

Etude de la perception des restaurateurs sur l'impact économique des lois anti-tabac et étude de comportement des consommateurs à Genève.

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Kerim GERMIYANOGLU

Conseiller au travail de Bachelor :

Jean TUBEROSA, PROFESSEUR HES

**Genève, 31 décembre 2010
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)
Filière Economie d'Entreprise**

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor HES. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Anières (GE), le 31 décembre 2010

Kerim Germiyanoglu

Signature :

Remerciements

Merci à mon père, à ma mère, et à ma famille pour son soutien durant 4 années. Un grand merci à ma sœur Vinciane pour son soutien moral durant l'année 2010.

Ensuite j'aimerais remercier mon ami et camarade de classe Romain Geissmann de m'avoir encouragé à passer en emploi. Je n'ai jamais regretté ce choix !

Je remercie aussi M. José Ramirez, professeur et ancien responsable de filière, de son accord pour mon passage en emploi.

Un grand merci à tous les autres professeurs et camarades de classe de m'avoir accompagné et soutenu durant les bons comme les durs moments de ces quatre dernières années.

Sommaire

Entre 2008 et 2009, la fumée passive a été interdite des lieux publics genevois à deux reprises. Avec la 1^{ère} et 2^{ème} interdiction, les tenanciers et clients ont eu l'occasion de se remettre en question. Du côté des restaurateurs, des craintes quant à la bonne marche des affaires ont été exprimées. Il est temps de faire le bilan après le tournant que le milieu de la restauration a vécu.

Après avoir fait des recherches et analysé des études étrangères et suisses sur les effets d'une interdiction de fumer dans le milieu du débit de boissons et/ou de repas, j'ai fait la découverte que les effets négatifs attendus d'une telle interdiction ne se sont pas réalisés dans la plupart des cas. Pour analyser le cas genevois, j'ai effectué un double travail de recherches. Dans un premier temps j'ai synthétisé des ressources statistiques officielles sur le milieu de la restauration. Là-dessus j'ai conclu que la plupart des indicateurs fournis par ces publications sont de bons instruments de mesure du climat conjoncturel. Ils permettent d'étayer les résultats de mes enquêtes que j'ai menées sur le terrain. Dans un deuxième temps, j'ai mené des entretiens semi-directifs auprès des patrons d'établissements et des consommateurs. Au travers de ces entretiens, l'objectif était de mesurer l'impact de l'interdiction de fumer sur le plan des habitudes de consommation et de la réalité vécue des restaurateurs ainsi qu'évaluer la capacité des restaurateurs à s'adapter au cadre de travail. Les conclusions sont les suivantes : les patrons ont craint des baisses de revenu. Pour certains elles se sont avérées effectives dues à la nouvelle loi en vigueur. Pour les autres (la majorité), le chiffre d'affaires reste stable. Les patrons ont perçu que les habitudes de consommation avaient évolué ; en effet les consommateurs (fumeurs) confirment qu'ils restent moins longtemps sur place et consomment moins. Quelques exploitants constatent un renouvellement de leur clientèle au profit d'une autre qui ne vient plus comme avant. En réponse à la nouvelle loi, les restaurateurs se contentent de rester passifs et s'adaptent dans une faible mesure aux demandes des clients en vue de retrouver une part de convivialité presque perdue. Les consommateurs ont confirmé retrouver un plaisir à manger sans fumée. Des aspects tels que le cadre, l'ambiance et la convivialité sont des exemples d'attentes importantes. Finalement il y a une volonté générale pour ne pas marginaliser les fumeurs et trouver une solution qui préserve la convivialité à table.

En confrontant la vision et les attentes des consommateurs face à la perception des exploitants de cafés et restaurants, je recommande aux gérants d'établissements de se spécialiser c'est à dire vendre le meilleur de leur savoir-faire et expertise, d'augmenter la valeur ajoutée de l'offre de leur établissement, soit faire vivre une expérience au client et d'investir dans les infrastructures tels que terrasses et fumeurs en gardant à l'esprit que la convivialité est au centre des préoccupations de la clientèle. Des solutions existent et font avancer la réflexion.

Tables des matières

Remerciements.....	ii
Sommaire	iii
Tables des matières	iv
Liste des Tableaux	vi
Liste des Figures	vi
1. Introduction.....	1
1.1 Contexte	2
1.2 Loi fédérale versus loi cantonale genevoise:	3
1.3 Revendications actuelles:.....	4
2. REVUE DE LA LITTERATURE.....	5
2.1 Recherches – Etudes en lien avec le sujet:	5
<i>2.1.1 Etudes menées outre-Atlantique</i>	<i>5</i>
<i>2.1.2 L'enquête française de l'INPES.....</i>	<i>6</i>
<i>2.1.3 Sondages dans le canton de Fribourg et du Valais.....</i>	<i>8</i>
3. ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT.....	9
3.1 Le milieu de la restauration à Genève : quelques chiffres	9
<i>3.1.1 Enquêtes de conjoncture :.....</i>	<i>9</i>
<i>3.1.2 Débit/ventes, chiffre d'affaires et obstacles à l'activité: comment lire ces indicateurs ?</i>	<i>9</i>
4. METHODE.....	13
4.1 ENQUETE DE TERRAIN POPULATION RESTAURANTS.....	13
4.2 ENQUETE DE TERRAIN POPULATION CLIENTS	15
5. RESULTATS D'ENQUETE	16
5.1 Introduction:.....	16
5.2 Présentation des échantillons :.....	17
<i>5.2.1 Descriptions des établissements :</i>	<i>17</i>
<i>5.2.2 Descriptions des consommateurs:.....</i>	<i>18</i>
5.3 Analyse des résultats de l'enquête qualitative auprès des établissements :	19
<i>5.3.1 La peur d'une baisse du chiffre d'affaires.....</i>	<i>19</i>
<i>5.3.2 Un débat qui anime les conversations à table</i>	<i>20</i>
<i>5.3.3 La clientèle s'est adaptée mais son comportement a changé.....</i>	<i>20</i>

5.3.4	<i>Des effets sur le fonctionnement et le chiffre d'affaires des établissements</i>	22
5.3.5	<i>La passivité des restaurateurs vis-à-vis de leur clientèle face aux péripéties de la loi</i>	23
5.3.6	<i>Interview type d'un restaurateur</i>	25
5.4	Analyse des résultats de l'enquête qualitative auprès des consommateurs :	28
5.4.1	<i>Analyse auprès des consommateurs fumeurs</i>	28
5.4.2	<i>Analyse auprès des consommateurs non fumeurs</i>	29
5.4.3	<i>Analyse commune (fumeurs et non fumeurs)</i>	30
5.4.4	<i>Interview type d'un consommateur</i>	31
5.5	Synthèse des résultats :	34
5.5.1	<i>Synthèse des résultats de l'échantillon établissements</i>	34
5.5.2	<i>Synthèse d'attitudes des patrons d'établissements</i>	35
5.5.3	<i>Synthèse des résultats de l'échantillon consommateurs</i>	37
6.	CONCLUSION :	38
6.1	Introduction et récapitulatif :	38
6.2	Recommandations :	40
	Bibliographie	44
	Annexe 1	47
	Annexe 2	49
	Annexe 3	51
	Annexe 4	52
	Annexe 5	56
	Annexe 6	59
	Annexe 7	60
	Annexe 8	61
	Annexe 9	62
	Annexe 10	70

Liste des Tableaux

Tableau 1	Chiffre d'affaires	11
Tableau 2	Obstacles à l'activité.....	12
Tableau 3	Résultats descriptifs établissements	17
Tableau 4	Résultats descriptifs consommateurs.....	18

Liste des Figures

Figure 1	Comportement déclaré par les fumeurs dans les bars.....	6
Figure 2	Comportement déclaré par les fumeurs dans les restaurants.....	7
Figure 3	Débit quantitatif.....	9
Figure 4	Ventes.....	10
Figure 5	Chiffre d'affaires.....	10

1. Introduction

Le 24 février 2008, le peuple genevois était amené à se prononcer sur l'initiative 129 Fumée passive et santé visant l'interdiction de fumer dans les lieux publics. Poussé par cette initiative acceptée à 79.16%, le gouvernement avait élaboré un règlement d'exécution transitoire jusqu'à l'adoption d'une loi. Mais il s'est fait rappeler à l'ordre par le Tribunal fédéral qui a annulé le règlement en lui demandant d'adopter une loi en bonne et due forme.

