

# **Convention collective de travail Fulfillment**

**entre**

**MS Direct AG**  
Fürstenlandstrasse 35  
9001 St-Gall

**et**

**syndicom - syndicat des médias et de la communication**  
Monbijoustrasse 33  
3011 Berne

## Table des matières

1. Principe.....	4
2. Dispositions générales.....	4
2.1. Champ d'application de la CCT:.....	4
3. Partenariat social.....	4
3.1. But et finalité.....	4
4. Dispositions contractuelles .....	5
4.1. Principe.....	5
4.2. Obligation .....	5
4.3. Tribunal arbitral.....	5
5. Dispositions normatives .....	5
5.1. Contrat de travail.....	5
5.2. Temps d'essai .....	5
5.3. Rapports de travail à durée déterminée .....	5
5.4. Fin des rapports de travail.....	5
5.5. Délais de résiliation .....	6
5.6. Certificat de travail .....	6
5.7. Temps de travail .....	6
5.8. Pause .....	6
5.9. Durée maximale du travail hebdomadaire.....	6
5.10. Suppléments de salaire et de temps .....	6
5.11. Supplément pour travail du soir, de nuit et du dimanche .....	6
5.12. Supplément pour le travail supplémentaire ordonné.....	6
5.13. Salaire .....	6
5.14. Structure salariale / Fonctions .....	7
5.15. Allocations pour enfants et de formation .....	7
5.16. Frais .....	7
5.17. Vacances.....	7
5.18. Jours fériés.....	7
5.19. Absences payées .....	7
5.20. Maintien du salaire en cas de maladie et d'accident.....	7
5.21. Congé maternité.....	8
5.22. Notification / certificat médical.....	8
5.23. Service militaire, service civil et ou service de remplacement.....	8
5.24. Décès de l'employé .....	8
5.25. Perfectionnement.....	8
5.26. Congé syndical.....	8
6. Durée contractuelle .....	8

---

## Indications

La version allemande de la présente CCT correspond à la langue de négociation. Par conséquent, la version allemande fait foi et doit donc être considérée comme contraignante. Toutes les autres versions sont des traductions basées sur la version originale en allemand.

Le langage épicène n'étant pas appliqué dans ce document, il est précisé que toute désignation de personne, de statut ou de fonction s'entend indifféremment au féminin et au masculin.

## 1. Principe

Les employés ne peuvent pas faire l'objet d'une discrimination directe ou indirecte en raison de caractéristiques personnelles telles que le sexe, l'origine, la langue etc., en particulier en référence à l'état civil, la situation familiale ou la grossesse. L'interdiction de discrimination vaut notamment pour la mise au concours de postes, l'embauche, la répartition des tâches, l'aménagement des conditions de travail, la rémunération, la formation et le perfectionnement, la promotion et le licenciement. Des mesures appropriées pour parvenir à l'égalité effective ne constituent pas une discrimination. L'employeur veille à la sauvegarde de l'intégrité personnelle de ses employés sur le lieu de travail. Ses employés sont tenus de respecter la dignité des femmes et des hommes sur le lieu de travail, en particulier sur les aspects d'ordre sexuel. Les parties à la convention respectent la liberté syndicale. L'exécution de cette convention collective de travail ne doit pas violer la liberté syndicale (liberté de l'appartenance ou non appartenance au syndicat signataire).

## 2. Dispositions générales

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

1. Le champ d'application comprend les entreprises et parties d'entreprises qui fournissent des services d'exécution dans le domaine de l'expédition et de la gestion des retours pour des tiers.
2. Les dispositions de la CCT s'appliquent aux salariés des entreprises et parties d'entreprises conformément à l'alinéa 1.

A l'exception:

- des membres de la direction,
- des cadres,
- des chefs d'équipe.

## 3. Partenariat social

### 3.1. But et finalité

Dans l'intérêt et sous la responsabilité partagée des parties contractantes, la présente CCT vise à établir des conditions de travail et d'engagement modernes, à préserver les emplois et à assurer le développement social et économique, à garantir l'égalité et le traitement équitable des employés, à instaurer un partenariat social durable, à renforcer la collaboration entre les parties contractuelles et à définir des mesures pour gérer les conflits.

### 3.2. Contribution CCT

L'employeur perçoit chaque mois (par déduction salariale) 0,4% du salaire brut soumis à l'AVS auprès de tous les employés soumis à la CCT.

### 3.3. Gestion de la contribution CCT

Les contributions CCT sont versées dans un fonds géré à parts égales par les parties à la CCT.

### 3.4. Fonds paritaire

Le fonds permet de financer l'exécution de la présente CCT et de payer des contributions au perfectionnement des salariés (à l'exclusion de la formation professionnelle de base) soumis au champ d'application de la CCT.

