Zeitschrift: Revue syndicale suisse : organe de l'Union syndicale suisse

Herausgeber: Union syndicale suisse

Band: 64 (1972)

Heft: 4

Artikel: Service compris? : Rapport de la Commission fédérale de la consommation au Conseil fédéral concernant la perception de la taxe pout le service dans les cafés et restaurants

Autor: [s.n.]

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-385656

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Organe mensuel de l'Union syndicale suisse

Revue syndicale suisse

N° 4 Avril 1972 64e année

Service compris?

(Réd.) Depuis fort longtemps, le Suisse, lorsqu'il est au restaurant, se trouve confronté avec cette question du pourboire. Le pourboire est-il compris dans les prix ou non? Une campagne en faveur du service compris a été lancée il y a trois ans, afin d'unifier le système du service dans l'ensemble de notre pays.
Hélas, le service compris ne semble pas devoir trouver une application généralisée, chacun chez nous ayant ses propres idées à ce sujet et surtout ne tenant pas à ce qu'on «piétine ses platte-bandes».
Néanmoins, petit à petit, l'idée fait son chemin.
La question a été débattue sur le plan fédéral, le conseiller national syndicaliste Richard Müller ayant déposé, en 1969, une petite question. Le Conseil fédéral a chargé la Commission fédérale de la consommation d'examiner cet objet. Après plus d'une année d'enquêtes, d'analyses et d'études, celle-ci a déposé un rapport final à l'intention du Conseil fédéral. Cette étude est riche d'enseignements et mérite qu'elle soit connue au-delà du Palais fédéral.
Aujourd'hui, une certaine entreprise mammouth exploitant une chaîne de restaurants remet en question le service compris. Aussi en publiant ce rapport pensons-nous intéresser nos lecteurs qui pourront se faire une idée des avantages et des inconvénients du service compris.
Une chose est certaine, il est grand temps que l'hôtellerie et la restauration se mettent d'accord pour appliquer un seul et même système pour l'ensemble de notre petit pays. Depuis un certain temps, en effet, chaque client d'un restaurant est obligé de s'informer si le service est compris ou non, ce qui n'est pas digne d'un pays qui se veut touristique.
Voici ce rapport:

Rapport de la Commission fédérale de la consommation au Conseil fédéral concernant la perception de la taxe pour le service dans les cafés et restaurants

1. La situation initiale

Du pourboire au service

Le pourboire que l'homme riche donnait autrefois à celui qui le servait appartient à une époque révolue. Dans la restauration du

moins, on ne peut parler d'un pourboire, ni en ce qui concerne son montant ni son affectation. Cette notion est cependant entrée dans le langage courant. Par pouboire, on entend, dans la branche de la restauration, la somme que le client donne volontairement au personnel de service, contrairement à la taxe pour le service qui est incluse dans le prix ou indiquée expressément sur la note de restaurant en tant que supplément destiné à l'ayant droit. Tout client qui charge un employé de service d'exécuter sa commande, sait qu'il doit le rémunérer pour la prestation exigée. Le seul doute qui puisse subsister dans son esprit, c'est de savoir si la rémunération est comprise dans le prix ou s'il doit payer le service en plus.
En Suisse, la situation était claire à peu près jusqu'au milieu des années cinquante. Dans les entreprises de la restauration, dans les cafés ou les tea-rooms, le client donnait pour le service un pourboire représentant au moins 10% du prix de la consommation. En général, il arrondissait légèrement ce montant, si bien que le personnel de service recevait en moyenne 12%. Lorsqu'il s'agissait de petites consommations telles qu'une tasse de café, un verre de thé ou une eau minérale, le pourcentage sur le montant arrondi était plus proche de 20 que de 15%.
A la fin des années cinquante, le tourisme de masse amena un nombre beaucoup plus considérable d'hôtes étrangers dans notre pays. Comme ils ne connaissaient pas nos conditions, les cas où le personnel de service ne recevait pas de pourboire devinrent de plus en plus fréquents. Les hôtes étrangers agissaient selon la réglementation en vigueur dans leur propre pays. Les ressortissants allemands et américains, en particulier, croyaient que le service était inclus dans le prix qu'on leur demandait. Comme à l'époque le personnel de service n'avait le plus souvent pas de rémunération fixe ou tout au plus un salaire minime, ses pertes de gain n'étaient pas négligeables dans les stations touristiques. Il s'ensuivit que certains employés inclurent d'eux-mêmes le service dans le prix à la consommation lorsqu'ils avaient affaire à des étrangers ou à des personnes qu'ils supposaient telles. N'étant pas au courant de cette opération, les hôtes «non initiés» payaient encore une fois le service en donnant le pourboire usuel. Il en est résulté des situations pénibles et fâcheuses. Certains cafés et restaurants en arrivèrent au supplément de service obligatoire en calculant tous les prix service compris ou en donnant des instructions à leur personnel pour qu'il indiquât expressément le supplément de service sur la note de restaurant. La confusion n'en a pas pour autant complètement disparu car la clientèle n'était pas toujours au clair sur le système pratiqué dans tel restaurant ou tel café. A l'origine, il n'était pas usuel de voir des prix clairement indiqués au moyen de pancartes ou de cartes posées sur les tables. On ne put espérer une nette amélioration de la situation que lorsque les buffets de gare,

à une date déterminée, inclurent tous le service dans les prix des consommations et mirent sur toutes les portes une affiche indiquant «15% de service et pourboire compris» et une pancarte avec la même remarque sur toutes les tables. Ces instructions furent suivies d'autant plus fidèlement que peu de temps après la Société suisse des hôteliers recommanda d'inclure le service dans le prix et que ce système fut adopté dans les régions touristiques des cantons du Tessin, des Grisons, du Valais et de Berne. Pour éviter des malentendus, lorsque le supplément de service était inclus dans le prix, mention en était faite par des pancartes, des cartes posées sur les tables, etc., qui indiquaient que le service et le pourboire étaient compris dans le prix.
L'espoir d'avoir ainsi clarifié la situation se révéla bientôt illusoire. La plupart des établissements conservèrent le système du pourboire. Comme un certain nombre de cafetiers et de restaurateurs qui avaient adopté le systèm du service compris ne l'indiquaient pas toujours clairement, la situation resta confuse. Le mécontentement grandit encore parmi les consommateurs lorsqu'ils constatèrent que les prix avaient parfois augmenté au-delà du montant représentant l'inclusion du supplément de service.

Le mandat donné à la commission

Au vu de cet état de choses, le conseiller national Müller, Berne déposa, le 12 juin 1969, une petite question dont voici la teneur:

«Depuis quelque temps, les cafés et restaurants sont plus nombreux à inclure dans leurs prix 15% pour le service et le pourboire. Ce procédé paraît être avantageux surtout lorsque le montant de l'addition est élevé. En ce qui concerne les boissons, on constate toutefois que les anciens prix n'ont pas seulement augmenté de 15%, après l'inclusion du service et du pourboire, mais parfois de 20, 25% ou même plus. On utilise donc cette opération pour procéder simultanément à une augmentation du prix, bien que le coût de revient de la marchandise servie soit resté le même. Cette évolution est contraire aux efforts entrepris pour stabiliser le coût de la vie; elle ne sert pas précisément le bon renom touristique de notre pays.
Le Conseil fédéral est-il disposé à faire étudier l'ensemble de la question par la Commission de la consommation et à donner au public l'occasion de prendre connaissance des résultats d'enquêtes éventuelles?»

Réponse du Conseil fédéral

«Le Conseil fédéral est d'avis que la situation inégale créée par la perception d'un supplément de service dans de nombreux cafés

et restaurants est fâcheuse. Il est disposé à faire étudier cette question par la Commission de la consommation et à publier les résultats de ses investigations.»

