

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

A large, bold, teal-colored number '16' is centered on a light gray circular background. The number is composed of two parts: a '1' and a '6'. The '1' is a simple vertical bar with a short horizontal top bar. The '6' is a thick, rounded shape with a circular cutout in the middle. The background circle is semi-transparent and overlaps the number.

# Rapport d'activités

de la commission de  
surveillance de la CCNT  
[www.ccnt.ch](http://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 28'000 entreprises, l'hôtellerie-restauration fait partie des secteurs les plus importants de Suisse. Afin de mieux faire valoir leurs intérêts, 16,3% de tous les travailleurs sont membres d'Hotel & 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). Leurs organes de décision ont ratifié à l'été 2016 la nouvelle convention collective nationale de travail entrée en vigueur en janvier dernier pour la période 2017-2020. Celle-ci a été à nouveau déclarée de force obligatoire en décembre 2016 par le Conseil fédéral. L'hôtellerie-restauration poursuit ainsi un partenariat social stable depuis plus de 40 ans. 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 des matières

**2–3**

Éditorial

**14–21**

Formations et perfectionnements  
soutenus par la CCNT

**27–32**

L'être humain, la première des  
préoccupations – Voilà comment  
les entreprises vivent la CCNT

**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

**Les partenaires sociaux ont adopté en 2016 une nouvelle CCNT, à nouveau déclarée de force obligatoire par le Conseil fédéral en fin d'année dernière.**

La convention collective nationale de travail pour l'hôtellerie-restauration est négociée par les partenaires sociaux et exécutée en commun. Les associations contractantes GastroSuisse, hotellerie-suisse, Hotel & Gastro Union, Swiss Catering Association, Syna et Unia se sont donc réunies à plusieurs reprises ces deux dernières années afin de négocier l'adaptation de la CCNT.

Ces négociations avaient pour objectif:

- de réduire la rotation du personnel,
- d'augmenter l'attractivité de l'hôtellerie-restauration sur le marché du travail,
- d'accroître la productivité et de professionnaliser d'avantage la branche.

Le résultat des négociations conduit l'office de contrôle à assumer de nouvelles tâches, car les contrôles par sondages ont été renforcés tant du point de vue qualitatif que quantitatif, et l'effort de détermination des exigences matérielles accru.

Le renouvellement de l'infrastructure informatique a modifié le fonctionnement de l'office de contrôle, qui fait désormais appel à de nouveaux processus de travail informatisés et vise une certification du système de gestion conforme à la norme ISO 9001 à partir de 2018 afin d'en garantir la qualité.

Les efforts visant à accroître le nombre de participants aux formations et perfectionnements soutenus par la CCNT commencent à porter leurs fruits: les formations Progresso sont de plus en plus demandées.

Après dix ans de bons et loyaux services, Marc Kaufmann, représentant d'hotelleriesuisse, a cédé sa place à Bettina Baltensperger au comité de la commission paritaire de surveillance.

Au sein de l'inspection, après le départ en retraite l'an dernier de l'inspectrice responsable de la Suisse alémanique, c'est l'inspectrice responsable de la Suisse romande qui a quitté son poste en cours d'exercice. Sa succession a également été pleinement assurée par un membre chevronné de l'équipe d'inspecteurs. Soulignons que c'est grâce à l'engagement

sans faille de tous les collaborateurs de l'office de contrôle que ces changements de personnel ont pu se dérouler sans problème. Nous tenons donc à les remercier chaleureusement.

Bâle, mai 2017

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 s'agit en outre d'un interlocuteur impartial qui fournit des conseils juridiques gratuits sur toutes les questions liées à la CCNT.

Les 626 demandes validées de formations et de perfectionnement soutenus par la CCNT constituent l'indicateur le plus réjouissant de l'exercice 2016. La diminution importante du nombre de contrôles en vertu de la LTN est liée au fait que seul le canton de Bâle-Ville a continué d'externaliser cette activité à l'office de contrôle. Quant à la hausse des contrôles des travailleurs étrangers, elle est proportionnelle au nombre de personnes déclarées.



	2016	2015	2014
Nombre d'établissements assujettis	28'004	27'240	27'191

### Contrôles réalisés dans les établissements

	2016	2015	2014
En raison de plaintes	586	580	546
En raison de contrôles par sondages	2'000	2'000	2'000
Contrôles subséquents	1'276	842	832
En raison de la loi fédérale concernant des mesures en matière de lutte contre le travail au noir (LTN)	52	324	318
Travailleurs étrangers occupant un emploi chez un employeur suisse	354	239	202
En raison de la loi sur les travailleurs détachés	24	20	21
<b>Nombre total de contrôles réalisés dans les établissements</b>	<b>4'292</b>	<b>4'005</b>	<b>3'919</b>

### Demandes de renseignements juridiques

	2016	2015	2014
Par téléphone	29'640	33'225	39'256
Par courrier électronique	4'349	4'310	4'048
En personne	109	107	136
<b>Nombre total de demandes de renseignements juridiques</b>	<b>34'098</b>	<b>37'642</b>	<b>43'440</b>

### Autres prestations

	2016	2015	2014
Expertises et conseils	51	63	59
Clarifications sur l'assujettissement au nouveau champ d'application	711	695	56
Internet: nombre de visites du site	11'671'588	11'394'463	10'587'420
Application de la CCNT: nombre de téléchargements (depuis juin 2014)	2'522	2'851	2'639
Cursus de formation et de perfectionnement soutenus par la CCNT	626	527	564

### **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 1 juillet 2016 à Lucerne et le 6 décembre 2016 à Zurich. Les affaires suivantes ont été traitées :

- Bilan et compte d'exploitation 2015
- Attributions aux associations
- Budget 2017
- Rapport d'activités 2015
- Résultats des contrôles par sondages
- Litiges (peines conventionnelles)
- Projets en cours

Le comité de la commission de surveillance a siégé à douze reprises en 2016, 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
- Exécution des contrôles en coopération avec les autorités cantonales ad hoc
- Requête relative à la déclaration d'extension du champ d'application auprès du Conseil fédéral, avec traitement de deux oppositions
- Réimpression de la brochure et du commentaire CCNT
- Révision de la LIRT (loi sur l'inspection et les relations du travail) à Genève
- Suivi assuré par la société Rütter Soceco AG

# 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 relative à l'enregistrement des temps de travail ou d'une récidive du non-respect des dispositions en vigueur, 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

	2016	2015
Hotel & Gastro Union	66	50
Unia	311	294
Syna	35	33
Particuliers	148	203
<b>Total</b>	<b>560</b>	<b>580</b>

En outre, les inspectrices et inspecteurs ont effectué un total de 1'072 contrôles subséquents (induits par des contrôles par sondages et des plaintes) en 2016.