La cigarette, qui avait disparu pendant trois mois des restaurants, a donc fait son retour fin septembre 2008. Finalement, le 27 septembre 2009, le peuple est à nouveau invité à se prononcer et c'est un oui à l'interdiction qui l'emporte avec 81% d'intention. Le 31 octobre 2009, la nouvelle loi a pris effet. Cette fois-ci le texte prévoit la possibilité aux cafés et restaurants d'aménager des fumeurs. Les ambitions d'investissement ont été rapidement freinées car des recours contre les fumeurs sont déposés un mois plus tard.

Les restaurateurs craignent pour leur avenir. A travers ce travail, je veux tenter de répondre à diverses questions que soulève le débat d'une interdiction de fumer sur les établissements à débit de boissons et de repas. Sur quoi se basent les patrons ou gérants qui accusent une diminution de leur chiffre d'affaire ? Est-ce que l'interdiction de fumer dans les lieux publics va profondément modifier les habitudes de consommation des clients de cafés et restaurants ? L'objet de mon travail de diplôme tourne autour de la relation entre l'interdiction de fumer en vigueur dans les établissements de Genève, la perception des restaurateurs par rapport à l'impact économique de cette loi et les habitudes de consommation de la clientèle genevoise. Par une démarche d'enquête de type qualitatif auprès de restaurateurs et consommateurs, je souhaite apporter des réponses concrètes et circonstanciées sur cette relation et soulever des tendances.

Dans cette optique, j'évoquerai:

- Un rappel des faits politiques et juridiques pour préciser dans quel contexte le milieu de la restauration a évolué et continue d'évoluer depuis 2008
- Les études menées en Suisse comme à l'étranger en rapport avec le sujet

- Les publications sur la conjoncture économique du milieu de la restauration. Il s'agira de passer en revue certains indicateurs clés et graphiques publiés par différentes sources fiables
- Les tendances sur les habitudes de consommation des clients
- Les tendances concernant la perception des restaurateurs et leur capacité à s'adapter aux changements de réglementations à Genève
- La synthèse des résultats d'enquête sur les deux échantillons
- Mes conclusions et recommandations pour le secteur

1.1 Contexte

La cigarette et la fumée passive dans les lieux publics sont depuis plus de 2 ans un sujet controversé, menant par deux fois le peuple à se prononcer pour une interdiction de la cigarette dans les lieux fermés publics. Cependant la teneur des textes de lois a évolué entre le premier et le deuxième sujet de loi auquel le peuple devait faire un choix. Reprenons sur le plan légal la chronologie des faits exposés ci-dessous, que nous donne le site du DARES.

Le 24 février 2008, l'IN 129 ayant pour but de protéger la population contre l'exposition passive à la fumée dans les lieux publics, intérieurs ou fermés, est acceptée par le peuple genevois à 79,16%. Avant l'inscription de celle-ci dans la Constitution genevoise, le Conseil d'Etat en date du 3 mars 2008 a établi un règlement d'exécution allant dans le sens de ladite initiative. Sa démarche a été de mettre en application dès le 1^{er} juillet 2008 les buts poursuivis de l'initiative jusqu'à l'entrée en vigueur d'une loi d'exécution. Cependant, la procédure employée par le Conseil d'Etat n'était pas du goût du Tribunal fédéral, qui sur recours, a été saisi. Le verdict : une annulation du règlement d'exécution aux motifs principaux qu'il n'y avait pas « d'urgence » [et qu'il ne reposait sur] « aucunes bases légales ou constitutionnelles ». Du coup, au mois de septembre 2008, la cigarette faisait son retour dans certains bars et restaurants du canton.

Le plaisir des fumeurs n'était que de courte durée puisque le 22 janvier 2009 le projet de loi sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics était adopté, avec toutefois, une nouveauté ou exception: la possibilité d'aménager des fumeurs.

Atteints dans leur liberté de choix, des citoyens réunis en un comité référendaire lance un référendum contre cette loi cantonale. Il aboutit en mai 2009. Ils demandèrent que les exceptions prévues par la loi aillent plus loin et que la loi soit conforme avec la loi fédérale sur la protection contre le tabagisme passif du 3 octobre 2008 (LPTP).

Nouveau vote du peuple le 27 septembre 2009, où le peuple genevois se prononce à plus de 80% en faveur de la loi genevoise sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics (LIF). Depuis le 31 octobre 2009, la loi et son règlement ont pris effet.

1.2 Loi fédérale versus loi cantonale genevoise:

Pour ce qui est des restaurants et cafés, la LIF interdit la cigarette mais autorise des fumoirs sans service, clos et bien ventilés. Les critères techniques sont fixés dans le règlement d'application (RIF). Depuis le 1^{er} mai 2010, la loi fédérale pour la protection contre le tabagisme passif (LPTP) et son ordonnance d'application sont entrées en vigueur. Elles prévoient la possibilité qu'un établissement de moins de 80m² soit complètement fumeurs et les fumoirs puissent accueillir du service. Toutefois, la LIF et la RIF vont plus loin et n'autorisent ni l'un, ni l'autre. Le DARES (Département des affaires régionales, de l'économie et de la santé) avait en outre fixé une période transitoire de douze mois entre le 31 octobre 2009 et le 31 octobre 2010 où l'exploitant qui souhaitait installer un fumoir devait bénéficier d'une autorisation d'exploitation provisoire. C'est seulement au 31 octobre 2010 qu'il pouvait savoir si une autorisation d'exploitation définitive allait lui être accordée. Pour maximiser ses chances, l'exploitant était prié d'exploiter un fumoir aux normes propres à l'approbation définitive. Entre autres, le respect de la LPTP et son ordonnance depuis le 1^{er} mai 2010, la séparation hermétique des pièces contiguës, la dotation de portes à fermetures automatique etc. Autant de complications qui impliquait une rigueur dès la première installation d'un fumoir et qui freinaient les demandes pour une autorisation définitive. En effet, à fin octobre 2010 Genève compterait 65 établissements pourvus de fumoirs provisoires. Seuls 21 des 65 ont fait une demande pour une installation définitive.

1.3 Revendications actuelles:

Une initiative dénommée « Pour une loi libérale sur l'interdiction de fumer » a été lancée par le comité « Légitime défense des cafés romands en péril ». Les initiants ont jusqu'au 23 août 2011 pour déposer cette initiative. Entre temps, la ligue pulmonaire qui avait lancé la sienne et qui promettait d'aller « *plus loin dans ses revendications que les prescriptions de la loi fédérale contre la fumée passive* » s'est vue refuser tout dépôt de textes allant dans ce sens. En effet, le Conseil fédéral a rejeté cette initiative courant novembre 2010. Le parlement fédéral doit cependant encore donner son avis.

En matière de fumeurs, les exceptions prévues par la LIF qui ont fait l'objet de recours au Tribunal fédéral sont maintenues. Le TF a en effet rejeté en juin 2010 les deux recours contre les exceptions contenues dans la loi genevoise.