L'exécution du mandat

La Commission de la consommation a désigné une sous-commission pour exécuter le mandat que lui a confié le Conseil fédéral. Cette sous-commission a d'abord constaté qu'elle ne pourrait mener une enquête statistique pour étudier la situation relative à la perception du supplément de service dans les cafés et restaurants. Elle ne dispose ni des moyens d'action nécessaires ni ne possède une base légale qui lui permettrait de forcer les personnes interrogées à répondre. De plus, elle n'est pas à même de contrôler le bien-fondé des réponses. Pour les mêmes raisons, elle n'est pas en mesure de constater dans chaque cas les hausses de prix pouvant résulter de l'adoption du système du service compris. Il semble bien que les prix courants en vigueur avant l'adoption du système du service compris ne soient plus disponibles. De plus, la sous-commission n'est pas compétente pour porter un jugement ayant force obligatoire sur ces augmentations de prix car la structure des prix n'est soumise à aucune prescription dans la branche de la restauration mais dépend du libre exercice de la concurrence. La commission n'aurait pas non plus le droit de procéder à des investigations dans un nombre important de cafés et de restaurants, en les interrogeant sur leur gestion.
Dans ces circonstances, la sous-commission décida d'inviter à des hearings des représentants des associations professionnelles de la branche de la restauration et de l'hôtellerie et du personnel de service. Elle se proposait de tirer des conclusions des renseignements ainsi obtenus, en se fondant également sur les données statistiques mises à sa disposition ainsi que sur ses propres réflexions.

Ont été invités aux hearings:

- la Société suisse des cafetiers et restaurateurs;
- l'Association suisse des buffetiers;
- le directeur du restaurant de l'aéroport de Kloten;
- l'Association suisse des restaurants sans alcool;
- la Société suisse des hôteliers;
- l'Union Helvetia, société centrale suisse des employés d'hôtel et de restaurant;
- la Fédération suisse des travailleurs du commerce, des transports et de l'alimentation.

Lors des hearings qui eurent lieu au début de 1970 les représentants des organisations précitées ont surtout été interrogés sur:

- le mode de perception du supplément de service dans les différents genres de cafés et de restaurants et dans les diverses régions;
- les raisons qui sont à la base de l'adoption du service compris;
- les raisons contre l'introduction du service compris;
- les possibilités d'introduire le service compris d'une manière générale;
- l'effet exercé par le service compris sur la structure des prix.

Il convient de reconnaître que ces associations ont participé sans réserve aux hearings, qu'elles ont documenté la sous-commission comme celle-ci le désirait et enfin qu'elles ont répondu clairement à toutes les questions.

2. La perception du supplément de service dans les différents genres de cafés et de restaurants et dans les diverses régions, en 1970

Dans les buffets de gare et au restaurant de l'aéroport de Kloten

Dans les buffets de gare et au restaurant de l'aéroport de Kloten, les prix des consommations s'entendent supplément de service compris. Dans les buffets de gare, 15% de service sont uniformément calculés dans les prix depuis janvier 1969. Au restaurant de l'aéroport de Kloten, les prix sont calculés différemment: 6% au libre-service, 12% au bar où les consommateurs sont debout et 15% pour le service de table. La différence est fondée sur la prestation fournie. Dans les buffets de gare, les consommateurs sont informés du système par des pancartes et des cartes sur les tables; à Kloten, le personnel de service est invité à indiquer au consommateur que le service est compris dans le prix.
Le supplément de service revient intégralement au personnel. En vertu des lois cantonales et des contrats collectifs de travail, pour autant qu'ils existent, ce supplément est la propriété des ayants droit, c'est-à-dire des personnes préposées au service. Par exemple: sur un montant de 4 fr. 60 y compris 15% de service, le personnel a droit à 13,04% = 59,98 = 60 centimes, ce qui représente 15% de 4 francs, soit le prix sans supplément.

Dans les restaurants

A l'intention de ses membres, la Société suisse des cafetiers et restaurateurs a élaboré en 1965 les principes et les directives pour la perception du service et du pourboire. Ces instructions ont été complétées en 1967 avec l'assentiment de la Société suisse des hôteliers. En 1968, le comité central prit alors la décision de recommander aux sections d'introduire les prix de vente service et pour-

boire compris. En 1969, l'assemblée des délégués de la Société suisse des cafetiers et restaurateurs approuva la décision de principe du comité central concernant l'introduction des prix de vente service et pourboire compris.
Depuis lors, les sections cantonales de la Société suisse des cafetiers et des restaurateurs d'Uri, de Berne, du Valais et des Grisons ont introduit le service compris ou décidé en principe de le faire. 38 sections de district et sections locales firent de même; 90 sections refusèrent. Seuls 10 à 20% des sections participent à l'introduction du service compris. Il est pratiqué dans les Grisons, à quelques exceptions près. Il n'y a point de cantons dans lesquels le service compris soit appliqué d'une manière uniforme mais il n'en existe pas non plus où le service compris ne soit pas du tout appliqué. Le système pratiqué jusqu'ici et celui du service compris coexistent dans tous les cantons et toutes les sections. Dans de nombreuses localités, il existe des établissements qui pratiquent un système mixte, en ce sens qu'aucun supplément n'est perçu sur les petites consommations tandis que le prix des consommation plus importantes, des repas par exemple, est majoré de 12 ou de 15% de service. C'est le tenancier de l'établissement qui décide quels pourcentages les employés doivent calculer.
Dans l'hôtellerie, afin de garantir un salaire minimum au personnel et de lutter contre les abus dans la perception des pourboires, les taxes perçues pour le service ont fait l'objet en 1936 d'une convention collective de travail dont l'application générale obligatoire fut décrétée. Pendant les années d'après-guerre, le service compris a été réintroduit pour des raisons dictées par la politique du marché. Il a cependant fallu dix ans à la Société suisse des hôteliers pour réussir à introduire des prix forfaitaires. Le guide des hôtels de 1960/61 montre par exemple que beaucoup d'hôteliers n'appliquaient pas ce système à l'époque. Depuis 1970, le service compris a donc été introduit d'une manière obligatoire dans l'hôtellerie. Ces réglementations concernent principalement l'établissement hôtelier. Quant aux restaurants cogérés par les hôtels, il n'existe aucune obligation légale de percevoir et de verser le supplément de service. La Société suisse des hôteliers s'intéresse surtout à ce qu'il y ait aussi une réglementation uniforme dans les restaurants des régions touristiques. Le système du «service et pourboire compris» a été introduit pour les restaurants dans les localités suivantes:

Oberland bernois: Adelboden, Brienz, Grindelwald, Gstaad, Interlaken, Kandersteg, Lenk, Mürren, Spiez, Wengen, Wilderswil.

Grisons: Arosa, Celerina, Coire, Davos, Flims, Pontresina, Schuls-Tarasp-Vulpera, St. Moritz, Sils-Maloja, Silvaplana.

Suisse centrale: Vitznau, Weggis.

Tessin: Ascona, Locarno, Lugano.

Vaud: Château-d'Oex, Les Diablerets-Sépey-Aigle, Vevey.

Villes: Schaffhouse, Soleure.

Dans les autres endroits et localités, seuls quelques établissements ont décidé d'adopter le nouveau règlement.
A l'intention des établissements pratiquant le service compris, la Société suisse des cafetiers et restaurateurs et la Société suisse des hôteliers ont fournis des pancartes et des avis à mettre sur les tables en vue d'informer les consommateurs. La Société suisse des cafetiers et restaurateurs a aussi rédigé pour ses membres des lettres d'information destinées aux clients et aux employés. Des tableaux de calculs pratiques ont été établis pour l'exécution rapide du service compris.
Les associations des tenanciers d'établissements ont recommandé à leurs membres d'introduire le service compris et se sont abstenues d'en fixer les pourcentages. Elles sont d'avis que les conditions varient tellement d'une entreprise à l'autre que chaque patron doit fixer lui-même le pourcentage assurant au personnel le revenu qu'il obtient sous forme de pourboires. Le taux est en général de 12 à 15%; il peut être plus élevé pour les petites consommations. Les taux varient selon l'organisation et la structure des établissements.
Dans les bars, dancings, café-concerts et autres établissements semblables, le supplément, pour autant qu'il soit inclus dans le prix, est généralement moins élevé. En principe, le taux est de 10%, les prix des consommations étant considérablement plus élevés dans ce genre d'établissement.