Au total, 32'036 contrats de travail ont ainsi été vérifiés.

### Loi sur les travailleurs détachés

Sur la base des annonces reçues, les inspectrices et inspecteurs ont contrôlé 1'180 travailleurs étrangers dans 354 établissements suisses. Dans 24 établissements étrangers, les documents requis pour un total de 121 travailleurs détachés ont été demandés et vérifiés.

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

L'accord conclu avec le canton de Bâle-Ville en 2008 a été renouvelé ou reconduit en 2016. Le canton de Zurich a mis en place sa propre instance de contrôle pour toutes les branches. Dans le cadre des contrôles par sondage effectués dans 52 entreprises, un procès-verbal sur le travail au noir a été établi et transmis.

### Sanctions

L'an passé, la commission de surveillance a infligé 180 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 201 établissements en 2016.

### Clarifications, expertises et conseils

Outre la réalisation des contrôles, les collaborateurs du service externe de l'office de contrôle ont apporté, sur place, 51 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 711 établissements.

### **Renseignements juridiques**

En 2016, 22'370 renseignements téléphoniques gratuits concernant la CCNT ont été fournis (exercice précédent: 25'954). À cela s'ajoutent 7'270 renseignements concernant le Code des obligations, la loi sur le travail, l'encaissement des contributions aux frais d'exécution, etc. (exercice précédent: 7'271). Ce nombre correspond à une moyenne d'environ 120 renseignements téléphoniques par jour ouvrable (exercice précédent: 139). Le nombre de conseils personnels donnés au guichet s'est élevé à 109 au total (exercice précédent: 107). Le nombre de demandes de renseignements par courrier électronique a été de 4'349 (exercice précédent: 4'310).

### **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 2015, 33'500 factures ont été envoyées. Un rappel a dû être envoyé à 6'682 établissements en mars 2016. Sur ce nombre, l'office de contrôle a transmis 2'884 dossiers au bureau de recouvrement des créances en août 2016.

Celui-ci a pu liquider, à la fin de l'année, 2'884 dossiers sur les 1'592 en suspens au début 2016 et les 2'926 transmis en août. À la fin de l'année, 1'550 dossiers étaient encore en souffrance.

### Contrôles par sondages réalisés entre le 15 novembre 2015 et le 14 novembre 2016

En comparaison pluriannuelle, les contrôles par sondages révèlent une nette amélioration de l'exécution de la convention. En 2011, les deux tiers des établissements contrôlés faisaient l'objet de réclamations, contre seulement un tiers aujourd'hui.

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

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

Le nouveau cycle de contrôles par sondages, portant sur 2'000 établissements sélectionnés de manière aléatoire, a commencé le 15 novembre 2016. Parmi ceux-ci, 1'000 entreprises ont été choisies au hasard et 1'000 autres en se fondant sur les risques (sur la base de manquements à la CCNT constatés par le passé).

Les points à contrôler sont le salaire minimum et l'enregistrement du temps de travail, auxquels viennent désormais s'ajouter l'existence d'une assurance indemnité journalière en cas de maladie ainsi que d'une assurance prévoyance professionnelle.

### Résultats des contrôles par sondage

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Établissements contrôlés	2'000 (100%)	2'000 (100%)
Sans réclamation	1'265 (63%)	1'268 (63%)
Avec réclamations	735 (37%)	732 (37%)
Salaire minimum incorrect*	422	512
13 <sup>e</sup> salaire mensuel incorrect*	452	422
Absence d'enregistrement du temps de travail*	212	188

