

L-GAV – gut für alle
CCNT – bonne pour tous
CCNL – bene per tutti

15

Rapport d'activités

de la commission de
surveillance de la CCNT
www.ccnt.ch

La convention collective de travail (CCNT) pour l'hôtellerie-restauration suisse : bonne pour tous

Avec plus de 200'000 employés et près de 27'000 entreprises, l'hôtellerie-restauration fait partie des secteurs les plus importants de Suisse. Afin de mieux faire valoir leurs intérêts, environ 16,3% de tous les travailleurs sont membres d'Hôtel & Gastro Union, d'Unia ou de Syna. Quant aux employeurs, 80,4% d'entre eux adhèrent à l'une des associations que sont GastroSuisse, hotelleriesuisse ou encore la Swiss Catering Association (SCA). Ces associations patronales et syndicales assument leurs responsabilités politiques et sociales : elles se réunissent régulièrement à la table des négociations et poursuivent, depuis plus de 40 ans désormais, des objectifs communs. Ce partenariat social d'une grande stabilité a permis de mettre en place la convention collective nationale de travail (CCNT), un instrument fiable qui définit clairement les droits et les devoirs des salariés et des entreprises. La CCNT assure des conditions-cadres équitables et harmonisées, ainsi que des conditions de travail modernes. En outre, en soutenant de façon déterminante la formation et le perfectionnement, elle favorise la professionnalisation. Toutes ces mesures permettent aux partenaires sociaux de renforcer la compétitivité de l'hôtellerie et de la restauration en Suisse. Fidèles à la devise « Conçue par la branche pour la branche », elles constituent la base d'un succès durable et garantissent un excellent niveau de qualité.

Table de matières

2–3

Éditorial

14–21

Formations et perfectionnements
soutenus par la CCNT

27–32

L'être humain, la première des
préoccupations : pleins feux sur
l'office de contrôle

4–6

Aperçu des prestations
de l'année

22–23

Projets en cours
et menés à bien

7–13

Exécution
de la convention

24–26

Organe d'exécution de la
convention collective nationale
de travail

Éditorial

Dès le premier coup d'œil l'évidence s'impose : le rapport d'activités de l'office de contrôle de la CCNT a fait peau neuve. Notre intention est de vous présenter les informations sur nos activités de l'année d'une manière plus claire et plus attrayante, tout en vous permettant de découvrir notre action de plus près.

Ce changement a également été motivé par les nouvelles dispositions du SECO en matière de direction des organes de contrôle des CCT, par exemple dans le domaine de la présentation des comptes. Le surcroît de travail ainsi occasionné s'est traduit pour nous par une présentation plus pertinente des comptes, ainsi que par des ajustements apportés à nos processus de fixation des objectifs et d'établissement du budget. Vous trouverez nos comptes annuels en annexe au présent rapport d'activités ; vous pouvez également les consulter sur notre site Internet ou les commander par courrier.

Comme vous pourrez le constater à la lecture de notre rapport d'activités, l'année 2015 s'est révélée des plus positives pour notre organisation. Pour notre branche, elle s'est toutefois montrée très

difficile, nous le savons bien. Il est donc d'autant plus important d'avoir, avec la convention collective nationale de travail, un instrument synonyme de sécurité de planification, de conditions équitables à l'échelle nationale, de conditions-cadres sociales et de stabilité du partenariat social.

Exécution de la convention : de nettes améliorations

En raison de la forte hausse du nombre de plaintes de particuliers et d'associations par rapport à 2014, davantage de contrôles que les années précédentes ont été réalisés. Le nombre de contrôles par sondages a augmenté, atteignant le volume convenu par les partenaires sociaux. Le nombre de contrôles subséquents baisse toutefois en continu, ce qui permet de conclure que la convention est mieux

respectée. L'évolution des résultats des contrôles par sondages sur le long terme confirme cette tendance: le nombre de contrôles sans réclamations est passé de 43% en 2007 à 63% en 2015, soit une amélioration de près de 50%.

Le nouveau champ d'application, mis en œuvre depuis 2014, a également permis de nombreuses clarifications sur l'assujettissement de nouveaux établissements, ainsi que des négociations avec les groupements concernés en 2015.

Durant l'exercice sous revue, nous avons réalisé, à titre d'essai, les contrôles inopinés d'établissements que le SECO souhaite voir mis en place. Comme on pouvait s'y attendre, ces contrôles n'ont pas donné de résultats en raison de l'absence de documents sur le personnel dans l'établissement et de l'absence des responsables, et ont dû être réitérés par la suite avec annonce préalable.

De nombreux employeurs ont externalisé l'administration des ressources humaines pour la confier à des sociétés fiduciaires. Afin d'améliorer la connaissance qu'ont ces dernières de la CCNT pour l'hôtellerie-restauration, nous avons commencé, pendant l'exercice sous revue, à proposer des formations conçues tout spécialement pour ce groupe professionnel. Ces formations sont très demandées, et répondent de toute évidence à un besoin.

Renseignements juridiques: déplacement vers Internet

À la mi-2014, nous avons lancé notre application de la CCNT, qui a été téléchargée à de nombreuses reprises. Ce nouveau mode d'information, ainsi que l'augmentation de l'utilisation de notre site Internet ont entraîné une réduction des demandes de renseignements par téléphone, et une hausse du nombre de demandes par voie électronique.

Gros plan sur les formations et les perfectionnements soutenus par la CCNT

Le nombre prévu de participants n'a pas été atteint au cours de l'exercice sous revue. Plusieurs mesures ont été prises pour remédier à cette situation et fournir des informations d'ordre général sur la CCNT: Notre campagne « CCNT: bonne pour tous » vise à mieux faire connaître la CCNT pour l'hôtellerie-res-

tauration et à sensibiliser les employeurs et les employés à ses avantages, et notamment aux possibilités subventionnées de formation et de perfectionnement. Nous avons également lancé une campagne d'information sur la formation et le perfectionnement au cours de l'année sous revue. L'accent est mis dans un premier temps sur la qualification de base Progresso, qui n'a pour l'instant pas suscité la demande prévue.

Inspecteurs/trices: un projet informatique réussi et des changements au sein de l'équipe

Lancé en 2013, le projet de renouvellement de l'ensemble de l'infrastructure informatique et d'élaboration de nouvelles bases de travail pour les inspecteurs a pu être mené à bien en 2015. En effet, la gestion des établissements et l'instrument de travail pour les contrôles ont été terminés et sont désormais appliqués. Ils ont permis d'harmoniser les contrôles dans les établissements, de garantir le respect des délais, et donc d'optimiser les bases de relevé des coûts d'exécution. L'assurance qualité s'en trouve améliorée, de même que l'efficacité du travail de l'office de contrôle.

Les postes vacants au sein de l'inspection ont donné lieu à quatre nouvelles arrivées. À cette occasion, les zones d'affectation ont été modifiées afin de conférer davantage de poids à la Suisse romande. L'inspectrice responsable de la Suisse alémanique et du Tessin, en poste depuis de longues années, est partie à la retraite à la fin de l'année 2015. Sa succession est assurée par un membre chevronné de notre équipe d'inspecteurs. Nous remercions tous nos collaborateurs et les organes impliqués pour leur engagement.

