



Le bulletin de la chambre cantonale de l'hôtellerie et de la restauration

### Edito

Par Karen Allemann, Directrice



Mardi 30 mai, un membre «un peu fâché» contre GastroNeuchâtel est venu au bureau et m'a dit ne jamais lire nos courriers. Je le remercie de sa franchise et lui dédie cet édito.

...

Trêve de plaisanteries, depuis, nous nous sommes rencontrés ; nous avons évoqués les problèmes de la branche et quelles solutions nous pourrions y apporter. Ce fut 2 heures constructives. N'oubliez pas que je suis toujours à votre disposition. Dans l'attente de vous rencontrer, je l'espère, le 21 juin, je vous souhaite une bonne lecture de notre 8<sup>ème</sup> Petit Journal.

### Fin des autorisations d'exploiter provisoires

Le temps s'écoule... vous avez jusqu'à la fin de l'année pour réaliser votre concept d'hygiène !



A ce jour, et sur les 889 établissements publics du canton de Neuchâtel ouverts avant 2015, 583 bénéficient encore d'une autorisation provisoire qui sera caduque dès le 01.01.2018.

Malgré ce que croient encore certains, GastroNeuchâtel n'est en rien responsable de l'article 85 de l'ordonnance fédérale sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODALIOUs) qui dit:

<sup>1</sup> Le concept d'autocontrôle et les mesures prises pour sa mise

en oeuvre doivent être consignés par écrit ou sous toute autre forme équivalente.

<sup>2</sup> La documentation de l'autocontrôle doit être adaptée au risque pour la sécurité des produits et au volume de la production.

Donc, et comme dans d'autres cantons qui dispensent encore le cours de cafetier, tous les établissements doivent rédiger un concept d'hygiène pour obtenir une autorisation d'exploiter (définitive pour les établissements avant 2015). Ce que GastroNeuchâtel a obtenu : que ces derniers ne paient pas la somme de CHF 1'200.- si le concept est accepté du 1<sup>er</sup> coup ! Pour vous aider dans vos démarches, votre association a engagé un consultant qui est à votre disposition pour toutes vos questions et vous présentez les diverses solutions pour rédiger votre concept.

Appelez sans hésitez notre secrétariat au 032 344 80 80 ou écrivez à [info@gastrone.ch](mailto:info@gastrone.ch)

### Assemblée des délégués de GastroSuisse à Schaffhouse

Ci-contre, la délégation neuchâteloise à l'Assemblée des délégués annuelle de GastroSuisse qui a eu lieu le 4 avril dernier. Cette assemblée est l'équivalente de notre assemblée générale. Tous les cantons ont un nombre de délégués défini en fonction de leur taille en terme de membres. Neuchâtel a 6 suffrages.

Notre comité s'est rendu uni, accompagné pour certains de leurs moitiés et de notre directrice, à cette journée. Après



la partie administrative et ses votations, la partie officielle a été ponctuée d'interventions, dans les 3 langues nationales,

du président de GastroSuisse Casimir Platzer. La journée s'est terminée par un gala organisé par GastroSchaffhouse.

## Hotellerie-restauration suisse : faits et chiffres de la branche en bref

Pour l'année 2016, le chiffre d'affaires par rapport à l'année précédente continue de baisser pour la restauration:

1 <sup>er</sup> trimestre :	- 0.9 %
2 <sup>ème</sup> trimestre :	- 6.5 %
3 <sup>ème</sup> trimestre :	- 1.7 %
4 <sup>ème</sup> trimestre :	- 3.0 %

Les défis majeurs qui s'imposent à notre secteur sont :

- Maintenir/augmenter le chiffre d'affaires et le niveau des ventes.
- Faire face aux hausses des frais d'exploitation.
- Enfin (avec une quasi-égalité des réponses) s'adapter à l'évolution des besoins des clients et gérer tout ce qui touche à la «bureaucratie/réglementation/tâches administratives».

Les solutions principalement adoptées pour contrer ces challenges sont :

- Augmentation de la qualité.
- Réduction des coûts.
- Réduction des déchets / amélioration du recyclage.

2691 restaurants ont ouvert, 2276 ont été radiés du registre du commerce sans faillite et 655 avec faillite. Cela donne une croissance nette de - 240 établissements publics pour l'année passée (-403 en 2015).

