

## STATUTS

de

## callnet.ch

### I. NOM, SIEGE ET BUT

#### Art. 1

Sous le nom de callnet.ch (Swiss Contact Center Association), a été constituée une association au sens de l'art. 60 ss du Code civil suisse.

L'Association a son siège au lieu où le secrétariat est domicilié.

#### Art. 2

L'Association a pour but – à l'exclusion d'une activité commerciale – de tirer profit et de promouvoir les activités, expériences et relations de ses membres pour la mise en place et l'exploitation des Call Centers en Suisse - le terme « Call Center » regroupant ici tout centre d'appels utilisant un canal de contact quel qu'il soit.

Elle peut soit se regrouper avec d'autres organisations qui poursuivent des buts analogues ou sont à même d'apporter des synergies aux membres de callnet.ch, soit collaborer d'une autre façon avec elles.

L'Association constitue une organisation interprofessionnelle au service des :

- entreprises qui exploitent un point de contact client (centre de contacts, centre de service à la clientèle ou autre) pour leurs propres besoins (membres User).
- entreprises prestataires de services (conseil, recrutement, etc.) et d'infrastructures (matériel et logiciel, ou autre) de centre de contact (membres Supplier)
- entreprises qui fournissent un point de contact client (centre de contact, ou autre) principalement à des tiers dans le cadre d'une externalisation (membres Supplier)
- organisations publiques et privées qui sont, de par leurs activités, proches du secteur des centres de contact (membres Supplier)

Sont considérés comme médias électroniques :

- le téléphone, le télécopieur, le courrier électronique, le service de messages courts (SMS), le message image (MMS), la vidéo, les documents scannés et
- tout autre futur instrument que l'évolution du marché verra naître

L'Association soutient les efforts de promotion pour la place suisse en matière de Call Center.

Les prestations accordées aux membres de l'Association sont publiées sur [www.callnet.ch](http://www.callnet.ch).

## II. AFFILIATION

### Art. 3

Peuvent devenir membres « Supplier Network », les fabricants d'équipements pour les Call Centers, les sociétés de conseil pour Call Center et les entreprises prestataires de services; les opérateurs de Call Center et les personnes individuelles peuvent quant à eux devenir membres « User Network ». Tous doivent signer la déclaration d'adhésion pour devenir membre.

Le comité décide de l'affiliation après réception de la déclaration d'adhésion signée, pour autant que l'unanimité soit atteinte en son sein. Dans le cas contraire, l'adhésion doit être soumise lors de la prochaine assemblée générale; pour l'admission, la majorité des membres présents à l'assemblée est nécessaire dans ce cas.

Les membres qui, dans le cadre des activités de l'association, ont des intérêts spéciaux identiques ou similaires peuvent se regrouper en sous-groupes ou groupes spécialisés.

### Art. 4

En signant la déclaration d'adhésion, les membres déclarent accepter les statuts, les règlements et les décisions de l'Association qui en résultent.

L'affiliation en tant que membre expire par démission ou exclusion d'un membre ainsi qu'en cas de dissolution d'une société membre. Une démission ne peut avoir lieu que par lettre écrite adressée au comité, moyennant le respect d'un délai de résiliation de six mois pour la fin d'un exercice annuel.

A la majorité des deux tiers, l'assemblée générale est habilitée à exclure des membres sans indication des motifs qui, malgré avertissement, violent leurs obligations financières ou autres obligations découlant du statut de membre ou se montrent d'une quelconque façon que ce soit indignes de leur statut de membre.

L'expiration de l'affiliation ne dégage pas les membres du respect de leurs obligations financières pour l'exercice en cours ou l'exercice écoulé. Les membres sortants ou leurs successeurs de droit ne peuvent faire valoir aucun droit sur la fortune de l'Association.

### III. COTISATIONS ET RESPONSABILITE

#### Art. 5

Les dépenses de l'Association sont couvertes par les:

- a) les cotisations annuelles des membres
- b) les contributions facultatives ou extraordinaires
- c) les indemnités pour prestations de service particulières
- d) les recettes provenant de la vente de matériel de propagande
- e) les autres recettes d'exploitation

Le montant des cotisations annuelles est décidé chaque année par l'assemblée générale pour l'exercice financier suivant en fonction des dispositions contenues dans les directives du règlement (annexe II).

Les dépenses doivent se maintenir dans les limites du budget. En cas de déficit publié par les comptes annuels, l'assemblée générale peut décider à la majorité des deux tiers de faire couvrir le déficit par les membres à concurrence des cotisations annuelles payées par ces derniers.

En cas d'excédent dégagé par les comptes annuels, l'assemblée générale, sur proposition du comité, décide de son utilisation.