Bâle, avril 2016

Peter Hohl
Président de la
commission de surveillance

Hansjürg Moser
Directeur

Aperçu des prestations de l'année

L'office de contrôle de la CCNT est chargé de surveiller l'exécution de la convention au moyen de contrôles réalisés dans les établissements de toute la Suisse. Il constitue également un interlocuteur impartial qui fournit des conseils juridiques gratuits.

Grâce au site Internet www.ccnt.ch et à l'application de la CCNT, on constate un net transfert des demandes de renseignements en personne et par téléphone vers les demandes en ligne. Le numérique permet en effet aux employeurs et aux employés de se procurer en toute simplicité, en tout lieu et à tout moment, des informations sur la convention en vigueur.



| | 2015 | 2014 | 2013 |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| Nombre d'établissements assujettis | 27'240 | 27'191 | 26'849 |

Contrôles réalisés dans les établissements

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| En raison de plaintes | 580 | 546 | 370 |
| En raison de contrôles par sondages | 2'000 | 2'000 | 1'821 |
| Contrôles subséquents | 842 | 832 | 997 |
| En raison de la loi fédérale concernant des mesures en matière de lutte contre le travail au noir (LTN) | 324 | 318 | 317 |
| Travailleurs étrangers occupant un emploi chez un employeur suisse | 239 | 202 | 173 |
| En raison de la loi sur les travailleurs détachés | 20 | 21 | 30 |
| Nombre total de contrôles réalisés dans les établissements | 4'005 | 3'919 | 3'708 |

Demandes de renseignements juridiques

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Par téléphone | 33'225 | 39'256 | 32'287 |
| Par courrier électronique | 4'310 | 4'048 | 3'490 |
| En personne | 107 | 136 | 119 |
| Nombre total de demandes de renseignements juridiques | 37'642 | 43'440 | 35'896 |

Autres prestations

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|------------|------------|-----------|
| Expertises et conseils | 63 | 59 | 96 |
| Clarifications sur l'assujettissement au nouveau champ d'application | 695 | 56 | – |
| Internet: nombre de visites du site | 11'394'463 | 10'587'420 | 7'261'668 |
| Application de la CCNT: nombre de téléchargements (depuis juin 2014) | 2'851 | 2'639 | – |
| Cursus de formation et de perfectionnement soutenus par la CCNT | 527 | 564 | 448 |

Rapport de la commission paritaire de surveillance de la convention collective nationale de travail

Pendant l'exercice sous revue, la commission de surveillance a siégé en séance plénière le 2 juillet 2015 à Berne et le 7 décembre 2015 à Zurich. Les affaires suivantes ont été traitées :

- Bilan et compte d'exploitation 2014
- Attributions aux associations
- Budget 2016
- Rapport d'activités 2014
- Résultats des contrôles par sondages
- Litiges (peines conventionnelles)
- Projets en cours

Le comité de la commission de surveillance a siégé à douze reprises en 2015, à différents endroits.

Il a traité les affaires permanentes relatives aux litiges juridiques et a assuré un suivi permanent des résultats des contrôles par sondages (état des lieux, contrôles subséquents), de l'état des assujettissements aux termes des nouveaux articles 1 et 2 de la CCNT ainsi que du financement des formations et des perfectionnements.

Le comité a également traité les affaires suivantes :

- Convention entre le SECO et la commission paritaire de surveillance de la CCNT au sujet de l'exécution des mesures d'accompagnement
- Convention de prestations en rapport avec l'exécution de la loi fédérale concernant des mesures en matière de lutte contre le travail au noir
- Projet informatique : information sur l'avancée des travaux
- Nouvelle forme juridique de l'office de contrôle
- Nouvelle offre de cours à l'attention des sociétés fiduciaires à des fins de formation à la CCNT
- Réalisation de contrôles en collaboration avec les autorités cantonales chargées de l'exécution
- Nouvelle présentation des comptes conformément aux dispositions du SECO avec les processus correspondants de fixation des objectifs et d'établissement du budget
- Remaniement de l'évaluation pour les peines conventionnelles

Exécution de la convention

L'office de contrôle est chargé de s'assurer du respect de la CCNT. S'il s'avère, lors d'un contrôle, qu'une ou plusieurs de ses dispositions n'ont pas été observées, un avertissement est émis et un contrôle subséquent de l'établissement est automatiquement activé. S'il s'agit d'une infraction aux dispositions salariales ou d'une récidive du non-respect des dispositions, la commission de surveillance inflige une peine conventionnelle. Un contrôle subséquent de l'établissement est effectué.



Le nombre de plaintes pourrait constituer un indice de la notoriété toujours plus grande de l'office de contrôle en tant qu'organisme impartial. La possibilité de faire appel à ses services en cas notamment de problèmes relatifs à l'exécution de la convention est saisie en conséquence.

Plaintes déposées

| | 2015 | 2014 |
|-------------------------|------------|------------|
| Hotel & Gastro Union | 50 | 45 |
| Unia | 294 | 289 |
| Syna | 33 | 32 |
| Associations patronales | 0 | 3 |
| Particuliers | 203 | 169 |
| Total | 580 | 546 |

En outre, les inspectrices et inspecteurs ont effectué un total de 842 contrôles subséquents (induits par des contrôles par sondages et des plaintes) en 2015.

Au total, 31'188 contrats de travail ont ainsi été vérifiés.

Loi sur les travailleurs détachés

Sur la base des annonces reçues, les inspectrices et inspecteurs ont contrôlé 1'297 travailleurs étrangers dans 239 établissements suisses. Dans 16 établissements étrangers, les documents requis pour un total de 80 travailleurs détachés ont été demandés et vérifiés.

Loi fédérale concernant des mesures en matière de lutte contre le travail au noir (LTN)

Les conventions signées en 2008 avec les cantons de Bâle-Ville et de Zurich ont été renouvelées ou reconduites en 2015. Dans le cadre des contrôles par sondage effectués dans 324 entreprises, un procès-verbal sur le travail au noir a été établi et transmis.

Sanctions

L'an passé, la commission de surveillance a infligé 110 peines conventionnelles pour des infractions répétées à la convention collective de travail, en application de l'art. 35f de celle-ci.

Des sanctions directes pour absence d'enregistrement du temps de travail (art. 35g CCNT) ont été prises à l'encontre de 169 établissements en 2015.

Clarifications, expertises et conseils

Outre la réalisation des contrôles, les collaborateurs du service externe de l'office de contrôle ont apporté, sur place, 63 clarifications concernant l'assujettissement à la CCNT, conseils (hors conseils individuels fournis dans le cadre des contrôles par sondages), expertises et procédures judiciaires. Des clarifications concernant l'assujettissement conformément au nouveau champ d'application ont été réalisées dans 695 établissements.