2. REVUE DE LA LITTÉRATURE

2.1 Recherches – Etudes en lien avec le sujet:

Passons en revue brièvement les conclusions de certaines études menées dans divers pays qui traitent de l'interdiction de fumer dans les restaurants et café ainsi que des conséquences qui en découlent. Pour une lecture plus approfondie, il est recommandé de se référer aux sites web correspondant et aux études en question. Les références se trouvent dans la bibliographie.

2.1.1 Etudes menées outre-Atlantique

2.1.1.1 L'étude de Santé Canada :

Qu'il s'agisse de la situation précédant ou suivant une interdiction de fumer dans les lieux publics, les avis restent partagés. Du côté des bars et restaurants, certains ont redouté l'entrée en vigueur d'une telle interdiction sur la marche des affaires de leur établissement, alors que d'autres tenanciers ont vu en elle une opportunité à saisir.

Il est essentiel de prêter attention aux anciennes et récentes études ante et post interdiction. Pour aider les politiques dans leur prise de décision quant à l'adoption d'une loi ou règlement antifumée dans les lieux publics, le ministère fédéral Santé Canada (www.sc-hc.gc.ca) a financé une étude intitulée « *The economic impact of smoke-free legislation on the hospitality industry* » dans le cadre d'un programme de lutte au tabagisme et dont le rapport final date de mars 2005. Cette étude a été menée par le Centre de recherche sur le tabac de l'Ontario de l'Université de Toronto. Voici les conclusions:

Il apparaît que sur 115 études¹, dont 51 avec données objectives et 64 avec données subjectives, qui ont pu servir à l'évaluation des conséquences d'une interdiction de fumer avec pour indicateurs les ventes et l'emploi dans les restaurants, 77 études contre 38 arrivent à la conclusion que les « lois et règlements antitabac n'ont pas d'effets négatifs sur l'industrie de l'accueil ».

¹ SCOLLO, M., et A. LAL, A. HYLAND ET S. GLANTZ. (2003) *Review of the quality of studies on the economic effects of smoke-free policies on the hospitality industry*, Tobacco Control, n o 12, pp. 13-20, (consulté le 1 er mars 2005).

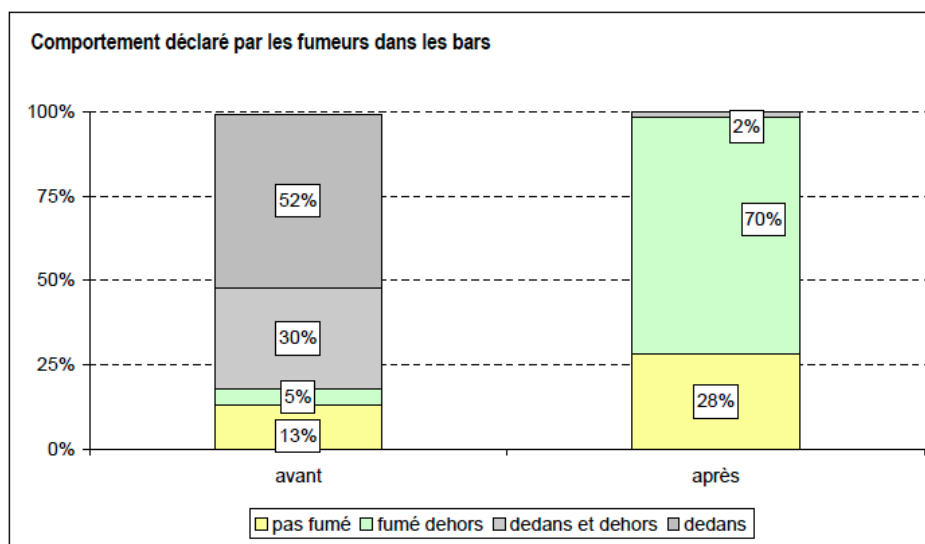
Sur ce constat, le centre de recherche de l'Ontario conclue dans son étude que « les lois et règlements antitabac sont sans effet sur l'industrie de l'accueil, lorsque les études sont de qualité élevée. En revanche, « les études qui font état de retombées négatives ne satisfont pas aux critères de qualité [...] ». Pour les critères et définitions, voir le guide² de Michael Siegel, Associate Chairman à l'Université de Yale et Professeur à Berkeley.

2.1.2 L'enquête française de l'INPES

L'institut National de Prévention et d'Education pour la Santé en France (INPES) a réalisé plusieurs enquêtes regroupées sous un dossier de presse en janvier 2009 nommé « *Perception des Français du respect de l'interdiction de fumer dans les cafés et bars, et dans les restaurants, un an après son application* ».

Les résultats de l'enquête menée lors de la Journée mondiale sans tabac en mai 2008, « cinq mois après l'interdiction » nous apportent un éclairage sur la perception et le comportement des fumeurs et non fumeurs français avant et après l'entrée en vigueur d'une interdiction de fumer dans les bars et restaurants. 911 fumeurs avaient été interrogés sur leur comportement. Il en est ressorti les résultats suivants :

Figure 1



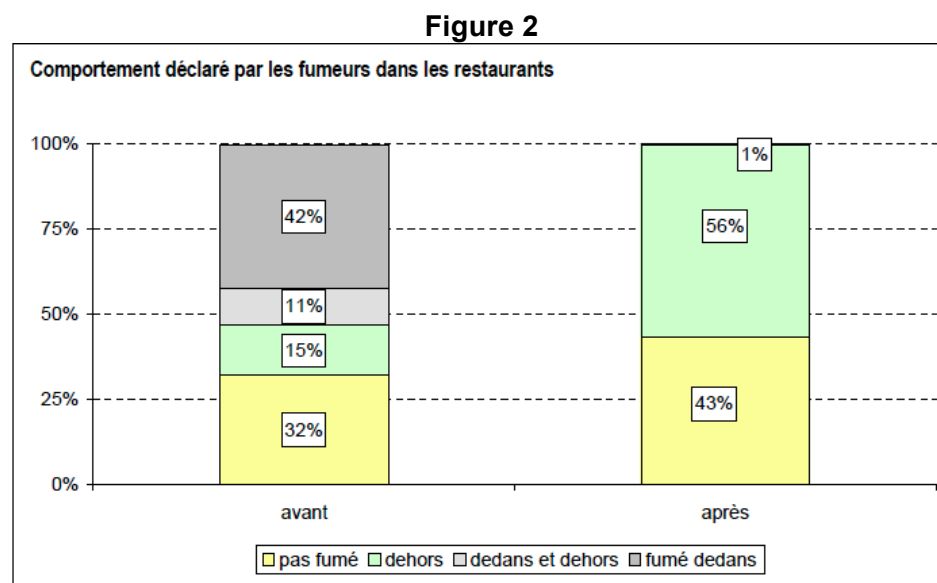
Source : INPES

² SIEGEL, M. (1992) « Economic impact of 100% smoke-free restaurant ordinances », *Smoking and restaurants: A guide for policy makers*, Berkeley (Californie), UC Berkeley/UCSF Preventative Medicine Residency Program, American Heart Association, section californienne, Alameda County Health Care Services Agency, Tobacco Control Program.

« Alors que fin 2007 – début 2008, les fumeurs étaient plus de la moitié (52 %) à déclarer avoir fumé à l'intérieur, lors de leur dernière visite dans un bar, ils ne sont plus que 2 % à déclarer fumer à l'intérieur, fin 2008. De même, alors qu'ils étaient 30 % à déclarer avoir fumé à l'extérieur et à l'intérieur avant l'interdiction, tous respectent la réglementation après sa mise en application. Inversement, sept mois avant l'interdiction, ils n'étaient que 13 % à déclarer ne pas avoir fumé lors de leur dernière visite dans un bar, ils sont le double (28 %) huit mois après l'interdiction. Et le pourcentage de ceux qui avaient fumé à l'extérieur est passé de 5 % à 70 %. » (Source : INPES)

En somme ces résultats montrent la capacité des consommateurs fumeurs à s'abstenir de fumer dans un bar après l'interdiction mais surtout la nécessité de pouvoir fumer dehors.