Les comptes de l'association doivent être clôturés au 31 décembre de chaque année. Ce sont les dispositions des art. 957 – 964 du CO qui sont applicables en ce qui concerne la tenue des comptes et l'établissement du bilan.

Les groupes spécialisés ou les groupes de travail ont l'obligation de financer eux-mêmes les travaux du secrétariat ou d'autres institutions effectués spécialement pour eux. Les modalités sont également fixées dans les directives du règlement (annexe II).

Pour les engagements de l'Association, seule sa fortune est engagée. Une responsabilité personnelle des membres est exclue.

### IV.0 ORGANES

#### Art. 6

Les organes de l'Association sont:

- a) l'assemblée générale
- b) le comité
- c) l'organe de contrôle

## IV.1 L'ASSEMBLEE GENERALE

### Art. 7

L'assemblée générale ordinaire est convoquée par le comité et doit en règle générale être tenue durant le premier semestre de l'exercice.

Une assemblée générale extraordinaire est convoquée par le comité si les circonstances l'exigent. La tenue d'une telle assemblée peut être organisée lorsqu'un cinquième des membres l'exigent moyennant indication des motifs.

Sauf disposition contraire dans les statuts, l'assemblée générale prend ses décisions à la majorité simple des membres présents.

L'invitation à l'assemblée générale doit, moyennant indication des points de l'ordre du jour, être envoyée par écrit 30 jours avant la date prévue de la séance.

S'agissant de la présentation de propositions et de la modification des points de l'ordre du jour, il est renvoyé à l'art. 8; dans ce cas, les propositions et modifications des points de l'ordre du jour doivent être communiquées aux sociétés membres 10 jours avant la date de l'assemblée.

C'est au président de l'association – à défaut à un autre membre du comité – qu'il incombe d'assumer la présidence de l'assemblée générale et de nommer les scrutateurs.

Un procès-verbal sera tenu à propos des pourparlers et décisions des assemblées générales. Celui-ci devra être signé par le président et le rédacteur du procès-verbal et soumis à la prochaine assemblée générale pour approbation.

Les élections et les votations ont lieu à main levée à moins que cinq membres au moins exigent le vote à bulletin secret.

Dans des cas extraordinaires ou urgents il est possible, en lieu et place d'une assemblée générale, d'organiser une votation par écrit parmi tous les membres. Dans le cadre d'une telle consultation de la base, une décision est réputée acceptée lorsque la majorité des votants l'ont adoptée. Les décisions qui requièrent la majorité qualifiée ne peuvent pas être soumises à la consultation de la base.

## Art. 8

L'Assemblée générale ordinaire a pour attribution :

- l'approbation du rapport annuel
- l'approbation des comptes annuels
- la décharge au comité
- la nomination du comité (président, vice-président et assesseur)
- la nomination de l'organe de contrôle
- la modification des statuts ou des annexes I & II (valable uniquement si la majorité des 2/3 de tous les membres présents l'acceptent)
- l'exclusion de membres (voir art. 4)
- la dissolution de l'association (voir art. 15)
- la fixation de la cotisation annuelle (voir art. 5) et l'approbation du budget
- la prise de connaissance des nouveaux règlements édictés et/ou modifiés par le comité directeur
- l'approbation et la modification des directives de bonne gouvernance
- la prise de décision concernant tous les objets qui lui incombent en vertu de la loi et des statuts.
- la prise de décision concernant les propositions du comité ainsi que sur celles provenant d'un membre particulier. Les propositions des membres doivent être transmises au comité au moins 15 jours avant la publication de la date de l'assemblée.

## Art. 9

Dans les votations quelles qu'elles soient, chaque membre dispose d'une voix.

Un membre peut se faire représenter par un autre par procuration écrite. Un membre ne peut exercer qu'une fonction de remplacement.

En cas d'égalité des voix, celle du président est prépondérante.

## IV.2 LE COMITÉ

### Art. 10

Le comité se compose:

- a) du président
- b) du vice-président
- c) et d'un assesseur au moins

Sont élus membres du comité des représentants des sociétés membres, toutefois l'élection se rapporte dans tous les cas à la personne et non pas à la société représentée. Une seule personne d'une entreprise membre peut faire partie du comité directeur à la fois. La durée de mandat de chaque membre du comité est de deux ans. Une réélection est possible, mais la durée de fonction généralement ne peut excéder 6 ans.

Le comité dirige l'association et exécute sous sa propre responsabilité toutes les affaires qui ne sont pas de la compétence de l'assemblée générale ou qui ont été transmises par cette dernière au secrétariat. Il représente l'association vers l'extérieur et désigne les personnes autorisées à signer ainsi que le mode de signature.