Renseignements juridiques

En 2015, 25'954 renseignements téléphoniques gratuits concernant la CCNT ont été fournis (exercice précédent: 32'270). À cela s'ajoutent 7'271 renseignements concernant le Code des obligations, la loi sur le travail, l'encaissement des contributions aux frais d'exécution, etc. (exercice précédent: 6'986). Ce nombre correspond à une moyenne d'environ 139 renseignements téléphoniques par jour ouvrable (exercice précédent: 159). Le nombre de conseils personnels donnés au guichet s'est élevé à 107 au total (exercice précédent: 136). Le nombre de demandes de renseignements par courrier électronique a été de 4'310 (exercice précédent: 4'048).

Encaissement des contributions aux frais d'exécution

Cette année, les contributions aux frais d'exécution restent à CHF 89.– par établissement et par collaboratrice et collaborateur. Ce montant permet d'apporter

un soutien marqué à la professionnalisation de la branche, CHF 50.– étant consacrés au financement de la formation et du perfectionnement professionnels. Le reste, soit CHF 39.–, est utilisé pour l'exécution de la convention dans l'hôtellerie-restauration. En décembre 2014, 31'000 factures ont été envoyées. Un rappel a dû être envoyé à 7'200 établissements en mars 2015. Sur ce nombre, l'office de contrôle a transmis 2'623 dossiers au bureau de recouvrement des créances en août 2015.

Celui-ci a pu liquider, à la fin de l'année, 2'351 dossiers sur les 1'320 en suspens au début 2015 et les 2'623 transmis en août. À la fin de l'année, 1'592 dossiers étaient encore en souffrance.

Contrôles par sondages réalisés entre le 15 novembre 2014 et le 14 novembre 2015

En comparaison pluriannuelle, les contrôles par sondages révèlent une nette amélioration de l'exécution de la convention. En 2001, les deux tiers des établissements contrôlés faisaient l'objet de réclamations, contre seulement un tiers aujourd'hui.

Le nouveau cycle de contrôles par sondages, portant sur 2'000 établissements sélectionnés de manière aléatoire, a commencé le 15 novembre 2015. Les articles à contrôler sont identiques à ceux du dernier cycle (salaires minimums, 13^e salaire mensuel, enregistrement du temps de travail). À la fin de l'année, 438 établissements avaient été contrôlés.

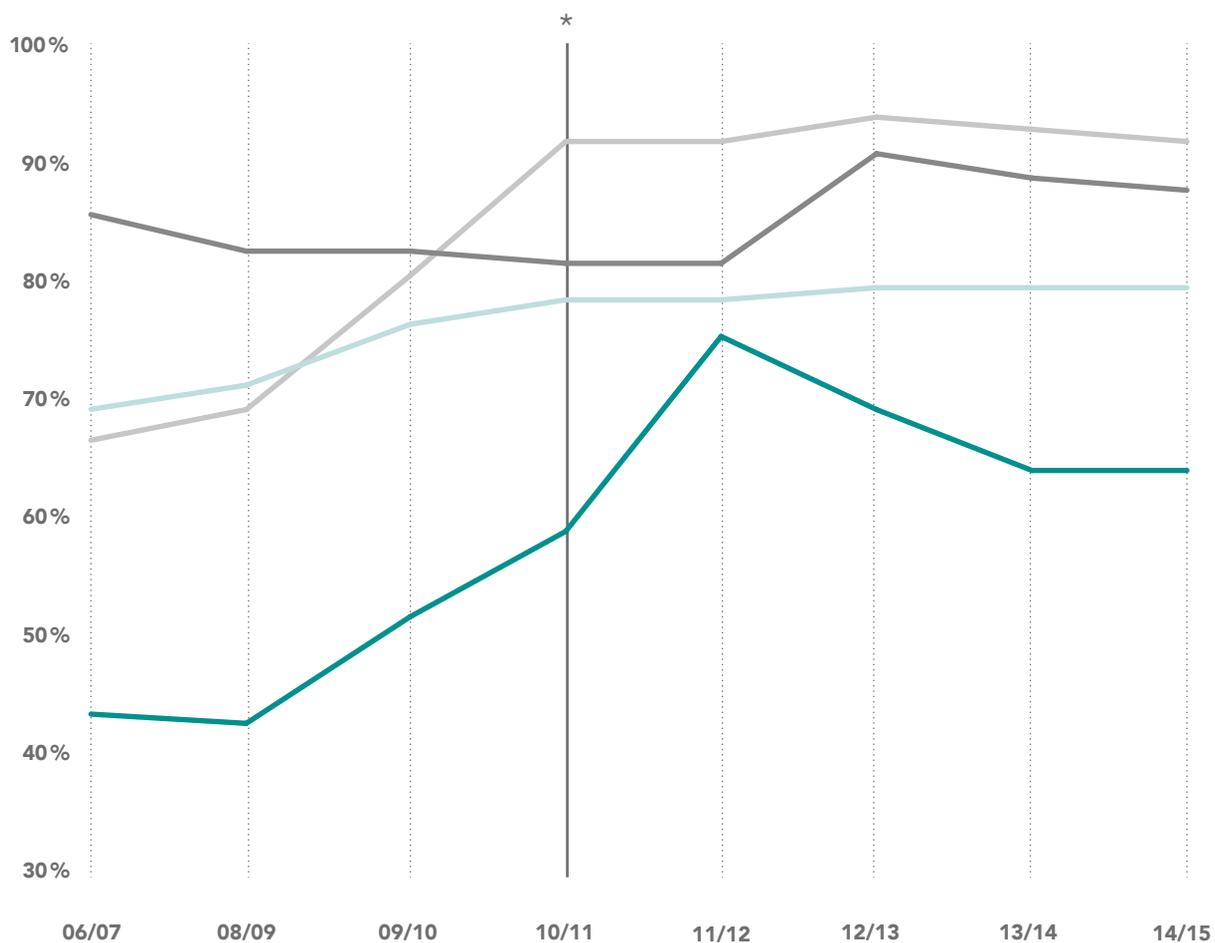
Au cours de l'exercice sous revue, les contrôles ont porté sur les normes suivantes :

- Salaires minimums (art. 10 CCNT)
- 13^e salaire mensuel (art. 12 CCNT)
- Enregistrement du temps de travail (art. 15 et 21 CCNT)

Résultats des contrôles par sondage

| | 2015 | 2014 |
|---|---------------|---------------|
| Établissements contrôlés | 2'000 (100 %) | 2'000 (100 %) |
| Sans réclamation | 1'268 (63 %) | 1'251 (63 %) |
| Avec réclamations | 732 (37 %) | 749 (37 %) |
| Salaire minimum incorrect* | 512 | 512 |
| 13 ^e salaire mensuel incorrect* | 422 | 431 |
| Absence d'enregistrement du temps de travail* | 188 | 171 |

* Plusieurs choix possibles



Execution de la CCNT – Côtrolés par sondage

Comparaison entre les échantillons représentatifs de 2006/2007 à 2014/2015

- Le 13^e mois sera versé à tous les collaborateurs en bonne et due forme
- Un système de pointage est prévu
- Tous les salaires minimums seront maintenus
- Entreprises sans réclamation