Qu'en est-il des restaurants ?



Source : INPES (2005)

Dans le cas des restaurants, les chiffres montrent qu'en comparaison avec les bars, les gens sortent plus facilement dehors pour fumer avant l'interdiction (5% pour les bars, 15% pour les restaurants). A noter aussi dans le cas des restaurants qu'ils sont une proportion plus élevée à s'abstenir de fumer avant (32% par rapport à 13% dans les bars) et après (43% contre 28% dans les bars) l'interdiction. Cela signifie simplement que les fumeurs sont davantage capables de se limiter dans leur comportement lorsqu'ils fréquentent des restaurants plutôt que des bars.

2.1.3 Sondages dans le canton de Fribourg et du Valais

En juin 2010, soit six mois après l'introduction de l'interdiction de fumer dans les cafés et restaurants fribourgeois, l'association du milieu hôtelier et de la restauration à Fribourg « Gastro-Fribourg » a présenté les résultats d'une enquête quantitative menée auprès de ses membres. 99 de ses membres ont répondu au questionnaire qu'il leur avait été envoyé. Les points forts du sondage mettent en lumière une très large proportion d'exploitants qui se font du souci sur l'interdiction de fumer et qui constatent une diminution du chiffre d'affaires. Plusieurs établissements ont procédé à des licenciements depuis le 1^{er} janvier 2010 ou s'apprêtent à le faire. Un cinquième des interrogés font part d'une baisse de fréquentation et la moitié des sondés justifient la réduction de leur chiffre d'affaires par une baisse de clientèle et une consommation moindre des clients fumeurs. Une majorité ne constate pas un afflux de nouveaux clients. Finalement quant aux fumeurs, une très grande majorité ne prévoit pas d'en installer pour des motifs financiers. Seul 16,4% des participants au sondage ont installé un fumoir.

Un autre sondage mené auprès de 1000 Valaisans par l'institut M.I.S trend un an après l'introduction de la loi anti-tabac, révèle que « 81% des Valaisans sont satisfaits de l'interdiction de fumer » depuis le 1^{er} juillet 2009. En outre, 53% des fumeurs sont satisfaits du bannissement de la cigarette dans les lieux fermés. Si les chiffres publiés montrent que les Valaisans fréquentent davantage les cafés et restaurants depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, ils mettent aussi en relief une baisse de fréquentation des bars et discothèques.

3. ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

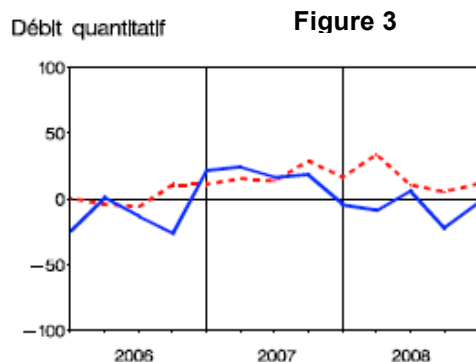
3.1 Le milieu de la restauration à Genève : quelques chiffres

A présent, passons en revue les enquêtes cantonales sur le milieu de la restauration. Pour exemple concernant le débit de boissons, ventes et chiffre d'affaires, se reporter à l'annexe 1. Pour les obstacles à l'activité, voir l'annexe 2.

3.1.1 Enquêtes de conjoncture :

Concernant la marche des affaires, le Centre de recherches conjoncturelles (KOF), l'EPFZ, le CCIG et l'OCSTAT publient tous les trimestres depuis 2006 un certain nombre d'indicateurs sur l'évolution de la marche des affaires dans l'hôtellerie et la restauration. Dans le cas de la restauration, les indicateurs sont les suivants jusqu'en décembre 2008 : le débit quantitatif, le chiffre d'affaires et les perspectives par rapport au débit quantitatif. A partir de l'année 2009, ce sont le total des ventes, la vente de boissons et de repas qui sont mesurés. Les résultats fournis sont fonction des résultats obtenus à la même période l'année précédente. Les chiffres sont « *les soldes, pondérés par l'emploi, entre les pourcentages de réponses positives et négatives aux questions de l'enquête. Ils peuvent varier théoriquement de - 100 à + 100* ». En outre depuis 2009 une rubrique nommée « Obstacles à l'activité » a été créée où l'on trouve des indicateurs comme Demande insuffisante, Pénurie de main-d'œuvre, Installations insuffisantes, Conditions météorologiques, Conditions légales, Situation financière, Aucun obstacle.

3.1.2 Débit/ventes, chiffre d'affaires et obstacles à l'activité: comment lire ces indicateurs ?

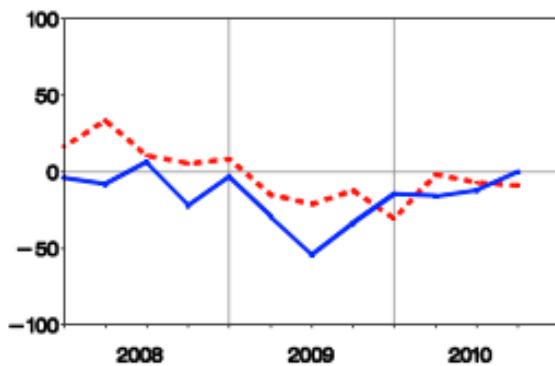


Le trait bleu (Genève) et le trait rouge (Suisse) sont la représentation graphique des résultats totaux de débit quantitatif de boissons et repas. L'indicateur débit quantitatif a été utilisé jusqu'à fin 2008 (Figure 3).

Source : OCSTAT

Figure 4

Restauration : Ventes



Source : OCSTAT

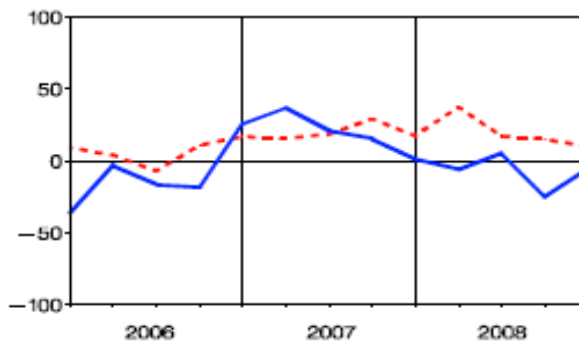
Dès 2009, l'indicateur a été modifié et nommé Ventes (figure 4).

Que signifie par exemple « -25 » comme résultat total de débit quantitatif au troisième trimestre 2008 ? Selon mes recherches³, il m'a été indiqué que la question que l'enquête pose aux interviewés est « Durant le trimestre

écoulé le débit quantitatif (boisson, cuisine) a été, par rapport au même trimestre de l'année précédente : 1) plus grand 2) identique 3) plus petit. » Les restaurateurs qui avaient répondu à « plus grand » étaient 21.4%, « identique » 32.7%, « plus petit » 45.9%. Ainsi le résultat -25, est un solde qui correspond à la différence entre la proportion de ceux qui ont répondu « plus grand : 21.4% » et la proportion de ceux qui ont répondu « plus petit : 45.9% ». Le signe négatif indique la tendance entre ces deux mesures. En conséquence, au vu de la figure 4, on conclut que la tendance jusqu'en juillet 2009 est négative et qu'elle tend à s'améliorer depuis.

Figure 5

Chiffre d'affaires



Dans ces enquêtes nous retrouvons aussi l'évolution du chiffre d'affaire de la branche sous représentation graphique jusqu'à fin 2008.