Dans les restaurants sans alcool

Le service compris est pratiqué dans les restaurants exploités par des associations féminines depuis 60 ans environ. L'Association suisse des restaurants sans alcool n'a recommandé à ses membres d'introduire le système du service compris que sous la pression exercée par la presse et les organisations de consommateurs. Cette attitude indécise doit être attribuée au fait que le calcul de 12 ou 15% de service pour les petites consommations courantes dans les tea-rooms ne suffit pas. Le consommateur est habitué à arrondir de lui-même le prix de sa consommation de sorte que, dans la plupart des cas, le service atteint 20 ou 25%. Les tenanciers d'établissements sont cependant gênés à l'égard des consommateurs d'inclure un tel pourcentage dans les prix alors que les buffetiers et les restaurateurs perçoivent 15% au maximum. L'Association suisse des restaurants sans alcool demande d'ailleurs que les associations professionnelles se mettent d'accord pour supprimer le pourboire

et le remplacer par un système de rémunération uniforme qui permette de payer le personnel de service selon sa formation, selon les prestations fournies et selon les années de service.
Toutefois, seule une petite minorité a introduit le système du service compris.

La situation générale

En résumé, il convient de constater que toutes les associations nationales de la branche de la restauration ont recommandé à leurs membres d'introduire le service compris. Les associations professionnelles se sont également prononcées en faveur de ce système. Il n'est cependant appliqué d'une manière uniforme – le taux étant le plus souvent de 15% – que dans les buffets de gare, les restaurants des aéroports ainsi que dans les restaurants des endroits touristiques des cantons des Grisons, du Tessin, du Valais et de Berne. Dans les autres régions, seul un petit nombre d'établissements appliquent le service compris en majorant les consommations de 12 à 15%. Il est toutefois indéniable que les établissements ont de plus en plus tendance à inclure ce pourcentage dans le prix des consommations.
Aujourd'hui, c'est encore – et de loin – l'ancien système qui prévaut; en d'autres termes, le consommateur paie le supplément de service sous forme d'un pourboire dont il fixe lui-même le montant.
Cette situation est fâcheuse pour tous les intéressés, mais surtout pour les consommateurs. Elle crée la confusion, donne lieu à un double paiement du service mais aussi au non paiement de celui-ci. Comme c'est le plus souvent le consommateur qui doit verser de lui-même le service, il donne encore, plus ou moins spontanément, un supplément même lorsque le pourboire est compris. Ceci amène une évolution débouchant sur une augmentation des prix qui n'est pas imputable au renchérissement. Or cette évolution ne peut laisser indifférents ni les aubergistes ni les consommateurs.

3. La perception de la taxe de service dans les autres pays

Pour être à même de porter un jugement équitable sur la situation embarrassante causée par les différents modes de perception du service en Suisse, il serait opportun de comparer notre situation avec celle de l'étranger. Malheureusement, la commission ne dispose pas de renseignements suffisants à ce sujet. Elle a dû se contenter d'un article paru dans l'organe professionnel *Die alkoholfreie Gaststätte*[1] ainsi que d'expériences personnelles de membres

[1] *Die alkoholfreie Gaststätte,* n° 5, Zurich, mai 1969, Stimmen zum Thema «Bedienungsgeld inbegriffen», Tagesanzeiger.

de la commission pour présenter – sous toutes réserves – le tableau suivant:
En République fédérale d'Allemagne, le service est toujours inclus dans le prix à la consommation. Le pourcentage varie selon les régions et la classe des restaurants. Lorsqu'il s'agit de restaurants simples ou moyens, le service atteint dans la règle 10%. Dans les restaurants chers, 12 ½%, 15%, voire 17% sont compris dans le prix.
En Autriche également, le service s'élève d'ordinaire à 10% et à 15% dans les hôtels et restaurants chers.
En Italie, le service est de 10% dans la plupart des restaurants mais il y en a aussi qui demandent 15%. En France, le service représente en général un supplément de 12 à 15%, un grand nombre de restaurants incluent 15% dans leur note.
En Grande-Bretagne, il incombe le plus souvent au consommateur de calculer le pourcentage qui est d'habitude de 10 à 15%. Dans quelques hôtels et restaurants, le service est inclus dans la note. Le consommateur y est rendu attentif par une remarque sur la carte du restaurant, par une notice sur sa note ou par une carte.
En Suède, 12 ½% de service sont inclus dans le montant à payer par le consommateur. Si l'employé de service n'obtient pas ainsi le salaire fixé avec son employeur, celui-ci doit payer la différence. Le personnel peut garder les surplus. En Finlande et en Norvège, 12% de service sont perçus automatiquement.
Le calcul du service n'est donc pas non plus uniforme dans d'autres pays tels que la France, l'Italie et l'Angleterre. On constate que dans les restaurants de la République fédérale d'Allemagne et de l'Autriche 10% de service sont calculés dans le prix des consommations. La Norvège, elle, va jusqu'à 12%. Le prix des consommations comprend en général 12,5% de service en Suède et 12% en Finlande. Il semble cependant que dans les pays qui ont adopté le service compris le consommateur ait tendance à arrondir le montant dû, procédé qui conduit au pourboire surfait.

4. Avantages et désavantages du service compris

Les avantages

Pour les consommateurs

Un grand nombre de consommateurs se sentent mal à l'aise lorsqu'ils doivent calculer le supplément de service. Ils n'ont nullement l'intention de soustraire au personnel le montant qui lui revient mais ne désirent pas non plus payer trop cher. Autrefois, la situation était claire; il était courant de donner 10% de service et d'arrondir légèrement la somme. De nos jours, 15% de service semblent partout prévaloir et ce par suite de l'initiative des buffetiers. Nombre

de consommateurs considèrent ce taux comme trop élevé. Or si le consommateur donne moins de 15%, l'employé lui en fait la remarque, ce qui est désagréable. Dans bien des restaurants, le consommateur ne sait plus si le service est ou n'est pas compris dans le prix. Ce n'est qu'après coup qu'il constate avoir payé deux fois le service. De plus, il faut bien dire que chacun n'est pas doué pour le calcul oral, d'où la difficulté de calculer mentalement 12 ou 15% sur une somme qui n'est pas indiquée en chiffre rond.
Du point de vue du consommateur, ce sont autant de motifs pour l'inclusion du service compris dans le prix à la consommation. Tous les facteurs d'insécurité sont ainsi supprimés. Il est cependant indispensable que, dans tous les restaurants, le service soit compris dans le prix. Il ne sera dès lors plus nécessaire de recourir à des pancartes auxquelles le consommateur ne prend peut-être pas garde

Pourboire ou service compris?

Opinion des différentes couches de la population, exprimée en pourcent

	Pour le bourboire	Pour le service compris	Sans opinion
Total	24	73	3
Suisse alémanique	24	73	3
Suisse romande	25	72	2
Ville de plus de 100 000 habitants	17	81	2
Ville de 10 000 à 100 000 habitants	31	67	2
Localité de 2500 à 10 000 habitants	24	72	4
Localité de moins de 2500 habitants	30	66	4
Hommes	27	70	3
Femmes	21	76	3
18 à 29 ans	22	76	2
30 à 49 ans	24	73	3
50 ans et plus	26	70	4
Classes aisées	21	76	3
Classes moyennes	24	73	3
Classes à revenus modestes	27	70	3

ou à des avis qui ne se trouvent pas toujours sur toutes les tables. Si le service compris était pratiqué d'une manière uniforme, il suffirait que le restaurateur le fasse remarquer au client par un avis en caractères bien lisibles sur la carte des mets et des boissons.
Pour savoir ce que l'opinion publique pense du service compris, il convient de s'en référer à l'enquête démoscopique[1] publiée par le journal *Schweizer Illustrierte.*
Selon cette enquête, plus de 73% des personnes ayant répondu au questionnaire se sont prononcées pour le service compris. Parmi ces personnes, il y a eu plus de femmes que d'hommes, plus de jeunes que de personnes d'âge mûr, mais aussi plus de personnes aisées que de personnes à revenus modestes (voir page 114).