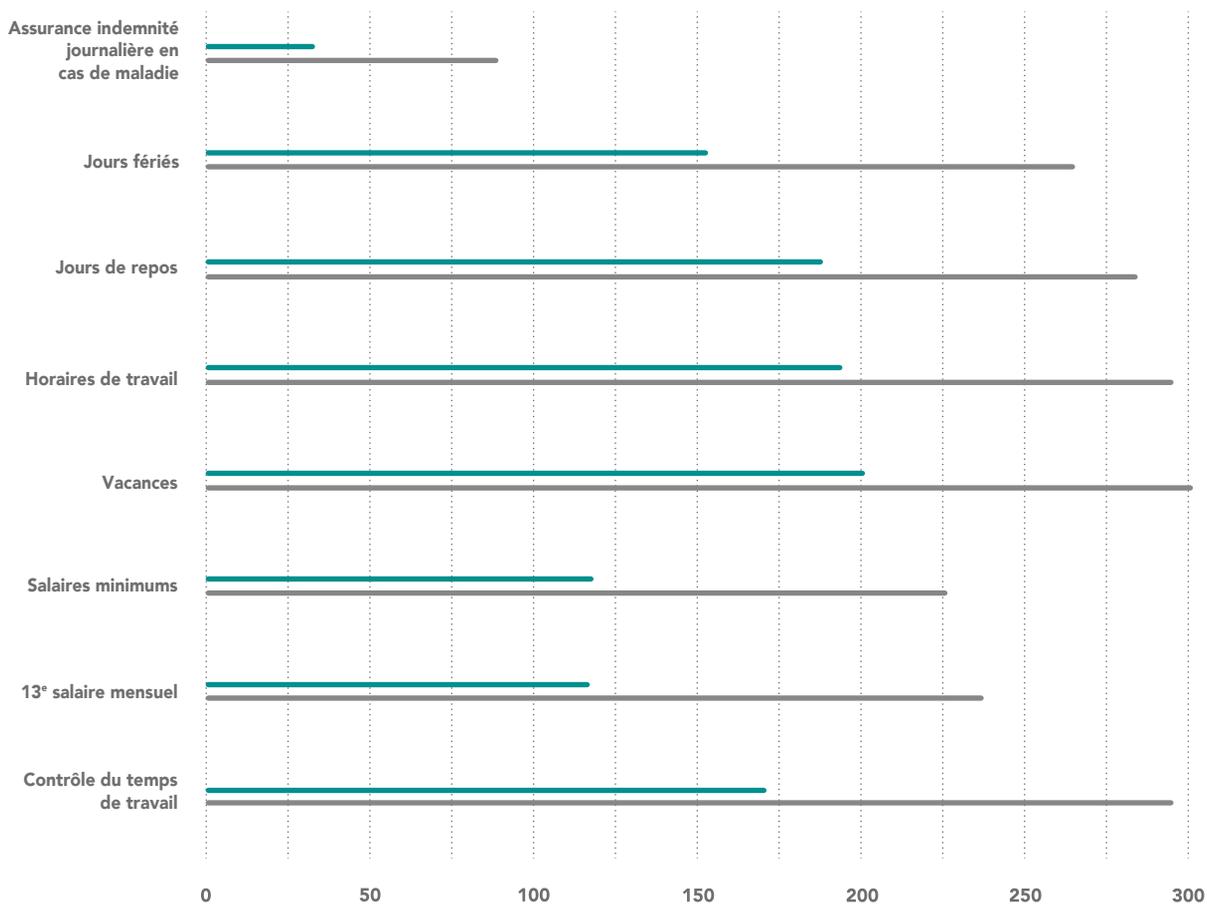
* Introduction de la convention collective de travail 2010

Execution de la CCNT – Plaintes individuelles

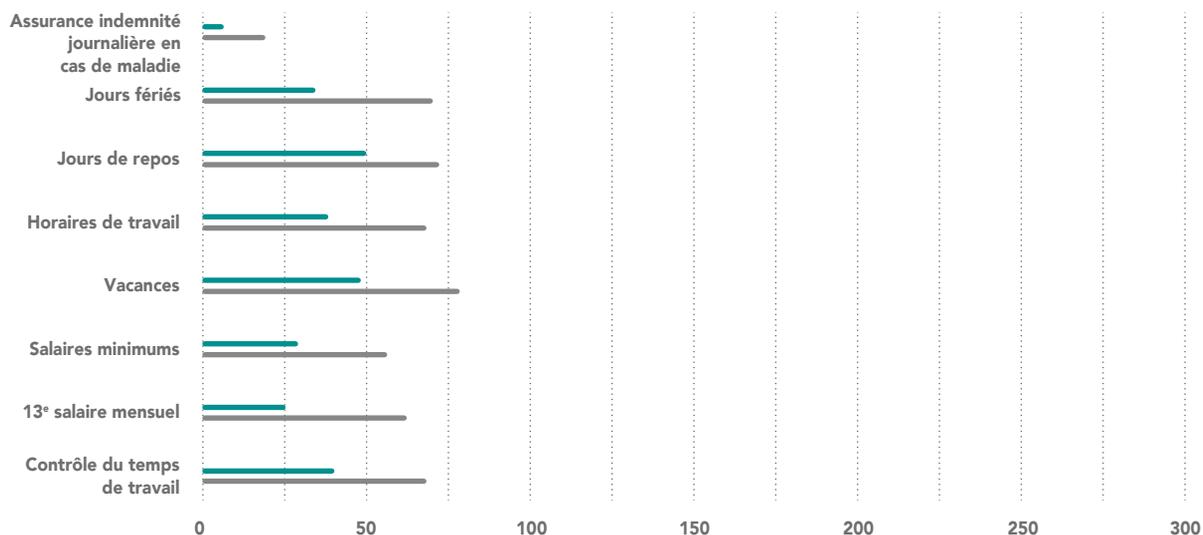
Infractions à la CCNT constatées sur plainte individuelle

- Infractions
- Articles exigés pour le contrôle

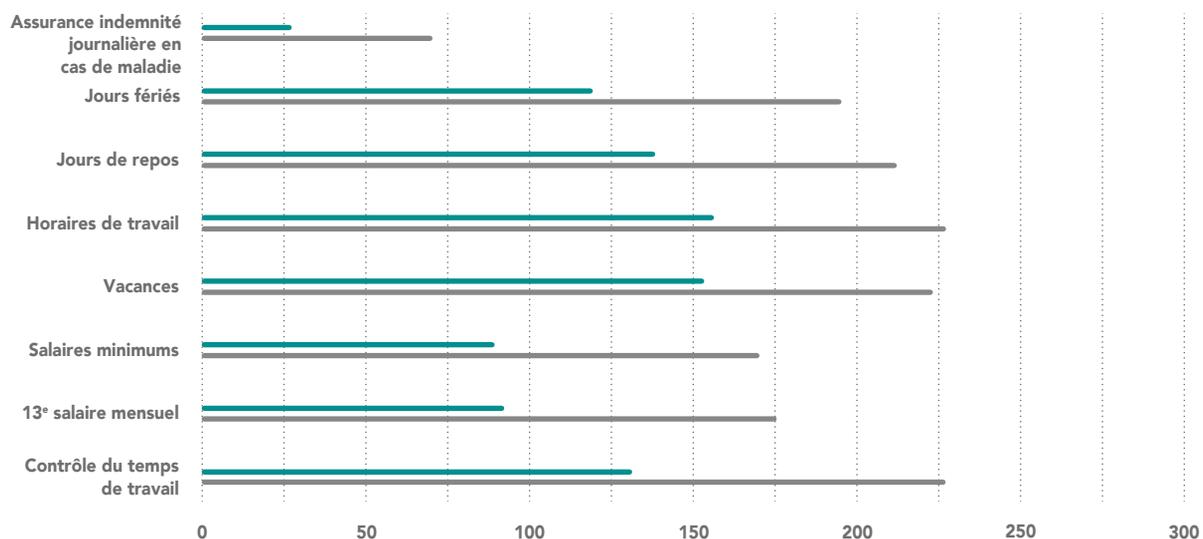
Total En 2015, 580 établissements au total ont été contrôlés (174 hôtels et 406 restaurants).