C'est le président, à défaut le vice-président, qui convoque l'assemblée générale et les séances du comité et les dirige.

## IV.3 L'ORGANE DE CONTRÔLE

### Art. 11

L'assemblée générale nomme les membres de l'organe de contrôle. Leur mandat dure deux ans. Ils peuvent être réélus. Les réviseurs ont l'obligation de vérifier les comptes annuels et de transmettre leur rapport et, le cas échéant, leur(s) proposition(s) à l'assemblée générale.

## V. LE SECRETARIAT

### Art. 12

Pour la gestion et le traitement des affaires courantes, l'association exploite un bureau permanent (secrétariat). Le comité élit un directeur/-trice administratif/-tive qui est employé/-e directement par l'association.

Le directeur/-trice administratif/-tive dépend directement du président, resp. du vice-président. Le secrétariat accomplit les tâches qui lui sont remises conformément aux consignes édictées par le comité. Ses tâches, responsabilités et compétences sont déterminées par un règlement d'organisation.

## VI. CLAUSE D'ARBITRAGE

### Art. 13

C'est à un tribunal d'arbitrage, à l'exclusion des tribunaux ordinaires, de statuer sur tout litige pouvant survenir entre l'association et ses membres resp. leurs successeurs de droit ou entre les membres de l'association resp. leurs successeurs de droit, et dont les motifs portent sur les relations au sein de l'association.

Lorsqu'une partie souhaite faire appel au tribunal d'arbitrage, elle doit en informer la partie adverse par lettre recommandée en indiquant le nom de l'arbitre. La partie adverse a également l'obligation de désigner un arbitre dans les 30 jours. Les deux arbitres nomment par la suite une troisième personne en tant que président du tribunal d'arbitrage. Si la partie adverse tarde à désigner son arbitre ou si les arbitres n'arrivent pas s'entendre sur la nomination d'un président dans un délai de 30 jours, c'est au président du tribunal compétent qu'il incombe de procéder à la désignation nécessaire.

Le tribunal d'arbitrage a son siège au siège de l'association. Le tribunal détermine la procédure dans le cadre de la procédure civile en vigueur à cet endroit. Les parties ont dans tous les cas droit à un jugement motivé par écrit. Sous réserve d'un recours en nullité, qui peut être présenté en vertu des dispositions de la procédure civile, un jugement est réputé définitif.

## VII. MODIFICATION DES STATUTS ET DISSOLUTION DE L'ASSOCIATION

### Art. 14

Une majorité des deux tiers de tous les membres présents est nécessaire pour procéder à une modification des statuts.

### Art. 15

La dissolution de l'association ne peut être décidée qu'à la majorité des deux tiers de tous les membres présents ou représentés à une assemblée générale.

C'est à l'assemblée générale qu'il appartient de décider au sujet de la fortune éventuellement disponible lors de la dissolution de l'association.

Lorsque des décisions ne peuvent pas être prises faute d'une participation suffisante, un délai pour la tenue d'une nouvelle assemblée dans un délai de 20 jours au plus tôt ou de 40 jours au plus tard est fixé. Dans le cadre d'une telle assemblée, toutes les décisions peuvent être prises à la majorité simple des membres présents ou des sociétés représentées pour autant que les statuts ne prévoient pas une majorité qualifiée.

## Art. 16

Est considéré comme exercice annuel la période correspondant à l'année civile.

## VIII. DISPOSITIONS FINALES

### Art. 17 Entrée en vigueur

L'association doit être inscrite au Registre du commerce. Le comité est chargé de l'exécution de cette prescription.

Les statuts modifiés lors de l'assemblée générale de l'association du 16 novembre 2020 entrent en vigueur dès leur adoption. L'article 16 modifié entrera en vigueur le 1er janvier 2022. L'exercice comptable 2020/2021 est ainsi prolongé, sans conséquences financières pour les membres, jusqu'au 31 décembre 2021.

Olten, le 28 mars 2023

(première modification des statuts du 01.12.1997)  
(deuxième modification des statuts du 26.08.1999)  
(troisième modification des statuts du 20.11.2003)  
(quatrième modification des statuts du 18.11.2004)  
(cinquième modification des statuts du 17.03.2016)  
(sixième modification des statuts du 11.07.2018)  
(septième modification des statuts du 22.11.2018)  
(huitième modification des statuts du 13.11.2019)  
(neuvième modification des statuts du 16.11.2020)  
(dixième modification des statuts du 16.03.2022)  
(onzième modification des statuts du 28.03.2023)

Le président:

Le directeur:

Dario Tibolla

Markus Hungerbühler