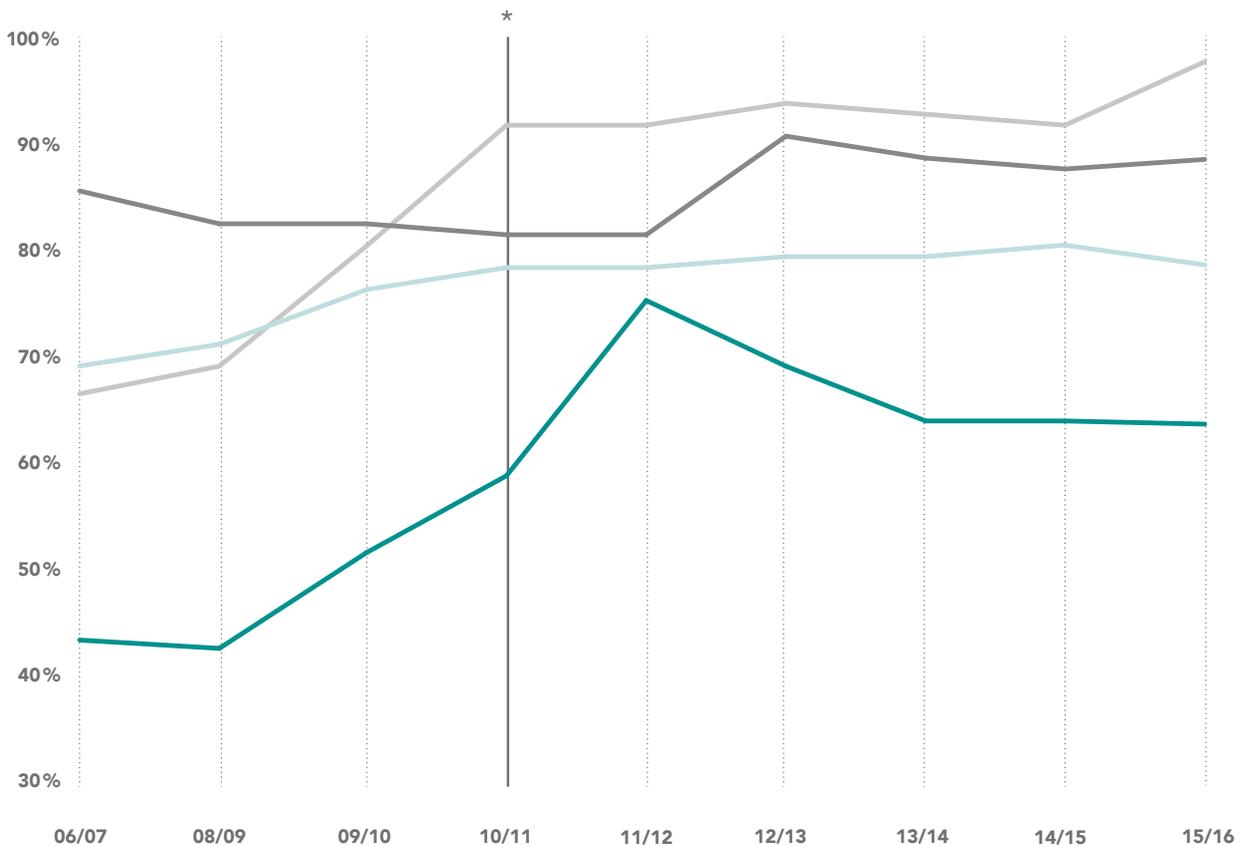
\* Plusieurs choix possibles

## Exécution de la CCNT – Contrôles par sondage

Comparaison entre les échantillons représentatifs de 2006/2007 à 2015/2016

- Le 13<sup>e</sup> 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



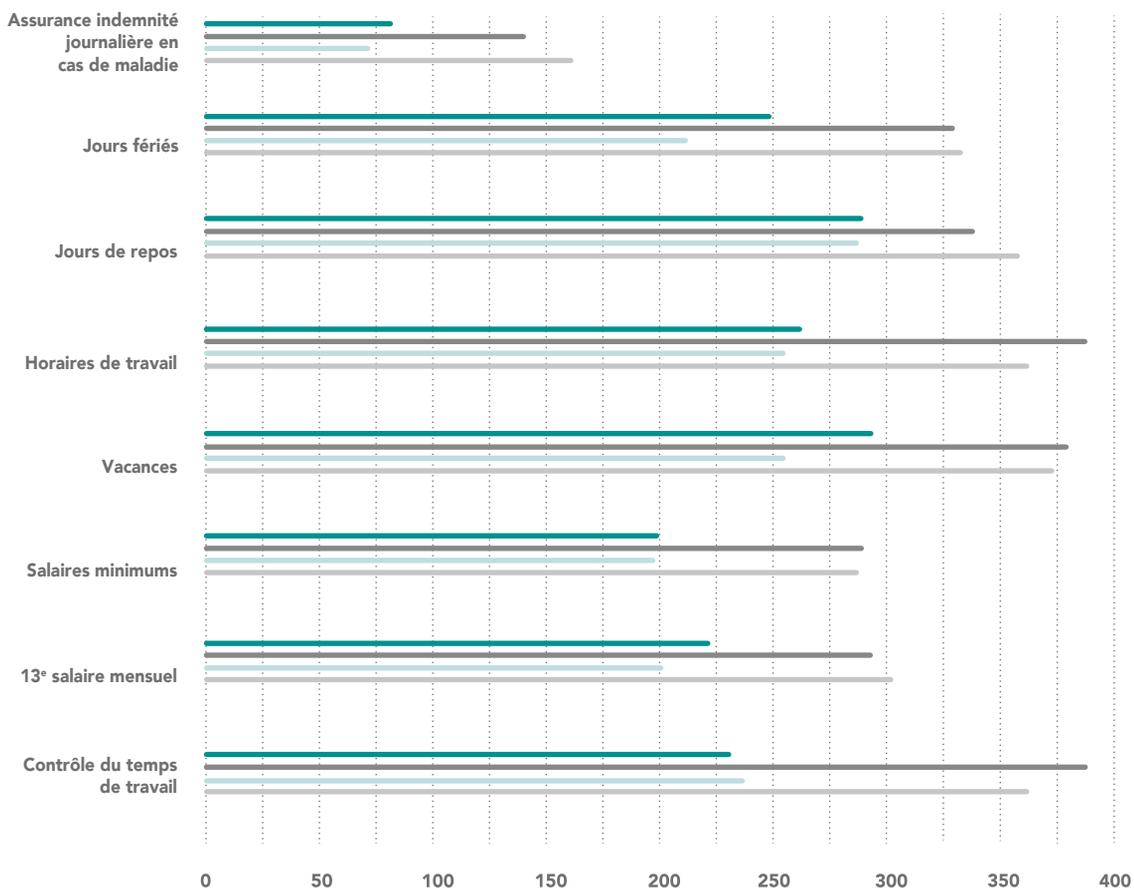
## Exécution de la CCNT

Infractions à la CCNT constatées sur plainte individuelle et articles faisant l'objet de plaintes d'associations pour lesquels un contrôle est exigé