Les contributions sont utilisées aux fins suivantes:

- mise en œuvre et application de la CCT;
- perception de contributions (encaissement);
- frais d'administration et de secrétariat liés à ces activités;
- traduction et impression de la CCT;
- frais de formation et de perfectionnement professionnels et syndicaux, congés syndicaux;
- dépenses pour la santé et la sécurité au travail;
- remboursement des cotisations aux salariés syndiqués;
- contributions à syndicom pour couvrir les frais administratifs et d'exécution ainsi que les travaux préparatoires d'exécution.

## 4. Dispositions contractuelles

### 4.1. Principe

Dans l'intérêt du respect de la paix sociale, de l'encouragement à la bonne entente entre l'employeur et les employés et du maintien de la coopération entre les parties contractantes, celles-ci se reconnaissent mutuellement responsables du traitement et de la réglementation des conditions de travail des employés.

### 4.2. Obligation

Les parties contractantes conviennent au sens de l'article 357b du Code des obligations (CO) qu'elles ont conjointement droit au respect de cette convention.

### 4.3. Tribunal arbitral

En cas de différends entre les parties contractantes, celles-ci s'efforceront de parvenir à un accord par négociation directe. Si aucun accord ne peut être trouvé, il appartient au tribunal arbitral de prendre la décision. Les parties désignent leurs propres arbitres. Le tribunal arbitral se compose d'au moins trois membres. La présidence est désignée conjointement par les parties contractantes. Par ailleurs, les parties contractantes sont représentées paritairement au sein du tribunal arbitral. Les frais de procédure sont à la charge des parties contractantes, conformément à la décision du tribunal arbitral relative aux frais.

### ■ 4.4. Négociations salariales

Chaque partie à la CCT peut demander avant le 31 octobre des négociations sur les adaptations salariales à compter du 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante. Les critères pour les négociations salariales sont, par exemple, le succès de l'entreprise, la situation du marché et l'évolution du coût de la vie (IPC). L'adaptation salariale intervient sur la base du salaire de base individuel. La première adaptation salariale aura lieu le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Si les parties à la CCT ne parviennent pas à un accord, chaque partie peut saisir le tribunal arbitral jusqu'au 31 janvier.

Le renchérissement se base sur l'indice des prix à la consommation (IPC) au mois d'octobre.

### 4.5. Représentation du personnel

Les employés ont le droit de former une représentation du personnel en vertu des dispositions légales. Les membres de la commission du personnel bénéficient d'une protection contre le licenciement pour leur activité (sous réserve de l'art. 337 CO).

## 5. Dispositions normatives

### 5.1. Contrat de travail

L'employeur conclut un contrat individuel de travail (CIT) écrit avec tous les employés.

Le CIT régleme au moins

- la fonction et le domaine d'activité;
- le début des rapports de travail, resp. la durée des rapports de travail à durée déterminée;
- le taux d'occupation;
- le salaire de base et d'éventuels suppléments salariaux;
- le lieu de travail.

### 5.2. Temps d'essai

Les trois premiers mois d'emploi sont considérés comme temps d'essai. Un temps d'essai plus court peut être convenu par écrit, mais ne peut être inférieur à un mois.

Conformément à l'art. 335b al. 3 CO, le temps d'essai est prolongé lorsque le travail est interrompu par suite de maladie, d'accident ou d'accomplissement d'une obligation légale incombant au travailleur (p. ex. service militaire).

### 5.3. Rapports de travail à durée déterminée

Les contrats de travail à durée déterminée sont pris en compte dans le calcul de la durée de l'emploi, sauf s'il y a eu interruption de plus de six mois. Si un ou plusieurs rapports de travail à durée déterminée durent ensemble plus de douze mois, les délais de résiliation prévus à l'article 5.5 s'appliquent; un contrat de travail à durée déterminée ne peut être prolongé qu'une fois pour une durée déterminée.

### 5.4. Fin des rapports de travail

La résiliation doit intervenir par écrit.

## 5.5. Délais de résiliation

Les rapports de travail à durée indéterminée peuvent être résiliés par l'une ou l'autre des parties, dans le respect des délais de résiliation suivants:

- pendant le temps d'essai avec un délai de résiliation de 7 jours à tout moment;
- à l'issue du temps d'essai avec un délai de résiliation d'un mois (jours civils).

## 5.6. Certificat de travail

L'employé peut à tout moment demander à l'employeur un certificat qui indique la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que ses prestations et son comportement. A la demande de l'employé, le certificat doit se limiter aux renseignements sur la nature et la durée des rapports de travail. Le certificat de travail doit être rédigé sans utiliser de langage codé.