Hôtel Au cours de l'exercice sous revue, 174 hôtels ont été contrôlés.



Restaurant Au cours de l'exercice sous revue, 406 restaurants ont été contrôlés.



EXÉCUTION DE LA CONVENTION: infractions à la CCNT constatées sur plainte individuelle

En 2015, le mode de saisie des plaintes individuelles a été modifié : la nouvelle solution informatique permet de saisir, outre les articles concernés par une plainte individuelle, les articles d'une plainte d'association pour lesquels un contrôle est exigé. La modification de la pratique explique la variation de

la teneur en informations des graphiques ci-après par rapport aux exercices précédents. L'ajustement de la présentation empêche toute comparaison avec l'année 2014. C'est pourquoi une telle comparaison des chiffres ne réapparaîtra que dans le prochain rapport d'activités.

Formations et perfectionnements soutenus par la CCNT

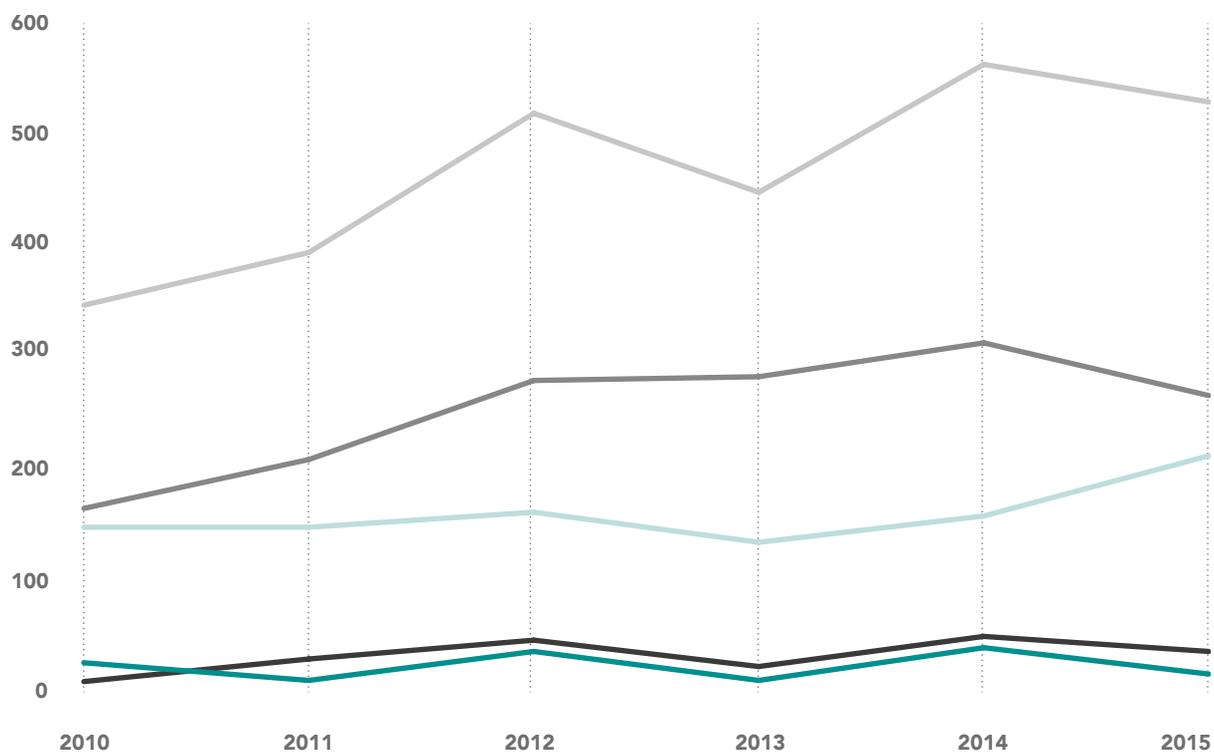
Les partenaires sociaux de l'hôtellerie-restauration suisse connaissent bien toute l'importance du recrutement d'une relève de qualité. Compte tenu notamment des défis économiques et politiques, ainsi que de l'évolution démographique, ils émettent un signal clair: les métiers de la branche sont des métiers exigeants, qui proposent des perspectives de carrières intéressantes en raison de l'offre de formation et de perfectionnement professionnels.



De la qualification de base à la formation professionnelle supérieure



Progresso (pour des employés sans formation initiale dans l'hôtellerie et la restauration)
 Perfecto (cours pour sans-emploi dans l'hôtellerie et la restauration)
 RIESCO-cours pour réfugiés



Demandes acceptées

- Formations de base
- Formations de rattrapage
- Examens professionnels
- Examen professionnel supérieur*
- Nombre total de demandes acceptées

* Les cursus G3 ont lieu chaque année. Depuis 2010, des cursus supplémentaires visant à l'obtention de l'examen professionnel supérieur démarrent tous les deux ans. En raison de la forte demande, un cours supplémentaire a commencé pour l'EPS en 2015.

Les bénéfices de la CCNT:

Cela fait déjà cinq ans que, grâce à ses contributions généreuses à la formation, la CCNT décharge les salariés et leurs employeurs, apportant ainsi une plus-value financière à chacune des parties.

En effet, grâce notamment à l'indemnité pour la perte de gain, les employeurs ressentent à peine les coûts de la formation. De plus, en optimisant le professionnalisme de leurs collaborateurs, ceux-ci augmentent leur fidélité et, partant, réduisent le taux de roulement du personnel dans leur entreprise. Au cours de l'exercice sous revue, 527 employés ont pu se former presque gratuitement dans le cadre du projet de formation et de perfectionnement, et ainsi prendre en main le développement de leur carrière.