Pour ce qui est des canaux de communication choisis (publicité), un site internet propre à l'établissement arrive largement en tête avec 80.1 %, suivent les réseaux sociaux (Facebook, Instagram,..) avec 61.6 %, puis la presse avec 44 %, les affiches et flyers avec 41.7 % et les e-mails (newsletter) avec 40.9%.

19.8% des sondés permettent à leurs clients de réserver en ligne en temps réel (c'est-à-dire qu'il est possible de réserver directement une table sans devoir attendre la confirmation du restaurateur), 37.9 % des restaurants donne la possibilité de réserver une table sur leur site, mais avec traitement «manuel», donc pas très différent d'une demande de réservation par e-mail.

Globalement, ce qui attire les clients et les fait revenir sont dans l'ordre d'importance :

- L'amabilité du personnel
- La qualité de la restauration
- La situation
- Le service en général
- L'ambiance
- Le rapport qualité-prix.

Cela démontre que nos hôtes recherchent plus que jamais à vivre une expérience et non pas juste à satisfaire un besoin. Les mesures prises pour augmenter la valeur d'expérience sont principalement les investissements dans l'infrastructure, la composition de l'offre, la formation du personnel et une meilleure hygiène.

Enfin, concernant Neuchâtel, les dépenses annuelles par personne se sont situées 20% en dessous de la moyenne nationale suisse qui était de CHF 3155.- en 2016.

Source : *Reflét économique de la branche 2017, GastroSuisse*

## Passeport Gourmand



Qu'il s'agisse de gagner en visibilité, d'attirer une nouvelle clientèle ou de promouvoir leur savoir-faire culinaire, voilà bientôt 30 ans que le Passeport Gourmand remporte un franc succès auprès des restaurateurs. Conçu dans un esprit de convivialité et sur la base d'un concept gagnant-gagnant, le Passeport Gourmand incite ses détenteurs à découvrir de nouvelles adresses et à partager les plaisirs de la table avec leur entourage. Guide de découvertes gastronomiques pour les clients, il est un véritable outil de promotion pour les restaurateurs-partenaires qui bénéficient d'une présentation professionnelle. Plus d'informations en annexe.

## Finalemt c'est quoi une CCT (1ère partie) ?

Par Philippe Bauer, avocat-conseil de GastroNeuchâtel et Conseiller national



Une convention collective de travail se définit comme étant un accord entre, en général, des associations d'employeurs (associations patronales) et des associations de travailleurs (syndicats).

Comme tous les contrats, la convention collective doit dès lors apporter des avantages aux deux parties et s'il est souvent facile de comprendre quels sont ceux intéressant les travailleurs, il est parfois plus difficile de faire admettre aux

employeurs qu'une convention collective leur apporte aussi des avantages.

Pour les collaborateurs, les avantages sont en effet très souvent matériels voir sociaux.

Il s'agit par exemple de l'introduction de salaires minimaux ou d'un 13ème salaire, d'une limitation de l'horaire de travail, d'une augmentation de la durée des vacances ou de la concession d'autres avantages comme des jours de congé supplémentaires en cas de maternité ou de paternité, voire encore de l'obligation de souscrire des assurances comme par exemple celles de couvrir le salaire en cas de maladie.

Pour les employeurs, les avantages sont par contre plus diffus même s'ils sont tout aussi importants.

Le premier concerne ce qui est communément nommé « la paix du travail ».

Il signifie concrètement que tant et aussi longtemps qu'il y a une convention collective et qu'elle est respectée, les syndicats s'engagent à ne pas jouer la carte du conflit social, c'est-à-dire de ne pas menacer les employeurs d'une grève ou de formuler de nouvelles revendications. C'est d'ailleurs pour cette raison que les conventions collectives sont toujours conclues pour une certaine durée.

Cette paix du travail a d'ailleurs été une des clés du succès de l'économie Suisse puisque la grande partie des branches industrielles (restauration, horlogerie, mécanique, bâtiment, ...) dispose de conven-

tions collectives, renégociées régulièrement et qu'il n'y a que peu de conflits sociaux en Suisse, contrairement à ce qui se passe dans d'autres pays.

Un deuxième avantage est d'assurer un minimum d'égalité entre les entreprises quant aux coûts du travail et par ce biais d'éviter qu'une entreprise puisse, en étant particulièrement dure avec ses collaborateurs offrir ses produits beaucoup moins chers qu'une autre plus sociale.