Pour les aubergistes

Le service compris permet au tenancier d'un établissement d'offrir un prix net. De ce fait, la profession du personnel de service, et de la Suisse en tant que pays du tourisme, s'en trouve revalorisée. De plus, ses rapports avec les clients en sont facilités. Les réclamations des consommateurs qui se sentent lésés n'ont plus de raison d'être. En outre, le personnel de service peut recevoir un salaire fixe. Ceci est important pour la promotion de la jeune génération et le recrutement du personnel suisse. Les offices d'orientation professionnelle ne peuvent recommander ce métier tant que la rémunération est constituée par le pourboire. L'attitude de nombreux parents joue aussi un grand rôle; ils désirent que leurs enfants apprennent un métier dont le salaire soit assuré et ne dépende pas du bon vouloir du consommateur.

Pour les employés

Pour le personnel, le service compris représente une promotion sociale qui relève le prestige de la profession. L'employé ne dépend plus du bon vouloir du consommateur mais a droit à un salaire fixe et l'obtient. Il se fait ainsi une opinion plus favorable de son métier. Il ne dépense plus son argent au fur et à mesure qu'il le reçoit mais peut établir un budget. De plus, les prestations sociales telles que l'AVS et l'AI sont améliorées parce que les primes sont calculées sur le salaire effectif qui est plus élevé que ceux qui sont indiqués actuellement. Il s'ensuit que le personnel de service, aussi bien que son employeur, doit payer des primes plus élevées mais qu'au moment où il atteint l'âge de toucher la rente AVS, il retrouve

[1] *Schweizer Illustrierte* n° 14 du 31 mars 1969. L'enquête a été menée par l'Institut de l'opinion publique (ISOP) Lausanne–Zurich, pour le compte des illustrés suisses.

ainsi ce qu'il avait payé. L'expérience a démontré que ce sont surtout les sommelières qui regrettent plus tard d'avoir versé des primes de cotisations trop faibles. Les indemnités de vacances sont aussi plus élevées grâce à une évaluation plus précise des revenus.

Les désavantages

Pour les consommateurs

Bien des consommateurs craignent qu'un supplément de service de 12 ou de 15% compris dans le prix ne constitue pas la dernière étape. Il faut dire qu'aux yeux du personnel de service et des restaurateurs ces taux ne suffisent pas, lorsqu'il s'agit de petites consommations, pour que le personnel obtienne le même salaire qu'avant l'introduction du système. En outre, les taux précités représentent la moyenne du pourboire octroyé selon l'ancien système. Il doit donc y avoir des consommateurs qui paient moins. Or pour ceux-là le service compris représente un renchérissement. L'enquête menée par les journaux illustrés suisses fournit des indications intéressantes à ce sujet en révélant qu'une forte minorité de personnes à revenus modestes, contrairement aux classes moyennes ou aisées, est favorable au maintien du pourboire donné volontairement et nettement échelonné.
A ce propos, il convient de ne pas oublier la question du pourboire supplémentaire. Celui-ci, d'une manière générale, est plus ou moins attendu et obtenu. Ceci est dû à l'attitude du personnel lorsqu'il encaisse le montant de la consommation ou encore à l'habitude qu'ont les clients d'arrondir le montant dû ou enfin à leur incertitude sur ce qu'il convient de faire. L'enquête publiée par le journal *Schweizer Illustrierte* a démontré que 74% des consommateurs ayant répondu au questionnaire refusent de donner un pourboire lorsque le service est compris. Il convient aussi de constater qu'une minorité non négligeable s'est prononcée pour le pourboire.
Devrait-on donner un pourboire supplémentaire dans le système du «service compris»?
Une personne sur cinq se prononce pour la remise d'un pourboire supplémentaire dans le système du service compris. De plus, il se peut qu'en adoptant le système du service compris l'aubergiste saisisse l'occasion – ce qu'il fait d'ailleurs si l'on ajoute foi aux dires de certains consommateurs – pour majorer les prix au-delà de l'augmentation que représente le supplément de service. Le fait que le service compris n'est pas encore pratiqué d'une manière uniforme constitue un inconvénient. Ainsi on a créé la confusion et l'incertitude.

Opinion des différentes couches de la population, exprimée en pourcent

	Pour le pourboire supplémentaire	Contre le pourboire supplémentaire	Sans opinion
Total	21	73	6
Suisse alémanique	23	71	6
Suisse romande	18	77	6
Ville de plus de 100 000 habitants	24	69	7
Ville de 10 000 à 100 000 habitants	21	74	5
Lcalité de 2 500 à 10 000 habitants	19	77	4
Localité de moins de 2 500 habitants	20	75	5
Hommes	21	74	5
Femmes	23	72	5
18 à 29 ans	23	70	7
30 à 49 ans	25	69	6
50 ans et plus	17	79	4
Classes aisées	21	74	5
Classes moyennes	23	71	6
Classes à revenus modestes	17	77	6

Pour les aubergistes

Le service compris représente un surcroît de travail administratif pour le restaurateur. En effet, il doit calculer le salaire de ses employés. Si le personnel se refuse à l'inclusion du service dans le prix à la consommation, il sera d'autant plus difficile de trouver une main-d'œuvre qui fait déjà défaut. De plus, le prix avec service compris semble plus élevé. Tant que ce système n'a pas été adopté par tous les établissements, il peut en résulter un désavantage sur le plan de la concourrence, qui sera encore plus prononcé si cette évolution devait aboutir à un pourboire supplémentaire accordé plus ou moins volontairement. Les tenanciers de restaurants repoussent aussi cette pratique parce qu'on en reviendrait alors à la situation initiale.

Les établissements qui vivent surtout des petites consommations, comme les tea-rooms, devraient calculer un pourcentage plus élevé, de 20% environ, pour assurer au personnel un gain identique à celui touché précédemment. Un grand nombre de consommateurs désirent que le taux soit indiqué. Or ceci présenterait un désavantage par rapport aux établissements qui, en règle générale, calculent un taux moins élevé donc aussi pour les petites consommations.

Pour les employés

Le système du service compris procure au personnel un salaire tous les quinze jours ou tous les mois. Son gain effectif est ainsi connu – à l'exception des pourboires supplémentaires. Une partie du personnel considère qu'elle est désavantagée lorsque les impôts et les primes pour les assurances sociales sont calculés sur son revenu effectif et non sur un revenu moyen calculé sur 12% du prix des consommations. Il a aussi été allégué que le personnel auxiliaire engagé pour servir des sociétés qui ont fixé un prix service compris avec le restaurateur n'est pas équitablement rémunéré.
Pour ces raisons, la majorité du personnel de service, surtout le personnel féminin, s'est opposée au service compris. Toutefois, les employés n'ont pas tardé à reconnaître les avantages du salaire fixe lorsqu'ils ont travaillé dans des établissements pratiquant le service compris.
Il est cependant difficile de renseigner à fond la grande masse des employés de service sur ce problème car les sommelières, en particulier, changent constamment d'établissements. De plus, 5% à peine des employés sont affiliés à une association professionnelle. Le personnel féminin n'adhère à aucune organisation. Il considère son activité le plus souvent comme provisoire et veut gagner le plus d'argent possible en un minimum de temps. Les sommelières qui exercent ce métier sont plus ou moins spécialisées. On ne peut donc en attendre une conscience professionnelle.

Estimation des avantages et des désavantages

Il est difficile d'évaluer les avantages et les désavantages du service compris car les motifs rationnels ne sont pas seuls en jeu; il y en a d'autres qui sont d'ordre émotionnel. Aucun des deux systèmes ne comporte que des avantages ou que des inconvénients pour les intéressés.
Il importe que le consommateur soit au clair sur le système appliqué et sache ce qu'il doit payer. Il ne peut cependant en être ainsi lorsque deux systèmes ou plus sont pratiqués parallèlement et quand bien même on connaît le système pratiqué par chaque établissement.