De la base au sommet

La qualification de base Progresso permet aux participants qui travaillent dans les secteurs cuisine, service restauration, hôtelier-intendance ou de la restauration de système de poser les premiers jalons de leur carrière. En seulement cinq semaines ceux-ci passent du statut de collaborateur sans qualification initiale à celui de professionnel qualifié. Le cours de langue intégré selon la méthode fide leur permet dans le même temps d'améliorer leurs compétences spécifiques dans les langues nationales. Reconnu dans l'ensemble de la branche, le certificat Progresso leur ouvre la voie vers l'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), le certificat fédéral de capacité (CFC), et même l'examen professionnel supérieur. Quant aux employeurs, ils bénéficient de collaborateurs plus autonomes, qui peuvent donc être affectés avec davantage de flexibilité. La professionnalisation évite ainsi toute marche à vide, et

assure un travail plus autonome, qui facilite in fine la tâche de l'ensemble de l'équipe. La qualification de base Progresso bénéficie dès lors à toute la branche. D'une part, elle contribue au maintien de la bonne qualité de l'hôtellerie-restauration suisse et, d'autre part, grâce à la stimulation du potentiel interne, elle évite la pénurie de main-d'œuvre et facilite la gestion de la relève. Sur la nouvelle plate-forme d'information www.mon-progresso.ch, lancée en juin 2015, tous ces avantages sont encore mieux mis en exergue par les partenaires sociaux, en collaboration avec Hotel & Gastro formation. Des articles dans les médias, des envois en nombre, la distribution de prospectus ainsi que des entretiens en personne avec les employeurs et les employés participent de la diffusion de l'information dans d'autres secteurs. En effet, la possibilité de se former de la base jusqu'au sommet fait de l'hôtellerie-restauration suisse un exemple pour d'autres branches.

1. Formations de base

1.1 Progresso avec cours de langue intégrés pour l'hôtellerie-restauration selon la méthode fide

En 2015, Hotel & Gastro *formation* a continué à proposer dans toute la Suisse la qualification de base Progresso dans les secteurs cuisine, service restauration, hôtelier-intendance et restauration de système. Divisé en trois modules, le cours peut être effectué par les participants en quatre à cinq mois, et en deux ans au maximum. Au cours de l'exercice sous revue, grâce à la CCNT, 162 personnes ont suivi cette qualification de base (contre 158 en 2014); parmi eux, un total de 59 participants des cours 1 et 2 ont suivi les cours doubles de langue pour l'hôtellerie-restauration selon la méthode fide, organisés le soir après les cours Progresso.

1.2 Cours de langue pour l'hôtellerie-restauration selon la méthode fide (décentralisés)

À l'automne, Hotel & Gastro *formation* a commencé les premiers cours de langue décentralisés pour l'hôtellerie-restauration selon la méthode fide. Ces cours se sont déroulés sur 13 semaines, pendant les heures de repos, de 15h à 16h30. Après avoir suivi les 50 séances du cours, les participants ont reçu une attestation fide.

Dans le canton de Berne, ces cours de langue selon la méthode fide ont été organisés pour le secteur du service restauration et le secteur hôtelier-intendance, pour un total de 13 participants. À Lucerne, Hotel & Gastro *formation*, en collaboration avec academia, a formé une classe pour la cuisine et une classe pour le service restauration, avec 13 participants au total. Dans le secteur hôtelier-intendance, la demande était si forte que trois groupes ont dû être constitués, pour un total de 22 participants à ces cours de langue.

2. Formations de rattrapage

2.1 Employée/employé en cuisine et employée/employé en restauration avec attestation fédérale de formation professionnelle

Avec la formation modulaire abrégée d'employée/employé en cuisine AFP et d'employée/employé en restauration AFP, Hotel & Gastro *formation* propose une possibilité de perfectionnement à la suite de la qualification de base Progresso. Cette formation s'adresse aux adultes qui souhaitent obtenir de manière abrégée (un an au lieu de deux) une attestation fédérale de formation professionnelle dans leur secteur.

Comme au cours des deux années précédentes, trois sessions au total ont pu commencer durant l'exercice sous revue, deux dans le secteur cuisine à Zoug et une dans le secteur restauration à Zurich. Le nombre de participants CCNT s'est élevé à 35 (contre 23 en 2014).

2.2 Cuisinière/cuisinier, cuisinière/cuisinier en diététique, spécialiste en restauration, spécialiste en hôtellerie, gestionnaire en intendance et employée/employé de commerce de la branche hôtellerie-gastronomie-tourisme avec certificat fédéral de capacité

La formation de rattrapage avec certificat fédéral de capacité (CFC) s'adresse à des adultes possédant au moins cinq ans d'expérience professionnelle, qui souhaitent obtenir un CFC via une formation accélérée. En 2015, 14 personnes ont reçu un soutien financier à cet effet de la part de la CCNT (23 en 2014). La subvention de CHF 2'000.– par participant est versée au terme de la formation.

3.1

Formation

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|------------|------------|------------|
| Cheffe cuisinière/chef cuisinier | 135 | 150 | 143 |
| Responsable de la restauration | 44 | 53 | 47 |
| Responsable du secteur hôtelier-intendance | 17 | 19 | 12 |
| Cheffe/chef de réception | N/A | 21 | 15 |
| Total | 196 | 243 | 217 |

3.2

Module/examen professionnel

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Management | 6 | 8 | 3 |
| Leadership | 8 | 7 | 16 |
| Formation interdisciplinaire | 6 | 4 | 3 |
| Examen professionnel | 1 | 1 | 0 |
| Total | 21 | 20 | 22 |

2.3 Maturité professionnelle EMP II

Au cours de l'exercice sous revue, seule une demande concernant la maturité professionnelle a été déposée ; elle a pu être acceptée. Compte tenu de la faible demande des années passées, Hotel & Gastro formation a décidé, en concertation avec les partenaires sociaux, de retirer la maturité professionnelle EMP II du projet de formation et de perfectionnement de la CCNT.

3. Examens professionnels

3.1 Cheffe cuisinière/chef cuisinier, responsable de la restauration, responsable du secteur hôtelier-intendance, cheffe/chef de réception avec brevet fédéral

À l'instar de l'année précédente, le budget 2015 était établi pour 217 participantes et participants. Le

tableau ci-dessus présente une comparaison annuelle du nombre de participants aux différents examens professionnels.

3.2 Spécialiste de la conduite d'un groupe avec brevet fédéral

Pour ce qui est du perfectionnement en vue de l'examen professionnel de spécialiste de la conduite d'un groupe, les participants doivent déposer une demande de soutien pour chaque module. En 2015, six personnes ont suivi le module Management et huit le module Leadership. Une fois le module terminé, elles ont reçu un remboursement de CHF 3'000.– chacune. Le module Formation interdisciplinaire/préparation à l'examen a été suivi par six personnes. La participation financière s'est montée ici à CHF 1'500.– par personne. Enfin, une personne a

3.3

Séminaire de chef d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----|------|------|------|
| G2 | 50 | 51 | 43 |

4.1

Séminaire de restauratrice/restaurateur

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----|------|------|------|
| G3 | 7 | 3 | 10 |

passé avec succès l'examen professionnel de spécialiste de la conduite d'un groupe, et s'est vue rembourser la somme de CHF 600.–.

3.3 Cheffe/chef d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration avec brevet fédéral (G2)

La demande du cursus de perfectionnement de cheffe/chef d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration avec brevet fédéral (G2) est restée constante. En 2015, 50 personnes ont commencé ce séminaire. Elles ont eu droit à un remboursement à hauteur de CHF 3'000.–.

4. Examens professionnels supérieurs

4.1 Restauratrice/restaurateur avec diplôme fédéral (G3)

L'intérêt pour le séminaire de restauratrice/restaurateur G3 a doublé en 2015. Sept participants ont ainsi

pu bénéficier du cofinancement par la CCNT, à hauteur de CHF 5'000.–.