Depuis 2009, aucune représentation graphique n'apparaît dans les enquêtes. En revanche, les résultats sont toujours publiés.

³ M. Herve Montfort, responsable des études statistiques à l'OCSTAT, échange de mails, Genève, 28.05.10.

Pour faciliter une lecture d'ensemble, j'ai compilés les données des chiffres d'affaires sur deux ans, de 2008 au troisième trimestre 2010 compris.

Tableau 1

<i>Chiffre d'affaires</i>	T1 08	T2 08	T3 08	T4 08	T1 09	T2 09	T3 09	T4 09	T1 10	T2 10	T3 10
Evolution p.rapp. même trimestre	- 10	7	- 27	- 5	- 31	- 51	- 46	- 19	- 13	-21	13
Evolution en %	- 1	- 1	- 4	- 2	0	- 14	- 9	- 2	- 5	-1	0

(Source des données : OCSTAT)

Alors qu'en 2008 les valeurs oscillent entre - 27 et + 7, les valeurs de 2009 sont globalement marquées par une décroissance jusqu'au T4. Par exemple, pour le 2^{ème} trimestre 2009, le solde correspondant à la différence entre la proportion de ceux qui ont répondu « plus grand » et la proportion de ceux qui ont répondu « plus petit » est de (-)51 par rapport à la même période un an plus tôt. Le chiffre d'affaires est en baisse de 14% par rapport à la même période de l'année précédente. La tendance générale est que le chiffre d'affaires suit une évolution en dents de scie plutôt négative et décroissante si l'on fait la comparaison entre trimestres respectifs.

Enfin, dès 2009 une série d'indicateurs dans une rubrique nommée Obstacles à l'activité a été introduite dans les enquêtes de l'OCSTAT. Les résultats expriment le pourcentage de réponses que chaque participant a invoqué comme cause d'obstacles à son activité. Ci-dessous les résultats fournis par l'OCSTAT que j'ai compilés sur l'année 2009.

Tableau 2

<i>Obstacles à l'activité en %</i>	Trim 1 2009	Trim 2 2009	Trim 3 2009	Trim 4 2009	Trim 1 2010	Trim 2 2010	Trim 3 2010
Demande insuffisante	39	38	19	47	38	46	41
Pénurie de main-d'œuvre	1	5	6	5	9	15	11
Installations insuffisantes	2	5	3	2	4	10	4
Conditions météorologiques	10	7	3	2	21	45	18
Conditions légales	2	4	2	12	13	16	2
Situation financière	35	46	14	34	33	26	25
Aucun obstacle	30	22	76	29	19	25	36

(Source des données : OCSTAT)

Quelles conclusions peut-on tirer de ces chiffres ?

Alors qu'au premier et deuxième trimestre les causes Demande insuffisante et Situation financière sont largement plébiscitées, elles tombent de moitié ou plus au troisième trimestre 2009. L'été 2009 aurait-il été bon sur le plan des affaires ? Ce qui est intéressant de noter c'est que les résultats du T3 montrent une demande insuffisante qui régresse et qu'il y a (moins) d'obstacles à l'activité et des conditions météorologiques (plus) favorables par rapport aux trimestres précédents, par conséquent les ventes reprennent. En revanche le bilan général de la période d'un an qui suivra est moins bon, les chiffres montrant une tendance à la (baisse) de la demande et une météo (moins) propice aux affaires. A noter également l'augmentation du taux de réponses « Conditions légales » depuis le T4 2009. Est-ce à mettre en parallèle avec l'interdiction de fumer dans les lieux publics mise en vigueur à partir du 31 octobre 2009 ? La question reste ouverte.

4. METHODE

4.1 ENQUETE DE TERRAIN POPULATION RESTAURANTS

Pour tenter de répondre à la problématique posée, je me suis tourné dans un premier temps vers un serveur, un cuisinier et un patron d'établissement, tous trois de ma connaissance. C'est entre autres grâce à leur expérience et leur savoir dans le domaine de la restauration que j'ai pu définir les axes de l'enquête à mener auprès des restaurateurs. Il s'agit des axes suivants :

- Réaction du restaurateur et/ou tenancier face à l'interdiction de fumer dans son établissement
- Stratégie du restaurateur vis-à-vis de sa clientèle / capacité d'innovation
- Impact de l'interdiction de fumer sur la marche des affaires
- Perception du restaurateur sur les habitudes de consommation et changements de la clientèle

Une fois ces thèmes identifiés, j'ai démarré la rédaction des questions. Ensuite je me suis rendu sur le terrain muni de mon questionnaire et ai mené par deux fois un entretien individuel semi directif de test. A l'issue de ces deux entretiens, j'ai modifié mon questionnaire pour créer la version finale qui me permettrait d'effectuer des entretiens semi directifs in situ (voir questionnaire annexe 7). Concernant les entretiens en soi, il est important de relever que ni l'ordre, ni la formulation des questions de la version finale n'ont été systématiquement suivis. Cela dépendait de mon interlocuteur. Certains répondaient de façon structurée, d'autres moins et je devais m'adapter à la personne afin d'obtenir un maximum d'informations en tentant d'intervenir le moins possible.

Concernant l'échantillon, il m'importait d'interroger une quantité raisonnable de restaurants et de le faire méticuleusement. C'est au total vingt-deux restaurants qui ont été questionnés. Après le premier entretien, j'ai rapidement réalisé que la partie interview allait monopoliser beaucoup de temps. D'ailleurs on peut évaluer à environ 50% du temps total pour élaborer ce travail le temps investi dans la recherche et la récolte des informations sur le terrain.

Je souhaitais que mon échantillon rassemble des établissements qui font partie du paysage de la restauration genevoise, qu'ils soient de la ville ou de la campagne. Certains d'entre eux sont très connus et font partie de l'histoire du canton, certains sont plus discrets mais méritent une attention tout aussi importante, d'autres attirent une clientèle très sélective et d'autres contribuent au tissu social.

En conséquence, j'ai pu questionner :

- 4 cafés restaurants de la campagne genevoise, de Versoix à Hermance
- 1 restaurant dédié aux banquets et évènements divers
- 1 restaurants d'hôtels prestigieux
- 3 cafés avec petite restauration
- 1 café restaurant bar discothèque
- 3 restaurants prisés par une clientèle jeune
- 1 restaurants qui vivent de la clientèle d'affaires à midi
- 3 cafés de quartier du centre ville
- 3 restaurants haut de gamme avec une clientèle sélective
- 2 cafés restaurants « historiques » de Genève

L'objectif d'une telle composition était d'avoir des profils de restaurants qui présentent à la fois quelques similitudes mais aussi des particularités de sortes que j'obtienne un échantillon représentatif de la population de restaurants à Genève.

Lorsque toutes les interviews (établissement + consommateurs) ont été réalisées, mon travail s'est divisé en deux. D'une part il me fallait regrouper quelques données statistiques issues de la partie descriptive de chaque questionnaire, et d'autre part il a fallu synthétiser les synthèses que j'avais rédigées après chaque interview. Le résultat de ce travail est donné dans le point 6, Résultats d'enquête.

Les résumés des transcriptions d'interview d'établissements se retrouvent à l'annexe 9.