Le consommateur n'est donc tout à fait au clair que si un seul système est pratiqué dans tout le pays, que ce soit le système du service compris ou, au contraire, celui du service non compris. Pour le consommateur, le service compris représente le système le plus simple, le plus pratique et le plus agréable, mais uniquement s'il est introduit dans tous les établissements et ne conduit pas à des augmentations de prix injustifiées.
Ceci vaut aussi pour les tenanciers d'établissements. Il semble bien que le surcroît de travail administratif occasionné par le calcul des salaires dans le système du service compris soit compensé par la position nette du tenancier à l'égard des consommateurs et du personnel. Il ne peut cependant introduire ce système contre le gré de ses employés car il y a déjà pénurie de personnel et celui-ci occupe une position clé dans son établissement, en tant qu'intermédiaire entre le patron et les clients.
C'est bien la raison pour laquelle le personnel occupe une position clé. Consommateurs et restaurateurs sont d'accord sur un point: l'employé de service ne doit pas gagner moins avec le système du service compris qu'avec celui du pourboire. Ils refusent cependant l'augmentation globale du prix des consommations conduisant à des prix surfaits ou à une tendance croissante au pourboire supplémentaire. A notre époque, le personnel de service gagne bien sa vie, pour ne pas dire très bien, surtout si l'on considère que le personnel féminin n'a le plus souvent pas de formation professionnelle.
Les chiffres indiqués ci-après ont été relevés dans le cadre de l'enquête générale de l'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail sur les salaires et les traitements, enquête intitulée «Les salaires du personnel de service dans l'industrie hôtelière, juillet 1969»[1] (voir tableau à la page 120).
Ces gains correspondent au salaire en espèces, aux prestations en nature et aux service et pourboires. La statistique officielle indique les gains calculés en moyenne. Il est d'usage dans cette branche de faire des heures supplémentaires, de travailler de nuit ou le dimanche, selon le rythme de travail.
Comme le personnel est en général satisfait, lorsqu'il travaille dans un établissement où le service compris est appliqué, et apprécie un salaire mensuel ainsi qu'un mode de calcul clair à l'égard des clients, il semble bien qu'il s'agisse surtout de faire un travail d'information en profondeur pour que l'opposition cède la place à l'approbation. Toutefois, comme le personnel n'est pas organisé, et ceci vaut surtout pour les sommelières, la tâche est parfois malaisée. Dans ces conditions, on ne peut guère s'attendre que le service compris soit introduit à brève échéance dans tout le pays.

[1] La vie économique, 6e fascicule, juin 1970.

Salaires mensuels moyens dans certaines professions de l'industrie hôtelière, versés au personnel de service d'après le genre d'établissement, juillet 1969 (en francs)

Personnel masculin	Industrie hôtelière	Hôtels	Restaurants
Maître d'hôtel	2099	2112	
Sommelier de salle avec apprentissage	1283	1248	
Sommelier de salle sans apprentissage	1073	1029	
Sommelier de restaurant avec apprentissage	1528	1552	1511
Sommelier de restaurant sans apprentissage	1402	1447	1372
Barmann avec apprentissage	1756	1787	
Barmann sans apprentissage	1127	1089	
Personnel féminin			
Première fille de salle	1413	1410	
Sommelière de salle avec apprentissage	1230	1206	
Sommelière de salle sans apprentissage	1063	1022	1425
Sommelière de restaurant avec apprentissage	1494	1590	1390
Sommelière de restaurant sans apprentissage	1277	1391	1201
Barmaid avec apprentissage	1577	1552	
Barmaid sans apprentissage	1215	1191	1258

5. Les effets du service compris sur les prix des consommations

Effets directs

Il est évident que le fait d'inclure le supplément de service dans le prix des consommations entraîne des prix plus élevés pour les repas et les boissons. Or ceci n'est qu'une illusion d'optique et ne représente pas un renchérissement. Toujours est-il que nombre de consommateurs – qui ont peine à se défaire de l'image de l'ancien prix – éprouvent de la mauvaise humeur. Il y a donc des entreprises qui indiquent sur leurs cartes le prix avec service et, en regard, le prix service non compris.
Les prix qui se terminent par 5 centimes sont presque toujours arrondis aux 10 centimes supérieurs. Le consommateur doit ad-

mettre que ces prix sont compensés par d'autres arrondis aux 10 cts inférieurs. Il n'a aucune possitilité de contrôle.
Le pourcentage du service inclus dans le prix est un taux moyen qui doit correspondre aux gains effectifs obtenus jusque-là par le personnel de service. Ceci signifie que les consommateurs qui versaient jusqu'alors un pourboire inférieur doivent payer davantage. Il faudra donc qu'ils acceptent un taux moyen. Il est important que le consommateur ait connaissance du pourcentage calculé. Il sera alors certainement convaincu que le système du service compris, permettant un encaissement simple, rapide et clair, présente des avantages qui compensent les imperfections décrites ci-dessus.
A notre connaissance, il n'existe pas pour le moment d'établissement pratiquant des pourcentages différents pour les petites consommations, par exemple 20 ou 25% pour le café, le thé, l'eau minérale, 15% pour les repas, 12% pour les spiritueux. Il est cependant concevable que si le service compris était introduit d'une manière générale, l'application de plusieurs pourcentages correspondrait mieux à la structure de certains établissements. Toutefois, cela compliquerait la situation si bien qu'en définitive on renoncerait à indiquer les pourcentages. Le consommateur aurait alors l'impression que le restaurateur veut lui dissimuler des augmentations de prix.

Effets indirects

Pour les consommateurs qui donnaient jusqu'ici un pourcentage plus élevé, le système du prix des consommations incluant un pourcentage moyen pour le service, représente une réduction de la dépense. Celui qui veut donner au personnel autant qu'auparavant offrira un pourboire supplémentaire. Celui qui ne veut ou ne peut se débarrasser de l'habitude de donner un pourboire fera de même. Il se pourrait ainsi que cette habitude se répande parmi les consommateurs, d'autant plus que l'attitude de certains employés les y encourage. On doute fort qu'il soit possible d'interdire au personnel d'accepter ce pourboire supplémentaire. Ceci peut agir sur le rapport de concurrence entre les établissements appliquant le service compris et ceux qui pratiquent le système du pourboire. Il va de soi qu'il appartient en fin de compte au consommateur d'empêcher l'introduction du pourboire supplémentaire. Bien des personnes cependant, surtout si elles sont en société, se sentent vaguement confuses lorsqu'elles ne donnent pas de pourboire supplémentaire. Nombre de consommateurs supposent ou ont l'impression que les aubergistes, en adoptant le service compris, ont augmenté leurs prix au-delà du pourcentage indiqué. Si c'est le cas, le consommateur aurait fait une mauvaise affaire avec le système du service compris. Il n'est pas facile d'élucider la question car il n'est pas possible

de comparer les prix entre eux; en effet, les anciennes listes des prix ne sont plus disponibles. La commission n'a aucun pouvoir légal qui lui permette d'exiger la présentation des comptes. Elle n'est pas non plus en mesure de contrôler l'exactitude des documents mis volontairement à sa disposition. Même si l'on pouvait démontrer que, dans un nombre appréciable de restaurants, les augmentations de prix dépassent effectivement le montant représentant le supplé-

Evolution des coûts dans l'industrie de la restauration

Du milieu de 1968 au milieu de 1969

Salaires du personnel masculin à rémunération fixe	+ 5,7%
Salaires du personnel féminin à rémunération fixe	+ 6,4%
Coût de la construction (indice zurichois)	+ 1,9%
Taux d'intérêt pour les hypothèques de 1er rang (Banque nationale	+ 3,9%
Prix de gros des produits alimentaires non transformés	+ 4,7%
Légumes	− 4,6%
Pommes de terre	+ 5,0%[1]
Fruits	+ 7,4%[1]
Café	− 7,5%
Cacao	+51,5%
Viande	+ 5,0%
Volaille	+ 1,5%
Œufs	− 0,8%
Lait	0
Prix de gros des produits alimentaires transformés	+ 1,8%
Thé	− 4,4%
Farine	+ 0,3%
Huiles et graisses végétales	− 1,0%
Graisses comestibles	− 0,7%
Sucre	+22,6%
Pâtes alimentaires	− 1,1%
Conserves de fruits et légumes	− 1,2%
Produits laitiers	+ 2,4%
Conserves de poisson et viande	+ 3,1%
Boissons	+ 8,8%
Vin	+ 1,0%
Jus de fruits	+ 8,3%
Eaux-de-vie	+29,3%
Bière	0
Eaux minérales et boissons sucrées	+ 6,8%

[1] Moyenne annuelle avec corrections saisonnières.