4.2 Cheffe/chef de cuisine, cheffe/chef de la restauration, cheffe/chef du secteur hôtelier-intendance, cheffe/chef de la restauration collective avec diplôme fédéral

Les cursus menant aux examens professionnels supérieurs commencent tous les deux ans (2012, 2014 et 2016). Compte tenu de l'importance de la demande, Hotel & Gastro *formation* a décidé d'organiser une session supplémentaire en 2015. Dix participants ont bénéficié de ces dates supplémentaires et du généreux soutien de la CCNT.

**«Les métiers de la
branche sont des métiers
exigeants, qui proposent
des perspectives de
carrières intéressantes.»**

Projets en cours et menés à bien

En 2015, la commission de surveillance et l'office de contrôle ont lancé ou poursuivi les projets ci-après. Ces projets visent à optimiser les processus de travail en interne comme en externe, à répondre aux besoins du secteur et à tenir les employeurs et les employés informés de l'actualité.

Projet de renouvellement total de la solution informatique

Le renouvellement total de la solution informatique de l'office de contrôle a débuté en 2013. Il a pour but d'améliorer le travail administratif, de structurer la gestion des documents et d'optimiser le déroulement des contrôles. Après la mise en service l'année précédente des premiers éléments importants, tels que l'établissement des déclarations sur tablette, l'équipe s'est attelée à d'autres améliorations techniques en 2015. Par exemple, les contrôles peuvent désormais être effectués sans connexion en ligne à la base de données. Des ajustements apportés aux flux de travail permettent au service interne et au service externe de traiter plus facilement les données, notamment pour les contrôles subséquents. Un tableau de bord de management et la gestion des

arriérés, des peines conventionnelles et des indemnités pour les démarches effectuées font dorénavant partie du système. Des évaluations dynamiques viennent compléter les possibilités de reporting, ce qui a des retombées positives sur la qualité de l'information. Après tout juste deux ans, l'optimisation de la gestion des données grâce à la nouvelle solution informatique a déjà permis de faire baisser de 85 % le nombre de retours.

Nouveau champ d'application des articles 1 et 2 de la CCNT

Les entretiens se sont poursuivis avec les associations et les grands distributeurs concernés. En outre, des clarifications ont été apportées dans plusieurs établissements concernant l'assujettissement.

«Nous nous basons sur la CCNT pour des conditions de travail placées sous le signe de la modernité et du partenariat »

Angela Tauro, responsable des ressources humaines chez ZFV-Unternehmungen, et son équipe.

www.l-gav.ch



La convention collective de travail pour l'hôtellerie-restauration suisse: Bonne pour tous.

HOTEL & GASTRO
UNION
depuis 1888

syna

UNIA
Le Syndicat

SCA
SwissCateringAssociation

GASTRO-SUISSE
Pour l'Hôtellerie et la Restauration

hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

Campagnes d'information «CCNT: bonne pour tous» et «Une formation quasiment gratuite»

En 2015, l'hôtellerie-restauration en Suisse a dû relever plusieurs défis, d'ordre politique, économique et météorologique. Le besoin d'information des établissements assujettis a été dès lors important. Le nombre d'accès à la plate-forme centrale d'information www.ccnt.ch a progressé de 10% par rapport à l'année précédente, et l'appli de la CCNT a été téléchargée sur 4'300 smartphones au total. Au cours de cet exercice difficile, la campagne d'information «CCNT: bonne pour tous» a aidé la commission de surveillance à accroître la sensibilisation aux avantages de la convention. Des articles dans les médias, des annonces et des supports tels que des présentations, des prospectus ou des argumentaires ont fourni des informations sur la façon dont la CCNT

contribue à la protection sociale des plus de 200'000 employés dans près de 27'000 établissements, et assure des conditions-cadres identiques dans toutes les entreprises. Par ailleurs, les partenaires sociaux de la CCNT ont mis sur pied une plate-forme pour l'offre de formation et de perfectionnement: avec le lancement des activités de communication sur la qualification de base Progresso, ils ont montré clairement que les métiers de la branche sont exigeants et proposent d'excellentes perspectives de carrière. Sous la devise «Une formation quasiment gratuite», ils affirment, avec Hotel & Gastro *formation*, que la professionnalisation profite à tous, grâce à la CCNT et à ses généreuses contributions financières.

Organe d'exécution de la convention collective nationale de travail

La commission paritaire de surveillance se compose de représentants des associations contractantes que sont hotelleriesuisse, GastroSuisse et la Swiss Catering Association pour les employeurs, et Hotel & Gastro Union, Unia et Syna pour les employés. Sa présidence est assurée par un président neutre. En tant qu'organe d'exécution, la commission surveille le respect des dispositions de la CCNT, trouve des solutions aux problèmes de fond et apporte des réponses aux questions d'interprétation.



Commission paritaire de surveillance

| | |
|-----------------------------------|--|
| Président neutre | Peter Hohl, lic. oec. HSG, Pfaffhausen * |
| hotelleriesuisse | Marc Kaufmann, avocat, Berne * René Klopfer, Interlaken Pierre-André Michoud, Yverdon |
| GastroSuisse | Christian Belser, lic. en droit, Zurich * Josef Müller-Tschirky, Saint-Gall Ernst Bachmann, Zurich Frédéric Haenni, Lausanne (jusqu'en juillet 2015) Muriel Hauser, Fribourg (à partir de décembre 2015) |
| Swiss Catering Association | Philipp Küng, lic. en droit, avocat, Zurich * Hans-Peter Oettli, Zurich |
| Hotel & Gastro Union | Eric Dubuis, Lausanne Urs Masshardt, Lucerne Juan Gonzalvez, Lucerne Melanie Stalder, Ebikon Stefan Unternährer, lic. en droit, Lucerne * Georges Knecht, Thoun |
| Unia | Mauro Moretto, lic. phil. hist., Berne * Muriel Zürcher, Berne |
| Syna | Claudia Stöckli, MA SA, Olten * ⁺ |
| Secrétariat | Christine Büchler, Muri |
| Organe de révision | KPMG Bâle |

* membre du comité de la commission de surveillance

+membre de la délégation des vérificateurs des comptes



État au 31.12.2015

Activités de l'office de contrôle de la convention collective nationale de travail

Les activités de l'office de contrôle de la CCNT, qui a son siège à Bâle, couvrent trois domaines:

- En tant qu'interlocuteur neutre des employeurs et des employés, il fournit des renseignements juridiques gratuits et des conseils en cas d'incertitude. Avec une documentation complète sur les modifications apportées à la convention, il tient informés les groupes d'intérêt, tels que les établissements assujettis, les tribunaux ou encore les services sociaux.
- Il est également chargé de l'encaissement des contributions annuelles aux frais d'exécution confor-

mément à l'article 35 de la CCNT. Les fonds ainsi perçus servent à couvrir les coûts de l'exécution de la convention ainsi qu'à favoriser la professionnalisation du secteur grâce au soutien financier de la formation et du perfectionnement professionnels.