4.2 ENQUETE DE TERRAIN POPULATION CLIENTS

La démarche de construction de la thématique de l'enquête de terrain échantillon clients est identique à celle de l'échantillon établissements expliquée précédemment, à la différence près que les axes ci-dessous se sont construits par brainstorming auprès de mon entourage familial, scolaire et professionnel et que le profil souhaité de mon échantillon est différent. Le questionnaire est visible à l'annexe 8. Les thèmes sont donc les suivants:

- Critères de la clientèle dans le choix d'un restaurant
- Habitudes de consommation
- Comportements en bar ou restaurant
- Perception sur le débat de l'interdiction

En outre, je souhaitais que mon échantillon soit composé de consommateurs aux profils suivants :

- Retraités fumeurs / non fumeurs
- Actif (ve) s jeunes fumeurs / non fumeurs
- Actif (ve) s seniors fumeurs / non fumeurs
- Sans activité. fumeurs / non fumeurs

Afin de garantir une représentativité des avis, j'ai composé mon échantillon avec 14 femmes et 16 hommes avec pour chaque sexe le même nombre de fumeurs et de non fumeurs. La moitié de l'échantillon comprend des hommes et femmes âgés de moins de 40 ans (40 ans compris) et l'autre moitié de 41 ans et plus.

En conséquence, l'échantillon s'est porté sur 30 individus. Le travail de synthèse et de tenue de statistiques qui suivait chaque entretien semi directif au moyen du questionnaire crée (annexe 4) était identique à celui fourni pour l'échantillon établissements. Il a permis une analyse d'une fiabilité substantielle.

Les résumés des transcriptions d'interview de consommateurs se retrouvent à l'annexe 10.

5. RESULTATS D'ENQUETE

5.1 Introduction:

Suite à l'annulation au mois de septembre 2008 du règlement d'exécution adopté par le Conseil d'Etat, on a assisté dans les restaurants et bars du canton de Genève au retour de la cigarette. Ce retour aura duré plus d'un an puisque c'est le 31 octobre 2009 que la cigarette était à nouveau et définitivement bannie. Ces différentes étapes, que ce soit sous l'interdiction ou non, ont donné l'occasion à certains restaurateurs de se remettre en question, à d'autres pas. Quant aux consommateurs, cela leur a permis de faire une réflexion sur leurs habitudes de consommation.

Quoi qu'il en soit, si l'un ou l'autre n'y a vu aucun changement ou s'il n'en avait pas pris conscience, les entretiens que j'ai menés tant auprès des restaurateurs que des consommateurs, je l'espère, ont ouvert l'esprit des concernés sur le tournant que vit le secteur de la restauration.

Les questionnaires ont été créés selon la méthodologie déjà expliquée au point 4. Le but de ces entretiens semi directifs était d'avoir un sentiment, un feedback des personnes interrogées, restaurateurs ou consommateurs, selon les thèmes qui sont apparus suite à mes recherches et mon travail d'exploration. Je suis allé sur le terrain « prendre la température » et extraire de la matière pour mettre à jour de manière structurée les effets d'une interdiction de fumer dans les cafés, bars et restaurants. A ce propos, j'invite le lecteur à se rendre à l'annexe 3 où sont rassemblés quelques titres d'articles de journaux suisses et tirés d'internet qui ont évoqué le sujet de l'interdiction de fumer dans les lieux publics à Genève et ailleurs en Suisse.

Les résultats que je présente ci-dessous traduisent de près la relation entre interdiction de fumer dans les cafés et restaurants à Genève et perception des principales parties concernées, soit restaurateurs et consommateurs.

5.2 Présentation des échantillons :

5.2.1 Descriptions des établissements :

Tout questionnaire commence par une partie descriptive (profiling) où l'on constate des traits caractéristiques de chaque établissement et des personnes interviewées. Les résultats pour chaque questionnaire sont visibles en annexe 4. Dans le tableau ci-dessous, se trouvent différents chiffres clés résumés dans l'annexe 6.

Tableau 3 – Résultats descriptifs établissements

	Etablissements	Personne interviewées
Nombre total	22	22
Restaurants dont l'âge de création > à 10 ans	11	
Restaurants dont nb d'employés < 10	14	
Restaurants dont nb d'employés >= 10	8	
Restaurants disposant d'une terrasse	20	
Fumeurs		12
Non fumeur		10
Nb membres de SCRHG	10	

(Source : Annexe 6)

Les établissements choisis composent un échantillon de qualité raisonnable. Comme le tableau nous le montre, nous avons une moitié des restaurants interrogés ont plus de dix ans d'existence en tant que tel. Tous ont en tout cas plus de trois ans car il m'importait d'interroger des restaurants ou bars ouverts avant la première interdiction. En outre, j'ai sélectionné des établissements pourvus d'une terrasse pour savoir comment s'adaptent les tenanciers et les clients face à l'interdiction de fumer dedans. Notons également que 10 établissements sur 22 font partie de la Société des cafetiers, restaurateurs et hôteliers de Genève (SCRHG) et que presque la moitié des patrons ou responsables interrogés sont non fumeurs.

5.2.2 Descriptions des consommateurs:

La partie descriptive contenant les données du profil consommateur ont été regroupées dans le tableau ci-dessous. Pour les données de chaque consommateur interviewé, se reporter à l'annexe 5. Le résumés des points clés se trouvent quant à lui en annexe 6.

Tableau 4. Résultats descriptifs consommateurs

	Personne interviewées
Nombre total	30
Nombre d'hommes / Nombre de femmes	16 / 14
Total fumeurs – dont hommes / dont femmes	15 – 8 / 7
Répartition de l'âge	15 < 40 ans et 15 > 40 ans
Moyenne de fréquentation de restaurant p. sem.	3.2 par personne

(Source : Annexe 6)

Cet échantillon a les avantages de présenter une quasi parité homme/femme avec une proportion égale respective d'hommes et femme fumeurs(ses) et non fumeurs(ses). Comme expliqué dans la partie méthodologie, je souhaitais des avis de fumeurs et de non fumeurs. Egalement il était important d'interroger des gens qui sortent régulièrement au restaurant. La moyenne (3.2) de fréquentation de restaurant par semaine de l'échantillon en est le reflet.

5.3 Analyse des résultats de l'enquête qualitative auprès des établissements :

Comme expliqué au point 4, quatre principaux axes d'enquêtes ont été définis. Grâce aux questions qui couvrent ces axes, j'ai obtenu diverses réponses qu'il m'est à présent possible de catégoriser.

5.3.1 La peur d'une baisse du chiffre d'affaires

L'important ici était de connaître quelle réaction ou quel sentiment a éprouvé un patron lorsque la loi a été acceptée. Il ne s'agissait en aucun cas de demander s'il était pour ou contre, le fond de la question étant politique.

Majeures sont les réactions sceptiques que certains restaurateurs ont eues vis-à-vis de la première interdiction de fumer dans leur établissement. Les craintes exprimées concernaient une possible baisse du chiffre d'affaires et/ou la fuite des clients habitués fumeurs. Plus négatives sont encore les réactions de certains voyant dans l'application de cette nouvelle réglementation une atteinte à la liberté de commerce, une mesure « trop sévère » ou une entrave à la conduite des affaires. A ce propos, un patron charismatique d'un restaurant et bar fréquenté par une clientèle jeune condamnait « des décisions [de vote] de non clients de mon établissement qui ont de l'impact sur mon restaurant ».

Cependant l'accueil de la nouvelle loi n'a pas été que négatif. Pour certains tenanciers, pourtant fumeurs, c'était l'annonce d'un changement positif des conditions de travail. Certains se sont réjouis de pouvoir travailler dans une atmosphère absente d'odeurs de fumée froide qui imprègnent les habits et parfument les cheveux. En effet, un patron à la fois cuisinier d'un café de campagne m'a dit vouloir « enfin faire profiter les clients d'une qualité de nourriture sans que celle-ci soit altérée par la fumée ambiante ». Une relation de cause à effets confirmée par un autre patron me rappelant qu'il avait interdit la cigarette pendant les lunchs « parce qu'[il a] des produits frais ». Quelques restaurateurs ont approuvé le choix du peuple. Ils traduisaient le résultat de la votation par une prise de conscience en faveur de la santé publique et du bien-être des employés exposés à la fumée.