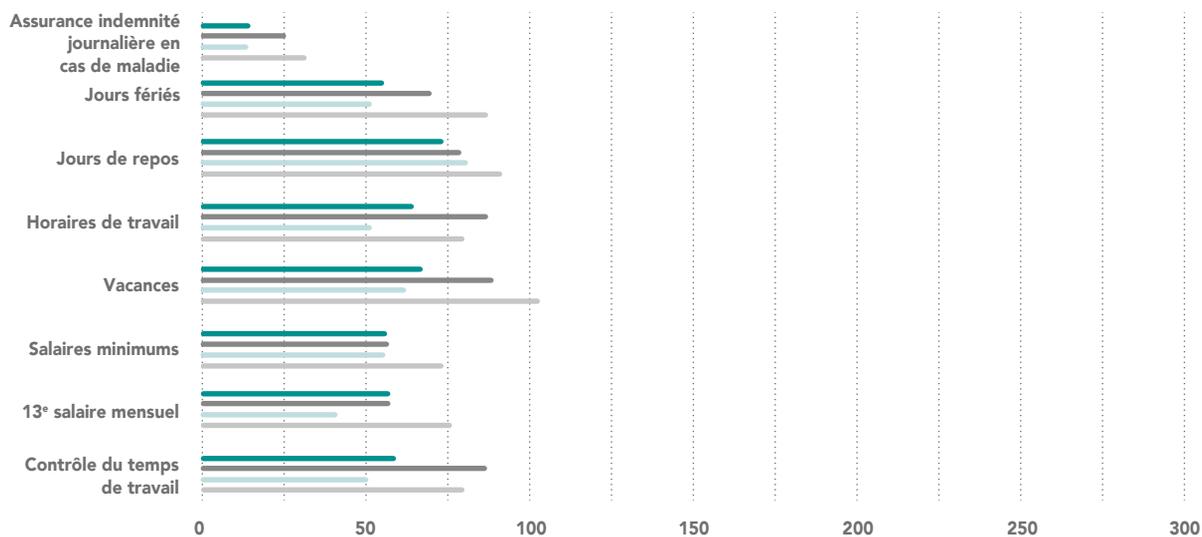
### Total

En 2016, 586 établissements au total ont été contrôlés (147 hôtels et 439 restaurants).  
En 2015, 580 établissements au total (174 hôtels et 406 restaurants) ont été contrôlés.



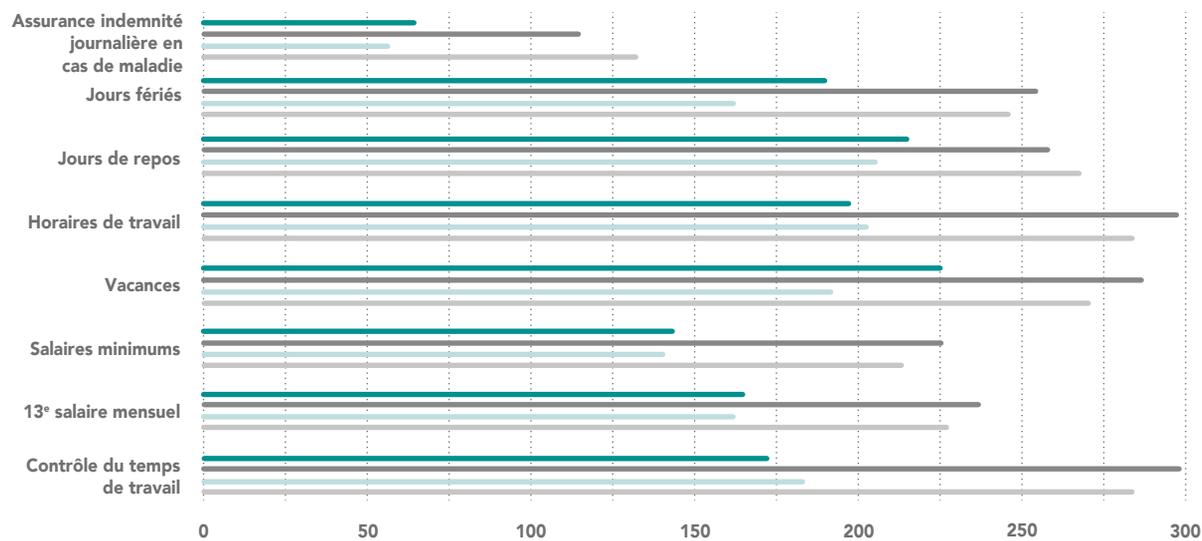
## Hôtel

En 2016, 147 hôtels ont été contrôlés (exercice précédent: 174).



## Restaurant

En 2016, 439 restaurants ont été contrôlés (exercice précédent: 406).

