTRES DE CONTACT

Préambule

Cette convention collective nationale pour le secteur des centres de contact est signée, d'une part, par l'association d'entreprises "ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS DE EXPERIENCIA CON EL CLIENTE (CEX)", qui représente les entreprises du secteur et, d'autre part, par les organisations syndicales CCOO et FeSMC-UGT, qui représentent les travailleurs concernés par cette convention.

CHAPITRE I.- L'EXTENSION.

Article 1 - Champ d'application territorial.

Le présent accord est contraignant sur l'ensemble du territoire de l'État espagnol.

Article 2 - Champ d'application fonctionnel.

Dans le cadre de l'article 1, l'application du présent accord est obligatoire pour toutes les entreprises et l'ensemble de leur personnel dont l'activité consiste à fournir des services de centres de contact à des tiers.

Aux fins du présent accord, la prestation de services de centres de contact comprend toutes les activités visant à contacter ou à être contacté par des tiers par téléphone, par des moyens télématiques, par l'application de la technologie numérique ou par tout autre moyen électronique, pour la prestation, entre autres, des services suivants, énumérés à titre d'illustration : contacts avec des tiers dans des environnements multimédias, services d'assistance technique à des tiers, gestion d'encaissements et de paiements, gestion mécanisée de processus administratifs et de back-office, information, promotion, diffusion et vente de tout type de produits ou services, réalisation ou diffusion d'entretiens personnalisés, réception et classification d'appels, etc., ainsi que tout autre service fourni à des tiers par l'intermédiaire des environnements susmentionnés.

Cette définition inclut les activités auxiliaires, complémentaires ou liées à l'activité principale.

Article 3 - Champ d'application personnel.

La convention couvre l'ensemble du personnel et des entreprises mentionnés dans l'article précédent.

Il exclut expressément les cadres supérieurs dont la relation de travail particulière est réglementée par le décret royal 1382/1985 du 1er août 1985, ainsi que les autres activités et relations visées à l'article 1, numéro 3, et à l'article 2, tous deux du statut des travailleurs.

Article 4 - Accords aux niveaux inférieurs.

Les parties au présent accord s'engagent à ne pas négocier de conventions collectives d'entreprise ou d'accords sectoriels de portée inférieure.

En règle générale, les questions contenues dans le présent accord ont le caractère d'une norme minimale de droit nécessaire, sauf dans les règles qui font référence à d'autres domaines de négociation, auquel cas il sera nécessaire d'examiner la nature, le contenu et la portée de la référence envisagée.

Dans les matières où cela est expressément prévu, le présent accord, compte tenu de sa nature



unique, a le caractère d'une règle exclusive et excluante.

Les points suivants sont considérés comme non négociables dans tous les cas : le champ d'application fonctionnel ; le champ d'application personnel ; les modalités de recrutement ; la période d'essai ; les groupes et niveaux professionnels ; l'organisation juridique des infractions et des sanctions ; les normes minimales en matière de santé et de sécurité au travail ; et la mobilité géographique.

Dans le cadre du travail établi dans le T.S. et dans le présent accord, les organisations signataires considèrent intéressant le développement qui, dans les domaines des Communautés autonomes, peut être réalisé en matière de calendrier de travail, de langue et d'utilisation des systèmes autonomes de règlement extrajudiciaire des conflits collectifs de travail.

CHAPITRE II - CHAMP D'APPLICATION TEMPOREL.

Article 5 - Validité.

L'accord entre généralement en vigueur, dès sa signature, avec ses effets économiques rétroactifs au 1er janvier 2020, selon les modalités et dans la mesure prévues à l'article 43.

Article 6 - Durée.

La durée du présent accord s'étend jusqu'au 31 décembre 2026 et est prorogée tacitement d'année en année, à moins que l'accord ne soit dénoncé par l'une des parties habilitées à le négocier, conformément à l'article 87 du Statut des travailleurs.

Une fois l'accord dénoncé, et jusqu'à ce qu'un accord exprès soit conclu, aux fins des dispositions des articles 86.3 et 4 du Statut des travailleurs, il est entendu que son contenu réglementaire reste en vigueur.

Article 7 - Forme de la plainte.

La dénonciation du présent accord doit être effectuée, au cours des trois derniers mois de sa durée actuelle ou de sa prorogation, avec les formalités prévues à l'article 89 du statut des travailleurs, et par les personnes habilitées à négocier conformément à l'article 87 du même texte juridique.

Il doit être formalisé par écrit et adressé à tous les représentants patronaux et syndicaux qui l'ont signé.

Les négociations doivent commencer au moins un mois avant la date d'expiration de l'accord dénoncé.

CHAPITRE III - COMPENSATION, ABSORPTION ET GARANTIES

Article 8 - Globalité.

Les termes et conditions convenus dans le présent accord forment un tout organique et indivisible et, aux fins de leur application pratique, doivent être considérés comme un tout.

Si les tribunaux du travail déclarent nulles et non avenues certaines des clauses convenues, les parties négociatrices décideront, d'un commun accord, de la nécessité de renégocier lesdites clauses et celles qui sont affectées, en vertu du principe selon lequel la nullité d'une ou de plusieurs d'entre elles n'implique pas la nullité de l'ensemble de l'accord.



Article 9 - Prise en charge et indemnisation.

Le personnel dont les salaires sont supérieurs à ceux établis dans la Convention, rétroactivement à partir du 1er janvier 2020, verra ses salaires augmentés annuellement, au moins du montant résultant de l'application de l'augmentation salariale convenue au salaire de leur niveau, cette augmentation salariale étant appliquée de la même manière que celle convenue à l'article 45, pour le reste des travailleurs inclus dans le champ d'application de la présente Convention Collective de Négociation. En d'autres termes, ils ne seront pas affectés par la compensation et l'absorption salariale et devront augmenter le salaire de leur niveau du montant légalement établi dans la convention collective.

Article 10 - Conditions les plus avantageuses.

Les entreprises sont tenues de respecter les conditions qu'elles ont satisfaites, que ce soit en vertu de la loi, d'un contrat individuel, de la coutume ou de l'usage, d'une négociation collective, d'une concession volontaire ou de toute autre raison qui, globalement et sur une base annuelle, excède l'ensemble du présent accord.

Les conditions les plus avantageuses qui, dans le calcul annuel et dans l'ensemble, dépassent ce qui est convenu dans le présent accord sont maintenues "ad personam".

CHAPITRE IV - ORGANISATION DU TRAVAIL

Article 11 - Principes d'organisation du travail

L'organisation du travail conformément aux dispositions de la présente convention et à la législation en vigueur est du ressort exclusif de la direction de l'entreprise.

L'organisation du travail vise à atteindre des niveaux optimaux de productivité, d'efficacité, de qualité et de conditions de travail dans les entreprises du secteur.

La réalisation de ces objectifs est rendue possible sur la base des principes de bonne foi et de diligence des entreprises et de leur personnel.

Les systèmes d'organisation du travail et leurs modifications sont complétés, pour être efficaces, par des politiques de formation appropriées.

CHAPITRE V.- LE RECRUTEMENT

Article 12 - Principes généraux.

Le personnel en service dans le secteur, et aux fins des références dans le présent accord, est organisé selon deux schémas organisationnels distincts et est désigné comme "personnel structurel" et "personnel opérationnel".

Le personnel structurel est composé de tous les travailleurs dont les fonctions sont axées sur l'assistance et l'exécution d'activités de gestion interne au sein de l'organisation de l'entreprise et qui sont d'une nécessité permanente pour l'entreprise ; le personnel opérationnel est composé des travailleurs qui effectuent leur travail dans le cadre des campagnes et/ou des services que les entreprises des centres de contact fournissent à des tiers.

Article 13 - Recrutement

1) A partir du 1er janvier 2024, les modalités de recrutement dans les entreprises auxquelles



s'applique la présente convention collective, tant pour le personnel de structure que pour le personnel d'exécution, sont soumises aux pourcentages et modalités de recrutement suivants :

a) Au moins 80 % des contrats de travail signés par les entreprises avec leur personnel doivent être des contrats ordinaires à durée indéterminée.

b) Un maximum de 20 % de la main-d'œuvre de l'entreprise peut être employé sous l'un des types de contrat suivants :

- Les contrats temporaires prévus à l'article 15 du Statut des travailleurs.

Les contrats à durée indéterminée discontinus au sens de l'article 16 du Statut des travailleurs, c'est-à-dire le type de contrat destiné à la prestation de services pour les différentes campagnes ou services qui font partie de l'activité des entreprises, tels que les contrats saisonniers ou saisonniers.

- Embauche d'agences de travail temporaire, par le biais de contrats de prestation de services.

2. Les contrats à durée déterminée à formaliser par les entreprises, dans la limite du pourcentage indiqué ci-dessus, peuvent être conclus à temps partiel en raison de l'activité du secteur qui requiert, dans certaines fonctions, ce type particulier de contrat, et la pertinence de ces contrats doit être justifiée et un recensement annuel du personnel soumis à ce type de contrat doit être effectué, conformément aux dispositions de l'article 16.5 du Statut des travailleurs.

3. De même, pour les travailleurs embauchés dans le cadre de ce type de contrat lié à des campagnes et à des services à fournir par des entreprises, les périodes maximales de suspension et d'inactivité suivantes sont établies lorsque cette inactivité s'est produite :

Si la période travaillée par le travailleur est inférieure à 360 jours dans l'entreprise, la période d'inactivité ne peut excéder trois mois.

Si la période travaillée est comprise entre 360 et 539 jours dans l'entreprise, la période d'inactivité ne peut excéder quatre mois.

Si la durée de la période travaillée est égale ou supérieure à 540 jours dans l'entreprise, la période d'inactivité ne peut excéder six mois.

4. L'entreprise qui utilise la modalité des contrats permanents discontinus liés à des campagnes et à des services créera une réserve d'appels à laquelle seront incorporées les personnes en situation d'inactivité. Le passage à la situation d'inactivité doit être notifié au travailleur et au RLPT au moins 15 jours à l'avance. La convocation, qui doit se faire dans un centre de travail situé dans la même province que celle où le travailleur a fourni des services, doit être notifiée au moins 7 jours à l'avance au travailleur et à ses représentants légaux, à moins qu'un délai plus court n'ait été convenu avec le travailleur.

Si le travailleur ne reprend pas le travail dans les sept jours, il est entendu qu'il démissionne de son poste.

Les barèmes pour l'entrée dans la piscine et pour la convocation, en cas d'égalité des conditions :

Un barème composé de trois facteurs sera établi : a) 50% d'ancienneté, b) 10% de formation c) 40% d'évaluation des performances à appliquer comme suit :

L'appel des travailleurs faisant partie du pool de personnel permanent discontinu se fera en fonction du poste et de la journée de travail. En cas d'égalité de ces conditions entre deux personnes, c'est celle qui obtient le score le plus élevé sur l'échelle décrite ci-dessus qui est appelée.

En cas de rupture de contrat sans subrogation d'entreprise, les personnes embauchées sous la modalité du CDI discontinu seront placées en situation d'inactivité dans l'ordre inverse, en fonction du résultat obtenu par le calcul du barème décrit ci-dessus.



Sur une base semestrielle, par le biais de l'intranet de l'entreprise ou de la procédure habituelle de publication des postes vacants, les personnes de cette réserve, le reste des travailleurs embauchés sous ce type de contrat et les représentants légaux des travailleurs sont informés des postes permanents ordinaires vacants, afin qu'ils puissent présenter des demandes de conversion volontaire conformément à la procédure établie à l'article 14.3 de la présente convention.

5. Les représentants légaux des travailleurs sont informés, suffisamment à l'avance au début de chaque année civile, de la réserve de travailleurs saisonniers permanents créée dans les entreprises aux termes du paragraphe précédent, ainsi que d'un calendrier avec les prévisions de commandes annuelles et des données sur les inscriptions effectives de travailleurs saisonniers permanents lorsqu'elles ont lieu.

6. Les contrats de circonstance de production à conclure par les sociétés, dans le cadre du pourcentage indiqué ci-dessus, peuvent être conclus pour une durée maximale de neuf mois.

Article 14 - Délai et procédure de respect des pourcentages de recrutement

1. Les pourcentages dans les modalités d'embauche prévus à l'article précédent seront effectifs à partir du 1er janvier 2024, et toute embauche à partir de cette date devra respecter les mêmes pourcentages.

2. Pour le calcul des pourcentages de 80 % de salariés permanents et des 20 % restants décrits ci-dessus, on prendra l'effectif moyen des entreprises de l'année précédente, en considérant le nombre total de jours de cotisation de tout le personnel embauché (y compris celui embauché sous contrat d'attente), de manière analogue au système régi par l'article 72.2.b) du Statut des travailleurs pour l'élection des délégués du personnel ou des membres du Comité d'entreprise.

3. Le choix du personnel dont le contrat doit être transformé en contrat ordinaire à durée indéterminée, pour autant que l'intéressé l'accepte volontairement, s'effectue sur la base des critères suivants : Établissement d'un barème basé sur trois facteurs : 50 % sur l'ancienneté, 10 % sur la formation reçue et 40 % sur l'évaluation des performances.

4. La transformation des contrats en contrats ordinaires à durée indéterminée n'entraîne pas, en soi, une modification substantielle des conditions essentielles du contrat.

5. Au cours du premier trimestre de chaque année, les entreprises doivent fournir, sous forme de feuille de calcul modifiable, aux sections syndicales d'État ou, à défaut, aux sections syndicales ayant une représentation unitaire dans l'entreprise, une liste nominale des effectifs de l'ensemble de l'entreprise et de tous les centres de travail. Cette liste nominale des travailleurs doit contenir au moins les informations suivantes :

Nom et prénom

Catégorie professionnelle

Ancienneté dans l'entreprise

Type de contrat

Lieu de travail

Campagne ou service

6. Conformément aux dispositions de l'article 42.3 du Statut des travailleurs, le personnel opérationnel de la société du centre de contact, du contractant ou du sous-traitant doit être informé par écrit de l'identité de la société principale pour laquelle il fournit des services à tout moment, avant le début de la prestation de services, et doit inclure le nom ou la raison sociale de la société principale, son siège social et son numéro d'identification fiscale.



7. De même, l'entreprise contractante ou sous-traitante du centre de contact doit informer les représentants légaux de ses employés de l'identité des entreprises principales pour lesquelles des services doivent être fournis, ainsi que de l'objet et de la durée du contrat, du lieu où il doit être exécuté, d'une liste détaillée des travaux à entreprendre dans le cadre du contrat avec le client, du calendrier de la prestation de services, des jours et heures, de la taille initiale du personnel affecté à la campagne ou au service, du nombre de travailleurs qui seront employés par l'entreprise du centre de contact dans les centres de travail de l'entreprise principale et des mesures prévues pour la coordination des activités de l'entreprise principale : jours et heures ; dimensionnement initial du personnel affecté à la campagne ou au service ; nombre de travailleurs à employer par l'entreprise du centre de contact dans les centres de travail de l'entreprise principale et mesures prévues pour la coordination des activités du point de vue de la prévention des risques professionnels et toute autre circonstance liée à la prestation de travail. Les mêmes informations doivent être fournies en cas de renouvellements successifs et, le cas échéant, de modifications.

Les entreprises sont tenues de fournir ces informations dans un délai maximum de trois jours, calculé à partir du début de la campagne, pour les campagnes dont la durée prévue est inférieure à trois mois ; lorsque la durée prévue de la campagne est supérieure à trois mois, le délai maximum pour fournir les informations est d'un mois, également calculé à partir de la date de début de la campagne.

Article 15 - Contrats à temps partiel.

Dans le cas des contrats à temps partiel, la semaine de travail est prise comme référence. Pour le reste, les dispositions de la législation en vigueur à tout moment sont d'application.

Article 16 - Information sur les contrats.

Les entreprises doivent fournir une copie de base des contrats à durée indéterminée et à durée déterminée aux représentants légaux des travailleurs, ainsi que leurs extensions, modifications, conversions et dénonciations.

En cas d'embauche verbale, les entreprises doivent fournir un rapport aux représentants légaux des travailleurs, avec les données personnelles, la date d'enregistrement et de congé, la cause et une copie du rapport d'enregistrement à la sécurité sociale.

Les entreprises informent les représentants légaux des travailleurs, séparément pour le personnel structurel et opérationnel, de l'évolution de l'emploi par rapport au trimestre précédent, en indiquant expressément le nombre d'inscriptions et de licenciements et le type de contrat.

De leur côté, les entreprises informent trimestriellement la commission paritaire des contrats conclus, séparément pour le personnel structurel et opérationnel, en indiquant le type et le nombre de personnes engagées. Ces informations doivent parvenir à la commission paritaire au plus tard 30 jours après la fin du trimestre civil.

Sans préjudice des dispositions relatives à l'information sur la sous-traitance visées à l'article 64 du Statut des travailleurs, lorsque l'entreprise conclut un contrat de fourniture de travaux ou de services avec un entrepreneur ou un sous-traitant, elle doit informer les représentants légaux de ses travailleurs des points suivants :

a) Nom ou raison sociale, adresse et numéro d'identification fiscale du contractant ou du sous-traitant.

b) Objet et durée du contrat.

c) Lieu d'exécution du contrat.

d) Le cas échéant, le nombre de travailleurs qui seront employés par le contractant ou le sous-traitant sur le lieu de travail de l'entreprise principale.



e) Mesures prévues pour la coordination des activités du point de vue de la prévention des risques professionnels.

Lorsque l'entreprise principale, le contractant ou le sous-traitant partagent le même lieu de travail de manière continue, l'entreprise principale doit disposer d'un registre dans lequel les informations susmentionnées sont consignées pour toutes les entreprises susmentionnées. Ce registre doit être à la disposition des représentants légaux des travailleurs.

Article 17 - Départ volontaire.

Les personnes souhaitant quitter volontairement le service des entreprises, à moins qu'elles ne soient en période d'essai, sont tenues d'en informer les entreprises conformément aux délais de préavis suivants :

- Niveaux 1 et 2: deux mois.
- Niveaux 3 et 4: un mois.
- Niveaux restants: 15 jours.

Les entreprises, après avoir reçu la notification de cessation volontaire, peuvent se passer des services de l'intéressé avant la date fixée par l'entreprise pour la cessation de la relation de travail, en payant le salaire correspondant à partir de la date à laquelle l'entreprise fait usage de cette option jusqu'à la date que le travailleur a indiquée comme étant la cessation volontaire de la relation de travail.

Le défaut de préavis de la part de l'engagé autorise les sociétés, à titre de dommages et intérêts, à déduire du règlement correspondant à la résiliation du contrat le montant d'une journée de salaire par jour de retard dans le préavis.

Les entreprises sont tenues de verser l'indemnité de résiliation du contrat à la date de fin de la période communiquée par l'intéressé. En cas de non-respect de cette obligation par les entreprises, le demandeur de la résiliation a droit à une indemnité égale à un jour pour chaque jour de retard dans le paiement, dans la limite du nombre de jours de préavis requis. Cette obligation n'existe pas et, par conséquent, ce droit n'est pas ouvert si le préavis n'est pas donné en temps utile, l'entreprise étant néanmoins tenue de verser le règlement dans un délai de quinze jours à compter de la date de notification de la résiliation, la pénalité étant appliquée à partir du seizième jour.

Article 18 - Période probatoire

La durée du stage varie selon la nature des emplois à pourvoir, mais ne peut en aucun cas dépasser six mois pour le personnel technique qualifié, un mois pour les téléopérateurs de tout niveau, quinze jours pour le personnel non qualifié et deux mois pour les autres niveaux.