Ces principes rappelés, j'aborderai dans un prochain article la question de l'obligation ou non d'appliquer une CCT.

## PUBLICITÉ

Vous, professionnels de la branche, êtes conviés à la dégustation de 17h00 à 20h00 le 21 juin. Voir invitation annexée...





## Les prochains cours d'eureka-formation.ch

Vidéos - 19 juin

Reprise d'un établissement public - 27+28 juin

Conflits et agressions - 28 juin

Hygiène pour les collaborateurs - 14+15+28 août

Acquérir de nouveaux clients - 5+26 septembre

Reprise d'un établissement public - 29+30 août

Hygiène pour les collaborateurs - 4+5+19 septembre

Gérer son stress - 4+25+19 septembre

[www.eureka-formation.ch](http://www.eureka-formation.ch)

## Félicitation à la brasserie du Cardinal

Nous ne l'avions pas encore fait «publiquement», donc : bravo! En effet, l'année passée la Brasserie Le Cardinal à Neuchâtel a remporté le prix du «Restaurant historique de l'année 2017» !

C'est sa décoration de style Art nouveau magnifiquement préservée, d'ailleurs également mise en avant dans le cadre de la visite guidée «Neuchâtel à la belle époque» de Tourisme neuchâtelois, qui lui a valu cette reconnaissance. La distinction a été décernée

par ICOMOS Suisse, la section nationale du Conseil international des monuments et des sites, en collaboration avec GastroSuisse, hotelleriesuisse et Suisse Tourisme.



## Bilan du cours pilote «Acquérir de nouveaux clients»

Nous ne sommes de loin pas tous des publicitaires ou autres experts en analyse de marchés qui investissons des sommes astronomiques dans des réclames.

Dans une période comme la nôtre il est malgré tout désormais obligé de se montrer pour exister, faire perdurer son affaire et développer sa clientèle. Ce cours permet, en deux sessions de quatre heures réparties sur deux jours, de prendre du recul sur son établissement pour mieux définir le type de client que l'on veut cibler et par quel moyen de communication.

Grâce à un questionnaire en ligne et une visite au préalable dans votre établissement,

l'intervenante, une chargée de communication très dynamique, fourni aux apprenants une base marketing et donne les outils pour entreprendre des actions efficaces sur le court et le long terme dans le but de fidéliser de nouvelles têtes.

Avec sa facilité à simplifier les termes et expliquer les schémas parfois scabreux du marketing, elle donne l'occasion aux participants d'échanger et de travailler ensemble dans une ambiance très conviviale. En effet, les retours d'expériences des personnes qui prennent part au cours apporte encore un plus au contenu déjà bien étoffé pour huit heures.

## 7 questions à ...



### Qui êtes-vous?

Je m'appelle Johanna Florey, j'ai 47 ans, je suis mariée et j'ai deux filles. Je suis économiste de formation mais j'ai exercé plein de métiers dans ma vie. Il y a 7 ans, j'ai ouvert mon premier restaurant, Le Mö à Neuchâtel. Depuis j'en ai ouvert 2 autres à la Chaux-de-Fonds et à Bienne.

### Pourquoi ce choix professionnel?

J'ai fait ma crise de la quarantaine ! J'étais dans l'industrie

et j'ai voulu retourner à mes «racines» : mes grands-parents tenaient un restaurant. Mais surtout, je suis une épicurienne, une entrepreneuse et j'aime les gens. Pour moi c'était une suite logique dans mon cursus que de devenir restauratrice et indépendante. Et puis, c'était plutôt facile d'ouvrir un établissement public, avec 3 semaines de formation. J'aime à dire qu'il est facile de devenir restaurateur mais plus difficile de le rester.

### Que représente GastroNeuchâtel pour vous?

Une association qui défend nos intérêts avec passion, dévouement et humanisme. A l'image de notre profession. GastroNeuchâtel a toujours été disponible pour moi.

### Que préférez-vous dans votre région ?

Notre capacité à innover, à créer de la valeur et des postes de travail. Dans le secteur

privé en particulier. Malheureusement cela se retrouve moins au sein de notre administration. Ce que je regrette aussi c'est cet esprit de clocher entre le haut et le bas du canton. Je me sens Neuchâteloises au sens large et nous avons tellement à nous apporter en collaborant davantage.