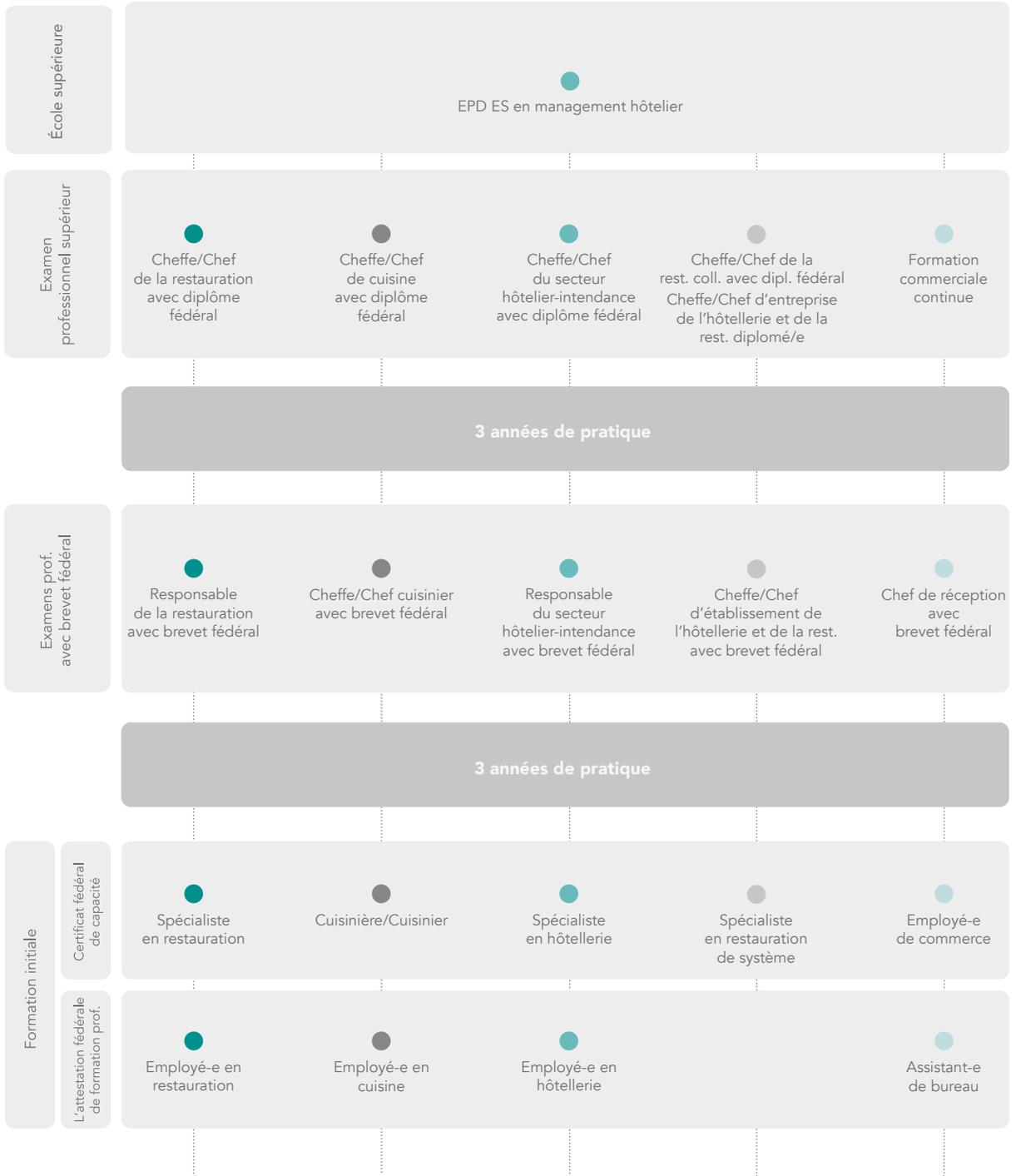


# Formations et perfectionnements soutenus par la CCNT

Le soutien financier généreux de la CCNT doit rendre l'hôtellerie-restauration suisse à la fois plus forte et plus compétitive tout en favorisant la relève en personnel qualifié. Les partenaires sociaux souhaitent que toujours plus d'entreprises puissent continuer à saisir cette chance, aussi bien pour la branche que pour l'avenir de leurs collaborateurs.



# De la qualification de base à la formation professionnelle supérieure



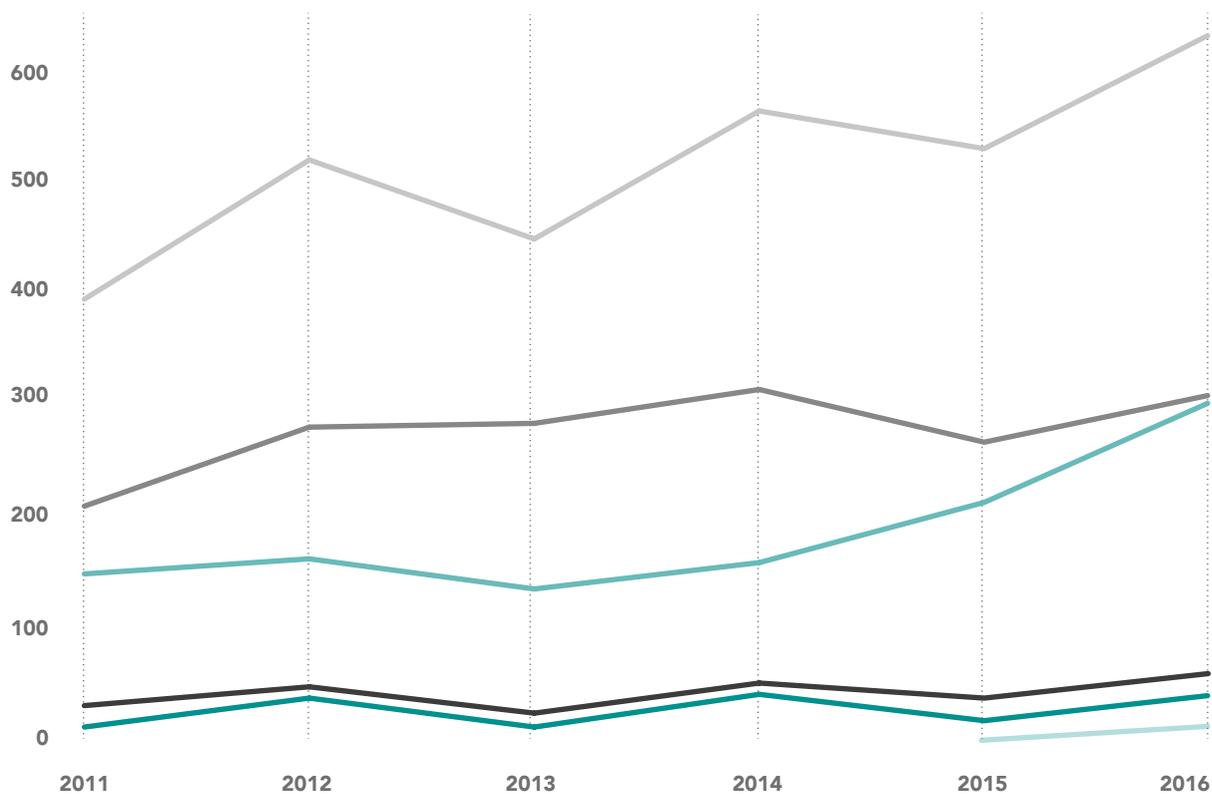
Progresso (pour des employés sans formation initiale dans l'hôtellerie et la restauration)

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
- École supérieure
- Nombre total de demandes acceptées



## **Les bénéficiaires de la CCNT:**

**La CCNT soutient collaborateurs et employeurs par des aides financières généreuses depuis six ans déjà. Ce faisant, elle crée une plus-value professionnelle qui profite aux deux parties.**

**Les employeurs allègent leur budget formation et reçoivent en plus une compensation pour la perte de gain pendant les périodes de formation de leurs collaborateurs. Au cours de l'exercice sous revue, 626 salariés ont pu se former presque gratuitement grâce à la CCNT, et jeter ainsi les bases de leur parcours professionnel.**

### **Un soutien sans faille**

Les partenaires sociaux de l'hôtellerie-restauration font de la formation et du perfectionnement un axe essentiel de la CCNT. Le soutien financier apporté par les contributions aux frais d'exécution permet ainsi une carrière de la base au sommet. Peuvent bénéficier d'une aide financière les collaborateurs d'entreprises obligatoirement soumises à la CCNT au moment de leur inscription. Par ailleurs, dès 2017, les personnes non obligatoirement soumises à la CCNT, par exemple le chef d'établissement ou un membre de sa famille, ont également accès à l'offre. Pour connaître le détail des cursus soutenus, n'hésitez pas à consulter les pages suivantes. Les études postdiplôme ES en management hôtelier constituent une nouveauté du catalogue 2016.