## 5.7. Temps de travail

La durée normale de travail des employés à plein temps est de 42 heures par semaine en moyenne, sur la base d'une semaine de 5 jours (8,4 heures par jour). En cas d'exigences opérationnelles, la semaine de travail peut également être étendue à 6 jours dans le respect des dispositions légales. La planification de l'affectation incombe à l'employeur. Il doit tenir compte des besoins des employés, pour autant que les possibilités opérationnelles le permettent. Les domaines de l'organisation communiquent les horaires de travail le plus tôt possible, au plus tard deux semaines avant le début de l'affectation prévue avec les nouveaux horaires de travail.

## 5.8. Pause

Le travail quotidien doit être interrompu par une pause d'au moins 30 minutes. Si le temps de travail quotidien dure plus de 9 heures, la pause est d'une heure. Pour le travail à l'écran, les directives de la CFST s'appliquent. Les besoins de l'entreprise doivent être pris en compte.

## 5.9. Durée maximale du travail hebdomadaire

La durée maximale du travail hebdomadaire est de 45 heures.

## 5.10. Suppléments de salaire et de temps

Conversion du salaire horaire en salaire annuel. Exemple:

Salaire annuel / 2184 h. = salaire horaire.

## 5.11. Supplément pour travail du soir, de nuit et du dimanche

Les dispositions légales s'appliquent.

## 5.12. Supplément pour le travail supplémentaire ordonné

En principe, les heures supplémentaires sont compensées par l'octroi de temps libre de durée équivalente. Si une compensation n'est pas possible, les heures supplémentaires effectuées peuvent être payées à 100 % (sans supplément). Le temps supplémentaire est rémunéré avec un supplément salarial équivalant à un quart du salaire horaire. Avec l'accord exprès et d'entente avec l'employé, les heures supplémentaires peuvent être compensées dans un délai raisonnable par du temps libre de durée équivalente sans supplément. Il y a travail supplémentaire si la durée légale maximale du travail est dépassée.

## 5.13. Salaire

**Salaire horaire y c. vacances - (base 20 jours: 8,33%) et indemnisation des jours fériés (base 10 jours fériés: 4%) en francs**

Région	Echelon 1	Echelon 2	Echelon 3	Echelon 4
Suisse orientale	Fr. 19.80	Fr. 20.52	Fr. 21.54	Fr. 23.05
Arc lémanique	Fr. 19.87	Fr. 20.75	Fr. 21.78	Fr. 23.30
Mittelland	Fr. 19.85	Fr. 20.74	Fr. 21.77	Fr. 23.30
Nord-Ouest	Fr. 19.88	Fr. 20.75	Fr. 21.78	Fr. 23.31
Zurich	Fr. 19.88	Fr. 20.76	Fr. 21.79	Fr. 23.31
Suisse centrale	Fr. 19.87	Fr. 20.74	Fr. 21.77	Fr. 23.30

#### 5.14. Structure salariale / Fonctions

Echelon 1	Travailleurs non qualifiés qui accomplissent des tâches simples et répétitives pendant les six premiers mois à partir de la date d'embauche.
Echelon 2	Travailleurs non qualifiés qui accomplissent des tâches simples et répétitives et ont au moins six mois de service ou une année d'expérience dans la branche.
Echelon 3	Employés formés (avec une formation achevée) dans le domaine opérationnel, prise en charge d'activités plus exigeantes (au moins six mois dans l'entreprise).
Echelon 4	Employés qui accomplissent des tâches administratives et occupent des fonctions spécialisées telles que des fonctions de contrôle (au moins six mois dans l'entreprise).

#### 5.15. Allocations pour enfants et de formation

Les dispositions cantonales applicables au lieu de travail sont déterminantes pour le droit et le montant des allocations pour enfants.

#### 5.16. Frais

L'entreprise rembourse aux salariés les frais occasionnés par l'exercice de leur activité professionnelle.

#### 5.17. Vacances

Les employés ont droit aux congés annuels suivants: 25 jours ouvrables jusqu'à l'âge de vingt ans et 20 jours ouvrables à partir de 21 ans. Pour chaque année de service achevée, les employés se voient accorder un jour supplémentaire de vacances jusqu'à concurrence du nombre maximal de jours de vacances auxquels ils ont droit, soit 25 jours.

L'indemnité de vacances se calcule donc de la manière suivante:

21 jours = 8,79%

22 jours = 9,24%

23 jours = 9,7%

24 jours = 10,17%

25 jours = 10,64%.

#### 5.18. Jours fériés

Au moins 8 jours fériés sont considérés comme des jours de congé payés. Les jours fériés correspondent aux jours fériés fédéraux, cantonaux et habituels sur le lieu de travail.