Dans la section qui suit, nous abordons la perception du restaurateur sur sa clientèle.

5.3.2 Un débat qui anime les conversations à table

La quasi totalité des patrons ou gérants que j'ai pu questionner sont présents sur le terrain et sont quotidiennement en contact avec leurs clients. Ils ont été les premiers à récolter les impressions et réactions des clients suite à l'interdiction. Au fil des entretiens, j'ai pu déduire deux types d'attitudes des clients observées par le patron. Le premier type était une attitude compréhensive et respectueuse du choix des Genevois. Fumeurs ou non fumeurs, certains clients ont fait preuve d'empathie avec le personnel qu'il sait exposé chaque jour à la fumée passive. Le deuxième était plus négatif mais temporairement seulement, c'est à dire que l'interdiction de fumer était l'objet de discordes entre d'un côté des fumeurs frustrés et de l'autre des non fumeurs fiers de leurs victoires aux votations. Une patronne d'un petit café situé en vieille ville me racontait que certains clients habitués de longue date avaient exprimé leur mécontentement haut et fort, allant jusqu'à boycotter l'établissement pendant une courte période.

Dans les bistrot genevois le sujet de l'interdiction de fumer a été bien au centre des discussions entre clients et patrons dans les mois qui ont suivi le vote.

5.3.3 La clientèle s'est adaptée mais son comportement a changé

Dans les lignes qui suivent il m'importait de découvrir quels étaient les effets de l'interdiction de fumer sur les habitudes de consommation des clients vues et ressenties par le patron, si toutefois ils y en avaient. Je voulais aussi vérifier l'hypothèse que l'interdiction de fumer dans les restaurants a permis l'acquisition d'une nouvelle clientèle.

En demandant si la clientèle avait changé et si oui quels changements avaient été observés, j'ai pu en conséquence regrouper les informations sous deux catégories, soit la fréquentation client et les habitudes de consommation des clients. Pour clarifier cette distinction, je me suis référé à une interview avec le patron d'un établissement du bord du lac Léman. Ce qui était très intéressant dans son cas, c'est que depuis la première interdiction de fumer il a constaté une augmentation du nombre de couverts servis le soir, qu'il évalue entre 15% et 20% mais en revanche une baisse d'une vingtaine de cafés servis le matin entre 6h et 8h. Son cas n'est pas unique sur le plan de la clientèle. Plus de la moitié des personnes interrogées m'a répondu n'avoir pas connu de changement

significatifs de leur clientèle, cette dernière s'étant bien accoutumée à l'interdiction. Quelques établissements se sont réjouis d'accueillir de nouvelles têtes, des personnes âgées selon l'observation d'une gérante d'un bistrot de campagne près de la frontière française. Ou ce sont des mères et leurs enfants qui viennent prendre le goûter comme me confiait l'associé gérant d'un café de quartier proche d'un parc et de rues piétonnes. Mais bien souvent, ces nouveaux clients viennent compenser une partie des clients perdus. Par contre quelques établissements n'ont pas réussi à freiner la disparition ou la baisse de fréquentation de leurs fidèles clients fumeurs. Il apparaît dans certains entretiens que c'est le matin où les clients ne répondent plus présents comme autrefois. D'autres connaissent une fuite vers des établissements se réclamant privé comme les clubs de billard, où il est permis de fumer, à en croire un patron expérimenté et bien connu de la place genevoise.

Qui dit baisse de fréquentation dit aussi baisse de la consommation.

Par ailleurs sur le plan des habitudes de consommation des clients, les représentants du milieu de la restauration ont été très loquaces. Sur ce thème, leurs propos ont clairement mis en évidence une baisse de la consommation ou une modification du comportement suite à l'introduction de la loi anti-tabac. Nombreux sont ceux qui font le lien entre l'interdiction de fumer et une baisse de la consommation de boissons en général. Par ailleurs, certains n'hésitent pas à faire l'amalgame entre cigarettes et crise économique. En cherchant à savoir précisément ce qui était moins consommé qu'auparavant, il est apparu que les cafés, les d'apéritifs ou digestifs ont été les plus touchés. Le plus marquant d'après la grande majorité des exploitants interrogés était que les clients fumeurs passaient moins de temps sur place pour boire le café le matin ou ne s'attardaient plus en fin de repas comme dans le temps. En cause, le besoin d'aller fumer une cigarette dehors. La gérante d'un café de la rue du Marché qui accueille majoritairement des banquiers et avocats témoigne : « Il nous arrivait de servir 2 cafés aux fumeurs, maintenant c'est simple, ils en boivent un et après sortent pour fumer ». Ceci explique cela. A la pause café, le temps étant compté, les clients ne peuvent plus conjuguer cigarettes et cafés, et écourtent par conséquent leur présence à table pour aller fumer. Trois autres patrons de restaurant confirment le lien en prenant chacun pour exemple les ouvriers de chantier qui venaient régulièrement prendre le café et fumer. Après l'interdiction, certains boudaient les cafés et prenaient des thermos sur le chantier. Ils sont depuis certes revenus peu à peu,

mais ils passent manifestement moins de temps sur place. Heureusement, les terrasses de certains établissements en été permettent une meilleure rétention de ces clients.

En somme, manger, boire et fumer en un même lieu constituait un tout dans le comportement de consommation de certains fumeurs. Comme le rapportent plusieurs restaurateurs, l'interdiction de fumer a changé cette manière de vivre en obligeant certains fumeurs à sortir de l'établissement pour fumer leur cigarette. Conséquence de cet état de fait, certains clients consomment moins et rapidement. Un patron s'en plaint : « [mes fidèles clients] viennent moins, et je les entends parler entre eux pour aller chez eux prendre le digestif et pouvoir fumer ».

5.3.4 Des effets sur le fonctionnement et le chiffre d'affaires des établissements

A la question des effets de l'interdiction de fumer dans l'établissement, j'ai souvent recueilli des réponses spontanées en rapport avec le chiffre d'affaires. Naturellement quand j'abordais la question de la marche des affaires, on me parlait systématiquement du chiffre d'affaires. Mais en questionnant les restaurateurs sur les effets dus à la première ou deuxième interdiction, j'ai parfois obtenu d'autres informations que le chiffre d'affaires.

Par exemple certains patrons ou responsables interrogés ont remarqué que la première interdiction n'avait pas été prise au sérieux par certains clients, alors que la deuxième était bien suivie. Une responsable d'un grand hôtel de la rive droite a regretté que des jeunes et riches clients outrepassaient la première interdiction de fumer sous prétexte de dépenser beaucoup dans les boissons alcoolisées. A cela s'est ajouté pour un nombre important de restaurants et bars, les fréquentes entrées et sorties de clients fumeurs voire non fumeurs à l'extérieur pour fumer, particulièrement désagréables en période froide de l'année. Les conséquences vont du risque de bousculade du personnel, le retour en cuisine de plats qui ont refroidi en attendant le retour des absents à table, le bruit des discussions des clients à l'extérieur qui fâchent le voisinage, le manque d'ambiance à l'intérieur, entre autres. En revanche, quelques personnes interviewées m'ont confié avoir (re)découvert leurs plus fidèles clients non fumeurs sous un autre jour, exprimant une satisfaction qui fait d'eux des clients « qui ont plaisir à venir manger au restaurant sans fumée ambiante ». Autre effet observé dans un établissement du centre ville était le respect des fumeurs à l'égard d'autres clients, quelle que soit la législation en vigueur. Alors qu'entre les deux interdictions cet établissement avait autorisé le retour de la cigarette à l'intérieur, certains

sortaient fumer pour ne pas importuner la clientèle. Voilà en quelques sortes des effets perçus par certains et reconnus comme bénéfiques.