ment de service, la question de la justification continuerait de se poser.
Dans la restauration, la structure des prix n'est soumise à aucune prescription légale. Les prix sont, en premier lieu, fonction du prix de revient mais ils peuvent aussi être manipulés selon l'évolution du chiffre d'affaires, la structure de l'établissement et la prestation de l'entrepreneur. Seule la concurrence impose une limite aux prix.
Pendant la période critique, de l'été 1968 à l'été 1969, l'augmentation des prix, en relation avec l'introduction du système service compris, fut influencée par certains facteurs économiques importants énumérés ci-dessus[1] (voir tableau à la page 122).
Il convient d'ajouter que si les salaires et les gains du personnel ont augmenté, ce fut aussi le cas pour les primes que l'employeur doit verser en contribution aux assurances sociales pour le personnel.
L'évolution des prix d'achat montre donc qu'il y avait des raisons d'augmenter les prix, indépendamment du service compris, et ce tant pour les repas que pour les boissons. Cette constatation est en contradiction avec l'opinion exprimée dans l'intervention parlementaire qui prétend que les marchandises vendues dans les restaurants n'accusaient pas d'augmentation de prix. Ce point de vue était alors partagé par une grande partie de l'opinion publique.
La statistique de la Société suisse des cafetiers et restaurateurs sur l'évolution des prix dans 191 établissements de la branche pendant la même période doit être mise en parallèle de cette évolution (voir tableau à la page 124).
Ces augmentations de prix, sans supplément de service, peuvent paraître trop faibles, contrairement aux observations personnelles de plusieurs consommateurs. Il ne faut cependant pas oublier que ces observations ne se rapportent qu'à certains prix pratiqués dans quelques restaurants. On peut penser que tel restaurateur a considérablement augmenté le prix de plusieurs consommations en adoptant le service compris. Cela ne veut pas dire grand-chose, tant qu'on ne connaît pas la structure générale des prix de l'établissement, ni les modifications de qualité de l'offre. Il se peut que l'aubergiste ait saisi l'occasion que lui offrait l'introduction du service compris pour calculer à nouveau ses prix, pour moderniser sa politique de vente ou encore pour modifier la préparation ou la composition des menus. De plus, le secteur de la restauration n'est pas seul à accorder une grande importance à l'évolution de l'indice des prix lorsque l'occasion se présente afin de ne pas devoir augmenter à nouveau les prix dans un laps de temps trop court et provoquer ainsi deux fois un malaise parmi les consommateurs.

[1] Toutes ces indications, à l'exception de l'indice du coût de la construction et du taux d'intérêts hypothécaire, sont fournies par les enquêtes officielles de l'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail.

Evolution des prix dans les entreprises de la restauration

Mai 1968 au mai 1969

Repas pris au restaurant selon l'indice suisse des prix à la consommation
(prix sans supplément de service)

Divers menus	+ 4,0%	
A la carte		
Spaghetti bolognese	+ 2,7%	+ 3,0%
Saucisse grillée avec rösti	+ 3,7%	
Deux œufs au plat avec jambon	+ 2,0%	
Pain de restauration	+ 2,4%	
Boissons chaudes		
Café crème	+ 3,3%	
Thé crème	+ 3,6%	
Café, thé complet	+ 3,1%	
Boissons froides		
Henniez-Lithinée	+ 8,8%	
Passugger	+ 9,5%	
Orange	+ 8,6%	
Canada-Dry	+ 9,3%	
Coca cola	+10,2%	

Mais pareils motifs ou considérations de nature économique ou dictées par une politique de vente avec leurs conséquences sur les prix ne semblent avoir manifestement joué qu'un rôle épisodique pendant la période comprise entre mai 1968 et mai 1969. Les augmentations de prix s'élevant jusqu'à 4% sans le service compris, augmentations indiquées par la statistique de la Société suisse des cafetiers et restaurateurs, sont confirmées par l'indice suisse des prix à la consommation indiquant une moyenne de 3% d'augmentation pour les repas pris au restaurant. Compte tenu des hausses salariales, des charges sociales et des prix d'achat, on arrive, en calculant un service de 15%, à une augmentation des prix d'environ 20% sur les repas et les boissons chaudes.
Les prix des eaux-de-vie sont majorés en moyenne d'environ 45%, les eaux minérales et les boissons sucrées de quelque 22%. Ces hausses de prix service compris, si on les considère uniquement sous l'angle de la statistique, ne peuvent être qualifiées dans l'ensemble d'exagérées. Elles correspondent plus ou moins aux augmentations des prix pour les mets et les boissons, indiquées par la Société suisse des cafetiers et restaurateurs. Quant aux eaux minérales et aux boissons sucrées, les chiffres indiqués laissent supposer que les restaurateurs ont arrondi certains prix.

6. Les moyens permettant d'introduire le service compris d'une manière uniforme

Le système du service compris librement consenti

Pour être à même d'introduire le service compris sur un plan général, il faut procéder à une campagne simultanée d'information efficace auprès du personnel de service et auprès des aubergistes. Il est en outre nécessaire de faire appel dans la vie quotidienne au sens de la responsabilité des consommateurs.
Comme il y a peu d'outsiders parmi les aubergistes et les cafetiers, les associations peuvent assez facilement procéder à leur travail d'information. En revanche, seuls quelques membres du personnel de service sont organisés, surtout parmi les sommelières qui jouent en l'occurrence un rôle déterminant, de sorte que les associations professionnelles peuvent difficilement les atteindre. Les aubergistes peuvent cependant les renseigner sur les avantages du service compris. Ceci a été fait avec succès dans un petit nombre d'établissements assez importants et bénéficiant d'une bonne gestion. De tels entretiens entre employeurs et employés pour l'ensemble des petites et moyennes entreprises de la restauration sont plus que problématiques. Il n'est pas facile en fin de compte de discuter d'une manière concrète avec des employés qui ont une idée préconçue contre ce système. Il ne faut donc pas s'étonner si l'employeur, qui tient à garder de bons rapports avec ses employés, ne s'engage que timidement sur le terrain de la discussion et l'interrompt dès qu'il s'aperçoit qu'il se heurte à l'incompréhension, voire à la résistance de ses interlocuteurs.
Les consommateurs auraient la possibilité de contribuer à l'application du service compris à brève échéance. Pour ce faire, ils devraient y être fermement résolus. Il ne suffit pas que leurs organisations lancent des appels et fassent des recommandations. Chaque consommateur devrait en toute occasion dire au restaurateur et au personnel de service qu'il désire que le supplément de service soit inclus dans le prix des consommations. Mais la plupart des consommateurs ne sont pas disposés à aller jusque-là. Ils sont timides ou peu sûrs d'eux ou encore craignent la discussion. En outre, tous ne sont pas décidés à se prononcer pour le service compris. Même si, selon l'enquête précitée de *L'illustré,* la majorité des personnes interrogées se sont prononcées en faveur de ce système, cela ne signifie pas qu'elles aient la volonté de le faire appliquer par une participation active. Au surplus, une minorité non négligeable repousse ce système. Dans ces conditions, on ne peut guère attendre un succès retentissant d'une recommandation qui conseillerait aux consommateurs de considérer partout le service compris comme unique système et de ne donner volontairement aucun pourboire.

A court terme, les perspectives d'une introduction générale du service compris appliquée dans tout le pays sur une base volontaire ne sont donc pas favorables.

Les possibilités reposant sur une base légale

L'arrêté du Conseil fédéral du 3 avril 1962/29 janvier 1968 sur la force obligatoire générale du contrat collectif de travail concernant les pourboires dans le domaine de l'hébergement en Suisse (ordonnance sur le service) déclare comme ayant force obligatoire le contrat collectif passé le 14 février 1962 entre la Société suisse des hôteliers et la Société suisse des cafetiers et restaurateurs, d'une part, et l'Union Helvétia, d'autre part. Le contrat oblige les hôteliers à porter au crédit de leurs employés ayant droit au service, les pourboires que les consommateurs ont payé pour ces prestations. Ils seront tenus de le faire, que le service ait été calculé séparément ou qu'il ait été inclus dans le prix forfaitaire. Le versement en compte, la distribution et le contrôle sont réglementés. De plus, des salaires de base minimaux sont fixés. Les dispositions du contrat collectif ayant force obligatoire sont applicables au personnel de service dans les hôtels et auberges comprenant plus de dix lits. Cela signifie que tous les restaurants, tea-rooms, cafés, dancings, bars, qu'ils soient ou non en rapport avec un hôtel, ne sont pas subordonnés à l'ordonnance de service ayant force obligatoire.
Le contrat collectif de travail a été dénoncé au milieu de 1970 par la Société suisse des hôteliers. En vue de conclure un nouveau contrat, cette société a discuté des possibilités suivantes:

- versement de salaires fixes en même temps qu'élimination du pourboire;
- paiement de salaires garantis et de suppléments de service (ou mieux: primes de rendement).