### Si vous aviez une baguette magique ?

Je ne crois pas au miracle. Ce que j'ai obtenu dans la vie c'est en travaillant. Je trouve que cette valeur du travail n'est pas assez reconnue dans la société d'aujourd'hui. Je rêve d'un parti politique qui placerait le travail au centre de son programme électoral. Avec moins de bureaucratie et plus d'aide pour la libre entreprise. On est sclérosé en tant qu'indépendant avec toutes ces tâches administratives, taxes, etc. Cela nous empêche d'exercer pleinement notre métier.

### Votre plat préféré?

J'adore tous les plats de fromage. Une bonne raclette en été sur une terrasse ensoleillée avec un verre de Johannisberg. La cuisine simple en général avec des produits authentiques.

### Une anecdote?

J'ai acheté mon premier restaurant 2 fois. Une première fois à un couple qui l'a revendu plus cher 2 semaines plus tard à une dame. J'ai reçu la lettre de résiliation le 24 décembre. Je me suis retrouvée plusieurs mois au chômage technique, sans outil de travail. Ayant renoncé, sur les conseils de mon avocat, à ces locaux, j'ai fait des extras à gauche et à droite tout en cherchant un nouvel établissement. 4 mois plus tard cette même dame mettait ce restaurant en vente. J'ai perdu 6 mois... La moralité c'est que la ténacité paie et qu'il faut croire en ses rêves.



## Retour sur notre 116<sup>ème</sup> assemblée générale du 24 avril dernier au Locle

Nos assises se sont bien déroulées, mais, comme prévu, nous n'avons toujours pas de président(e). En effet, malgré les recherches menées par les membres du comité, aucun des papables n'a souhaité prendre cette responsabilité pour le moment.

Cependant, il y a bien eu des élections au cours de la partie administrative et nous avons le plaisir d'accueillir au sein du comité Caroline Juillerat qui tient le restaurant Désobéissance et le bar à tapas la Boissonnerie à Neuchâtel. Elle a été élue assesseur à l'unanimité !

La partie officielle a été ponctuée par les discours de différents intervenants de qualité, notamment le conseiller d'État Laurent Favre. La journée s'est terminée avec l'apéritif et le repas-spectacle offert par nos généreux sponsors.



### Impressum

LE PETIT JOURNAL  
de GastroNeuchâtel  
[www.gastroneuchatel.ch](http://www.gastroneuchatel.ch)

#### Tirage

500 exemplaires  
4 éditions par an :  
1<sup>ère</sup> semaine de mars - juin -  
septembre - décembre

#### GastroNeuchâtel

Route de Soleure 12  
2072 St-Blaise  
T 032 344 80 80  
F 032 344 80 89  
[info@gastrone.ch](mailto:info@gastrone.ch)

#### Horaires du secrétariat

Lu : 08h-11h30 | 13h30-16h30  
Mar : 08h-11h30 | sur RDV.  
Mer : 08h-11h30 | sur RDV.  
Jeu : 08h-11h30 | sur RDV.  
Ven : 08h-11h30 | 13h30-16h30

Si vous souhaitez insérer une publicité dans ce petit journal ou devenir partenaire de GastroNeuchâtel, veuillez SVP contacter Gregory Porret : [g.porret@gastrone.ch](mailto:g.porret@gastrone.ch)

Pour consulter notre dossier et connaître tous nos partenaires : <http://www.gastroneuchatel.ch/gastroneuchatel/partenaires.html>

GastroNeuchâtelest  
labélisé Q1,  
et vous?



Ce journal est imprimé  
sur du papier  
100% recyclé



Rejoignez-nous !

facebook

### PUBLICITÉ

AVEZ-VOUS DÉJÀ RÉALISÉ VOTRE  
CONCEPT D'HYGIÈNE ?

OUI      NON

NOUS VOUS AIDONS À CRÉER VOTRE DOSSIER, VOICI LES AVANTAGES :

- INTERFACE FACILE À UTILISER
- GAIN DE TEMPS ET TRAVAIL SIMPLIFIÉ
- FORMATION EN LIGNE
- CONTRÔLE DE VOTRE DOSSIER PAR L'UN DE NOS EXPERTS

PRIX 2017  
 CHF 320.-  
 POUR LES MEMBRES  
 CHF 1200.-  
 POUR LES NON-MEMBRES

POUR PLUS D'INFOS: [www.gastroneuchatel.ch](http://www.gastroneuchatel.ch)