## 1. Formations de base

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

Hotel & Gastro formation Suisse propose les formations Progreso (par modules) dans tout le pays et dans trois langues nationales (français, allemand, italien) à des collaborateurs sans diplôme professionnel officiel dans l'hôtellerie-restauration et souhaitant se former. Ces cours concernent les secteurs de la cuisine, du service, de l'intendance et de la restauration de système, et comprennent 25 jours de formation répartis en trois blocs. L'organisation des cours permet d'achever la formation en quatre à cinq mois, la durée maximale ne pouvant excéder deux ans. En 2016, 184 participants au total ont reçu un accord de la CCNT, ce qui établit un nouveau record avec 22 demandes de plus acceptées par rapport à l'an dernier.

### 1.2 Cours de langue fide Restauration/Hôtellerie (intégrés)

Cette année encore, les participants Progreso ont eu la possibilité de suivre en plus un cours de langue fide intégré pour l'hôtellerie-restauration. Cette offre a intéressé 83 personnes au total, ce qui représente une augmentation massive par rapport à l'an dernier (59 personnes). Dans cette configuration, les participants ont un cours de langue axé sur leur spécialité de 16h30 à 18h juste après leur formation Progreso.

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

Cette année encore, des cours de langue fide décentralisés pour l'hôtellerie-restauration ont été mis en place. Ces cours se déroulent sur 13 semaines pendant le temps de repos de 15h à 16h30. Après avoir suivi les 50 séances du cours, les participants ont reçu une attestation fide. Au total, ce sont 46 participants qui ont été acceptés par la CCNT. Parmi les cours fide annoncés, les cinq cités ci-dessous suivants ont eu lieu.

Cuisine, service et intendance à Lucerne	21 participants
Cuisine à Saint-Gall	4 participants
Cuisine et intendance à Aarau	8 participants
<b>Total</b>	<b>33 participants</b>

## 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 Progreso. Cette formation s'adresse aux adultes issus du secteur de la cuisine et de la restauration qui souhaitent obtenir rapidement (en un an au lieu de deux) une attestation fédérale de formation professionnelle dans leur secteur. En 2016, à nouveau, deux sessions dans le domaine de la cuisine à Zoug ainsi qu'une session dans le secteur de la restauration à Zurich ont été lancées. Le nombre de participants a connu une légère augmentation, soit quatre personnes de plus par rapport à l'année précédente. Au total, la CCNT a validé la participation de 25 candidats.

### 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. À ce jour, 27 demandes ont été acceptées. La subvention de CHF 2'000.– par participant est versée au terme de la formation.

## 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

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

### 3.1

#### Formation

	2016	2015	2014
Cheffe cuisinière/chef cuisinier	137	135	150
Responsable de la restauration	18	17	19
Responsable du secteur hôtelier-intendance	55	44	53
Cheffe/chef de réception	22	N/A	21
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>196</b>	<b>243</b>

### 3.2

#### Module/examen professionnel

	2016	2015	2014
Management	10	6	8
Leadership	9	8	7
Formation interdisciplinaire	4	6	4
Examen professionnel	0	1	1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>20</b>

#### 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 2016, dix personnes ont été acceptées au module Management et neuf au module Leadership. Un remboursement à hauteur de 3'000.– Fr. est effectué au terme du module concerné. Quatre participants ont demandé un financement pour le module Formation interdisciplinaire/préparation à l'examen, remboursé à concurrence de 1'500.– Fr.

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

Grâce au soutien de la CCNT, 43 participants ont pu commencer le séminaire de chef d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration G2 en 2016. Ces personnes ont droit à un remboursement de 3'585.– Fr.

#### 4. Examens professionnels supérieurs

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

En 2016, trois sessions préparant aux examens professionnels supérieurs ont commencé. Sans le lancement du cursus de cheffe/chef de cuisine en 2015, le nombre de participants serait resté presque identique par rapport à 2014.

##### 4.2 Restauratrice/restaurateur avec diplôme fédéral (G3)

Neuf personnes ont bénéficié d'un cofinancement de la CCNT à hauteur de 5'000.– Fr. pour le séminaire de restauratrice/restaurateur, soit deux participants de plus que l'année précédente.

### 3.3

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

	2016	2015	2014
G2	43	50	51

### 4.1

#### Secteurs

	2016	2015	2014
Cheffe cuisinière/chef cuisinier	16	10	26
Responsable de la restauration	2	N/A	8
Responsable du secteur hôtelier-intendance	4	N/A	2
Cheffe/chef de la restauration collective	2	N/A	2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>38</b>

## 5. Écoles supérieures

### 5.1 Études postdiplôme ES en management hôtelier

En 2016, les participants au cycle d'études postdiplôme ES en management hôtelier ont pu bénéficier pour la première fois d'indemnités généreuses de la CCNT. Cette formation est divisée en quatre modules.

Module Ressources humaines	octobre/novembre 2016
Module Marché	avril/mai 2017
Module Outils de gestion	septembre 2017
Module Accueil/ gestion hôtelière	mars 2018

Les coûts varient entre 16'800.– Fr. pour les membres d'hotelleriesuisse et 19'000.– Fr. pour les non-membres. Si les participants travaillent dans une entreprise soumise à la CCNT, eux-mêmes ou leur employeur perçoivent un remboursement pouvant aller jusqu'à 15'200.– Fr. Les versements sont effectués au terme de chaque module. Pour cette grande première, 13 personnes ont reçu une indemnité de la CCNT.

**« Les aides financières de la CCNT favorisent la relève dans l'hôtellerie-restauration. »**

# Projets clôturés et en cours

En 2016, la commission de surveillance et l'office de contrôle ont lancé ou poursuivi les projets ci-après. Ceux-ci visent à optimiser les processus de travail et sont au service de la communication avec la branche.