On peut se demander si les entreprises jusqu'ici exclues du contrat collectif de travail pourraient ou devraient être également soumises à un règlement de service ayant force obligatoire. Pour qu'il y ait une déclaration conférant force obligatoire générale, un contrat doit exister entre les associations d'employeurs et d'employés. L'article 34ter, chiffre *c*, de la constitution fédérale donne le droit à la Confédération de légiférer en la matière en vue de favoriser la paix du travail. La loi fédérale du 28 septembre 1956 (RO 1956, 1645) prescrit que les employeurs et les travailleurs liés par la convention doivent représenter la majorité des employeurs et des travailleurs auxquels le champ d'application de la convention doit être étendu, et les employeurs liés par la convention doivent en outre occuper la majorité de tous les travailleurs. Lorsque des circonstances parti-

culières le justifient, il peut être dérogé exceptionnellement à la règle exigeant la majorité des travailleurs liés par la convention.
Etant donné le faible degré d'organisation du personnel de service, il semble exclu que le Conseil fédéral ou l'autorité cantonale compétente décrète la force obligatoire à une convention collective concernant un régime uniforme de perception du service dans les restaurants. A notre connaissance, il n'y avait que le canton de Genève qui disposât d'une convention collective de travail ayant force obligatoire; elle n'est plus en vigueur aujourd'hui. Celle-ci prescrivait seulement que le pourboire s'élèverait à 12% lorsqu'il est ajouté sur la note du consommateur.
En automne 1969, une commission ad hoc du Grand Conseil délibéra sur un projet du Conseil d'Etat bernois relatif à une revision partielle de la loi sur les auberges. Le remplacement de l'encaissement direct par l'inclusion du service dans la facture fut traité d'une manière approfondie. La commission renonça à créer un règlement légal en la matière car elle considérait que l'introduction d'un système uniforme était de la compétence des employeurs et travailleurs de l'industrie de la restauration, directement concernés. Elle exprima cependant le ferme espoir que les associations intéressées parviendraient bientôt à établir un règlement faisant foi pour toutes les entreprises de la restauration, comme l'opinion publique l'attend depuis longtemps.
En ce qui concerne les possibilités qu'ont les cantons d'édicter des prescriptions sur la perception du supplément de service, il convient de retenir qu'un règlement de droit cantonal sur le supplément de service contredirait assurément l'article 64 de la constitution fédérale, qui réserve à la Confédération le droit de légiférer en matière civile. Un règlement cantonal ne pourrait pas non plus être motivé en droit public car la nécessité de protéger le public n'est pas assez évidente. Le seul moyen d'obtenir une législation cantonale en la matière consisterait à édicter, selon les circonstances, un contrat type de travail cantonal (CCT), fondé sur l'article 324 du CO et dans lequel la question du service et pourboire aurait force obligatoire. Un contrat type de travail n'est cependant impératif que dans la mesure où les parties contractantes ne sont convenues d'aucune dérogation par écrit. Dans cette optique, il paraît illusoire de vouloir résoudre le problème du service et pourboire par l'institution du contrat type de travail.

Les possibilités à l'échelon des associations

Toutes les associations professionnelles (employeurs et employés) de la branche de la restauration sont nettement en faveur de l'introduction générale du service compris. Mais ce système n'a pu être appliqué que dans les hôtels et dans les buffets de gare. Le contrat

collectif de travail dans l'hôtellerie ne comprend pas les restaurants cogérés qui ont ici une situation particulière. Les décisions prises pour introduire le service compris dans les régions touristiques des cantons des Grisons, du Tessin, de Vaud et de Berne ne représentent que des règlements locaux qui peuvent inclure des outsiders, par exemple des propriétaires de tea-rooms.
En dépit de leurs efforts, les associations n'ont obtenu jusqu'ici que de modestes résultats, si l'on excepte l'Association suisse des buffetiers. Ici et là, mais surtout dans le centre des villes, il y a des établissements qui ont adopté le service compris, conformément aux recommandations des associations, après avoir informé le personnel de service. Si louable que soit ce comportement, on peut cependant se demander s'il ne complique pas la situation en la rendant plus confuse pour les consommateurs.

Les possibilités moyennant un traitement fixe du personnel de service

Si la situation actuelle est fâcheuse, il faut en chercher les raisons aussi bien chez les employés que chez les aubergistes. Le personnel de service craint des pertes de salaire par suite d'impôts et de taxes élevés. Comme il y a pénurie de main-d'œuvre dans la profession, sa position est si forte que l'aubergiste ne peut introduire le service compris contre son gré.
La résistance des employés craignant des pertes de salaire nous conduit aux conclusions suivantes: il est étonnant que de nos jours il y ait encore autant de travailleurs dont le gagne-pain est constitué uniquement par des pourboires. Les exceptions mises à part, il ne s'agit pas d'un emploi intermittent mais bien d'un métier avec une durée de travail fixe. Le chiffre d'affaires obtenu pendant un laps de temps déterminé et, en conséquence, le travail et le montant des pourboires sont connus avec assez d'exactitude pour une certaine période. Il serait donc possible de rétribuer le personnel de service à intervalles réguliers, par exemple en lui versant un salaire mensuel et en lui interdisant d'accepter des pourboires. Comme pour tous les autres métiers, le salaire devrait être fixé selon les capacités et les prestations; il faudrait prévoir par exemple un salaire fixe ou un salaire garanti avec participation au chiffre d'affaires et tenir compte de la formation et des années de service. C'est dans ce sens qu'un certain nombre de grandes entreprises accordent un salaire plus élevé, variant par exemple entre 250 et 450 francs par mois, en plus d'une participation déterminée au chiffre d'affaires. On peut concevoir plusieurs variantes qui furent toutes étudiées au sein des associations. Il est vrai que les aubergistes sont parfois réticents car il craignent que ce système de rénumération n'entraîne une diminution de la prestation. D'autre part, il n'est pas certain que la majorité des travailleurs préfère dès aujourd'hui les avantages de

cette rémunération à l'anonymat des recettes constituées par les pourboires.
La rémunération générale, à intervalles réguliers et, par voie de conséquence, l'introduction générale d'un prix fixe de restaurant, service compris, ne peuvent être considérées actuellement que comme un but à atteindre. Le salaire garanti ou salaire fixe avec allocations, correspondant à la prestation fournie par le personnel et à la structure de l'établissement, avec participation au chiffre d'affaires, est cependant propre à faciliter l'introduction générale du service compris.

Les possibilités du côté des consommateurs

Les consommateurs se considèrent comme les victimes d'une évolution à laquelle ils ont peu contribué et qui s'est faite malgré eux. Si, en principe, ils n'entendent pas soustraire au personnel de service la rémunération à laquelle il a droit, ils ne veulent pas être sa dupe ni bénéficier d'un traitement de faveur. Comme le prouve l'expérience acquise, les consommateurs apprécient le système du service compris. Ils ont un intérêt certain à ce qu'il soit généralisé. Les hôtes peuvent promouvoir l'introduction du service compris, s'ils tiennent tête aux restaurateurs et au personnel. En conséquence, il a été suggéré qu'on devrait recommander aux consommateurs de considérer le service compris comme étant la règle et de ne pas donner de supplément de service.
On peut cependant se demander combien de consommateurs suivront cette recommandation à la lettre et si la situation ne va pas s'embrouiller davantage? Bien des consommateurs trouveront choquant – semble-t-il – qu'on leur recommande de ne pas rémunérer la prestation de service alors qu'ils savent pertinemment que dans l'établissement où ils se trouvent le pourboire n'est pas compris dans le prix. Toujours est-il que cette proposition, si elle était acceptée, aurait un certain effet, encore que limité.