Les situations d'incapacité temporaire, de naissance, d'adoption, de tutelle légale en vue d'une adoption, d'accueil, de risque pendant la grossesse, de risque pendant l'allaitement, de violence à caractère sexiste qui peuvent affecter les travailleurs pendant la période d'essai, à condition que cela ait été expressément convenu dans le contrat de travail, interrompent le calcul de la période d'essai, qui reprend à partir de la date de reprise effective du travail.

Un accord établissant une période d'essai est nul et non avenu si le travailleur a déjà exercé les mêmes fonctions dans l'entreprise, sous quelque type de contrat que ce soit.

Article 19 - Travail à distance

1) Le télétravail et le travail à distance sont reconnus comme une forme d'organisation du travail ou d'activité professionnelle dans laquelle le travail est effectué au domicile du travailleur ou en un lieu choisi par lui, par l'utilisation exclusive ou prédominante de moyens et de systèmes informatiques, télématiques et de télécommunication.



2) Les dispositions du Statut des travailleurs, de la loi 10/2021 du 9 juillet sur le travail à distance et du présent accord étant applicables en la matière, on entend par travail à distance le travail régulier effectué au cours d'une période de référence de trois mois, à raison d'un minimum de trente pour cent de la journée de travail, ou d'un pourcentage proportionnel équivalent en fonction de la durée du contrat de travail.

3. Cette forme d'organisation du travail est volontaire pour les entreprises et les travailleurs, et est réglementée avec chacun d'entre eux par la signature d'un accord individuel de travail à distance. Le contenu minimum de cet accord est celui prévu à l'article 7 de la loi 10/2021 sur le travail à distance et ne peut être contraire aux dispositions de la loi précitée ou de cet accord.

4. L'exécution du travail à distance peut être réversible à la discrétion de l'entreprise ou du travailleur. La réversibilité peut intervenir à la demande de l'entreprise ou du travailleur, moyennant un préavis écrit d'au moins 20 jours civils.

5. Pourcentage du personnel en situation de travail à distance

a) Jusqu'à un maximum de 30 % des effectifs des entreprises, quelle que soit la forme de leur contrat, peuvent travailler 100 % de leur journée de travail sur la base du télétravail.

Exceptionnellement, les entreprises dont le pourcentage de personnes souffrant d'un handicap reconnu est égal ou supérieur à 33 % de leur effectif peuvent convenir avec leurs représentants légaux de pourcentages plus élevés de télétravail pour ce groupe.

b) Sans préjudice du pourcentage susmentionné, les entreprises peuvent offrir à tous les travailleurs la prestation de services selon la modalité hybride de travail à distance. Ce système hybride consistera en la possibilité de fournir le service dans un régime de télétravail, bien qu'il soit nécessaire de travailler en personne pendant au moins 9 jours par trimestre, dont au moins 2 au cours du même mois civil de chacun des trois mois qui composent les trimestres.

Pour la mise en œuvre du travail à distance hybride, la planification trimestrielle est communiquée trois mois à l'avance à chaque travailleur relevant de ce régime ainsi qu'aux représentants légaux des travailleurs.

Cette planification de la présence peut être modifiée avec un préavis d'un mois, dans la limite de 20 % du personnel soumis à ce régime. Ce pourcentage de personnel doit être informé à la date de publication du planning et son attribution est déterminée par rotation. Par conséquent, le personnel qui a été touché par une modification ne peut l'être à nouveau tant que tout le personnel du service n'a pas été inclus dans ce pourcentage. Dans le cas d'une telle modification, l'employé est informé par écrit au moins 30 jours à l'avance de la modification.

6. Les personnes qui travaillent à distance, que ce soit sur la base d'un télétravail à 100 % ou d'un télétravail dit hybride, sont affectées à un lieu de travail dans leur province de résidence ou dans les provinces voisines.

Dans le cas où il n'existe pas de centre de travail dans la province de résidence du télétravailleur ou dans les provinces voisines, l'entreprise doit garantir le droit au télétravail à 100 % de la journée de travail pendant toute la durée de la relation contractuelle, en incluant ce personnel dans le calcul maximum établi pour cette modalité de télétravail décrite au premier paragraphe de la section 5.a. ci-dessus.

L'entreprise qui, conformément aux dispositions de l'article 20 de la présente convention collective, est subrogée dans un service et qui, dans l'une des localités où il y a subrogation de personnes, ne dispose pas d'un centre de travail, peut, pendant neuf mois à compter de la date d'attribution définitive du service, accepter de télétravailler 100 % de la journée de travail de l'ensemble du personnel, sans affecter dans ce cas la limite de 30 % prévue à l'article 5 ci-dessus, étant entendu que, pendant cette



période, l'entreprise crée un code de contribution pour cette province à la sécurité sociale, qui prendra effet à compter de la subrogation. À la fin de la période de 9 mois, l'entreprise doit avoir un lieu de travail physique dans la province, sauf si les travailleurs de ce lieu de travail font partie du pourcentage de télétravailleurs à temps plein prévu à la section 5 du présent article.

7. Mise à disposition de moyens et indemnisation des frais

Les travailleurs auxquels s'appliquent les dispositions de la loi 10/2021 ont droit à la fourniture et à l'entretien adéquat de tous les moyens et outils nécessaires à l'exercice du travail à distance convenu.

Conformément aux dispositions de la loi 10/2021 du 9 juillet sur le travail à distance, dans le cas des travailleurs handicapés, les entreprises veillent à ce que ces moyens et outils, y compris numériques, soient universellement accessibles, afin d'éviter toute exclusion pour cette raison.

En cas de difficultés techniques, l'attention nécessaire sera également garantie.

Les entreprises mettent à la disposition du travailleur une chaise ergonomique s'il le demande, ainsi que tout autre élément indiqué par la législation en vigueur ou par le service de prévention des risques professionnels de l'entreprise.

Les entreprises ne peuvent pas utiliser des outils, des applications ou des appareils appartenant aux employés qui ne sont pas fournis par l'entreprise elle-même. Si un système d'authentification à deux facteurs est nécessaire, l'entreprise doit fournir les outils et les moyens nécessaires à son utilisation. À titre exceptionnel et exclusivement à cette fin, si le travailleur refuse l'outil fourni par l'entreprise, il peut donner son consentement à l'utilisation de dispositifs ou d'outils lui appartenant.

Lorsque la personne reprend le travail à temps plein et en face à face, elle doit restituer aux entreprises tous les moyens matériels mis à sa disposition.

8. Les entreprises mettent à la disposition des télétravailleurs un courrier électronique d'entreprise ou un autre système de communication électronique permettant l'envoi et la réception de textes et de fichiers aux formats "jpg" et "pdf", et dont le format est exportable, qui peut également être utilisé par les représentants légaux des télétravailleurs, sous réserve des règles internes de fonctionnement de ces systèmes. Ces règles internes ne peuvent pas restreindre la communication normale entre le personnel et les représentants légaux des télétravailleurs dans les entreprises.

Ce courrier électronique ou système électronique de substitution doit être fourni à la représentation légale des travailleurs au moment de sa création. Le système à utiliser doit permettre l'envoi en copie ou en copie cachée.

9. Le montant suivant est versé pour tous les autres frais, y compris la connexion à l'internet, encourus par l'employé pour la fourniture de services à distance :

- En 2023, les travailleurs ayant une semaine de travail de 30 heures ou plus seront payés 1,22 euros par jour travaillé dans ce mode.

- En 2023, les travailleurs dont la semaine de travail est inférieure à 30 heures seront payés 0,96 euros par jour travaillé dans ce mode.

Les montants ci-dessus concernent l'année 2023 et seront actualisés chaque année, à compter du 1er janvier 2024, en fonction des augmentations prévues dans les tableaux des salaires.

Les arriérés pour la période allant du 29 novembre 2022 au 31 décembre 2022 sont payés conformément à la première disposition transitoire.

10. L'entreprise fournit aux représentants légaux des travailleurs une copie de tous les accords de travail à distance conclus et de leurs mises à jour. Cette copie est remise par l'entreprise, dans les dix jours suivant sa formalisation, aux représentants légaux des travailleurs, qui la signent afin de certifier qu'elle a été remise.



L'entreprise identifie expressément dans les listes de personnel, qui sont fournies au RLPT sur une base trimestrielle, les personnes travaillant à distance, y compris le centre de travail auquel elles sont affectées et le pourcentage de répartition entre le travail sur site et le travail à distance.

Article 20 - Succession en cas de cessation de la campagne ou du service à des entreprises tierces.

1) Lorsque la campagne ou le service contracté prend fin à la suite de la résiliation du contrat commercial sur lequel il était basé et que l'entreprise principale ou l'Administration attribue à nouveau et/ou lance un appel d'offres pour la même campagne ou le même service ou pour un service présentant des caractéristiques similaires à celui qui a pris fin, les effets de l'article 44 du Statut des travailleurs sur la subrogation des entreprises avec les droits et les responsabilités que cela implique s'appliquent.

De même, on présume qu'il existe un cas de subrogation avec les effets du paragraphe précédent, lorsque l'entreprise ou l'administration principale résilie le contrat commercial et attribue partiellement la campagne ou le service à plusieurs entreprises cessionnaires, ou lorsque le client principal résilie le contrat commercial de la campagne ou du service afin d'internaliser l'objet principal de ladite campagne.

2) Sans préjudice de l'application des dispositions légales et aux fins d'un transfert ordonné et efficace des travailleurs de la société cédante à la société cessionnaire, la société nouvellement adjudicataire de la campagne ou du service notifie de manière irréfutable la société cessionnaire dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la notification par la société principale de la concession de la campagne ou du service.

Au moins quinze jours ouvrables avant la date effective du transfert de la main-d'œuvre à subroger, sauf si cela n'est pas possible en raison de la date d'attribution de la nouvelle campagne ou du nouveau service par l'entreprise principale, l'entreprise cédante fournit à l'entreprise cessionnaire les informations suivantes dans un format informatique permettant leur traitement :

a) Nombre de travailleurs affectés à la campagne ou au service qui constituent l'unité autonome de production à subroger. À ces fins, l'unité autonome de production est constituée du personnel et, le cas échéant, des moyens, capables d'être détachés de la société et d'agir de manière autonome pour la campagne ou le service faisant l'objet du transfert, même si elle doit bénéficier du soutien, complémentaire à l'activité autonome et complémentaire, qu'elle recevait de la société dans laquelle elle était incorporée.

b) Le personnel qui compose l'unité autonome de production s'entend comme celui qui a été affecté à la campagne ou au service et qui y a exercé ses fonctions pendant au moins six mois avant la fin de la campagne ou du service, ainsi que les nouvelles recrues qui ont été embauchées pour ladite campagne ou ledit service et qui y ont travaillé exclusivement.

c) De même, les travailleurs qui, au moment du transfert de propriété, ont vu leur contrat de travail suspendu pour tout type de congé, d'incapacité temporaire ou pour toute autre cause de suspension du contrat de travail font partie de l'unité autonome à subroger, à condition que lesdits travailleurs soient affectés à la campagne ou au service ou qu'ils y aient exercé leur activité effective pendant au moins six mois avant la fin de la campagne ou du service, les périodes pendant lesquelles ils sont restés dans les cas de suspension de la relation de travail étant prises en compte à cet effet.

d) La documentation à fournir par la société cédante à la société cessionnaire dans les délais indiqués ci-dessus est la suivante :

1. un certificat à jour de l'organisme compétent attestant qu'il est à jour dans ses paiements à la sécurité sociale et à l'agence fiscale.



2. Copie des douze dernières fiches de paie mensuelles du personnel concerné et un résumé en format éditable des fiches de paie pour cette période.

3. Fiches de cotisations de sécurité sociale correspondant à la liste nominative des personnes concernées pour les six derniers mois.

4. Liste du personnel concerné par les spécifications suivantes :

- Nom et prénom.
- Numéro DNI.
- L'adresse de la personne et ses coordonnées.
- Copie de votre contrat de travail et de votre ancienneté dans l'entreprise, si elle a été reconnue auparavant.
- Le type de contrat, qui détermine le statut de la relation de travail et son accréditation.
- S'il a le statut de représentant légal ou syndical et la date de nomination et de cessation de la fonction s'il a été représentant légal ou syndical au cours de l'année écoulée.
- Les revenus annuels de la personne, toutes sources confondues.
- Numéro d'affiliation à la sécurité sociale.
- L'état civil et le nombre d'enfants à charge.
- Calendrier des vacances spécifié par personne et se rapportant à l'année en cours.
- Conditions ad personam, le cas échéant, ou conventions collectives concernant le personnel à transférer.
- Informations sur la situation découlant de la protection de la maternité, de la paternité, de l'incapacité temporaire et des congés.

À cet effet, au cours des six premiers mois de la validité de l'accord, un format standardisé contenant les données susmentionnées sera établi pour être utilisé en cas de subrogation de la main-d'œuvre.

3. La société sortante établit un document attestant le règlement des parties proportionnelles correspondant aux paiements spéciaux et, le cas échéant, aux rémunérations des salariés au moment de la succession d'entreprises, y compris l'article 52 de l'accord, en le signant à la fin du document et en impliquant dans cette signature sa responsabilité particulière quant à la véracité de ce qui y est exprimé.

En ce qui concerne les congés, l'entreprise cédante et l'entreprise cessionnaire les règlent entre elles, les travailleurs ayant le droit de les prendre et d'être rémunérés dans la nouvelle entreprise, en maintenant le calendrier des congés convenu.

4. Les obligations formelles visant à faciliter la subrogation des travailleurs de la société cédante à la société cessionnaire, en tenant compte des particularités et du nombre de personnes qui font l'objet du transfert de la campagne ou du service à subroger et dans le but d'un transfert ordonné, sont exécutées par les sociétés, même si la société cessionnaire n'a pas pour activité principale le champ d'application fonctionnel de l'accord.

5. Les représentants légaux des travailleurs du ou des centres de travail auxquels appartiennent les personnes à subroger sont informés par la société cédante et la société cessionnaire du transfert des travailleurs dans les conditions prévues à l'article 44 du statut des travailleurs.

De même, la société cédante adresse aux représentants légaux des salariés une liste nominative



des personnes à transférer au moins quinze jours avant la date effective du transfert, ou dans un délai plus court si cela n'est pas possible en raison de la date d'attribution de la nouvelle campagne ou du nouveau service.

6. Les représentants légaux des travailleurs des campagnes ou services concernés par la subrogation, aux fins du maintien de leur fonction de représentation, peuvent choisir, dans un délai de sept jours civils à compter de la communication fiable de la subrogation, de passer à la société cessionnaire, en conservant leur fonction de représentation jusqu'à la fin de leur mandat, à moins que des élections des représentants des travailleurs n'aient été organisées au préalable, ou de rester dans la société cédante avec le maintien de leur fonction de représentation.

De même, si les représentants légaux des travailleurs d'un centre de travail dont l'ensemble du personnel doit être transféré par subrogation choisissent de rester dans l'entreprise cédante, ils seront transférés par l'entreprise dans un autre centre de travail ; s'ils n'acceptent pas le transfert, les représentants légaux des travailleurs, dans les quarante-huit heures suivant la communication fiable de la subrogation, doivent nécessairement faire partie du personnel à subroger.

CHAPITRE VI - LA MOBILITÉ.

Article 21 - Mobilité fonctionnelle

La mobilité fonctionnelle au sein de l'entreprise s'effectue conformément aux dispositions du présent accord, en respectant, dans tous les cas, le régime juridique, les garanties et les exigences établies dans le statut des travailleurs.

La mobilité fonctionnelle au sein d'un même groupe professionnel ne peut se faire entre des spécialisations radicalement différentes, ce qui nécessite des processus de formation d'adaptation complexes.

Au sein de la catégorie professionnelle, le niveau d'exigence ou l'exercice des fonctions à un moment donné déterminent le niveau de rémunération applicable.

La mobilité fonctionnelle à l'intérieur d'une même catégorie professionnelle n'entraîne pas de réduction du niveau de rémunération d'origine.

La mobilité pour l'exercice de fonctions appartenant à un groupe professionnel supérieur, ainsi que la mobilité pour l'exercice de fonctions appartenant à un groupe professionnel inférieur, sont réglementées conformément aux dispositions prévues à cet égard à l'article 39 du statut des travailleurs.

Lorsque l'entreprise juge nécessaire qu'une personne sous contrat effectue un travail correspondant à un niveau supérieur, elle perçoit, pendant la durée de ce travail, le salaire correspondant à ce niveau.

Les personnes qui exercent des fonctions d'un niveau supérieur pendant au moins six mois au cours d'une période d'un an, ou pendant au moins huit mois au cours d'une période de deux ans, sont transférées au niveau supérieur correspondant aux fonctions exercées. À cette fin, le décompte doit être quotidien, quel que soit le nombre d'heures de la journée de travail consacrées aux fonctions de niveau supérieur.

La mobilité, lorsqu'elle implique des changements entre la gestion technique spécialisée et la gestion des services généraux, peut être effectuée à condition que les nouvelles fonctions attribuées soient équivalentes aux fonctions d'origine, l'équivalence étant entendue dans les termes établis à l'article 22.3 du Statut des travailleurs.



Un salarié peut demander un changement de fonctions, à l'intérieur ou à l'extérieur d'un groupe d'emplois. Dans ce cas, la demande doit être motivée et doit répondre aux exigences fixées par la présente convention pour l'exercice des fonctions ou de l'emploi demandés. L'entreprise donne une réponse motivée à la demande dans un délai d'un mois.

La mobilité fonctionnelle effectuée d'un commun accord entre les parties respecte les dispositions générales du présent accord et la législation applicable.

Par conséquent, les changements de fonctions autres que ceux prévus aux paragraphes précédents nécessitent l'accord des parties ou, à défaut, la soumission aux règles prévues pour les modifications substantielles des conditions de travail, conformément aux dispositions de l'article 41.1. f) du Statut des travailleurs.

La rémunération des fonctions de niveau supérieur, lorsqu'elles sont exercées de manière sporadique et payées sur une base journalière, est appliquée en divisant la différence entre le salaire mensuel standard pour les deux niveaux par 30 et en la multipliant par 1,4.

CHAPITRE VIII - TEMPS DE TRAVAIL.

Article 22 - Jour ouvrable.

Pendant la durée de la présente convention, y compris toute prolongation ou ultra-activité, la durée maximale de la journée de travail ordinaire sur une base annuelle est de mille sept cent soixante-quatre heures et de trente-neuf heures de travail effectif par semaine.

Pour les entreprises incluses dans le champ d'application de la présente convention et qui, en application d'une convention collective de portée différente, versent à leurs travailleurs un salaire inférieur à celui prévu par la présente convention sectorielle pour leur groupe et leur niveau, la durée maximale annuelle du travail pour ces entreprises est de 1597 heures de travail effectif pour les travailleurs engagés à temps plein et la partie proportionnelle pour les travailleurs engagés à temps partiel.

Aux fins des dispositions du paragraphe précédent, il est entendu qu'une entreprise verse un salaire inférieur lorsque la rémunération annuelle brute totale pour tous les concepts salariaux établis par la convention collective d'une portée différente selon la classification professionnelle du travailleur est inférieure à la rémunération annuelle brute que le travailleur recevrait pour tous les concepts applicables au groupe et au niveau professionnels (annexe I de la convention) ainsi que pour les concepts réglementés dans l'annexe II qui lui correspondraient conformément à la présente convention et qui sont en vigueur à un moment donné.