## **Projet de renouvellement total de la solution informatique**

Les travaux de renouvellement total de la solution informatique de l'office de contrôle en cours depuis 2013 se sont poursuivis en 2016. L'objectif annuel a été atteint, à savoir l'achèvement, avant fin 2016, de la mise au point du logiciel de base, lequel a déjà fait ses preuves dans la pratique, puisque tous les collaborateurs internes comme externes l'utilisent au quotidien. Un refactoring, c'est-à-dire une optimisation de la structure, a déjà commencé. Cette opération garantit l'actualisation de l'ensemble des programmes et applications. Un processus d'automatisation des tâches administratives liées à la formation et au perfectionnement a en outre été analysé et peut être remis aux programmeurs en 2017 pour la suite du projet. C'est à la commission de surveillance qu'incombe toutefois la décision finale de réalisation.

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

Les clarifications dans divers secteurs et établissements ont été poursuivies en 2016. À la suite du départ à la retraite du chef de projet, ce poste a été pourvu par l'embauche d'une collaboratrice à temps partiel (50%). Les 50% restants ont été répartis entre deux inspectrices, issues respectivement des régions linguistiques de Suisse romande et de Suisse italienne.

## **Certification ISO de l'office de contrôle**

Le projet de certification ISO 9001 de l'office de contrôle a été lancé en 2016. Après approbation de la commission de surveillance, les premiers objectifs en ce sens ont déjà été atteints. Les processus nécessaires à l'obtention de la certification ont été lancés et les premiers ateliers ont eu lieu.

## «J'exerce le métier de mes rêves dans une branche qui a de l'avenir!»

David Lanz, ancien membre de l'équipe nationale suisse des cuisiniers

[www.l-gav.ch](http://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

### Présentation des comptes

Les nouvelles directives édictées par le SECO à l'automne 2015 en matière de présentation des comptes ont été pleinement mises en œuvre. Les modifications formelles connexes des comptes annuels ainsi que le nouveau rapport d'activités ont par ailleurs été établis, acceptés par la commission de surveillance et réalisés avec l'accord de l'organe de révision externe (KPMG). Ce faisant, il a été possible de livrer au SECO les nouveaux rapports exigés dans les délais.

### Campagnes d'information en cours

En 2016, la communication a été entièrement consacrée aux négociations et à la préparation de la nouvelle convention collective nationale de travail à partir de 2017. Le besoin d'information a été proportionnel à l'événement, et a également été

couvert par de multiples activités dans le cadre de la campagne d'information «CCNT: bonne pour tous». Le nombre de connexions à la plate-forme d'information [www.ccnt.ch](http://www.ccnt.ch) a considérablement augmenté par rapport à l'année précédente (hausse supérieure à 35%) et l'application CCNT est déjà utilisée sur plus de 8'000 smartphones. Au cours de l'exercice, les activités de communication portant sur la formation de base Progresso se sont également poursuivies.

De nombreux acteurs parmi les associations de la branche, la presse professionnelle ou encore les sous-traitants ont mis leurs canaux de communication à notre disposition pour informer employeurs et salariés sur les cursus généreusement financés par la CCNT. Il en a résulté une augmentation des inscriptions de 20% pour Progresso.

# 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

<b>Président neutre</b>	Peter Hohl, lic. oec. HSG, Pfaffhausen *
<b>hotelleriesuisse</b>	Bettina Baltensperger, juriste, Berne * Peter Kuhn, Engelberg Pierre-André Michoud, Yverdon
<b>GastroSuisse</b>	Christian Belser, lic. en droit, Zurich * Josef Müller-Tschirky, Saint-Gall Ernst Bachmann, Zurich Muriel Hauser, Fribourg
<b>Swiss Catering Association</b>	Philipp Küng, lic. en droit, avocat, Zurich * Hans-Peter Oettli, Zurich
<b>Hotel &amp; Gastro Union</b>	Eric Dubuis, Lausanne Urs Masshardt, Lucerne Juan Gonzalvez, Lucerne Heinz Müller, Allschwil Stefan Unternährer, lic. en droit, Lucerne * Esther Lüscher, Leimbach
<b>Unia</b>	Mauro Moretto, lic. phil. hist., Berne * Muriel Zürcher, Berne
<b>Syna</b>	Claudia Stöckli, MA SA, Olten *
<b>Secrétariat</b>	Christine Büchler, Muri
<b>Organe de révision</b>	KPMG Bâle

\* membre du comité de la commission de surveillance

+ membre de la délégation des vérificateurs des comptes



État au 31.12.2016

### 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

conformément 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 – Voilà comment les entreprises vivent la CCNT

Après avoir placé l'office de contrôle et ses collaborateurs au centre de l'attention dans le dernier rapport d'activités, nous avons décidé cette année de mettre à l'honneur des établissements en dressant leur portrait et en recueillant leur point de vue sur la CCNT.

La convention collective nationale de travail revêt une importance capitale pour toute la branche. Grâce à elle, les mêmes conditions s'imposent à toutes les entreprises. Les mêmes droits et devoirs s'appliquent aux contrats de travail et les offres de formation et de perfectionnement financées par la CCNT sont à la disposition de chacun. Ainsi, la petite entreprise familiale perdue dans le Haut-Valais en profite tout autant que le groupe de restauration implantée sous le soleil du Tessin ou que le traiteur éminent fournissant le Zurich des affaires.

Voyage à travers la Suisse avec la CCNT:

# Ristoranti FF

« La CCNT constitue une aide essentielle pour l'ensemble de la branche. »



« Italianità e Qualità » (italianité et qualité) sont des priorités absolues chez Fred Feldpausch. Le restaurateur de 88 ans, qui exploite les trois Ristoranti FF du district de Locarno, dit volontiers de lui-même qu'il est « obsédé par la qualité ». Il entend par là non seulement celle de la nourriture, de l'aménagement et du service dans ses restaurants, mais il fait aussi référence à son approche des relations humaines. Le patron entretient des contacts privilégiés dans une ambiance familiale avec ses 120 collaborateurs, qui, en contrepartie, n'hésitent pas à l'appeler « papa ».