#### 5.19. Absences payées

Son propre mariage	3 jours
Décès du/de la conjoint-e ou du/de la partenaire de vie, des enfants, des parents, des beaux-parents, des frères et sœurs.	3 jours
Décès d'autres membres de la famille	1 jour
Naissance de ses propres enfants	2 jours
Recrutement militaire	En fonction du temps effectif
Inspection, libération du service militaire obligatoire	½ jour
Déménagement de son propre ménage	1 jour par année civile
Soins aux membres malades de la famille dans leur propre foyer, en cas de besoin avéré	Max. 3 jours

#### 5.20. Maintien du salaire en cas de maladie et d'accident

Pour ses prestations, l'employeur souscrit des assurances collectives pour une indemnité journalière de maladie de 730 jours à 80%, avec un délai de carence maximal de 180 jours. Pendant le délai de carence, l'employeur doit verser 100% du salaire. Les employés participent pour moitié aux primes d'assurance. Le droit au maintien du paiement du salaire perdure pendant toute la durée des rapports de travail. Les conditions d'assurance doivent prévoir que les salariés peuvent souscrire une assurance individuelle sans interruption et sans nouvelles réserves après avoir quitté l'assurance collective.

## 5.21. Congé maternité

Les dispositions légales s'appliquent.

## 5.22. Notification / certificat médical

Les absences doivent être annoncées immédiatement aux supérieurs hiérarchiques. En cas d'absence de plus de trois jours pour cause de maladie ou d'accident, un certificat médical doit être envoyé aux supérieurs hiérarchiques à l'attention des responsables du personnel. L'employeur peut exiger un certificat médical et/ou ordonner un examen médical par un médecin de confiance dès le premier jour d'absence.

## 5.23. Service militaire, service civil ou service civil de remplacement

### 5.23.1. Formation de base

Les dispositions légales s'appliquent: pendant la formation de base obligatoire, les prestations sont versées en vertu de la LAPG conformément au décompte de la caisse cantonale de compensation.

### 5.23.2. Service civil et militaire en service long

Le service civil est en principe assimilé au service militaire. Pour le maintien du salaire, les mêmes droits et la même durée s'appliquent que dans le cas de l'école de recrue, conformément à la LAPG. En ce qui concerne les services militaires volontaires (cours de montagne, cours de ski, compétitions, etc.), dans la mesure où ils ne sont exceptionnellement pas décomptés comme des vacances, le salarié ne peut pas prétendre au maintien de son salaire, mais uniquement à d'éventuelles prestations prévues par le régime des allocations pour perte de gain.

### 5.23.3. Autres obligations de servir

Pour tous les autres services obligatoires (cours de répétition), le salaire continue d'être versé à 100% pendant 30 jours civils au cours d'une année civile.

### 5.23.4. Egalité des services

La protection civile et le service militaire ou de la Croix-Rouge effectué par des femmes membres de l'armée sont assimilés au service militaire. L'indemnité est versée conformément à la LAPG en vigueur et au décompte de la caisse cantonale de compensation.

### 5.23.5. Prestations APG

Les prestations APG reviennent à l'employeur jusqu'à concurrence du montant qu'il a versé pour le maintien du salaire.

## 5.24. Décès de l'employé

Si l'employé laisse derrière lui un conjoint, un partenaire ou une partenaire issu-e d'un partenariat enregistré ou d'un concubinage, des enfants mineurs ou, à leur place, d'autres personnes auxquelles l'employé est tenu de subvenir, les ayants droit reçoivent un sixième du salaire annuel brut.

## 5.25. Perfectionnement

L'employeur encourage les employés à se perfectionner et les soutient en vue de maintenir leur mobilité professionnelle et leur employabilité. Le perfectionnement est destiné à améliorer les compétences professionnelles, personnelles et sociales. L'employeur propose des cours d'allemand aux employés dont les connaissances linguistiques en allemand sont insuffisantes.

## 5.26. Congé syndical

Le membre élu d'un comité d'entreprise ou d'un comité de branche de syndicom a droit à maximum quatre jours par année civile pour les activités syndicales. Les autres membres syndicaux ont droit à une journée par année civile pour participer aux conférences d'entreprise ou de branche. Le financement est assuré par le fonds paritaire.

## 6. Entrée en vigueur et durée contractuelle

La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et s'applique jusqu'au 31 mars 2023. Une partie contractante peut la résilier pour la première fois jusqu'à fin 2023 par lettre recommandée avec un préavis de six mois. Sans préavis de résiliation, elle s'applique pour une année supplémentaire.

Les parties contractantes peuvent demander à tout moment de modifier la convention collective de travail.



Pour MS Direct AG

Milo Stössel  
CEO, MS Direct AG

Sonja Kappenthuler  
Head of Human Resources

Pour le syndicat syndicom

Giorgio Pardini, responsable du secteur TIC

Daniel Hügli, secrétaire central du secteur TIC

St-Gall/Berne, le 29 juillet 2019