Les entreprises qui ont travaillé avec une journée de travail annuelle maximale inférieure à celle établie dans la présente convention maintiendront la journée de travail actuelle comme condition la plus avantageuse, sans préjudice du fait que les dispositions des deux paragraphes précédents s'appliquent également à elles lorsque le salaire annuel total est inférieur à celui établi dans la présente convention.

Conformément à l'article 4, troisième alinéa, de la présente convention, les règles relatives au temps de travail énoncées dans le présent article sont exclusives et exclusives.

À partir du 1er janvier 2024, les heures de travail devront respecter les pourcentages suivants :

- Au moins 30 % de la main-d'œuvre des entreprises travaillera à temps plein, conformément à la convention collective.



- Un maximum de 30 % de la main-d'œuvre peut être employée moins de 30 heures par semaine.

Le calcul des pourcentages susmentionnés est effectué sur l'effectif moyen des entreprises de l'année précédente, pour lequel il est calculé sur les jours de contribution du personnel embauché dans l'entreprise, de manière similaire au système réglementé dans le Statut des travailleurs pour l'élection des délégués du personnel ou des membres du Comité d'entreprise.

Les situations de réduction du temps de travail pour cause de tutelle légale sont calculées sur la base du temps de travail initial.

L'horaire de travail est établi annuellement et indique les équipes existantes dans le centre de travail, y compris une annexe sur les horaires spéciaux qui peuvent être convenus dans chaque centre de travail. Un exemplaire doit être affiché dans un endroit visible sur chaque lieu de travail.

Article 23 - Répartition irrégulière de la journée de travail.

Le nombre d'heures de travail effectif par semaine ne dépasse pas 48 heures pendant la durée du présent accord.

La répartition journalière et hebdomadaire irrégulière de la journée de travail est ajustée sur une base mensuelle, de sorte qu'il ne soit pas possible de travailler plus d'heures au cours de cette période que celles établies dans le calcul hebdomadaire. À cette fin, les jours fériés du mois sont pris en compte. L'ajustement mensuel est effectué au cours de la première semaine du mois suivant.

Dans le cas de contrats à temps partiel dont la durée hebdomadaire de travail est supérieure à 30 heures, la limite hebdomadaire de répartition irrégulière indiquée dans la section précédente doit être adaptée proportionnellement à la durée hebdomadaire de travail sans dépasser le nombre d'heures par mois proportionnel à la durée hebdomadaire de travail complète.

Les titulaires d'un contrat à temps partiel dont la durée hebdomadaire de travail est inférieure ou égale à 30 heures ne peuvent pas dépasser cette durée lorsqu'elle est répartie de manière irrégulière.

Le repos hebdomadaire peut être accumulé par périodes allant jusqu'à quatorze jours, à l'intérieur desquelles il y a toujours une période minimale de repos de trois jours, la limite maximale de travail sans repos étant de huit jours.

Les entreprises qui avaient un plafond plus bas, sans pause, le conserveront comme une condition plus avantageuse.

Toutefois, les travailleurs bénéficient, au cours de chaque période de sept jours, d'au moins un jour de repos sur les trois jours correspondant à chaque période de quatorze jours.

Par accord individuel ou collectif, un autre système de congé peut être mis en place.

Article 24 - Temps de repos

Lorsque la journée de travail journalière a une durée continue, ou l'une des sections s'il s'agit d'une journée de travail fractionnée, comprise entre quatre heures ou plus et moins de six heures, il y a une pause de dix minutes, considérée comme temps de travail effectif ; de même, si la journée de travail journalière a une durée continue, ou l'une des sections s'il s'agit d'une journée de travail fractionnée, comprise entre six et huit heures, cette pause est de vingt minutes, considérée comme temps de travail effectif. Enfin, si la journée de travail journalière a une durée continue, ou l'une des sections s'il s'agit d'une journée de travail fractionnée, de plus de huit heures, la période de repos est de trente minutes, également considérée comme temps de travail effectif.

L'entreprise est responsable de la distribution et de la manière dont les pauses établies ci-dessus sont effectuées, en les organisant de manière logique et rationnelle en fonction des besoins du service, et les pauses ne peuvent être prises avant que deux heures ne se soient écoulées depuis le début de la journée de travail, ni après que quatre-vingt-dix minutes ou moins se soient écoulées avant la fin de



la journée de travail.

Article 25 - Week-end

Chaque personne recrutée se verra garantir deux week-ends par mois.

Afin de respecter le nombre de week-ends de congé obligatoires, un week-end tombant sur deux mois est compté dans le mois où tombe le samedi. À cette fin, la période de 48 heures comprise entre le samedi à minuit et le dimanche à minuit est considérée comme un week-end.

Article 26 - Horaires et équipes.

1. Les personnes recrutées sont affectées à l'une des équipes du matin, de l'après-midi, du fractionnement ou de la nuit.

Les plages horaires suivantes sont fixées pour chaque équipe :

- Équipe du matin: ne peut commencer avant 7 heures et ne peut se terminer après 16 heures.
- L'équipe de l'après-midi: ne peut commencer avant 15 heures et ne peut se terminer après 24 heures.
- Poste de nuit: ne peut commencer avant 22 heures et ne peut se terminer après 8 heures.
- Poste fractionné: ce poste ne peut commencer avant 9 heures et se terminer après 20 heures ; il ne peut s'écouler plus de deux heures entre la fin de la première partie et le début de la deuxième partie du poste, sous réserve d'un accord individuel ou collectif. Il est toutefois recommandé de réduire cette durée maximale. Cette vacation ne peut être appliquée au personnel travaillant 30 heures ou moins par semaine.

2. Afin de favoriser le recrutement de personnel à temps plein, les parties signataires conviennent de créer deux nouvelles équipes auxquelles seul le personnel à temps plein peut être affecté de manière continue.

- Matinée intensive: elle ne peut commencer avant 9h00 et se terminer après 18h00.
- Intensif tardif: ne peut commencer avant 12h00 et se terminer après 21h00.

Dans les campagnes où l'une de ces équipes est mise en place et où il existe du personnel sous contrat à temps partiel, celui-ci aura la préférence sur le nouveau personnel pour convertir sa journée de travail à temps plein, toujours sur une base volontaire.

De même, s'il existe du personnel sous contrat à durée indéterminée à temps partiel provenant d'autres campagnes, qui remplit les conditions requises pour le poste et qui est intéressé par l'allongement de la journée de travail et l'intégration dans cette équipe, il aura également la préférence sur les nouveaux embauchés.

Les entreprises publient la possibilité de rejoindre ces équipes afin de prouver que, avant tout recrutement externe pour ces équipes, cette possibilité a été offerte au reste du personnel de la campagne sous contrat à temps partiel.

L'affectation à l'un des nouveaux postes doit faire l'objet d'un accord écrit entre l'entreprise et la personne concernée.

3. Les entreprises publient les horaires de travail au moins 14 jours avant la date de début de l'horaire de travail. Dans les entreprises où la publication des horaires est mensuelle, seul l'horaire de la première semaine peut être publié 7 jours à l'avance.

Les horaires ne peuvent être modifiés, à l'intérieur des fourchettes fixées, que pour un maximum de 20 % du personnel, avec un préavis d'une semaine.



À cette fin, ces 20 % du personnel seront informés de cette circonstance à la date de publication des calendriers et seront déterminés sur une base rotative. Par conséquent, le personnel qui a été inclus dans ce pourcentage ne peut pas l'être à nouveau tant que tout le personnel de la campagne n'a pas été inclus dans ce pourcentage. En cas de modification du calendrier, l'employé en est informé par écrit.

Chaque mois, les entreprises fournissent à l'unité et aux représentants syndicaux la liste nominale des heures de travail, ainsi que les détails des modifications ultérieures et la liste du personnel désigné pour couvrir les modifications au cours de chaque période.

Dans les cas où la campagne ou le service est un service de réception et commence pour la première fois, au cours du premier mois, et dans les fourchettes indiquées, l'horaire est connu au moins quarante-huit heures à l'avance.

Dans les cas où la campagne ou le service a un horaire établi qui ne permet pas d'utiliser les équipes et les tranches horaires établies, l'entreprise, après accréditation du fait objectif, peut convenir avec les représentants légaux des travailleurs d'établir des tranches horaires différentes. Cet accord doit dans tous les cas être consigné par écrit.

Par accord collectif avec les représentants légaux des travailleurs, qui doit être consigné par écrit, les fourchettes de temps établies peuvent être prolongées.

En accord avec les représentants légaux des travailleurs, dont l'accord est consigné par écrit, des équipes tournantes peuvent être établies conformément aux dispositions de l'article 36.3 du Statut des travailleurs.

Si une entreprise demande la prolongation des délais fixés dans l'accord, en raison de besoins particuliers, et qu'un accord collectif n'a pas été conclu avec les représentants légaux des travailleurs, ces derniers peuvent demander la médiation de la commission paritaire d'interprétation de l'accord.

Article 27 - Consolidation des heures de travail

Dans le cas d'accords individuels de prolongation temporaire de la durée du travail, le nombre moyen d'heures prolongées au cours de chaque année civile sera consolidé, à condition que le nombre de jours de prolongation de la durée du travail atteigne 110 jours, soit de manière continue, soit de manière discontinue.

Le nombre moyen d'élargissements à consolider est calculé à l'aide de la formule suivante :

$$\frac{\text{Somme du nombre d'heures prolongées par jour année civile} - \text{heures prolongées pendant la période de vacances}}{330 \text{ jours}}$$

À ces fins, la période de prolongation est calculée, à l'exception des jours d'incapacité temporaire dus à des éventualités communes et des périodes de suspension temporaire de la relation de travail autres que les suspensions dues à l'accouchement, au risque de grossesse et à l'allaitement.

Une fois le résultat de la formule ci-dessus obtenu, la consolidation sera effectuée par heures entières, de telle sorte que si le résultat est inférieur à un, il ne sera pas consolidé et si le résultat est égal ou supérieur à un, il sera consolidé en utilisant la règle de l'arrondi, vers le haut ou vers le bas, pour les fractions d'heure.

Cette consolidation prend effet en janvier de l'année suivante et est volontaire pour l'employé.

Au cours des 30 premiers jours d'un nouveau contrat de travail, l'extension des heures de travail prévues dans le contrat de travail ne peut être convenue, sauf si, en raison de besoins imprévus, l'entreprise justifie dûment à l'avance les circonstances de ces extensions auprès des représentants des travailleurs.

En janvier de l'année civile, les représentants légaux des travailleurs sont informés, au moyen d'une



feuille de calcul modifiable, des augmentations effectuées en vertu du présent article, par nom et avec des détails quotidiens.

Article 28 - Déconnexion numérique

1) Conformément aux dispositions des articles 88 de la loi organique 3/2018 sur la protection des données à caractère personnel et la garantie des droits numériques et 20.bis du statut des travailleurs, les travailleurs se voient reconnaître le droit à la déconnexion numérique, dans le but de garantir, en dehors du temps de travail, le respect du repos, des congés et des vacances, ainsi que de leur vie privée personnelle et familiale, et de promouvoir l'équilibre entre la vie personnelle, familiale et professionnelle.

2. L'exercice de ce droit tient compte de la nature et de l'objet de la relation de travail, favorise la conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle et familiale et fait l'objet d'un accord entre l'entreprise et les représentants des travailleurs.

3. Après avoir entendu les représentants des salariés, les entreprises élaborent une politique interne à l'intention des salariés, y compris les cadres, définissant les modalités d'exercice du droit à la déconnexion et les mesures de formation et de sensibilisation du personnel à l'utilisation raisonnable des outils technologiques afin d'éviter le risque de fatigue informatique. En particulier, le droit à la déconnexion numérique est préservé en cas de travail à distance total ou partiel et au domicile de l'employé dans le cadre de l'utilisation des outils technologiques à des fins professionnelles.

CHAPITRE VIII - VACANCES, CONGÉS ET AUTORISATIONS D'ABSENCE

Article 29 - Jours fériés.

La durée du congé est de trente-deux jours civils.

Elles peuvent être divisées en périodes de 7 jours continus et doivent être prises de préférence pendant la période estivale, de préférence au moins 14 jours continus, en respectant les besoins du service.

Quatre jours simples peuvent être pris, séparément ou ensemble, n'importe quel jour ouvrable de l'année, d'un commun accord entre l'entreprise et le demandeur.

Les vacances commencent toujours un jour ouvrable pour la personne concernée.

La période de congé est fixée d'un commun accord entre l'employeur et l'intéressé, qui est informé des dates de congé au moins deux mois avant le début de la période de congé.

Les personnes ayant un contrat temporaire de moins d'un an ont droit aux jours de vacances qui leur correspondent, proportionnellement à la durée de leur contrat. Si, pour une raison indépendante de la volonté des parties, aucune période de vacances n'a été prise pendant la durée du contrat, la compensation financière correspondante est versée dans le cadre du règlement du salaire à la fin de la relation de travail.

Les personnes ayant plus d'un an d'ancienneté sont régies par l'article 38 du statut des travailleurs.

Si la personne contractuelle quitte son emploi avant le 31 décembre de l'année au cours de laquelle le congé a été pris, le montant des jours pris en trop est déduit du règlement correspondant.

Lorsque la période de vacances établie dans le calendrier des vacances de l'entreprise visé aux paragraphes précédents coïncide avec une incapacité temporaire due à la grossesse, à



l'accouchement ou à l'allaitement ou avec la période de suspension du contrat de travail prévue aux paragraphes 4, 5 et 7 de l'article 48 du statut des travailleurs, le travailleur a le droit de prendre ses vacances à une date différente de celle de l'incapacité temporaire ou de celle du congé qui lui correspond, à la fin de la période de suspension, même si l'année civile à laquelle elle correspond a été clôturée.

Article 30 - Congés payés

1. Les membres du personnel peuvent s'absenter du travail, avec rémunération, pour l'une des raisons suivantes et pour la période suivante, après notification et justification :

a) Quinze jours civils en cas de mariage, à compter du premier jour de travail du travailleur au cours duquel survient l'événement à l'origine du mariage.

b) Trois jours civils en cas d'accident, de maladie grave sans hospitalisation ou d'hospitalisation, ou d'intervention chirurgicale sans hospitalisation nécessitant un repos à domicile, d'un parent jusqu'au deuxième degré de consanguinité ou d'affinité, qui doivent être pris de manière continue dans un délai de dix jours civils, à compter du premier jour de travail du travailleur au cours duquel l'événement causal s'est produit, y compris.

c) Quatre jours civils en cas de décès du conjoint, du père, de la mère, des beaux-pères, des belles-mères, des fils, des filles, des frères et des sœurs, à compter du premier jour de travail du travailleur au cours duquel survient la cause du décès.

d) Deux jours civils en cas de décès d'un parent jusqu'au deuxième degré de consanguinité ou d'affinité, à compter du premier jour de travail du travailleur au cours duquel survient l'événement causal.

e) Dans les cas visés aux points b) et c) ci-dessus, lorsqu'un voyage de 200 kilomètres ou plus est nécessaire, le congé est augmenté d'un jour en plus de celui prévu dans chaque cas. Dans le cas visé au point d), lorsqu'un voyage de 200 kilomètres ou plus est nécessaire, le congé est de quatre jours.

f) Deux jours civils pour le déménagement du lieu de résidence habituelle, non cumulables avec le congé de mariage, à compter du premier jour de travail du travailleur au cours duquel survient l'événement causal.

g) Pour le temps nécessaire à l'accomplissement d'un devoir inexcusable de nature publique et personnelle. Lorsque l'accomplissement du devoir susmentionné rend impossible l'exécution du travail dû pendant plus de 20 % des heures de travail au cours d'une période de trois mois, l'entreprise peut mettre la personne concernée en congé forcé, avec le droit de récupérer le poste de travail lorsque l'obligation d'accomplir le devoir de nature publique et personnelle prend fin. Si la personne concernée reçoit une rémunération financière pour l'accomplissement de son devoir ou l'exercice de sa fonction, le montant de cette rémunération est déduit du salaire auquel elle a droit dans l'entreprise.

h) Un jour calendrier pour le mariage du père ou de la mère, du fils, de la fille, de la sœur ou du frère à la date de l'événement.

Dans tous les cas, les congés payés réglementés dans les sections précédentes doivent être pris de manière continue.

2. Le personnel a le droit d'utiliser jusqu'à 35 heures de congé payé par an pour se rendre à des visites médicales auprès de médecins de la sécurité sociale, avec un préavis aussi long que possible et une justification appropriée. Toutefois, les intéressés s'efforcent, dans la mesure du possible, d'adapter les heures des visites médicales à leurs périodes de repos.

Article 31 - Congé sans solde

Ceux qui ont des enfants à charge âgés de moins de neuf ans ou des ascendants âgés de plus de



soixante-cinq ans disposent du temps nécessaire pour les accompagner aux rendez-vous médicaux appropriés, sous réserve d'une notification et d'une justification préalables.

CHAPITRE IX - CONGÉS ET RÉDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL POUR RAISONS FAMILIALES

Article 32 - Congés spéciaux

Les personnes qui travaillent dans l'entreprise depuis au moins un an ont le droit de prendre un congé spécial non rémunéré d'une durée maximale d'un mois et une seule fois par an. Ce congé spécial peut également être divisé en deux périodes maximales de quinze jours civils, une au cours de chaque semestre de l'année. Dans ce dernier cas, la durée du congé peut être inférieure ou égale à 15 jours. À l'issue de ce congé, l'employé reprend son travail immédiatement et sans qu'il soit nécessaire qu'un poste soit vacant.

Les congés spéciaux d'une durée inférieure ou égale à 7 jours ne donnent lieu à aucune indemnité.

Toutefois, les entreprises peuvent refuser d'accorder ce congé spécial lorsque, aux mêmes dates que celles pour lesquelles le congé est demandé, le nombre de personnes ayant bénéficié de ce congé est le suivant :

- Entreprises de 20 salariés ou moins: une personne.
- Entreprises de 21 à 50 salariés: deux personnes.
- Entreprises de 51 à 100 salariés: trois personnes.
- Entreprises de plus de 100 salariés: plus de 3 % de la main-d'œuvre.

Dans la répartition de ces congés, et aux fins de leur octroi, le nombre maximum de personnes indiquées ne peut appartenir au même département ou service de l'entreprise.

Article 33 - Autres types de congés

1. Volontaire ou obligatoire

Le congé peut être volontaire ou obligatoire.

1.1.- Réintégration forcée : elle permet au salarié de conserver son poste et de bénéficier du calcul de l'ancienneté de sa durée, et est accordée en raison de la nomination ou de l'élection à une fonction publique qui rend impossible la présence au travail. La réintégration doit être demandée dans un délai d'un mois à compter de la cessation des fonctions.

Volontaire : Toute personne ayant au moins un an d'ancienneté dans l'entreprise a le droit de se voir accorder la possibilité de prendre un congé volontaire pour une période d'au moins quatre mois et d'au plus cinq ans. Ce droit ne peut être exercé à nouveau par la même personne que si quatre ans se sont écoulés depuis la fin du précédent congé volontaire.

2. Congé pour s'occuper de membres de la famille.

2.1.- Il existe un droit à un congé d'une durée maximale de trois ans pour s'occuper de chaque fils ou fille, qu'il soit né, adopté, accueilli en vue de son adoption ou en cas d'accueil permanent ou préadoptif, même s'il est provisoire, à compter de la date de naissance ou, le cas échéant, de la date de la décision judiciaire ou administrative.