7. Conclusion

En Suisse, le consommateur avait l'habitude de rémunérer le travail du personnel de service en lui donnant un pourboire dont il fixait lui-même le montant en fonction de son addition. Toutefois, l'extension du tourisme dans la période d'après-guerre amena des changements. Les hôtes étrangers ignoraient l'usage du pourboire, croyant qu'il était compris dans le prix, si bien que dans les stations et les établissements où la clientèle étrangère dominait, le personnel de service n'y trouva bientôt plus son compte. Il fallut donc introduire le système du service compris dans les régions touristiques, dans

les buffets de gare et dans les aéroports, de même que dans les établissements semblables situés au centre des villes.
L'existence de ces deux systèmes jette la confusion et cause du mécontentement, surtout parmi les consommateurs. L'opinion publique réclame bientôt une mise au point. La majorité des consommateurs désire que, d'une manière générale, le supplément de service soit compris dans le prix des consommations et que le pourcentage soit indiqué. La Société des cafetiers et des restaurateurs, la Société suisse des hôteliers et l'Association suisse des restaurants sans alcool ainsi que les associations du personnel de l'Union Helvétia et la Fédération suisse des travailleurs du commerce, des transports et de l'alimentation s'efforcent de convaincre leurs membres d'adopter le système du service compris. La Société des cafetiers et des restaurateurs, la Société suisse des hôteliers et l'Association suisse des restaurants sans alcool recommandent à leurs membres et à leurs sections d'introduire le service compris.
Si l'usage du service compris ne s'est pas répandu jusqu'ici, c'est parce que ses promoteurs se sont heurtés à la résistance du personnel et des tenanciers d'établissements ainsi qu'à celle d'une partie des consommateurs. La plupart des employées considèrent leur métier de sommelière comme une activité provisoire. Elles veulent gagner le plus d'argent possible en un minimum de temps. Les consommateurs, restaurateurs et cafetiers sont parfaitement d'accord sur un point, à savoir que le salaire des employés ne doit pas être inférieur, dans le système du service compris, à celui qui est obtenu sur la base du pourboire. Toutefois, on refuse d'inclure le supplément de service dans le prix et de prévoir le paiement global sous forme d'un salaire que le restaurateur verse à l'employé de service à intervalles réguliers. Ce refus s'explique du fait que tout le salaire est alors soumis à l'impôt et aux taxes tandis que, dans le système du pourboire, seuls 12% du chiffre d'affaires sont soumis au fisc et aux taxes sociales. De plus, seule une infime partie du personnel de service est organisée en associations professionnelles et échappe ainsi presque entièrement au travail d'information entrepris par les associations. D'une manière générale, l'information donnée individuellement par les restaurateurs n'est fructueuse que dans les grands établissements de la branche. Le personnel de service occupe actuellement une position solide à cause de la pénurie de main-d'œuvre. C'est pourquoi les tenanciers d'établissements ne veulent pas se risquer à introduire le système du service compris contre le gré de leurs employés.
On a donc commencé à introduire le service compris uniquement dans les endroits touristiques des cantons des Grisons, du Tessin, du Valais et de Berne, ainsi que dans les buffets de gare, les restaurants des aéroports, dans un petit nombre d'établissements situés au centre des villes ou encore ci et là dans le pays. Cependant,

depuis quelque temps, les établissements qui adoptent le système du service compris sont de plus en plus nombreux. Il semble néanmoins que le système du pourboire prédomine encore pour l'ensemble de la Suisse. En général, les tenanciers qui ont adopté le nouveau système ont clairement indiqué que le service était compris et en ont mentionné le pourcentage. Passée la période d'introduction, on a parfois l'impression qu'ils auraient tendance à relâcher leurs efforts. Il existe déjà des établissements qui, ayant introduit le service compris, ne le mentionnent que sur la carte de restaurant, sans indiquer le pourcentage. Il n'est pas certain que ces cartes se trouvent sur toutes les tables.
Cette situation est fâcheuse pour l'hôte. Comme tout acheteur, il a le droit de connaître la formation du prix. En conséquence, il faut qu'il sache si le prix s'entend avec ou sans service. Il suffit que ces renseignements soient fournis sur les cartes et que celles-ci se trouvent sur toutes les tables.
Il n'y aura plus la moindre confusion possible lorsque tous les établissements du pays auront le même système. Comme il n'est plus possible, ni souhaitable, d'en revenir au système du pourboire là où le service compris a été introduit, la fâcheuse situation que nous connaissons actuellement ne reviendra claire qu'en incluant d'une manière générale le service dans les prix à la consommation. L'enquête de la commission a démontré que cet objectif ne pourra être atteint à brève échéance. Pour parvenir au but, il faudra choisir des voies différentes afin de tenir compte des conditions particulières et des avis partagés. Il conviendra de saisir les possibilités qu'offrent les associations, les consommateurs et l'Etat pour obtenir un résultat concret dans un délai raisonnable.
Du point de vue des consommateurs, il est d'autant plus recommandable d'introduire le service compris que, dans l'ensemble, la crainte exprimée par certains de voir les prix augmenter démesurément n'était pas fondée. Comparée à la hausse des prix de revient, l'augmentation du prix des repas et des boissons chaudes, qui s'élève jusqu'à 4% selon la statistique de la Société des cafetiers et des restaurateurs, ne paraît pas exagérée. En incluant 15% de service dans le prix et en prenant en considération l'augmentation des frais et des charges sociales, on en arrive bientôt à 20% environ pour les repas et les boissons chaudes, à 45% environ pour les spiritueux et à quelque 22% pour les eaux minérales et les limonades. On peut supposer d'après cette statistique que les cafetiers et les restaurateurs ont arrondi les prix des boissons froides. On entend souvent les consommateurs prétendre que, par suite de l'introduction du service compris, les prix des consommations auraient augmenté non seulement de 15 mais de 20, voire de 25%. Or ceci est exact. Cependant, en règle générale, l'augmentation plus forte des prix peut s'expliquer par la hausse des prix de revient. Dans cer-

tains cas, il se peut même qu'on ait constaté des majorations encore plus marquées. Il s'agit là cependant des cas isolés et il convient de ne pas généraliser, ou alors il faudrait pour le moins connaître tous les prix de l'établissement en question. Il est possible que ces augmentations compensent d'autres postes sur lesquels l'évolution du renchérissement n'a pas été prise en considération. Ces répartitions de prix sont en pratique courante entre concurrents et il n'y a pas lieu de s'y opposer. Pour chaque entreprise, c'est le rendement global qui est déterminant; il peut être influencé par une politique des prix orientée vers la vente. Il faudrait procéder à des enquêtes sur l'organisation et la gestion d'un grand nombre d'établissements représentatifs de la branche de la restauration pour pouvoir constater si les prix y sont trop élevés. Mais ce n'est pas la tâche de la commission. Il suffit de constater ici que, d'une façon générale, les restaurateurs et les cafetiers n'ont pas pris prétexte de l'introduction du service compris pour agrandir leur marge bénéficiaire et qu'ils se sont contentés d'inclure dans leurs nouveaux prix, outre le service compris, la part correspondante des augmentations de frais.

Démocratie industrielle en Allemagne de l'Ouest vue par un syndicaliste canadien

Par Joe Morris, vice-président exécutif du Congrès du Travail du Canada

Les travailleurs allemands sont depuis longtemps engagés dans la codétermination. Leur préoccupation remonte en effet au régime industriel exploiteur et arbitraire du XIXe siècle et le processus de codétermination a été conçu à l'origine comme un instrument destiné à permettre aux travailleurs de se faire entendre, mais ce n'est qu'au lendemain de la première guerre mondiale que le système a été sanctionné par une loi. En vertu de l'article 165 de la constitution de Weimar, les travailleurs manuels et non manuels devenaient les partenaires égaux des employeurs pour la détermination des conditions d'emploi. Ils obtenaient en même temps le droit de participer à la production nationale et leur convention était reconnue par la loi. L'engagement du travailleur dans la gestion industrielle acquérait dès lors un fondement juridique en même temps que leurs revendications en faveur de la démocratie industrielle comme complément à la démocratie politique trouvaient un appui.