- En tant qu'organe exécutif de la commission de surveillance, il a le droit et l'obligation, de s'assurer du respect des dispositions de la convention dans les établissements. Il le fait pour le compte de la commission de surveillance et sur plainte, sur demande d'une association contractante ou sur instruction de la commission de surveillance.

L'être humain, la première des préoccupations : pleins feux sur l'office de contrôle

La convention collective nationale de travail est un instrument important pour le secteur de l'hôtellerie-restauration suisse. Elle assure des conditions équitables pour les établissements, définit des droits et des devoirs clairs pour les contrats de travail et rend le secteur plus professionnel grâce au soutien financier important qu'elle apporte à la formation et au perfectionnement.

Mais pour que la CCNT soit «bonne pour tous», elle ne doit pas se limiter à être négociée par les associations compétentes. Elle doit aussi être comprise et correctement appliquée par les établissements assujettis. Les établissements ne sont dès lors pas uniquement contrôlés : leurs dirigeants et leurs employés sont également conseillés et soutenus par l'office de contrôle de la CCNT, un organisme neutre. Levons le voile sur un des bons élèves du secteur :

C'est grâce à elle que tout tourne rond

Susanne Flury, encaissement des contributions aux frais d'exécution



« Une nouvelle dynamique a été lancée en 2014 avec l'introduction des formulaires de déclaration électroniques. »

Quelles sont les tâches de l'office de contrôle de la CCNT? Susanne Flury s'est elle aussi posé la question: « Lorsque j'ai lu l'offre d'emploi, j'étais sceptique; je me suis demandé si je pouvais trouver un travail sans rien connaître au secteur. » En effet, avant que notre laborantine de formation devienne collaboratrice spécialisée à l'encaissement des contributions aux frais d'exécution au sein de l'office de contrôle, son expérience de l'hôtellerie-restauration se limitait à en être cliente. « Ce qui m'a attirée dans le poste dès le départ, c'est la possibilité de participer à la mise en place de mon activité », explique-t-elle.

Susanne Flury a pris ses fonctions en 1998, au moment même de l'entrée en vigueur de la nouvelle CCNT. « Les quelques membres du personnel étaient responsables de tout, trois inspecteurs s'occupaient du téléphone qui n'arrêtait pas de sonner, et j'étais partout

à la fois. C'était une vraie fourmilière », se souvient-elle. « Tout le secteur devait se réhabituer à travailler avec une CCNT qui se trouvait confrontée à un vide contractuel. De nombreux employeurs et employés étaient par conséquent déstabilisés. Nous les avons aidés à retrouver leurs marques. » Après la phase initiale, la situation est devenue plus confortable pour tout le monde, et depuis, tout tourne rond.

Susanne Fleury est désormais la pierre angulaire du bon traitement des dossiers et prête main-forte au service interne comme au service externe. « L'intensification de l'utilisation des supports numériques à partir de 2014 a donné une nouvelle dynamique au contrôle grâce, entre autres, aux formulaires de déclaration, observe-t-elle. Tous les services se sont rapprochés et nous avons davantage de points de contact. Cela bénéficie également aux établissements contrôlés. »

La référence pour toutes les questions de droit

Lilo Lanz, cheffe d'équipe, service juridique



« Les employeurs et les employés connaissent de mieux en mieux la CCNT. »

Les échanges entre le service interne et le service externe permettent à tout le monde de savoir où se trouve le nœud du problème pour les employeurs et les employés. C'est essentiel pour le rôle de Lilo Lanz : depuis 2002, elle travaille au service juridique indépendant de l'office de contrôle, et se trouve aujourd'hui à la tête d'une équipe de quatre personnes. La voix éminente au téléphone, c'est elle, toujours à l'avant-garde du conseil juridique.

Ses premières expériences de l'hôtellerie-restauration ? Dans un café, en tant qu'employée de service. « À l'époque, pour moi, la CCNT était secondaire », explique-t-elle. Tout a changé il y a 13 ans, lorsqu'elle a commencé à travailler à l'office de contrôle. Grâce à son poste précédent de collaboratrice spécialisée d'une assurance sociale, elle connaissait le droit du travail, mais pas les dispositions particulières de la

CCNT pour l'hôtellerie-restauration. « Les attentes des clients et nos exigences de qualité pour les renseignements juridiques sont très élevées. J'ai donc été contente d'avoir rapidement trouvé mes marques grâce au soutien exceptionnel des membres de mon équipe. »

Depuis, elle fournit chaque jour, gratuitement et d'une manière expérimentée, des renseignements juridiques par téléphone, par courrier et par courrier électronique. « Le principal défi, c'est la complexité croissante des demandes. Les employeurs et les employés connaissent de mieux en mieux la CCNT. C'est une évolution positive pour la branche. Mais parfois, ils veulent simplement discuter avec quelqu'un d'impartial et « vider leur sac ». Nous sommes aussi là pour ça ! »

Le cœur et la raison

Sylvie Vulliamy, inspectrice senior



Sylvie Vulliamy est inspectrice en Suisse romande depuis octobre 2002, et inspectrice senior depuis 2013. Sportive passionnée, elle a fréquenté l'École hôtelière de Lausanne (EHL) après son apprentissage de cuisinière, et découvre la Suisse romande dans ses moindres recoins.

Sylvie Vulliamy sait que parfois, les employeurs auxquels elle rend visite veulent juste s'épancher auprès d'elle. Pour les inspectrices et les inspecteurs de l'office de contrôle, l'essentiel n'est pas seulement d'être à l'écoute. « D'expérience, je dis toujours à mes inspecteurs juniors que l'empathie est quelque chose d'important », explique-t-elle. « Mes collègues et moi-même sommes confrontés chaque année à des centaines de personnes, qui ont toutes une histoire et un niveau de connaissance de la convention collective de travail différents. »

Outre la tablette et la CCNT, c'est la voiture qui constitue depuis 2002 le principal instrument de travail de Sylvie Vulliamy. Ses clients sont en effet dispersés dans toute la Suisse romande. « Mais ce que beaucoup ignorent, c'est que pour moi, un jour de travail

classique ne consiste pas uniquement à me rendre dans les établissements pour fournir des conseils sur la CCNT et à en contrôler le respect. La rédaction des rapports avec la tablette constitue une part importante de mon activité. » L'avancée du numérique a considérablement simplifié les processus. Les documents remplis peuvent être imprimés directement sur place, ce qui permet au propriétaire de voir noir sur blanc les domaines où il doit faire des progrès. Ses conseils et ses contrôles peuvent y contribuer. « Le résultat de mon travail est notamment visible lors des contrôles subséquents, lorsque tout va bien et que, par exemple, les établissements évoquent le gain de temps sur le plan administratif. »



Sylvie Vulliamy
inspectrice senior

**« Le résultat de mon travail
est notamment visible lors des
contrôles subséquents. »**

« Même si beaucoup se montrent sceptiques de prime abord, ils apprécient nos conseils et nous remercient de notre aide dans la mise en œuvre de la CCNT. »

Les comptes annuels peuvent être téléchargés sur le site www.ccnt.ch ou être envoyés par courrier sur simple demande à l'adresse info@l-gav.ch.

Imprimé sur du papier de fabrication certifiée selon FSC mixte credit
Papier de sources responsables