2.2.- Le droit à un congé d'une durée maximale de deux ans est également accordé pour s'occuper de parents jusqu'au deuxième degré de consanguinité ou d'affinité qui, en raison de leur âge, d'un



accident, d'une maladie ou d'un handicap, ne sont pas en mesure de s'occuper d'eux-mêmes et qui n'exercent pas d'activité professionnelle rémunérée.

2.3.- Ce congé, dont la durée peut être fractionnée, constitue un droit individuel. Toutefois, si deux ou plusieurs personnes employées par la même entreprise génèrent ce droit pour la même personne, l'entreprise peut en limiter l'exercice simultané pour des raisons justifiées de fonctionnement de l'entreprise.

2.4.- Lorsqu'un nouveau sujet donne droit à une nouvelle période de congé, le début de ce congé met fin à la période de congé éventuellement prise.

2.5.- La période de congé, conformément au présent article, est comptabilisée aux fins de l'ancienneté et la personne concernée a le droit de suivre des cours de formation professionnelle auxquels l'entreprise l'invite à participer, en particulier lorsqu'elle reprend le travail.

Pendant la première année, il bénéficie de la réserve de son poste. Après cette période, la réserve est transférée à un poste du même groupe ou d'un niveau équivalent. Toutefois, lorsque l'intéressé est membre d'une famille officiellement reconnue comme famille nombreuse, la réservation de son poste est portée à un maximum de 15 mois dans le cas d'une famille nombreuse de la catégorie générale, et à un maximum de 18 mois dans le cas d'une famille nombreuse de la catégorie spéciale.

Article 34 - Réduction de la journée de travail pour raisons familiales.

1. L'allaitement d'un enfant de moins de neuf mois donne droit à une heure d'absence du travail, qui peut être divisée en deux parties. Ce droit peut être volontairement remplacé par une réduction de la journée de travail, dans le même but, d'une demi-heure si elle coïncide avec le début et la fin de la journée de travail ou d'une heure si la réduction est concentrée au début ou à la fin de l'équipe de travail.

Ce droit peut être accumulé, quel que soit le type de contrat, en jours ouvrables complets et peut être remplacé par 15 jours calendaires à prendre sans interruption et immédiatement après la période de suspension du contrat de maternité. En cas de naissances multiples, ces droits sont augmentés proportionnellement, de sorte que l'intéressée a droit à une heure d'absence du travail, ou à une demi-heure de réduction du temps de travail, ou à une heure si cette réduction est concentrée au début ou à la fin de son poste de travail, ou à 15 jours de congé ininterrompu, pour chaque enfant, à prendre dans les conditions prévues en cas de naissance unique.

2. Toute personne qui, en raison d'une tutelle légale, s'occupe directement d'une personne âgée de moins de douze ans ou d'une personne handicapée, et qui n'exerce pas d'activité professionnelle rémunérée, a droit à une réduction de son temps de travail, avec une réduction proportionnelle de son salaire comprise entre un huitième au moins et la moitié au plus de la durée de la journée de travail.

3. Le même droit s'applique à toute personne qui doit s'occuper directement d'un parent jusqu'au deuxième degré de consanguinité ou d'affinité qui, en raison de son âge, d'un accident ou d'une maladie, n'est pas en mesure de s'occuper de lui-même et n'exerce pas d'activité lucrative.

4. La réduction du temps de travail visée au présent paragraphe constitue un droit individuel. Toutefois, si deux ou plusieurs personnes employées par la même entreprise génèrent ce droit pour la même personne, l'entreprise peut limiter l'exercice simultané de ce droit pour des raisons justifiées liées au fonctionnement de l'entreprise.

5. La travailleuse victime de la violence de genre a droit, pour rendre effective sa protection ou son droit à l'assistance sociale intégrale, à une réduction de la journée de travail avec une réduction proportionnelle du salaire ou à une réorganisation du temps de travail, par l'adaptation de l'horaire, l'application d'horaires flexibles ou d'autres formes d'aménagement du temps de travail utilisées dans l'entreprise.



Ces droits peuvent être exercés dans les conditions établies pour ces cas spécifiques dans les accords entre l'entreprise et les représentants des travailleurs, ou conformément à l'accord entre l'entreprise et le travailleur concerné. À défaut, il incombe au travailleur de préciser ces droits, et les règles établies dans la section précédente s'appliquent, y compris celles relatives à la résolution des divergences.

6. En cas de naissance d'enfants prématurés ou d'enfants qui, pour une raison quelconque, doivent rester hospitalisés après l'accouchement, la mère ou le père a le droit de s'absenter du travail pendant une heure. De même, ils ont le droit de réduire leur journée de travail jusqu'à un maximum de deux heures, avec une réduction proportionnelle du salaire. L'article 37.5 du statut des travailleurs s'applique à ce congé.

7. Les personnes qui ont besoin de rendre effectif leur droit à la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale peuvent demander des adaptations de la durée et de la répartition de la journée de travail dans l'organisation du temps de travail et dans la manière dont il est fourni, y compris la fourniture de leur travail à distance. Ces adaptations sont raisonnables et proportionnées par rapport aux besoins du travailleur et aux besoins d'organisation et de production de l'entreprise.

S'ils ont des enfants, les employés ont le droit de faire une telle demande jusqu'à ce que les enfants atteignent l'âge de 12 ans.

Les entreprises traitent les demandes visées au présent article conformément à la procédure décrite à l'article 34.8 du Statut des travailleurs.

Article 35 - Calendrier et détermination de la période de congé.

Le travailleur est responsable de l'établissement du calendrier et de la détermination de la période de prise du congé d'allaitement et de la réduction de la journée de travail prévus dans le présent chapitre, à l'intérieur de sa journée normale de travail. La date de retour à la journée normale de travail doit être communiquée à l'entreprise quinze jours à l'avance.

CHAPITRE X - CLASSIFICATION ET PROMOTION PROFESSIONNELLE.

Article 36 - Principes généraux.

Sans préjudice de la mobilité fonctionnelle et de la polyvalence des catégories professionnelles, les travailleurs masculins et féminins des entreprises incluses dans le champ d'application du présent accord sont classés en fonction des activités professionnelles convenues et/ou, le cas échéant, exercées, et des règles prévues par le présent système de classification professionnelle selon lesquelles elles doivent être définies.

En règle générale, la personne engagée effectue les tâches inhérentes à son groupe professionnel, ainsi que les tâches supplémentaires et/ou auxiliaires requises pour l'ensemble du processus dont elle fait partie.

Lorsque les fonctions de deux ou plusieurs groupes professionnels sont habituellement exercées dans le cadre de la présente convention, la classification se fait sur la base des fonctions les plus prédominantes.

Article 37 - Aspects fondamentaux de la classification professionnelle.

1) Aux fins de la présente convention, et conformément à l'article 22.2 du statut des travailleurs, on entend par groupe professionnel celui qui regroupe de manière unitaire les compétences professionnelles, les qualifications et le contenu général du service.



2. La compétence professionnelle est le résultat de la pondération globale des facteurs suivants, entre autres :

- Connaissances.
- Initiative et autonomie
- Complexité.
- Responsabilité.
- Compétences en matière de leadership .
- Le cas échéant, les qualifications.

Article 38 - Système de classification professionnelle

L'inclusion dans chaque groupe professionnel sera le résultat de la pondération globale des facteurs susmentionnés et des qualifications requises, le cas échéant.

Le système de classification professionnelle est configuré dans le secteur, et sur la base des dispositions de l'article 22 du Statut des travailleurs, dans les groupes, les niveaux et la promotion professionnelle indiqués dans ce chapitre, qui comprennent, à titre d'exemple, les fonctions qui leur sont propres.

L'aperçu des groupes et niveaux professionnels figurant dans le présent accord n'implique pas que tous ces groupes et niveaux doivent nécessairement exister dans chaque entreprise ou centre de travail, étant donné que leur existence dépendra, en tout état de cause, des activités qui doivent être effectivement réalisées.

Article 39 - Groupes professionnels : description.

Groupe professionnel A - Gestion ou gestion supérieure.

Cette catégorie professionnelle comprend les personnes qui, en raison de leurs connaissances ou de leur expérience professionnelle, se voient attribuer des fonctions de gestion ou de direction, de coordination ou de conseil, avec autonomie, capacité d'encadrement et responsabilité, selon les fonctions qui leur sont confiées.

Ce groupe comprend les directeurs et les responsables de département ou de zone.

Groupe professionnel B.- Personnel technique.

Ce groupe comprend les personnes qui, pour exercer leurs fonctions, doivent posséder une qualification professionnelle dans les techniques spécifiques au travail qu'elles effectuent.

Ce groupe comprend les personnes titulaires d'un diplôme supérieur, d'un diplôme moyen et les stagiaires.

Groupe professionnel C.- Techniciens en informatique.

Ce groupe comprend les personnes qui exercent régulièrement les fonctions des systèmes et développements informatiques et qui sont dûment qualifiées pour le faire.

Ce groupe comprend les chefs de projet, les analystes, le personnel des systèmes techniques, le personnel des systèmes de programmation et les assistants systèmes.

Groupe professionnel D.- Administration et fonctionnement.

Le personnel administratif est constitué des personnes qui, à l'aide des ressources opérationnelles et informatiques, exercent régulièrement les fonctions administratives de l'entreprise.

Les personnes chargées d'exécuter les tâches d'exploitation du centre de contact, de répondre ou



de gérer les appels, et/ou les activités administratives, commerciales, de relations publiques, d'organisation, de contrôle de la qualité, etc., soit individuellement, soit en les coordonnant ou en les regroupant, font partie de l'exploitation.

Ce groupe comprend les chefs d'administration, les agents techniques administratifs, les officiers, les assistants administratifs, les chefs de service, le personnel d'encadrement, de coordination et de formation, les agents de qualité, les responsables, les gestionnaires et les téléopérateurs/opératrices de tout grade.

Groupe professionnel E.- Services généraux.

Ce groupe comprend les personnes qui, sans aucune qualification professionnelle ni connaissance spécialisée d'aucune sorte, sauf celles acquises dans le cadre de leur travail, sont engagées dans les fonctions de service ou de soutien les plus variées pour l'activité générale de l'entreprise.

Ce groupe comprend les concierges, les aides-soignants, les gardiens et le personnel de nettoyage.

Article 40 - Promotion professionnelle dans le groupe d'exploitation.

Les niveaux suivants sont établis au sein du groupe des opérations :

- Telemarketer.
- Téléopérateur spécialisé.
- Gestionnaire.
- Coordinateur.
- Formateur.
- Agent de qualité (qualité).

1. Les téléopérateurs, hommes et femmes, effectuent des tâches régulières et normales dans un centre de contact, moyennant une formation préalable. Ils répondent ou émettent des contacts en suivant des méthodes de travail avec des actions protocolisées, et reçoivent des appels pour la fourniture ou le traitement de l'un des services énumérés à l'article 2 du présent accord.

L'accès au niveau de spécialiste est automatique après un an de service effectif en tant que nouveau téléopérateur au sein de l'entreprise.

Pour le passage au niveau de spécialiste, les périodes de congé de maternité, de paternité, d'adoption et d'accueil prévues par la loi doivent être prises en compte comme des périodes de travail effectif à ces fins.

2. Le manager est une personne qui, à l'aide d'une technologie appropriée, exerce des fonctions dans l'une des activités spécialisées suivantes:

Ventes actives dans la radiodiffusion: les ventes actives dans la radiodiffusion sont considérées comme une activité spécialisée d'un cadre lorsque le travailleur prépare la vente, détecte les besoins, argumente et propose un produit/service, persuade et convainc le client potentiel, en utilisant des arguments de vente complexes sans dialogue préétabli, en concluant une acquisition ou un accord de vente.

L'activité spécialisée d'un agent ou d'un gérant n'est pas considérée comme de la vente par diffusion lorsqu'elle est complémentaire d'une campagne ou d'un service dont l'objectif principal n'est pas la vente, et lorsque l'action à réaliser est la simple fourniture d'informations sur les caractéristiques d'un produit ou d'un service, même si elle se termine par un accord d'achat ou de vente, ou lorsqu'elle est réalisée comme une extension de services ou de produits déjà contractés et non différenciés.

Support technologique: Le support technologique est considéré comme une activité de gestionnaire



spécialisé lorsqu'il s'agit de fournir des conseils technologiques et/ou informatiques spécialisés sur des incidents complexes qui ne peuvent pas être résolus par les centres de service client généraux, d'identifier et de différencier l'incident du client, en dehors des procédures systématisées, de l'analyser et de le diagnostiquer, et de le résoudre grâce à l'interaction des connaissances acquises et à l'utilisation d'outils spécifiques.

Assistance professionnelle: L'assistance professionnelle est considérée comme une activité de gestion spécialisée lorsqu'elle consiste à fournir des conseils professionnels sur des incidents complexes qui ne peuvent pas être résolus automatiquement en suivant une argumentation systématisée, mais plutôt, en identifiant et en différenciant l'incident de l'utilisateur, à travers l'interaction des connaissances acquises, à résoudre l'incident, en activant, si nécessaire, les ressources nécessaires à cette fin, dans les unités spécialisées suivantes : Risque et investissements dans la banque par téléphone et l'assurance ; Conseil fiscal ; et Urgences.

Gestion de dettes: l'activité spécialisée d'un gestionnaire de dettes est considérée comme une activité de recouvrement de dettes, lorsque la dette est gérée et négociée, en administrant un portefeuille de dettes impayées, en promouvant, en activant et en menant les actions nécessaires au recouvrement de la dette impayée.

Gestion des incidents de facturation: on considère que l'activité spécialisée du gestionnaire est la résolution des incidents de facturation lorsque, en raison de la complexité de certains incidents, une unité spécialisée de deuxième niveau est créée pour gérer ces incidents complexes qui ne peuvent être résolus par le reste du personnel de téléopérateurs intégré dans le service susmentionné, et que, à cette fin, l'incident du client est identifié et différencié, en dehors des procédures systématisées, en l'analysant et en le diagnostiquant, et en le résolvant grâce à l'interaction des connaissances acquises et à l'utilisation d'outils spécifiques.

Le personnel qui exerce ces activités spécialisées perçoit le salaire correspondant au niveau de cadre tant qu'il exerce ces activités, ou leur partie proportionnelle sur une base journalière lorsqu'il n'utilise pas son salaire mensuel. La rémunération des fonctions de niveau supérieur, lorsqu'elles sont exercées de manière sporadique et payées par jour effectif, est appliquée en divisant la différence entre le salaire mensuel des deux niveaux par 30 et en la multipliant par 1,4.

Lorsqu'ils ont exercé ces fonctions de manière continue pendant un an, ils sont consolidés au niveau de cadre. Lorsque ces mêmes activités spécialisées ne sont pas exercées de manière continue, le niveau de cadre est consolidé au bout de deux ans, à condition que, pendant cette période, ils aient exercé ces activités spécialisées pendant une durée minimale de 150 jours ouvrables. À cette fin, le calcul se fait sur une base journalière, quel que soit le nombre d'heures de la journée de travail consacrées aux fonctions de niveau supérieur.

3. Le coordinateur est la personne chargée de coordonner un groupe de téléopérateurs ou de gestionnaires, en assumant la responsabilité du développement de leur travail dans toutes les activités et tous les processus de la campagne ou du service auquel le groupe est affecté, en appliquant les procédures et les normes établies et en supervisant le travail et ses résultats.

Compte tenu de la possibilité qu'il y ait à un moment donné un ou des postes de gestionnaires ou de coordinateurs, les téléopérateurs spécialisés ou les gestionnaires, le cas échéant, seront privilégiés par rapport à d'autres candidatures extérieures à l'entreprise, pour autant qu'ils remplissent les conditions nécessaires à l'accès au poste vacant.

4. Formateur: personne chargée de dispenser des cours de formation au personnel des opérations.

5. Agent de qualité: il est chargé du contrôle de la qualité des tâches effectuées par le personnel du téléopérateur et du gestionnaire.



Article 41 - Niveaux.

Groupe A :

Cadres Niveau 1

Chefs de département ou de secteur. Niveau 2

Groupe B :

Diplômés Niveau 4

Diplômés de niveau intermédiaire Niveau 5

Groupe C :

Chefs de projet niveau 3

Analystes fonctionnels niveau 3

Analystes niveau 4

Techniciens systèmes A niveau 4

Techniciens systèmes B niveau 5

Assistant systèmes niveau 8

Analyste-programmeur niveau 5

Programmeur principal niveau 5

Programmeur junior niveau 6

Groupe D :

Chef de l'administration Niveau 5

Technicien administratif niveau 6

Agent administratif Niveau 8

Assistant administratif niveau 11

Gestionnaire de services niveau 5

Superviseur A Niveau 6

Superviseur B Niveau 7

Coordinateur du niveau 8

Formateur de niveau 8

Agent de qualité (Qualité) Niveau 8

Responsable téléphonique Niveau 9

Téléopérateur/opérateur spécialisé niveau 10

Téléopérateur/opérateur niveau 11

Groupe E :

Agent des métiers spécialisés Niveau 11

Assistant(e) spécialisé(e) niveau 12



CHAPITRE XI - CONCEPT ET STRUCTURE DE LA RÉMUNÉRATION FINANCIÈRE

Article 42 - Principes généraux en matière de rémunération.

Les montants des rubriques salariales figurant dans les tableaux annexés à la présente convention sont, dans tous les cas, des montants bruts.

Article 43 - Concepts de rémunération.

Le système de rémunération convenu dans le présent accord est structuré comme suit :

- a) Accord sur le salaire de base.
- b) Les compléments de salaire.
- c) Indemnités non salariales.

Article 44 - Traitement de base.

Le salaire de base s'entend comme celui correspondant à la personne embauchée sur la base de son appartenance à l'un des groupes et niveaux de salaires décrits dans la présente convention et figurant dans les tableaux annexés à la présente convention.

Le salaire de base rémunère le temps de travail effectif annuel convenu dans la présente convention collective.

Article 45 - Augmentations salariales

Les tableaux annexés à la présente convention sont le résultat des augmentations salariales convenues pour les années 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, structurées conformément aux points suivants :

Année 2020	0
Année 2021	0
Année 2022	3,5%
Année 2023	3,5%
Année 2024	3%
Année 2025	IPC clôturé l'année précédente (minimum 1% plafonné à 3,5%).
Année 2026	IPC clôturé l'année précédente + différentiel 0,5 % (minimum 1 % - plafond 3,5 %)

Les tableaux des salaires pour les années 2025 et 2026 sont établis par la commission paritaire de la convention collective dans les 15 jours suivant la publication officielle de l'IPC réel de l'année précédente.

À compter du 1er janvier 2024, les niveaux 11 et 12 du tableau des salaires de base sont supprimés et inclus dans le niveau 10 (qui s'appellera désormais Téléopérateur ou Opérateur).

En outre, à compter du 1er janvier 2024 et en conséquence de la suppression des niveaux 11 et 12, les emplois du groupe E prévus à l'article 41 du présent accord sont unifiés en un seul emploi, dénommé à partir de cette date " personnel des métiers propres ", inclus au niveau 10.

Article 46 - Compléments de salaire

Les compléments de salaire sont les montants qui, le cas échéant, doivent être ajoutés au salaire



de base de l'accord, pour toute notion autre que l'horaire annuel normal du travailleur et son affectation à un groupe professionnel et à un niveau de rémunération.