Avant d'ouvrir son premier restaurant à Locarno dans les années 1960, Fred Feldpausch était déjà passé par tous les postes possibles de l'hôtellerie-restauration. « J'ai commencé tout en bas de l'échelle, comme contrôleur à vérifier les tickets de boissons »,

déclare-t-il. C'est de là que vient également la grande considération qu'il porte au travail de ses employés de l'Osteria à Ascona, du Ristorante à Locarno et du Grotto à Losone. Tandis que Fred Feldpausch reste attaché à ses idéaux de façon inébranlable, la branche a évolué de manière décisive. Les exigences des clients se sont accrues, et règles et normes sont aujourd'hui nécessaires pour toutes les entreprises de l'hôtellerie-restauration. Alors que la CCNT a mis tous les établissements de l'hôtellerie-restauration face à de nouvelles exigences, cela n'a pas changé grand-chose pour les Ristoranti FF. « Non seulement la CCNT soutient des valeurs que nous avons toujours défendues, mais elle constitue aussi une aide essentielle pour l'ensemble de la branche à travers les prestations sociales et les normes qu'elle établit. »

# Hôtel Glocke

«La CCNT nous incite à mener une réflexion plus approfondie et tout le monde en profite.»



Le Valais est un canton qui a du caractère et l'hôtel Glocke n'est pas non plus en reste en la matière. La famille Schmid dirige l'établissement de Reckingen (Haut-Conches) depuis 30 ans, et ce, dans la plus pure tradition valaisanne. C'est désormais la deuxième génération qui tient les rênes et cela commence tôt le matin dès le buffet du petit-déjeuner. Ce qu'elle ne se procure pas dans la région, la famille Schmid le fait elle-même, qu'il s'agisse de moudre les céréales ou de préparer le pain croustillant ou encore les confitures maison. «Même le muesli, nous le concassons nous-mêmes», explique Sebastian Schmid, qui codirige l'hôtel avec ses parents et avec Sonja, son épouse. L'ancrage local se retrouve également dans les 18 chambres. Une légende valaisanne est représentée dans le décor de chacune d'elles; de plus, un soir par semaine, une veillée est organisée, au cours de laquelle les hôtes jouent de la guitare et se détendent au son

du tympanon, réjouissances musicales entremêlées de légendes valaisannes. Cependant, en matière de contrats et de réglementation du travail, Sebastian Schmid préfère ne pas avoir à définir les critères lui-même. «Nous remercions la CCNT de nous donner des directives claires, ce qui facilite les décisions importantes et permet d'agir de manière équitable», déclare l'hôtelier. Le travail de l'office de contrôle de la CCNT l'incite à faire son métier encore mieux et il voit les remarques des inspecteurs comme une critique constructive. «La CCNT m'incite à mener une réflexion plus approfondie», ajoute-t-il. Tout le monde y gagne, aussi bien les clients que les cinq employés s'affairant en cuisine et assurant le service, qui travaillent tous depuis plusieurs années pour l'hôtel Glocke.

# SV Group



« Peut-être que si j'en suis là où je suis aujourd'hui, c'est parce que j'ai toujours montré de l'intérêt pour ce que je faisais », déclare Juan Pardo en se souvenant comment il a fait carrière en Suisse. Lorsque le Majorquin a commencé à travailler pour SV Group il y a dix ans, il faisait la plonge au restaurant d'entreprise de la banque privée suisse Vontobel, qui venait d'ouvrir. Aujourd'hui, il suit une formation de chef de cuisine et prépare chaque jour entre 700 et 800 plats de haut niveau dans la même entreprise avec une équipe de huit personnes. Dès le début de sa carrière chez SV Group, ses supérieurs ont tout de suite remarqué qu'il était prêt à s'investir énormément. Il y a neuf ans, avec la formation de base Progresso dans le secteur cuisine, il a posé la première pierre angulaire de son parcours professionnel. Ont suivi une formation d'employé en cuisine puis un apprentissage de

cuisinier en deux ans. « L'engagement ouvre de nouvelles perspectives », s'enthousiasme Roswitha Ebner, Restaurant Manager, qui dirige une équipe de 27 personnes issues de plus de dix pays différents et était aux côtés de Juan Pardo dès le début au restaurant du personnel de SV Group pour la banque Vontobel.

Les carrières comme celles de Juan ne sont pas rares chez SV Group. Une multiplicité de formations et de perfectionnements sont possibles grâce à la CCNT, ce qui représente un avantage énorme pour l'entreprise. Des collaborateurs satisfaits et loyaux sont plus à même de satisfaire aux exigences de la clientèle. « Nous avons un autre défi à relever ici », poursuit Juan, « dans la mesure où l'offre de restauration à proximité immédiate est florissante à Zurich.

« La CCNT est un garde-fou idéal qui favorise les bonnes relations avec les collaborateurs. »

Si ce que nous proposons ne plaît pas à quelqu'un, nous sommes assurés de le perdre très vite comme client. » Plus d'un siècle après la création de l'entreprise, on peut dire que SV Group a fortement évolué. Dans les années 1910, le «Schweizer Verband Soldatenwohl» offrait aux membres de l'armée suisse une infrastructure pour se restaurer via les nombreux foyers de soldats. Aujourd'hui, le groupe est actif en Suisse, en Allemagne et en Autriche, et emploie plus de 8000 salariés dans la restauration et la gestion hôtelière. La CCNT constitue une aide précieuse pour la direction en matière de gestion des ressources humaines. Manuela Stockmeyer, Group Communications Manager, résume ainsi la situation: «C'est un garde-fou idéal qui favorise les bonnes relations avec les collaborateurs.» Au cours des entretiens annuels auxquels ils sont tous conviés, ils peuvent d'ailleurs

faire part de leurs souhaits, y compris pour tout ce qui a trait à la CCNT.

Juan Pardo n'a pas manqué d'avoir recours à cette possibilité. Outre son bon usage des offres de perfectionnement, il a également lancé une initiative d'une semaine pendant laquelle il a proposé des plats majorquins, amenant ainsi un petit bout de son pays dans le quartier d'Enge à Zurich.

**« L'engagement crée des perspectives. La CCNT y contribue. »**



Les comptes annuels peuvent être téléchargés sur le site [www.ccnt.ch](http://www.ccnt.ch) ou être envoyés par courrier sur simple demande à l'adresse [info@l-gav.ch](mailto:info@l-gav.ch).

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