Les indemnités sont principalement versées sous l'une des formes suivantes :

- Personnelles: dans la mesure où elles découlent des conditions personnelles du travailleur.

Liées à l'emploi: elles comprennent les montants à percevoir en raison des caractéristiques de l'emploi ou de la manière dont l'activité est exercée.

- Du temps.

Primes salariales

Article 47 - Indemnités dues à plus d'un mois.

Les montants annuels indiqués dans les tableaux des salaires figurant en annexe à la présente convention comprennent le salaire de base correspondant aux douze mois civils de l'année, plus les deux paiements spéciaux de juin et de Noël.

Ces paiements spéciaux sont versés entre le 15 et le 20 juin et décembre respectivement et au prorata du temps de travail effectué au cours du semestre civil auquel chaque paiement correspond.

Par accord individuel, le montant total des paiements spéciaux peut être réparti au prorata sur 12 mensualités.

Article 48 - Allocations de travail

Indemnité linguistique : elle est versée au personnel d'exploitation qui doit utiliser une ou plusieurs langues étrangères pour effectuer son travail, ou utiliser une ou plusieurs langues co-officielles de l'État espagnol en dehors de la Communauté autonome, lorsque cette co-officialité est reconnue.

Le montant mensuel de cette prime de travail à temps plein est fixé dans les tableaux des salaires ci-joints.

Dans le cas des contrats à temps partiel, la prime est versée au prorata de la journée de travail, indépendamment du temps consacré à l'utilisation de la langue au cours de la journée de travail.

Article 49 - Indemnités pour les jours fériés et les dimanches.

1) La personne qui travaille l'un des 14 jours fériés annuels, indépendamment de la compensation d'un jour de congé payé, reçoit les majorations indiquées dans les tableaux annexés à la présente convention.

2) Les jours suivants sont considérés comme des jours fériés spéciaux :

- Le 25 décembre.

- Le 1 janvier.

- Le 6 janvier.

Ces jours sont complétés par les majorations figurant dans les tableaux annexés, indépendamment de la compensation d'un jour de congé payé.

Les 24 et 31 décembre, à partir de 20 heures, sont également considérés comme des jours fériés spéciaux et sont majorés des suppléments figurant dans les tableaux en annexe, sans compensation pour le repos.



3. Les personnes qui effectuent leur service le dimanche reçoivent en compensation la majoration indiquée dans les tableaux annexés à la présente convention.

4. Les majorations pour les dimanches et les jours fériés spéciaux ne sont pas cumulables et, en cas de chevauchement, c'est la majoration correspondant au jour férié spécial qui prévaut.

Article 50 - Prime de nuit

En ce qui concerne le travail de nuit, les dispositions du statut des travailleurs sont d'application.

Le personnel dont les heures de travail normales se situent entre 22 heures et 6 heures perçoit ce sursalaire de nuit conformément aux montants indiqués dans les tableaux des salaires ci-joints.

Article 51 - Heures supplémentaires

Bien que les parties au présent accord conviennent que les heures supplémentaires doivent être limitées au minimum nécessaire, les critères d'évaluation suivants ont été établis dans le cas où il est possible d'effectuer des heures supplémentaires :

Indépendamment de la rémunération effective du travailleur, la valeur des heures supplémentaires résulte de l'application des pourcentages indiqués ci-dessous à la valeur de l'heure normale calculée comme suit :

a) Taux horaire normal égal au tableau des salaires annuels divisé par le nombre de jours de travail effectif annuel.

b) Heures supplémentaires de jour : entre 6 heures et 22 heures, elles sont rémunérées avec une majoration de 25 % par rapport à la valeur de l'heure normale.

c) Heures supplémentaires de nuit : entre 22 heures et 6 heures, elles sont rémunérées avec une majoration de 60 % par rapport à la valeur du taux horaire ordinaire.

d) Les heures supplémentaires des jours fériés (sauf le dimanche) : entre 6 heures et 22 heures, sont payées avec une majoration de 60 % par rapport à la valeur du taux horaire ordinaire.

e) Heures supplémentaires de nuit les jours fériés : les jours fériés (pas les dimanches), entre 22 heures et 6 heures, elles sont rémunérées avec une majoration de 80 % par rapport à la valeur du taux horaire ordinaire.

Par accord individuel, les heures supplémentaires peuvent être compensées par du temps de repos, à raison d'une heure pour une heure dans les cas a) et b) et d'une heure et demie pour une heure dans les autres cas.

Article 52 - Indemnité de congés payés

Les personnes concernées par le présent accord recevront, à titre de rémunération de leur congé annuel, la moyenne de ce qu'elles ont reçu pour les jours fériés, les congés spéciaux, les dimanches, les primes de nuit et les primes linguistiques indiquées dans l'accord, ainsi que les commissions sur les ventes et/ou les incitations variables à la production, de nature ordinaire, en fonction de l'activité exercée dans le cadre de l'exécution de leur travail.

Cette rémunération est calculée selon la formule suivante :

a) Additionner les montants perçus au titre des compléments de salaire indiqués au paragraphe précédent pour l'année en cours perçus par chaque travailleur.

Afin d'éviter un double paiement des commissions et/ou des incitations, dans le cas où, pendant le congé, des commissions et/ou des incitations sont perçues comme indiqué au paragraphe précédent, les montants déjà perçus pour ces concepts ne sont pas inclus dans cette somme.

b) Diviser ce montant par 330 jours (11 mois de 30 jours compris comme un mois normal) et le



multiplier par les 32 jours de vacances fixés dans la présente convention, ou par la partie proportionnelle correspondante en cas de service de moins d'un an.

Le montant résultant de cette formule est versé en une seule fois sur la paie du mois de janvier de l'année suivante, sauf dans le cas où l'intéressé quitte la société pour quelque raison que ce soit avant la fin de l'année civile, où il est versé dans le cadre de l'indemnité de départ correspondante.

Les entreprises qui, avant la signature du présent accord, versaient l'une des indemnités ou primes mentionnées au premier paragraphe du présent article pendant la période de congé annuel, maintiendront ce système, en appliquant cette formule exclusivement pour les indemnités restantes.

Primes non salariales

Article 53 - Prime de transport.

Une prime de transport supplémentaire est établie pour chaque jour de travail effectif, pour les travailleurs qui commencent ou terminent leur journée de travail à partir de 24 heures (incluses) et jusqu'à 6 heures (incluses).

Si le début et la fin se situent le même jour dans le délai prévu au paragraphe précédent, le montant fixé pour cette prime est payé deux fois.

Les montants fixés pour cette prime sont ceux figurant dans les tableaux des salaires annexés au présent document.

Article 54 - Frais de voyage et de séjour.

a) Frais de déplacement : L'entreprise prend en charge les frais de voyage pour les déplacements qui, en raison des tâches confiées au personnel, doivent être effectués en dehors de la zone municipale où se trouve leur centre de travail.

Si le travailleur utilise son propre véhicule pour ces déplacements, après avoir été préalablement autorisé par l'entreprise à le faire, il recevra une indemnité de 0,21 euro par kilomètre parcouru.

b) Indemnités journalières : Le personnel qui, en raison des besoins des entreprises, doit se rendre dans une ville autre que celle où se trouve son centre de travail, recevra une indemnité journalière de 16,41 euros s'il prend un repas à l'extérieur et passe la nuit chez lui ; et de 28,91 euros s'il prend deux repas à l'extérieur et passe la nuit chez lui ; dans les deux cas, le montant à payer sera celui établi dans le présent accord. En cas de nuit passée hors du domicile, l'entreprise prend en charge les frais d'hébergement, qui ne peuvent en aucun cas dépasser la catégorie d'un hôtel trois étoiles, et la dépense doit être justifiée par la facture correspondante.

Les montants ci-dessus sont augmentés en fonction des autres augmentations.

CHAPITRE XII - PRÉVENTION, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Article 55 - Protection de la grossesse et de l'allaitement

1. Conformément aux dispositions de l'article 26 de la LPRL, qui sont en tout état de cause complémentaires, l'évaluation des risques comprend la détermination de la nature, du degré et de la durée de l'exposition des travailleuses enceintes ou accouchées à des agents, procédés ou conditions de travail susceptibles de nuire à la santé des travailleuses ou du fœtus dans toute activité susceptible



de présenter un risque spécifique. Si les résultats de cette évaluation révèlent un risque pour la santé et la sécurité ou une incidence possible sur la grossesse ou l'allaitement, l'entreprise prend les mesures nécessaires pour éviter l'exposition à ce risque, soit par un aménagement des conditions de travail, soit par un aménagement du temps de travail, y compris, le cas échéant, en évitant le travail de nuit ou le travail posté.

2. Lorsque cette adaptation n'est pas possible ou que, malgré cette adaptation, les conditions du poste de travail peuvent avoir une influence négative sur la santé de la travailleuse enceinte ou du fœtus ou, pendant la période d'allaitement, sur la santé de la femme et de son fils ou de sa fille, selon un certificat médical officiel et certifié par les services médicaux de l'Institut national de la sécurité sociale ou des mutuelles, en fonction de l'entité avec laquelle l'entreprise a mis en place la couverture des risques professionnels, sur rapport du médecin du Service national de santé qui assure l'assistance médicale au travailleur, ce dernier doit occuper un autre emploi ou une autre fonction compatible avec son état, ce changement étant effectué conformément aux règles applicables aux cas de mobilité fonctionnelle et jusqu'à ce que l'état de santé du travailleur lui permette de reprendre son emploi antérieur. Les entreprises déterminent, après consultation des représentants des travailleurs, la liste des emplois exemptés de risque à ces fins.

Si, nonobstant ce qui précède, il n'existe pas d'emploi ou de fonction compatible, la salariée peut être affectée à un emploi ne correspondant pas à son groupe (ou à une catégorie équivalente), tout en conservant le droit à la totalité de la rémunération de son emploi d'origine.

3. Si un tel changement de poste n'est pas techniquement ou objectivement possible ou ne peut être raisonnablement exigé pour des raisons justifiées, la travailleuse concernée peut être placée en suspension de son contrat pour risque pendant la grossesse, comme prévu à l'article 45.1e) du T.E., pendant le temps nécessaire à la protection de sa sécurité ou de sa santé et aussi longtemps qu'il lui est impossible de réintégrer son poste précédent ou un autre poste compatible avec son état.

La suspension du contrat prend fin le jour où commence la suspension du contrat pour accouchement ou le jour où l'enfant atteint l'âge de neuf mois, respectivement, ou, dans les deux cas, lorsqu'il n'est plus impossible pour la travailleuse de retrouver son poste de travail antérieur ou un autre poste compatible avec son état.

4. Les travailleuses enceintes ont droit à un congé payé pour les examens prénataux et les techniques de préparation à l'accouchement, après avoir averti l'entreprise et justifié la nécessité de les effectuer pendant la journée de travail.

5. Sans préjudice des droits établis par la loi, les femmes enceintes ont droit au doublement des périodes de repos prévues à l'article 24 pour les équipes continues ou dans l'une de ses sections s'il s'agit d'une équipe fractionnée, à partir de la vingt-deuxième semaine de grossesse.

6. Les dispositions du présent chapitre, dans leur application, sont adaptées aux dispositions de la législation en vigueur à un moment donné.

Article 56 - Santé au travail

Les entreprises et le personnel concernés par le champ d'application du présent accord sont tenus d'observer et de respecter les dispositions contenues dans la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité au travail, et en particulier celles de la loi 31/1995, du 8 novembre, sur la prévention des risques professionnels, et ses dispositions d'application, ainsi que le décret royal 39/1997, qui approuve le règlement des services de prévention.

À ces fins, et en complément des règlements susmentionnés, ils sont considérés comme des règlements spécifiques pour le secteur des centres de contact,

- D.R. 488/97 du 14 avril 1997 concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé



relatives au travail sur des équipements à écran de visualisation, et

- D.R. 486/97 du 14 avril 1997 relatif aux dispositions minimales de sécurité et de santé sur le lieu de travail.

Outre les règlements susmentionnés, les recommandations contenues dans ce qui suit seront également prises en considération :

1. Le guide technique pour l'évaluation et la prévention des risques liés à l'utilisation d'équipements comprenant des écrans de visualisation, de l'Institut national de sécurité et d'hygiène au travail (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo).

2. Le Guide technique pour l'évaluation et la prévention des risques liés à l'utilisation des lieux de travail, de l'Institut national pour la sécurité et l'hygiène au travail.

3. Protocole du ministère de la santé pour les examens médicaux des utilisateurs d'écrans de visualisation.

Dans cette optique, les élections des délégués à la prévention seront encouragées et, de la même manière, des comités de santé et de sécurité seront mis en place. De même, les entreprises doivent réaliser l'évaluation des risques et le plan de prévention, conformément aux lignes directrices indiquées dans ce chapitre.

Article 57 - Ruptures de PVD.

En plus des pauses indiquées à l'article 24 de la présente convention, sans qu'elles soient cumulatives, et en tenant compte du temps de travail effectif, le personnel d'exploitation qui exerce son activité sur des écrans de visualisation dispose d'une pause de cinq minutes pour chaque heure de travail effectif. Ces pauses ne sont pas cumulables.

L'entreprise est responsable de la répartition et de l'exécution de ces pauses, en les organisant de manière logique et rationnelle en fonction des besoins du service, sans que ces pauses puissent retarder ou avancer leur début de plus de 15 minutes par rapport au moment où elles respectent les heures fixées pour leur exécution.

Article 58 - Comité mixte sectoriel d'hygiène et de sécurité.

Dans un délai d'un mois à compter de la signature du présent accord, le comité paritaire sectoriel de santé et de sécurité est institué. Il est composé de 4 membres issus des représentants des employeurs et de 4 membres issus des représentants des organisations syndicales signataires de l'accord. Deux conseillers de chacun des deux représentants qui composent ce comité peuvent assister aux réunions de ce comité, avec droit de parole mais sans droit de vote.

Lors de sa constitution, un secrétariat permanent de la Commission est élu, l'adresse à laquelle la Commission peut recevoir des notifications officielles est désignée et son règlement intérieur est approuvé.

Lors de chaque réunion de la Commission, et parmi ses membres ayant voix délibérative, une personne est élue pour animer les débats.

Les membres de ce comité exercent la représentation qu'ils détiennent pour la durée de validité de la présente convention collective, cette représentation étant toutefois prorogée jusqu'à la conclusion d'un accord permettant la signature de la nouvelle convention.

La commission paritaire sectorielle de sécurité et de santé peut, lors de sa constitution, nommer un nombre égal de suppléants qui remplacent les titulaires en cas d'absence, de démission ou de décès, dans les conditions fixées par son règlement intérieur.



Article 59 - Fonctions du comité mixte sectoriel d'hygiène et de sécurité.

Voici ses fonctions spécifiques :

a) Représenter le secteur des centres de contact auprès de la Fondation pour la prévention des risques professionnels, en étant son interlocuteur privilégié et, par conséquent, en promouvant des actions et des projets spécifiques pour le secteur dans tous les domaines relevant de sa compétence.

A cette fin, collaborer avec la Fondation dans le suivi de l'exécution des initiatives approuvées, ainsi que demander à la Fondation d'inclure les particularités et les besoins du secteur des centres de contact dans ses objectifs généraux et dans le plan général à établir.

b) de veiller au respect des dispositions du présent chapitre de la convention et, le cas échéant, de saisir la commission paritaire d'interprétation de toute question découlant de l'application et de l'interprétation des articles relatifs à la sécurité et à la santé des travailleurs, accompagnée, s'il y a lieu, du rapport correspondant.

c) Rendre compte du respect de la réglementation en matière de prévention des risques professionnels, soit de manière générale, soit, le cas échéant, de manière particulière, en le promouvant par les canaux appropriés.

d) Convenir de toute instruction appropriée pour une gestion optimale des ressources allouées à la prévention, à la santé et à la sécurité au travail.

e) demander aux entreprises et aux délégués à la prévention et aux comités de santé et de sécurité les suggestions jugées nécessaires par chacune des parties concernées, afin d'améliorer les plans d'évaluation des risques et leur prévention.

f) réaliser des études et des recherches dans le domaine de la prévention, de la sécurité et de l'hygiène, ainsi qu'organiser des cours et des conférences à ce sujet.

g) publier des rapports, soit de sa propre initiative, soit à la demande d'une partie, sur les questions relevant de sa compétence.

h) approuve son règlement intérieur et les modifications qui doivent y être apportées, que ce soit en raison du développement de la Fondation ou des besoins du Comité lui-même.

i) Produire un rapport annuel sur la situation de la prévention des risques professionnels, de la santé et de la sécurité dans le secteur des centres de contact.

j) en général, tout autre élément nécessaire au développement de ses activités et de ses fonctions.

Article 60 - Surveillance de la santé

Tout le personnel couvert par la présente convention est tenu de se soumettre à des examens médicaux annuels aux frais de l'entreprise. Ces examens ont toujours un caractère volontaire ; à cet effet, les entreprises adressent à leur personnel une lettre indiquant la date à laquelle ces examens doivent être effectués, accompagnée d'un feuillet ou d'une feuille séparée permettant à la personne qui ne souhaite pas s'y soumettre d'informer l'entreprise de sa décision.

Nonobstant ce qui précède, les critères de l'article 22 de la LPRL et de l'article 37 du règlement relatif aux services de prévention s'appliquent dans tous les cas.

Par conséquent, elle sera abordée comme une partie fondamentale de l'activité préventive et ses résultats seront analysés à l'aide de critères épidémiologiques, afin d'étudier la relation possible entre l'exposition aux risques et les dommages à la santé, et de proposer des mesures conséquentes pour améliorer les conditions de travail et l'environnement de travail.

Les mesures de surveillance de la santé doivent comprendre au minimum les éléments suivants



A) Antécédents cliniques et professionnels et examen : analyses de sang et d'urine ; électrocardiogramme en cas de facteurs de risque familiaux et, en général, à partir de 40 ans.

B) Examen spécialisé : examen spécialisé de l'oreille ; examen de la gorge.

C) Application du protocole d'examen médical des utilisateurs d'écrans de visualisation du ministère de la santé, avec évaluation particulière des risques pouvant affecter les travailleuses enceintes ou accouchées et les personnes particulièrement sensibles à certains risques (questionnaire sur la fonction visuelle ; examen ophtalmologique ; questionnaire sur les symptômes musculo-squelettiques ; examen du système musculo-squelettique ; questionnaire sur les caractéristiques de la tâche ; questionnaire sur l'évaluation de la charge mentale).

Article 61 - Évaluation des risques.

Aux fins de l'évaluation obligatoire des risques et du plan de prévention qui en découle, la liste minimale des facteurs de risque à prendre en compte dans cette évaluation par les entreprises du secteur est établie :

A) Facteurs physiques, chimiques et biologiques : température, humidité, courants d'air, aération/ventilation, installation de climatisation ; éclairage, réflexions gênantes ; niveaux de bruit ; présence de radiations ; niveaux de poussières gênantes ou nocives dans l'environnement ; contact avec des produits chimiques (dans le cas de la manipulation de toner) ; infections dues à l'utilisation courante d'écouteurs, de tubes vocaux, de microphones et de téléphones conventionnels.

B) Facteurs de sécurité : chutes au même niveau ou à des niveaux différents ; chutes ou chutes d'objets ; contacts électriques ; incendies ou explosions, évacuation en cas d'urgence, signalisation d'urgence, mesures de sécurité incendie et signalisation des mesures de sécurité incendie.

C) Facteurs ergonomiques : application du guide technique de l'Institut national de sécurité et d'hygiène pour l'évaluation des postes de travail avec écran ; ordre et propreté ; efforts physiques entraînant de la fatigue ; listes et documents informatiques dont la taille des caractères et les espaces entre les lignes sont insuffisants.

D) Facteurs psychosociaux et organisationnels : pauses dans le travail ; temps entre les appels inférieur à 23/35 secondes dans les positions de recomposition automatique ; fatigue et effets négatifs associés aux exigences physiques et mentales de la tâche ; connaissance et clarté des procédures de travail et de leur supervision ; connaissance et clarté des lignes directrices à suivre dans la gestion requise par le client ; horaires de travail et quarts de travail qui interfèrent négativement avec la vie de famille.

Article 62 - Formation et information sur la prévention.

La prévention implique, en priorité, la formation de toutes les personnes impliquées dans cette activité de prévention.

En ce qui concerne l'uniformité appropriée de la formation et de l'information à donner en matière de prévention dans le secteur, tant aux délégués à la prévention qu'aux travailleurs, les entreprises veilleront, indépendamment des différentes personnes ou entités qui les dispensent, à ce que cette formation et cette information soient réalisées, au minimum, conformément au programme suivant :

A) Formation des délégués à la prévention.

Le programme suivra les modules et les heures suivants :

1.- Concepts de base de la santé et de la sécurité au travail. Durée totale : 8 heures.

Sujet :

1.1 - Travail et santé. (1 heure)



1.2.- Les risques professionnels (3 heures)

1.2.1 - Localisation des risques - 1.2.2.2.

1.2.2.- Risques communs.

1.2.3 - Classification des risques.

1.2.4 - Procédures.

1.2.5 - Types et approches préventives.

1.3.- Accidents du travail (3 heures).

1.3.1.- Accidents du travail

1.3.2.- Maladies professionnelles.

1.3.3 - Stress, vieillissement, insatisfaction.

1.4.- Cadre réglementaire (1 heure).

1.4.1 - Définition des concepts selon le LPRL.

1.4.2 - Principes de l'action préventive.

1.4.3 - Obligations de l'entreprise et du travailleur.

1.4.4 - Organismes publics liés à la santé au travail.

1.4.5 - Consultation et participation.

1.4.6 - Responsabilités et sanctions.

1.4.7 - Autres règles.

2.- Les risques et leur prévention (Durée totale 11 heures).

Sujet :

2.1.- Risques liés aux conditions de sécurité (1,5 heure)

2.1.1.- Lieux de travail.

2.1.2.- Risques électriques

2.1.3.- Risque d'incendie.

2.2.- Risques liés aux conditions environnementales (1,5 heure)

2.2.1.- Polluants physiques : bruit, vibrations, éclairage, températures, radiations.

2.3.- Risques spécifiques (4 heures)

2.3.1.- Risques liés au travail sur écran.

2.3.2.- Risques liés au reste des conditions du lieu de travail.

2.4.- Risques liés aux aspects psychosociaux et organisationnels (3 heures).

2.5.- Risques liés au fonctionnement de la gestion préventive elle-même (1 heure).

3.- Éléments de base de la gestion de la prévention (Durée totale 13 heures)

Sujet :

3.1.- Organisation du travail préventif (9 heures)

3.1.1.- Identification des risques.



- 3.1.2.- Évaluation des risques.
- 3.1.3 - Mise en œuvre de mesures préventives.
- 3.1.4 - Système de surveillance.
- 3.2.- Encourager la participation (2 heures).
- 3.2.1.- Formation à la prévention.
- 3.2.2.- Information du travailleur.
- 3.3 - Documentation et organismes de prévention (2 heures).
- 4.- Le contrôle de la santé des travailleurs (Durée totale 2 heures).
- Sujet :
- 4.1.- Surveillance de la santé (2 heures).
- 5.- Systèmes de prévention des risques élémentaires :
Mesures préventives spéciales (durée totale de 4 heures).
- Sujet :
- 5.1.- Signalisation (1 heure)
- 5.2.- Équipements de protection individuelle (1 heure)
- 5.3.- Plan d'urgence et d'évacuation (2 heures).
- 6.- Premiers secours (durée totale 2 heures).
- B) Formation et information du personnel.

La formation et l'information du personnel seront assurées au moyen d'une brochure, unique pour l'ensemble du secteur, qui, avec un caractère pratique, à la fois formatif et informatif, sera remise à toutes les personnes au moment de leur recrutement.

Ce dépliant, dont le modèle standardisé sera approuvé par la Commission paritaire sectorielle de la santé, sera complété dans chaque entreprise par les points spécifiques de l'entreprise, fondamentalement pour tout ce qui concerne les instructions d'action en cas d'évacuation, et conformément aux dispositions du plan d'urgence et d'évacuation dans chaque cas.

CHAPITRE XIII - L'ÉGALITÉ DES CHANCES ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Article 63 - Principe de l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes

Les parties concernées par le présent accord, et dans le cadre de son application, s'engagent à promouvoir le principe de l'égalité des chances et de la non-discrimination pour des raisons de sexe, d'état civil, d'âge, de race, de nationalité, de statut social, d'idées religieuses ou politiques, d'appartenance ou non à un syndicat, ainsi que pour des raisons linguistiques, au sein de l'État espagnol. Les personnes ne peuvent pas non plus faire l'objet d'une discrimination en raison d'un handicap mental ou sensoriel, à condition qu'elles soient aptes à effectuer le travail ou l'emploi en question.

Cet engagement implique également la suppression des obstacles susceptibles d'affecter le non-



respect de l'égalité des conditions entre les femmes et les hommes, ainsi que la mise en œuvre de mesures d'action positive ou d'autres mesures nécessaires pour corriger d'éventuelles situations de discrimination.

Les parties concernées par le présent accord, et dans le cadre de son application, s'engagent à promouvoir le principe de l'égalité des chances et de la non-discrimination pour des raisons de sexe, d'état civil, d'âge, de race, de nationalité, de statut social, d'idées religieuses ou politiques, d'appartenance ou non à un syndicat, ainsi que pour des raisons linguistiques, au sein de l'État espagnol. Les personnes ne peuvent pas non plus faire l'objet d'une discrimination en raison d'un handicap mental ou sensoriel, à condition qu'elles soient aptes à effectuer le travail ou l'emploi en question.

Cet engagement implique également la suppression des obstacles susceptibles d'affecter le non-respect de l'égalité des conditions entre les femmes et les hommes, ainsi que la mise en œuvre de mesures d'action positive ou d'autres mesures nécessaires pour corriger d'éventuelles situations de discrimination.

Les dispositions du présent chapitre, dans leur application, sont adaptées aux dispositions de la législation en vigueur à tout moment.

Article 64 - Garantie de l'égalité des chances et plans d'égalité.

1. Les relations de travail dans les entreprises sont régies par les principes d'égalité et de non-discrimination, notamment fondée sur le sexe. Les entreprises s'efforcent de réaliser l'égalité des chances dans toutes leurs politiques, en particulier l'égalité entre les hommes et les femmes, en adoptant des mesures visant à éviter toute forme de discrimination entre les hommes et les femmes sur le lieu de travail.

2. Les entreprises de plus de cinquante salariés doivent élaborer et appliquer un plan d'égalité dont le champ d'application et le contenu sont ceux visés par la loi organique 3/2007, pour une égalité effective entre les femmes et les hommes. Ce plan doit faire l'objet d'une négociation avec les représentants légaux des travailleurs, selon les modalités prévues par la législation du travail.

Les obligations établies aux articles 45 et 46 de la loi organique 3/2007, du 22 mars, doivent être entendues comme se rapportant à chaque entreprise, sans préjudice des particularités qui peuvent être établies dans les plans eux-mêmes en ce qui concerne certains centres de travail, conformément aux dispositions de l'article 46.3 de la loi organique susmentionnée.

3. Les entreprises qui composent un groupe d'entreprises peuvent élaborer un plan unique pour tout ou partie des entreprises du groupe, négocié selon les règles prévues à l'article 87 du Statut des travailleurs pour ce type d'accord, si les organisations habilitées en conviennent. Cette possibilité n'affecte pas l'obligation, le cas échéant, pour les entreprises non incluses dans le plan de groupe d'avoir leur propre plan d'égalité.

4. Les plans d'égalité, y compris les diagnostics préalables, font l'objet d'une négociation avec les représentants légaux des travailleurs conformément au présent article. À cet effet, un comité de négociation sera créé, auquel participeront de manière paritaire les représentants de l'entreprise et ceux des travailleurs, et dont la composition sera régie par les critères établis à l'article 5 du décret royal 901/2020, du 13 octobre, qui réglemente les plans d'égalité et leur enregistrement et modifie le décret royal 713/2010, du 28 mai, relatif à l'enregistrement et au dépôt des conventions collectives et des accords collectifs de travail. Le contenu minimum des plans d'égalité, leur diagnostic et l'audit des rémunérations seront conformes aux dispositions de la législation en vigueur à tout moment.

5. Conformément à l'article 11.1, quatrième alinéa, de la loi 14/1994, du 1er juin 1994, qui régit les agences de travail temporaire, les mesures contenues dans le plan d'égalité de l'entreprise utilisatrice sont applicables aux travailleurs intérimaires pendant les périodes de prestation de services.



Article 65 - Registre des rémunérations.

1. Afin de donner effet au droit à l'égalité de traitement et à la non-discrimination entre les femmes et les hommes en matière de rémunération, les entreprises devraient tenir un registre des rémunérations de l'ensemble de leur personnel, y compris les cadres et les cadres supérieurs. L'objectif de ce registre est de garantir la transparence dans la fixation des rémunérations, de manière précise et actualisée, et un accès adéquat aux informations sur les rémunérations des entreprises, quelle que soit leur taille, grâce à la production documentée de données moyennées et désagrégées.

2. Le registre des rémunérations comprend les valeurs moyennes des salaires, des compléments de salaire et des paiements non salariaux du personnel, ventilés par sexe et répartis conformément aux dispositions de l'article 28.2 du statut des travailleurs et de l'article 5 du décret royal 902/2020 du 13 octobre relatif à l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article 66 - Audit des rémunérations.

1. Les entreprises qui sont tenues d'avoir un plan d'égalité doivent réaliser un audit salarial comprenant une évaluation des emplois afin d'identifier les emplois de valeur égale et de détecter d'éventuelles différences de rémunération entre eux qui pourraient être dues à une discrimination fondée sur le sexe.

2. L'évaluation des emplois a pour objet d'estimer globalement l'ensemble des facteurs présents ou susceptibles d'être présents dans un emploi, en tenant compte de leur incidence et en permettant d'attribuer une note ou une valeur numérique à l'emploi. Les éléments d'appréciation doivent être considérés objectivement et doivent être nécessairement et strictement liés à l'évolution de l'activité de travail.

L'évaluation doit porter sur chacune des tâches et fonctions de chaque emploi dans l'entreprise, donner confiance dans sa réalisation et être adaptée au secteur d'activité, au type d'organisation de l'entreprise et à d'autres caractéristiques qui peuvent être significatives à ces fins, indépendamment, en tout état de cause, du type de contrat de travail en vertu duquel les emplois sont à pourvoir.

3. L'audit de rémunération comprend un plan d'action pour la correction des inégalités salariales détectées, avec la détermination des objectifs, des actions spécifiques, du calendrier et de la ou des personnes responsables de leur mise en œuvre et de leur suivi. Le plan d'action contient un système de suivi et de mise en œuvre des améliorations sur la base des résultats obtenus.

Article 67 - Comité mixte sectoriel sur l'égalité entre les femmes et les hommes.

1. Pour l'application correcte de l'accord en ce qui concerne les contenus et les principes indiqués dans ce chapitre, il est convenu de créer une Commission composée des organisations patronales et syndicales signataires, pour l'étude de l'égalité des chances dans le secteur qui s'occupe des politiques actives visant à éliminer toute discrimination ou violation du principe de l'égalité des chances qui pourrait être détectée pour des raisons de sexe ou de genre.

2. Les compétences de la Commission comprennent

- La médiation ou, le cas échéant, l'arbitrage dans les cas où les parties demandent volontairement et conjointement son intervention pour résoudre leurs différends directement liés à la réglementation des questions d'égalité établies dans le présent accord.

- Analyser, sur une base consultative et non contraignante, que la définition des groupes professionnels définis dans le présent accord est conforme aux critères et systèmes qui garantissent l'absence de discrimination directe et indirecte entre les femmes et les hommes et l'application correcte du principe de l'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale.

3. Le comité pour l'égalité entre les femmes et les hommes se réunit au moins deux fois par an.



4. Il est composé de manière paritaire entre la représentation syndicale et la représentation patronale et comprend les syndicats signataires du présent accord.

5. Pour le bon exercice des fonctions de la Commission sectorielle pour l'égalité entre les femmes et les hommes, telles que l'analyse et l'étude de la situation des plans d'égalité dans les entreprises du secteur, pendant la durée de l'accord, les organisations syndicales signataires de l'accord disposeront d'un crédit de temps rémunéré complémentaire équivalent à la journée de travail complète d'une personne pour chacune des organisations syndicales. L'attribution de ce crédit et la désignation de ses membres au sein de la commission susmentionnée relèvent à tout moment de la responsabilité des organisations syndicales signataires.

Article 68 - Garanties pour l'exercice coresponsable de la maternité et de la paternité.

1. la suspension du contrat pour cause d'accouchement.

L'accouchement, qui comprend la naissance et la garde d'un enfant de moins de 12 mois, suspend le contrat de travail de la mère biologique pendant 16 semaines, dont les six semaines ininterrompues qui suivent immédiatement l'accouchement sont obligatoires et doivent être prises à temps plein pour assurer la protection de la santé de la mère.

La naissance suspend le contrat de travail du parent qui n'est pas la mère biologique pendant 16 semaines, dont les six semaines ininterrompues suivant immédiatement la naissance sont obligatoires, à prendre à temps plein, afin de remplir les obligations de soins prévues à l'article 68 du code civil.

En cas de naissance prématurée et dans les cas où, pour toute autre raison, le nouveau-né doit rester hospitalisé après la naissance, la période de suspension peut être calculée, à la demande de la mère biologique ou de l'autre parent, à partir de la date de sortie de l'hôpital. Les six semaines qui suivent la naissance, pendant lesquelles le contrat de la mère biologique est obligatoirement suspendu, sont exclues de ce calcul. Dans les cas de naissance prématurée avec insuffisance pondérale et dans les autres cas où le nouveau-né nécessite, en raison d'un état clinique, une hospitalisation après la naissance, pour une période supérieure à sept jours, la période de suspension sera prolongée d'autant de jours que le nouveau-né est hospitalisé, avec un maximum de treize semaines supplémentaires, et dans les conditions qui seront développées dans le règlement.

En cas de décès de l'enfant, la période de suspension n'est pas réduite, sauf si, à l'issue des six semaines de congé obligatoire, la reprise du travail est demandée. La suspension du contrat de chacun des parents pour la garde de l'enfant, une fois écoulées les six premières semaines suivant immédiatement la naissance, peut être répartie, au choix, en périodes hebdomadaires à prendre sous forme accumulée ou interrompue et être exercée à partir de la fin de la suspension obligatoire suivant la naissance jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de douze mois. Toutefois, la mère biologique peut l'exercer jusqu'à quatre semaines avant la date prévisible de la naissance.

L'employeur doit être informé au moins 15 jours à l'avance de chaque période hebdomadaire ou, le cas échéant, du cumul de ces périodes.

Ce droit est un droit individuel du travailleur et ne peut être transféré à l'autre parent.

La suspension du contrat de travail, après les six premières semaines suivant immédiatement l'accouchement, peut être prise à temps plein ou à temps partiel, après accord entre l'entreprise et la travailleuse, et conformément à la réglementation. Le travailleur doit informer l'entreprise de l'exercice de ce droit au moins quinze jours à l'avance. Lorsque les deux parents exerçant ce droit travaillent dans la même entreprise, la direction de l'entreprise peut en limiter l'exercice simultané pour des raisons fondées et objectives, dûment justifiées par écrit.

Aux fins du présent paragraphe, le terme "mère biologique" comprend également les personnes transgenres enceintes.



2. la suspension du contrat pour cause d'adoption, de placement en famille d'accueil et d'adoption.

En cas d'adoption, de tutelle en vue d'adoption et d'accueil familial, la suspension est de seize semaines pour chaque adoptant, tuteur ou accueillant familial.

Six semaines doivent être prises à temps plein, de manière obligatoire et ininterrompue, immédiatement après la décision judiciaire constatant l'adoption ou la décision administrative de tutelle en vue d'une adoption ou d'un placement en famille d'accueil.

Les dix semaines restantes peuvent être prises par périodes hebdomadaires, cumulées ou interrompues, dans les douze mois suivant la décision judiciaire constatant l'adoption ou la décision administrative de tutelle aux fins d'adoption ou d'accueil.

En aucun cas, un même enfant ne peut donner droit à plusieurs périodes de suspension pour un même travailleur.

L'employeur doit être informé au moins 15 jours à l'avance de chaque période hebdomadaire ou, le cas échéant, du cumul de ces périodes.

La suspension de ces dix semaines peut être exercée à temps plein ou à temps partiel, sous réserve d'un accord entre l'entreprise et le travailleur concerné, dans des conditions à déterminer par voie réglementaire.

En cas d'adoption internationale, lorsqu'il est nécessaire que les parents se rendent dans le pays d'origine de l'enfant adopté, la période de suspension prévue pour chaque cas dans la présente section peut commencer jusqu'à quatre semaines avant la décision établissant l'adoption.

Ce droit est un droit individuel du travailleur et ne peut être transféré à l'autre adoptant, au tuteur aux fins d'adoption ou à l'accueillant familial.

Le salarié doit avertir l'entreprise de l'exercice de ce droit au moins quinze jours à l'avance.

Lorsque les deux adoptants, tuteurs ou parents nourriciers exerçant ce droit travaillent pour la même entreprise, celle-ci peut limiter l'exercice simultané du congé volontaire de dix semaines pour des raisons fondées et objectives, dûment justifiées par écrit.

3. le handicap du fils ou de la fille.

En cas de handicap de l'enfant à la naissance, à l'adoption, au placement familial ou à l'adoption, la suspension du contrat visée aux paragraphes 1 et 2 a une durée supplémentaire de deux semaines, une pour chacun des parents. La même prolongation s'applique en cas de naissance, d'adoption, de placement familial ou d'accueil multiple pour chaque enfant autre que le premier.

L'agent bénéficie de toute amélioration des conditions de travail à laquelle il aurait eu droit pendant la suspension de son contrat dans les cas visés au présent article.

Article 69 - Mesures de protection pour les victimes de la violence fondée sur le sexe

1. La travailleuse victime de la violence de genre qui est obligée d'abandonner son poste de travail dans la localité où elle a prêté ses services, afin de rendre effective sa protection ou son droit à l'assistance sociale intégrale, aura le droit préférentiel d'occuper un autre poste de travail, du même groupe ou d'un niveau équivalent, que l'entreprise aura laissé vacant dans n'importe quel autre de ses centres de travail. Dans ce cas, l'entreprise est tenue d'informer les travailleurs des postes vacants à ce moment-là ou de ceux qui pourraient se présenter à l'avenir.

Le transfert ou le changement de lieu de travail a une durée initiale de six mois, au cours de laquelle l'employeur est tenu de réserver l'emploi précédemment occupé par les travailleurs.

À l'issue de cette période, l'employé peut choisir de reprendre son ancien emploi ou de continuer à



exercer son nouvel emploi. Dans ce dernier cas, l'obligation de réserve susmentionnée devient caduque.

2. Les absences dues à des violences physiques ou psychologiques résultant de violences fondées sur le genre, attestées par les services d'aide sociale ou de santé, ne sont pas comptabilisées comme des absences pour cause d'assiduité ou de ponctualité.

3. Les travailleuses victimes de la violence de genre ont droit, pour rendre effective leur protection ou leur droit à une assistance sociale intégrale, à une réduction de la journée de travail avec une réduction proportionnelle du salaire ou à une réorganisation du temps de travail, par l'adaptation de l'horaire, l'application d'horaires flexibles ou d'autres formes d'aménagement du temps de travail utilisées dans l'entreprise.

4. Ils ont également le droit d'effectuer leur travail en tout ou en partie à distance ou de cesser de le faire si tel est le système établi, à condition que, dans les deux cas, ce mode de prestation de services soit compatible avec le poste et les fonctions exercés par la personne, ainsi qu'avec le service requis par le client principal.

5. Le contrat de travail peut être suspendu sur décision de la travailleuse qui est contrainte de quitter son emploi parce qu'elle est victime de violence à caractère sexiste.

Dans ce cas, la période de suspension a une durée initiale qui ne peut excéder six mois, sauf s'il ressort de la procédure de protection judiciaire que l'effectivité du droit à la protection de la victime exige la continuité de la suspension. Dans ce cas, le juge peut prolonger la suspension par périodes de trois mois, avec un maximum de dix-huit mois.

CHAPITRE XIV - PRESTATIONS SOCIALES.

Article 70 - Indemnités en cas d'incapacité temporaire.

1) Les améliorations convenues dans les engagements ou celles qui sont habituellement appliquées dans les entreprises doivent en tout état de cause être respectées.

2. incapacité temporaire en cas d'accident du travail : les entreprises complètent jusqu'à 100 % du salaire de l'accord salarial, dès le premier jour.

3. Incapacité temporaire en cas de maladie :

a) - Du 1er au 3e jour, 70 % de l'accord salarial, avec un maximum de 9 jours par an, et avec un congé médical.

b) - Du 4 au 20, 75% du salaire conventionnel et avec congé médical.

c) - À partir du 21e jour : 100 % du salaire de l'accord salarial, pour une durée maximale d'un an, et avec un congé de maladie.

En cas d'hospitalisation, quels que soient le jour et la durée de l'hospitalisation, le salaire est complété à 100 % du salaire normal dès le premier jour d'arrêt de travail pour cause d'IT.

4. Le salaire comprend les éléments suivants : le salaire de base, les indemnités spéciales, le pécule pour les jours fériés normaux, les jours fériés spéciaux, les dimanches, la prime de nuit et la prime de langue.

5. La présentation des congés de maladie et leur validation s'effectuent selon la procédure prévue par le règlement de la sécurité sociale. Le personnel doit accepter, moyennant un préavis, d'être examiné par le médecin de la mutualité, afin que celui-ci puisse faire rapport sur l'impossibilité de



fournir le service, et la divergence éventuelle est soumise au contrôle médical de la sécurité sociale.

CHAPITRE XV - DÉLITS ET SANCTIONS.

Article 71 - Principes généraux.

1. Le présent règlement disciplinaire a pour objet de maintenir la discipline du travail, aspect fondamental pour la coexistence normale, l'organisation technique et l'organisation de l'entreprise, ainsi que pour la garantie et la défense des droits et intérêts légitimes des travailleurs et des entreprises.
2. Les fautes, à condition qu'elles constituent une violation du contrat par la personne embauchée, peuvent être sanctionnées par la direction de la société conformément à la gradation établie dans le présent chapitre.
3. Toute faute est classée comme mineure, grave ou très grave.
4. La faute, quelle que soit sa qualification, doit faire l'objet d'une communication écrite et motivée de la part de l'entreprise à la personne concernée.
5. L'imposition de sanctions pour des fautes graves ou très graves est notifiée aux représentants légaux des travailleurs.

Article 72 - Infractions mineures.

Il s'agit d'infractions mineures :

1. plus de trois absences au travail pendant trente jours sans motif valable.
2. Absence au travail d'un jour au cours d'une période d'un mois sans motif valable. Elle est grave si, du fait de l'absence, un préjudice sérieux est causé à l'entreprise.
3. quitter le poste de travail sans motif valable ou quitter le service pendant une courte période au cours de la journée de travail. Si, à la suite du même abandon, un dommage grave est causé à l'entreprise, aux collègues, aux clients ou au personnel, ou est à l'origine d'un accident, la faute peut être considérée comme grave ou très grave.
4. le défaut de notification préalable d'une absence au travail pour un motif justifié et le défaut de justification, dans les vingt-quatre heures, du motif de l'absence, à moins qu'il ne soit prouvé qu'il est impossible de le faire.
5. la négligence et les distractions qui affectent l'exécution du travail ou l'entretien et la conservation des machines, des équipements, des outils, des installations propres ou de celles des clients. Lorsque le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne des conséquences graves dans l'exécution du service, la faute peut être considérée comme grave ou très grave.
6. le non-respect des ordres de service, ainsi que la désobéissance aux commandants, le tout pour des questions mineures.
7. le manque de respect et de considération pour des questions mineures à l'égard du personnel subordonné, des collègues, des gestionnaires, du personnel et du public, ainsi que le fait de se disputer avec eux pendant la journée de travail et d'utiliser des mots insultants ou indécents à leur égard.
8. manque occasionnel de propreté et de soins personnels.
9. le fait de ne pas informer l'entreprise des changements de résidence et de domicile et d'autres



circonstances ayant une incidence sur l'activité professionnelle.

10. le manque de correction et de diligence à l'égard du public, à condition qu'il n'y ait pas de plainte justifiée de la part du client, auquel cas il peut être qualifié de grave ou de très grave.

Article 73 - Faute grave.

Il s'agit de fautes graves :

1. commettre plus de deux infractions mineures au cours d'un trimestre, à l'exception de la ponctualité, même si elles sont de nature différente, à condition qu'une sanction écrite ait été communiquée.

2. plus de quatre absences au travail sur une période de trente jours. Lorsqu'un collègue doit être relevé, un seul manquement à la ponctualité suffit pour qu'il soit considéré comme grave, à condition qu'il n'y ait pas de motif justifié.

3. absence au travail pendant deux jours au cours d'une période d'un mois sans motif valable. Ce motif est très grave si, du fait de l'absence, un préjudice sérieux est causé à l'entreprise.

4. la désobéissance grave à l'égard des supérieurs dans les affaires liées au travail et les réponses discourtoises à l'égard des collègues, des collaborateurs, des dirigeants ou du public. S'il s'agit d'un manquement manifeste à la discipline ou d'un dommage notoire pour l'entreprise, les collègues ou le public, il s'agit d'une faute très grave.

5. l'usurpation de l'identité d'un collègue lors de l'inscription ou de la sortie, sanctionnant à la fois la personne qui s'est inscrite et celle qui a usurpé l'identité.

6. réduction volontaire de l'activité habituelle et négligence dans le travail qui affecte le bon fonctionnement du service.

7. simuler une maladie ou un accident et ne pas présenter le rapport officiel de congé de maladie dans les soixante-douze heures suivant son établissement, sauf s'il est prouvé qu'il est impossible de le faire.

8. l'utilisation du temps, des matériaux, des outils et des machines dans des domaines sans rapport avec le travail ou à des fins d'enrichissement personnel.

9. faire disparaître ce qui est utile, à la fois pour l'entreprise et pour ses clients.

10. provoquer des accidents en raison d'une faute intentionnelle, d'une négligence ou d'une imprudence inexcusable.

11. tenir les registres, la documentation, les cahiers ou tout type de notes officielles et écrites que la réglementation exige, sans les formalités requises et en commettant des fautes qui, en raison de leur gravité ou de leur importance, méritent une action corrective spéciale ; et si elles sont particulièrement pertinentes, elles seront considérées comme très graves.

Article 74 - Infractions très graves.

Il s'agit d'infractions très graves :

1. la récidive dans la commission d'une faute grave dans une période de six mois, même si elle est de nature différente, à condition qu'une sanction ait été prononcée.

2. plus de douze absences injustifiées au travail au cours d'une période de six mois ou trente au cours d'une année, même si elles ont fait l'objet d'une sanction indépendante.

3. trois absences injustifiées ou plus au cours d'une période d'un mois, plus de six au cours d'une période de six mois ou trente au cours d'une année, même si elles ont été sanctionnées de manière indépendante.



4. les fausses déclarations, la déloyauté, la fraude, l'abus de confiance, le vol, que ce soit à l'égard de collègues, de l'entreprise ou de tiers liés au service, pendant ou en dehors de l'exercice de leurs fonctions.

5. Disparaître, rendre inutilisable, endommager des machines, des systèmes, des installations, des bâtiments, des biens, des documents, etc., tant dans l'entreprise que chez ses clients, ainsi que causer des accidents par intention délibérée, négligence ou imprudence inexcusable.

6. l'exécution de travaux pour son propre compte ou pour le compte d'autrui alors qu'il se trouve en situation d'incapacité temporaire de travail, ainsi que les manipulations ou les mensonges visant à prolonger cette situation.

7. manque de propreté continu et habituel de nature à susciter des plaintes justifiées de la part de responsables, de collègues ou de tiers.

8. l'ivresse ou toute forme d'intoxication médicamenteuse se manifestant au cours de la journée de travail et ayant un impact sur le travail.

Le licenciement n'est sanctionné que lorsque l'ivresse est habituelle, et l'on entend par ivresse habituelle le fait qu'il y ait eu auparavant deux avertissements écrits pour la même cause.

9. la violation du secret de la correspondance ou de tout type de documents de l'entreprise ou des personnes dans les locaux ou installations desquelles les services sont fournis, et le fait de ne pas garder la discrétion ou le secret naturel des affaires et des services dont, en raison de la mission de leur contenu, ils doivent être informés, ainsi que l'utilisation abusive des informations contenues dans les bases de données, en violation des dispositions de la loi sur la protection des données en vigueur.

10. les mauvais traitements en paroles ou en actes, le manque grave de respect et de considération à l'égard de leurs supérieurs, de leurs collègues, de leurs compagnons, du personnel dont ils ont la charge ou de leurs proches, ainsi qu'à l'égard des clients et des personnes dans les locaux ou installations où ils exercent leur activité et de leur personnel, le cas échéant.

11. l'abandon du travail à des postes de responsabilité après l'entrée en fonction et l'inhibition ou la passivité dans l'accomplissement de ce travail.

12. baisse volontaire et continue des performances.

13. les actes de harcèlement sexuel ou de harcèlement fondé sur le sexe, notamment ceux qui sont dirigés contre des subordonnés, l'abus d'une position privilégiée étant considéré comme particulièrement grave.

À ces fins, on entend par harcèlement sexuel ou harcèlement fondé sur le sexe tout comportement au sein de l'entreprise, de nature sexuelle ou exercé sur la base du sexe d'une personne, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, notamment lorsqu'il crée un environnement intimidant, dégradant ou offensant.

14. Abus de pouvoir.

15. la concurrence déloyale en exerçant pour son propre compte la même activité que l'entreprise, pendant ou en dehors des heures de travail, ou en se livrant à des occupations privées qui sont en conflit ouvert avec le service.

16. exiger ou demander une rémunération ou une récompense à des tiers pour leurs services, sous quelque forme et sous quelque prétexte que ce soit.

17. l'imprudance dans l'exercice de ses fonctions, si elle entraîne un risque d'accident pour lui-même ou pour ses collègues ou le personnel et le public, ou un risque d'endommagement des installations.



Article 75 - Sanctions.

1) Pour les infractions mineures :

- a) Avertissement verbal.
- b) Avertissement écrit.
- c) suspension de l'emploi et du salaire pour une durée maximale de deux jours.

2. En cas de faute grave :

- a) Suspension d'emploi et de salaire de un à dix jours.
- b) Interdiction de promotion pour une durée d'un an.

3. En cas de faute très grave :

- a) Suspension de l'emploi et du salaire de 11 jours à 3 mois.
- b) Perte temporaire ou définitive du niveau professionnel.
- c) Licenciement.

Pour l'application des sanctions susmentionnées, les dispositions de la législation en vigueur s'appliquent et les représentants légaux des employés, s'il y en a, sont informés des sanctions pour faute grave ou très grave.

Les fautes sont prescrites après 10 jours lorsqu'elles sont qualifiées de légères, après 20 jours lorsqu'elles sont qualifiées de graves et après 60 jours lorsqu'elles sont très graves, en tenant compte de la date à laquelle l'entreprise a eu connaissance des faits et, en tout état de cause, six mois après qu'ils ont été commis.

Toutes les infractions sont enregistrées dans le dossier personnel de la personne qui les a commises, les infractions mineures étant annulées au bout de deux mois, les infractions graves au bout de quatre mois et les infractions très graves au bout d'un an.

CHAPITRE XVI - FORMATION PROFESSIONNELLE

Article 76 - Principes généraux.

Conformément aux dispositions de l'article 23 du statut des travailleurs et afin de faciliter la formation du personnel travaillant dans ce secteur, les travailleurs ont le droit d'acquérir des qualifications académiques ou professionnelles officiellement reconnues et de participer à des cours de perfectionnement organisés par l'entreprise elle-même ou par d'autres organismes.

Article 77 - Objectifs

La formation professionnelle s'efforcera de répondre, entre autres, aux objectifs suivants :

- A) Adaptation à l'emploi et à ses modifications.
- B) Spécialisation au sein du travail lui-même.
- C) Reconversion professionnelle.
- D) L'élargissement des connaissances des travailleurs applicables aux activités du secteur.

Article 78 - Formation au niveau sectoriel.

Les parties signataires du présent accord acceptent l'intégralité du contenu de l'accord sur la



formation professionnelle pour l'emploi (AFPE) en vigueur, qui développera ses effets dans le champ d'application fonctionnel du présent accord.

À cet effet, il est institué, dans le mois suivant la publication du présent accord, une commission paritaire qui fonctionnera pendant la durée de l'accord, de son extension et de la période d'ultra-activité comme une commission de formation sectorielle, et qui sera composée de quatre représentants des organisations syndicales signataires du présent accord, et de quatre représentants des entreprises.

Le fonctionnement de cette Commission est assuré de la manière convenue par les mêmes, et deux personnes de chacune des deux représentations peuvent également en faire partie en tant que conseillers, avec voix mais sans vote.

Le comité sectoriel de formation est habilité à prendre toute initiative nécessaire à la mise en œuvre du présent accord.

Article 79 - Information.

Les entreprises informent au préalable les représentants légaux des travailleurs de leur plan annuel de formation, qui peuvent émettre des rapports à ce sujet, lesquels n'ont en aucun cas un caractère contraignant.

Une commission paritaire de formation est créée au sein de l'entreprise pour améliorer et développer les processus d'information et de participation aux plans de formation. La commission est composée d'un représentant de l'entreprise et d'un représentant de la partie syndicale.

Il est également chargé de contrôler, de minimiser les incidents et de veiller à la qualité de la formation dispensée. Ce comité dispose de son propre règlement de fonctionnement.

Article 80 - Périodes de préformation et de formation continue.

La période de formation préalable à l'emploi est considérée comme achevée lorsque la personne participe à des appels effectifs.

Lorsque les travailleurs sont tenus de participer à des cours de formation obligatoires, les entreprises rémunèrent les heures passées au taux horaire applicable à leur niveau de salaire.

CHAPITRE XVII - DROITS SYNDICAUX.

Article 81 - Représentants légaux des travailleurs.

Aux fins de la présente convention, les références à la représentation légale des travailleurs comprennent à la fois la représentation unitaire et la représentation syndicale.

Article 82 - Droit à l'information.

Les entreprises mettent à la disposition de la représentation unitaire des travailleurs et de chacune des sections syndicales légalement constituées un tableau d'affichage dans chaque centre de travail, - plateformes externes ou internes-, qui leur permet d'afficher dans un endroit approprié, facilement visible et accessible, la propagande et les communiqués syndicaux et professionnels. Il est interdit d'afficher les annonces et la propagande susmentionnées en dehors de ces panneaux d'affichage.

Article 83 - Heures de représentation légale des travailleurs.

Les heures de congé rémunéré prévues par le statut des travailleurs pour la représentation légale des travailleurs peuvent être accumulées mensuellement en un ou plusieurs membres, avec le consentement des intéressés.



Ce cumul doit se faire par mois et les heures non utilisées ne peuvent être reportées sur d'autres mois, ni par groupe de postes, ni individuellement, sauf dans les entreprises où, en raison du nombre de travailleurs, il n'y a qu'un seul représentant, auquel cas il peut cumuler ses heures tous les deux mois.

De même, le poste et le crédit, de nature unitaire et syndicale, peuvent être cumulés par la même personne.

À cette fin, la cession des heures accumulées doit être soumise par écrit à l'entreprise, avant leur utilisation, et dûment signée par le cédant et acceptée par le cessionnaire. La cession peut être effectuée entre les représentants légaux des travailleurs, tant unitaires que syndicaux, indistinctement.

Article 84 - Procédure électorale. L'élection.

Conformément aux dispositions de l'article 69.2 du Statut des travailleurs, et compte tenu de la mobilité du personnel dans le secteur, le personnel ayant atteint l'âge de 18 ans et ayant travaillé dans l'entreprise pendant au moins trois mois peut être éligible.

Compte tenu des caractéristiques particulières des services fournis dans les entreprises de centres de contact, le champ d'application des élections des délégués du personnel et des membres du comité d'entreprise est provincial. Par conséquent, un comité d'entreprise est mis en place dans les entreprises qui emploient au moins cinquante travailleurs dans ce domaine. Si ce nombre n'est pas atteint, le nombre correspondant de délégués du personnel sera élu.

Article 85 - Représentation dans les entreprises conjointes temporaires.

Lorsque, dans les entreprises mixtes temporaires, il n'y a pas de représentation légale des travailleurs, conformément aux dispositions du titre II, chapitre I, du statut des travailleurs, les syndicats les plus représentatifs ont le droit de désigner un délégué syndical dans les entreprises mixtes temporaires de plus de 100 travailleurs, quel que soit le type de contrat.

Les délégués syndicaux désignés conformément aux dispositions de l'alinéa précédent disposent des droits, pouvoirs et compétences régis par l'article 10 de la LOLS, sauf en matière de crédit d'heures dont la limite est fixée à quinze heures par mois.

Article 86 - Information sur les processus de sélection du personnel.

Les entreprises sont tenues d'informer la représentation légale des travailleurs de l'entreprise des critères à suivre dans les processus de sélection du personnel, ainsi que du lancement de la campagne pour ce processus et du nombre de personnes, si possible, à recruter.

Si les critères fixés par l'entreprise ne varient pas d'un processus à l'autre, il n'est pas nécessaire de les rappeler.

Article 87 - Préférence pour la représentation des travailleurs.

Les représentants légaux des travailleurs ont la priorité sur le reste du personnel, et dans le cadre de leurs fonctions, en cas de résiliation anticipée du contrat de travail due à une diminution du volume de travail, comme le prévoit le présent accord.

CHAPITRE XVIII - COMITÉ MIXTE D'INTERPRÉTATION

Article 88 - Composition et fonctions.

Conformément aux dispositions de l'article 91 du statut des travailleurs, il est institué une commission mixte paritaire pour l'interprétation et le suivi de l'accord.



La Commission a son siège à Madrid.

Le comité est composé, sur une base paritaire, de cinq représentants de chaque partie, des syndicats et des entreprises signataires de l'accord. Selon les mêmes critères, il y a quatre suppléants pour chaque représentation. La Commission peut demander des services consultatifs occasionnels ou permanents sur toute question relevant de sa compétence, par l'intermédiaire de personnes librement désignées par les parties, qui ont le droit de s'exprimer mais pas de voter.

Chaque année, le Comité élit parmi ses membres, avec voix délibérative, une présidence et un secrétariat. La présidence et le secrétariat sont assurés alternativement par les représentants des syndicats et des employeurs, les deux fonctions ne pouvant être exercées simultanément par le même représentant.

Les résolutions de la Commission requièrent en tout état de cause le vote favorable de la majorité de chacune des deux représentations.

Il s'agit de fonctions spécifiques de la Commission :

a) Surveillance et interprétation du présent accord et contrôle de l'application et du développement de ladite réglementation, en élaborant, conformément aux dispositions de l'article 91 du Statut des travailleurs.

b) Médiation en cas de désaccord après la fin de la période de consultation dans les procédures de modification substantielle des conditions de travail (article 41 du Statut des travailleurs), de flexibilité interne, de licenciement collectif ou toute autre procédure que les parties décident volontairement de soumettre à ce Comité.

c) Information préalable en cas de non-application de l'accord, avec possibilité de médiation entre les parties, si l'une d'entre elles le demande.

d) Assurer la médiation dans les conflits qui lui sont soumis volontairement et conjointement par les parties concernées et qui portent sur l'application ou l'interprétation des réglementations sectorielles susmentionnées.

e) Connaître, avant les procédures administratives et judiciaires, des litiges collectifs qui peuvent être portés par les personnes habilitées à le faire, en ce qui concerne l'application des préceptes découlant de la présente convention collective de travail.

La soumission et le règlement d'une question par le comité mixte dispensent ce dernier de la procédure de connaissance préalable lorsque la question est réitérée.

f) établir un rapport annuel sur le degré de respect de la convention collective, sur les difficultés rencontrées dans son application et son interprétation et sur l'évolution des travaux prévus par la convention et confiés à des comités spécifiques pour leur exécution.

g) Rapport trimestriel sur l'évolution de l'emploi et du recrutement dans le secteur, ainsi que sur l'application et le développement de la présente convention collective.

Article 89 - Procédure.

Les questions soumises au comité mixte sont de nature ordinaire ou extraordinaire, cette qualification pouvant être accordée par l'une des parties composant le comité mixte.

Dans le premier cas, la Commission prend une décision dans un délai de quinze jours, et dans le second cas, dans un délai de quarante-huit heures.

Indépendamment des réunions qui se tiennent à la demande des parties à la Commission, la présidence convoque celle-ci sur une base trimestrielle afin d'assurer le suivi de ses fonctions et de ses tâches.



Les réunions sont convoquées par la présidence avec indication des questions à traiter, et un procès-verbal écrit des réunions est établi, qui est envoyé à tous les membres de la Commission dans un délai d'un mois.

Lorsque la réunion a lieu à la demande des travailleurs et des entreprises, l'ouverture de la procédure est formalisée par un écrit dans lequel elle est obligatoirement mentionnée :

- 1.- Identification des personnes qui en font la demande, avec les données personnelles et sociales nécessaires.
- 2.- Statut de la personne agissant (travailleur ou société), expliquant les pouvoirs de représentation, le cas échéant.
- 3.- Type d'action requise.
- 4.- Exposé des faits, des points ou des extrêmes présentés.
- 5.- Signature. Si l'action requise est une médiation, le document doit être signé conjointement par les parties en conflit et l'engagement volontairement assumé de soumettre le litige à la médiation de la Commission doit être explicitement mentionné.

La Commission peut établir un formulaire type pour l'ouverture de la procédure.

Les dépenses qui peuvent résulter des travaux de la Commission ne sont répercutées ni sur les membres des syndicats signataires de l'accord, ni sur les entités associées à la représentation des employeurs signataires de l'accord.

Une fois que la Commission a reçu la lettre d'ouverture de la procédure et qu'elle s'est réunie, elle l'examine, dans un délai maximum de 15 jours, pour déterminer si les conditions requises sont remplies, si les faits sont suffisamment clairs, ainsi que les points ou questions qui lui sont soumis, et quel type d'action est nécessaire.

Si elle constate des vices de forme qui ne peuvent être éliminés d'office, elle invite les parties à y remédier dans un délai maximal de cinq jours ouvrables, après quoi elle classe l'affaire sans suite si cela n'a pas été fait.

Si, d'après les faits exposés ou les points ou questions soulevés, les revendications ne sont pas claires, même avec suspension du délai pour statuer, la Commission demande aux parties de fournir les éclaircissements ou les précisions qu'elle juge nécessaires, afin qu'elles puissent le faire dans un délai ne dépassant pas 5 jours ouvrables, en classant le dossier si elles ne le font pas ; si l'une des parties s'exécute et que l'autre ne le fait pas, la Commission instruit l'affaire sur la base des précisions et des éclaircissements de la partie qui s'y est conformée.

S'il ressort du type d'action requise que la Commission n'est pas compétente, elle en informe les parties sans autre forme de procès et classe le dossier.

La Commission peut demander les rapports et les avis techniques qu'elle estime susceptibles de contribuer à la résolution des questions en litige.

Une fois que tous les rapports et éclaircissements demandés ont été reçus, la Commission se réunit dans un délai de cinq jours ouvrables pour établir un rapport de résolution, le cas échéant.

La procédure se termine par le rapport ou la résolution, selon le cas, émis par la Commission dans le délai prévu à cet effet, qui est notifié intégralement aux parties concernées et dont l'original est versé au dossier public, après avoir été signé par la présidence et le secrétariat. Les parties peuvent demander les certifications nécessaires, qui sont signées par le secrétariat et contresignées par la présidence.

Si la réunion de la Commission n'aboutit pas à un accord, le rapport ou la résolution indique la



position de chacune des représentations.

Une demande d'intervention de la Commission ne prive pas les parties concernées du droit d'exercer des recours administratifs, arbitraux ou judiciaires, selon le cas.

Toutes les procédures menées par la Commission donnent lieu à l'ouverture et à la clôture d'un dossier qui, une fois achevé, est conservé au siège de la Commission, sous la garde du secrétariat.

Pendant la durée de la procédure devant la Commission, les parties ne peuvent recourir à d'autres instances, ni engager une action syndicale ou déclarer un conflit collectif tant que la Commission n'a pas statué sur l'affaire dont elle est saisie.

Article 90. Crédit d'heures pour les commissions paritaires sectorielles et l'observatoire sectoriel.

Pour la bonne administration et la gouvernance du présent accord par le biais des commissions mixtes sectorielles et de l'observatoire sectoriel établis, et le développement de leurs travaux, à l'exception des commissions pour lesquelles le présent accord prévoit un crédit d'heures supplémentaire, les organisations syndicales signataires du présent accord ont droit à la libération du volume d'heures correspondant à dix-huit personnes, à caractère nominatif, dont dix sont affectées aux CCOO et huit à la FeSMC-UGT, conformément à la représentation accréditée lors de la négociation du présent accord.

L'exercice de ce droit est déterminé par accord avec chaque organisation syndicale.

Article 91 - Observatoire du secteur des centres de contact.

Les parties signataires du présent accord conviennent de créer, pour la durée de sa validité, un Observatoire du secteur des centres de contact, dans lequel seront représentées toutes les organisations, tant patronales que syndicales, signataires de l'accord, afin d'étudier et de discuter de toutes les questions ou sujets intéressant le secteur des centres de contact, y compris, mais sans s'y limiter : la formation professionnelle, la structure de la classification professionnelle, etc.

La participation à cet observatoire ne génère pas de crédit de temps syndical supplémentaire à celui existant dans le présent accord, qui est maintenu dans les mêmes conditions et volume d'heures pour chacune des organisations syndicales signataires de l'accord, comme précisé à l'article 90.

CHAPITRE XIX - ÉGALITÉ DES CHANCES

Article 92 - Égalité de traitement

Les parties concernées par le présent accord, et dans le cadre de son application, s'engagent à promouvoir le principe de l'égalité des chances et de la non-discrimination pour des raisons de sexe, d'identité ou d'orientation sexuelle, d'état civil, d'âge, de race, de nationalité, de statut social, d'idées religieuses ou politiques, d'appartenance ou non à un syndicat, ainsi que pour des raisons linguistiques, au sein de l'État espagnol. Les personnes ne peuvent pas non plus faire l'objet d'une discrimination en raison d'un handicap mental ou sensoriel, à condition qu'elles soient aptes à effectuer le travail ou l'emploi en question.

Les dispositions du présent chapitre, dans leur application, sont adaptées aux dispositions de la législation en vigueur à tout moment.

Article 93 - Mesures de protection des victimes du terrorisme.

1. Le travailleur victime du terrorisme qui est contraint de quitter son poste de travail dans la localité



où il fournissait ses services, afin de rendre effective sa protection ou son droit à l'assistance sociale intégrale, a le droit préférentiel d'occuper un autre poste de travail, du même groupe ou de niveau équivalent, que l'entreprise a vacant dans n'importe quel autre de ses centres de travail. Dans ce cas, l'entreprise est tenue d'informer le travailleur des postes vacants à ce moment-là ou qui pourraient se présenter à l'avenir.

Le transfert ou le changement de lieu de travail a une durée initiale de six mois, au cours de laquelle l'employeur est tenu de réserver l'emploi précédemment occupé par le travailleur.

À l'issue de cette période, le travailleur peut choisir de reprendre son ancien emploi ou de continuer à exercer son nouvel emploi. Dans ce dernier cas, l'obligation de réserve susmentionnée devient caduque.

2. Les travailleurs victimes du terrorisme ont droit, afin de rendre effective leur protection ou leur droit à une assistance sociale intégrale, à une réduction de la journée de travail avec une réduction proportionnelle du salaire ou à une réorganisation du temps de travail, par l'adaptation de l'horaire, l'application d'horaires flexibles ou d'autres formes d'organisation du temps de travail utilisées dans l'entreprise. Ils ont également le droit d'effectuer leur travail totalement ou partiellement à distance ou de cesser de le faire si c'est le système établi, à condition que, dans les deux cas, cette modalité de prestation de services soit compatible avec le poste et les fonctions exercés par la personne.

Article 94 - Égalité de traitement pour le collectif LGTBI.

Les entreprises garantissent en particulier l'égalité des droits du travail, l'égalité et la protection de la dignité du personnel LGTBI.

CHAPITRE XX - RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

Article 95 - Soumission à la V (ASAC)

Les parties au présent accord considèrent qu'il est nécessaire d'établir des procédures volontaires pour le règlement des conflits collectifs ; elles conviennent donc d'adhérer à l'accord VI sur le règlement autonome des conflits du travail (VI ASAC) (système extrajudiciaire) en vigueur, ainsi qu'à ceux qui pourraient le remplacer pendant la durée du présent accord, qui seront pleinement efficaces dans les domaines couverts par le présent accord.

Les litiges collectifs qui relèvent exclusivement du champ d'application d'une communauté autonome sont soumis aux institutions créées à cet effet dans cette communauté.

DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

Première disposition supplémentaire. - Couples non mariés

Les mêmes droits que ceux prévus par l'accord pour les conjoints mariés sont reconnus aux personnes qui, sans s'être mariées, vivent ensemble une union affective, stable et durable, à condition d'en apporter la preuve au moyen d'un certificat d'inscription dans le registre officiel correspondant des couples non mariés. Cette attestation peut être remplacée, dans les villes où il n'existe pas de registre officiel, par un acte notarié.

En cas de conflit d'intérêts avec des tiers, le droit correspondant est reconnu conformément à la décision finale rendue par l'autorité administrative ou judiciaire compétente, conformément au système



juridique positif en vigueur.

Deuxième disposition supplémentaire. - Harcèlement sexuel.

Les parties concernées par le présent accord s'engagent à garantir un environnement de travail exempt de risques pour la santé et, en particulier, de harcèlement sexuel, en établissant des procédures d'entreprise pour le dépôt de plaintes par les victimes d'un tel traitement afin d'obtenir une assistance immédiate, en utilisant le code de conduite communautaire sur la protection de la dignité des femmes et des hommes au travail.

Première disposition transitoire.

La compensation des coûts de télétravail visés à l'article 19 du présent accord, au cours de la période allant du 29 novembre 2022 au 31 décembre 2022, est la suivante :

- Les travailleurs dont la durée hebdomadaire de travail est égale ou supérieure à 30 heures sont rémunérés à hauteur de 1,18 euros par jour travaillé dans ce mode.
- Les travailleurs qui travaillent moins de 30 heures par semaine seront payés 0,93 euros par jour travaillé dans ce mode.

Les entreprises qui ont versé un acompte au cours de l'exercice 2022 au titre de l'augmentation salariale de 2,5 %, procèdent à une régularisation de 1 % jusqu'à concurrence des 3,5 % prévus à l'article 45 pour l'exercice 2022.

Deuxième disposition transitoire

À compter du 1er janvier 2024, les niveaux 11 et 12 seront supprimés des grilles de salaire de base et inclus dans le niveau 10, qui s'appellera Téléopérateur.

À compter de cette date, les niveaux de l'accord sont les suivants:

Groupe A :

Cadres Niveau 1

Chefs de département ou de secteur. Niveau 2

Groupe B :

Diplômés Niveau 4

Diplômés de niveau intermédiaire Niveau 5

Groupe C :

Chefs de projet niveau 3

Analystes fonctionnels niveau 3

Analystes niveau 4

Techniciens systèmes A niveau 4

Techniciens systèmes B niveau 5

Assistant systèmes niveau 8

Analyste-programmeur niveau 5

Programmeur principal niveau 5

Programmeur junior niveau 6

Groupe D :



Chef de l'administration	Niveau 5
Technicien administratif	niveau 6
Agent administratif	Niveau 8
Assistant administratif	niveau 10
Gestionnaire de services	niveau 5
Superviseur A	Niveau 6
Superviseur B	Niveau 7
Coordinateur du	niveau 8
Formateur de	niveau 8
Agent de qualité (Qualité)	Niveau 8
Responsable téléphonique	Niveau 9
Téléopérateur/opérateur	niveau 10
Groupe E :	
Métiers propres	Niveau 10

La suppression des niveaux 11 et 12 et leur intégration dans le niveau 10 rendra caducs les deuxième et troisième alinéas de l'article 40.1 de la présente convention à compter du 1er janvier 2024.

Dernière disposition dérogatoire

Aux fins de l'article 86.4 du Statut des travailleurs, les parties signataires, comme indiqué dans le préambule, conviennent que la présente convention collective d'État pour le secteur des centres de contact remplace, abroge et rend inefficace, dans son intégralité et dans toute son étendue, la convention collective d'État pour le secteur des centres de contact 2015-2019, publiée au Journal officiel de l'État le 12 juillet 2017.



Annexe I

Tableau Salaire de base 2022, 2023 et 2024

Catégorie professionnelle	Niveau	2022	2023	2024
		3,50%	3,50%	3,00%
Gestionnaire	1	36.889,27 €	38.180,40 €	39.325,81 €
Chefs de département ou de secteur	2	33.430,63 €	34.600,71 €	35.638,73 €
Chefs de projet, analystes fonctionnels	3	28.824,64 €	29.833,50 €	30.728,50 €
Diplômés, analystes, techniciens Système A	4	24.218,64 €	25.066,29 €	25.818,28 €
Diplômés intermédiaires, Techniciens système B, Analyste programmeur, Programmeur senior, Responsable de l'administration, Responsable de service	5	21.337,83 €	22.084,65 €	22.747,19 €
Programmeur junior, technicien administratif, superviseur A	6	18.201,13 €	18.838,17 €	19.403,31 €
Superviseur B	7	17.375,68 €	17.983,83 €	18.523,35 €
Assistant système, agent administratif, coordinateur, formateur, agent qualité (qualité)	8	16.508,94 €	17.086,76 €	17.599,36 €
Responsable téléphonique	9	15.931,14 €	16.488,73 €	16.983,40 €
Téléopérateur / Opérateur Spécialiste	10	15.064,43 €	15.591,68 €	16.059,43 €
Assistant(e) administratif(ve), Télévendeur(euse) / Opérateur(trice) / Agent(e) Métiers et Artisanat	11	14.490,00 €	15.120,00 €	
Métiers auxiliaires propres	12	14.490,00 €	15.120,00 €	



Annexe II

2022, 2023, 2024 tableaux des salaires pour les majorations normales des jours fériés, les jours fériés spéciaux, les dimanches, l'allocation linguistique, l'allocation pour service de nuit et l'allocation de transport

		2022	2023	2024
Supplément pour jours fériés spéciaux	6	100,66 €	104,19 €	107,31 €
	7	96,08 €	99,44 €	102,43 €
	8	91,29 €	94,48 €	97,32 €
	9	88,08 €	91,16 €	93,90 €
	10	83,30 €	86,21 €	88,80 €
	11	79,61 €	83,07 €	
Supplément pour jours fériés normaux	6	47,47 €	49,13 €	50,60 €
	7	45,33 €	46,92 €	48,33 €
	8	43,05 €	44,55 €	45,89 €
	9	41,52 €	42,98 €	44,27 €
	10	39,29 €	40,66 €	41,88 €
	11	37,56 €	39,19 €	
Supplément dimanche	6	16,34 €	16,91 €	17,42 €
	7	15,62 €	16,16 €	16,65 €
	8	14,84 €	15,36 €	15,82 €
	9	14,31 €	14,82 €	15,26 €
	10	13,54 €	14,01 €	14,43 €
	11	12,95 €	13,51 €	
	Allocation linguistique (mensuelle)	115,56 €	119,60 €	123,19 €
	Prime de nuit (heure)	1,74 €	1,80 €	1,85 €
	Indemnité de transport (jour)	5,79 €	5,99 €	6,17 €

Coûts du télétravail

	2022	2023	2024
Journée de travail de 30 heures ou plus	1,18 €	1,22 €	1,26 €
Working day minus 30 hours	0,93 €	0,96 €	0,99 €

Note : Ces montants se réfèrent à des journées de travail de 8 heures, la valeur horaire étant obtenue en divisant le salaire de base, figurant dans les tableaux de l'annexe I, par la journée de



travail annuelle maximale de 1 764 heures, la partie proportionnelle devant être calculée pour les journées de travail plus courtes.

Les montants correspondant aux autres niveaux de rémunération qui ne figurent pas dans ce tableau, à l'exception de ceux qui coïncident, sont calculés au moyen d'une opération identique à celle suivie pour le présent tableau.

Lorsque les jours fériés ne sont pas compensés par un jour de congé, la majoration n'est pas payée et le jour férié travaillé est payé avec une majoration de 75 % pour les jours fériés de jour et de 80 % pour les jours fériés de nuit.



*accord
historique*

A group of diverse people, including a woman with curly hair holding a sign, a man with a beard, and several other individuals, are shown in a celebratory mood. They are holding up a sign that says "accord historique". The background is a blurred city street scene. The entire image is overlaid with a red, ink-splattered effect.

parce que nous travaillons tous au Contact Center

le pouvoir de changer les choses dans Contact Center