Même si environ un quart des restaurateurs n'ont connu aucun effet de(s) l'interdiction(s) au sens général, ni une modification sensible de leur chiffre d'affaires qu'ils considèrent stable, il en va différemment pour les trois quart restants. En effet cette dernière proportion a mis systématiquement en exergue une baisse du chiffre d'affaires comme impact sur la marche des affaires. Souvent en cause, les habitudes de consommation des clients qui se sont modifiées comme expliqué plus haut. Ils ont été peu à pouvoir me citer un pourcentage ou un ordre de grandeur de ce recul du chiffre d'affaires, mais j'ai pu noter une baisse de -15% dans un restaurant d'hôtel 5 étoiles, -20% après la 1^{ère} interdiction et -30% à la deuxième dans un petit café très prisé de la clientèle d'affaire, ou encore un manque à gagner de CHF 150.- par jour en cafés dans un bistrot de la campagne genevoise. Peu m'ont donné des informations qui contrastaient avec la tendance générale. Ces rares personnes ont été étonnées de constater une augmentation générale de leur chiffre d'affaires dès la première interdiction de fumer. C'est le cas par exemple de ce patron et cuisinier d'une brasserie séculaire qui constate que son chiffre d'affaires a progressé malgré la diminution du débit de boissons alcoolisées prises pendant l'apéritif ou en fin de repas. Un autre patron d'un restaurant du centre ville qui s'enthousiasme de la progression de son chiffre d'affaires a constaté néanmoins une baisse du débit de café le matin mais une hausse du nombre de couverts servis le soir.

En somme, la tendance est à la baisse voire à la stabilité du chiffre d'affaires.

5.3.5 La passivité des restaurateurs vis-à-vis de leur clientèle face aux péripéties de la loi

Finalement, quelle a été la stratégie des restaurants ou bars pour contenter d'un côté les clients déçus de l'interdiction de fumer et de l'autre ceux qui n'apprécient pas la fumée passive? D'autant plus qu'en septembre 2008 le règlement d'exécution interdisant la fumée passive avait été cassé et les responsables d'établissement n'étaient plus tenus d'appliquer une interdiction dans leurs lieux. Pour connaître donc leur stratégie marketing, j'avais formulé deux questions : « La cigarette a-t-elle fait son retour en septembre 2008, si oui comment l'avez-vous gérée, si non pourquoi ? » et « Qu'avez-vous entrepris dès la 1^{ère} interdiction ? Puis dès la deuxième ? » Pour plus de la moitié de mon échantillon, la cigarette avait fait son retour entre les deux interdictions. Pour la plupart, les cendriers

avaient simplement été réintroduits sur les tables ou de rapides aménagements avaient été faits à l'extérieur pour accueillir les fumeurs. Toutefois, pendant cette période certains tenanciers qui étaient conscients des différents besoins de leur clientèle avaient prévu d'autoriser la cigarette uniquement en dehors des heures de repas. Ils en ont aussi profité pour créer des zones fumeurs et non fumeurs bien séparées à l'intérieur du restaurant. Un seul établissement disposant d'assez d'espace a pris l'initiative d'installer un fumoir. Un autre avait installé des parasols chauffants à l'extérieur mais a dû les retirer car il n'avait pas l'autorisation d'exploiter ses appareils à gaz. En effet, seule une installation utilisant des énergies renouvelables est permise⁴.

En ce qui concerne ceux qui n'ont pas souhaité le retour de la cigarette, ils n'ont pas replacé de cendriers sur les tables et motivé leur décision par « le respect vis-à-vis des non fumeurs » et une volonté d'« habituer les clients à ne pas fumer ». Néanmoins si un client demandait à fumer, ils permettaient à celui-ci de le faire. Par contre, j'ai eu l'occasion d'interroger cinq établissements qui ont strictement interdit le retour de la cigarette en leurs lieux car ils pensaient définitivement que la cigarette allait être à nouveau interdite prochainement ou qu'une interdiction totale décidée par eux-mêmes pourrait intéresser une clientèle qui souhaiterait éviter la fumée passive à table. En synthétisant les réponses, on s'aperçoit qu'à peine un tiers de l'échantillon a su prendre des mesures concrètes pour satisfaire les divers besoins des clients. La proportion restante s'est contentée de fonctionner comme elle le faisait avant l'interdiction de fumer alors même que certains se plaignaient des effets liés à l'introduction de la nouvelle loi contre la fumée passive.

⁴ LE COURRIER, GENEVE, *Les chaufferettes polluantes dans le viseur du canton*, [en ligne], <http://lecourrier.ch/index.php?name=News&file=article&sid=440785>, 06.11.2008, consulté le 16 août 2010

5.3.6 Interview type d'un restaurateur

Afin de rendre compte de la perception d'un patron de restaurant concernant l'introduction des lois anti-tabac à Genève, je mets en exemple ci-dessous une interview que j'ai réalisée avec l'associé gérant d'un restaurant-bar situé sur une place historique du Canton. On y vient pour y déguster des vins blancs du terroir ou des rouges de l'Amérique du Sud entre amis ou pour y manger des petits plats divers du style « tapas ». Le restaurant reçoit une clientèle « diverse » et « vise les 25-30 ans » comme me confie ce jeune associé formé dans une école hôtelière française et qui a décidé de prendre plus de responsabilités depuis deux ans. Nous nous donnons rendez-vous un samedi après-midi du mois d'août à 17h, la terrasse est ouverte, les premiers clients arrivent progressivement. Mon interviewé regarde sa montre de temps à autre. Je le remercie de me recevoir, je lui explique ma démarche, nous commençons.

Profil de la personne interviewée

Âge : 26 Sexe : Masculin

Statut professionnel: Associé gérant

Années d'expérience dans la restauration : 10

Nb d'années de gérance/propriété de l'établissement : 2

Fumeur : Oui Non

Profil de l'établissement

Bar Restaurant Discothèque

Terrasse : Oui Non

Année de création : 2006

Nb d'employés : 10

Membre de la SCRHG Pas membre de la SCRHG

Quelle a été votre réaction lorsque les genevois ont accepté à presque 80% la première initiative contre la fumée passive ?

Sur le plan du business et de la gestion quotidienne je me suis dit qu'on allait avoir un manque à gagner et des problèmes avec le voisinage. Finalement mes craintes ne se sont pas réalisées. Sur le plan moral, j'ai plutôt bien accueilli la chose étant donné qu'il s'agit de santé avant tout. **Des problèmes avec le voisinage ?** Vous savez, les clients qui entrent et sortent sur la terrasse pour fumer, se retrouvent en groupe, discutent à voix haute en plus toute la soirée jusqu'à la fermeture, ça peut gêner le voisinage.

Quelle a été le sentiment de votre clientèle une fois l'interdiction en vigueur? En avez-vous discuté avec elle ?

J'ai eu de mauvais retours des clients fumeurs principalement mais après quelques temps ils devaient s'y faire et ils ont vite compris qu'ils n'avaient pas d'autres choix qu'obéir. Les non fumeurs étaient contents bien sûr.

Votre clientèle a-t-elle changée ? Si oui, quels changements avez-vous remarqués ?

Oui elle a changée. L'après-midi pour le goûter on voit plus de poussettes et de mamans. En revanche, les habitués du café le matin et fumeurs restent moins longtemps sur place... **A cause de l'interdiction de fumer donc ?** Ah oui clairement.

Ok donc c'est une conséquence de cette interdiction de fumer. Y-en-a-t-il d'autres ? Et si oui quelles sont les différences entre la première interdiction de fumer et la deuxième interdiction ?

Entre la première et la deuxième interdiction, les effets sont pareils. Les clients restent moins longtemps au café le matin, on sert moins d'apéritifs le soir. **Comment expliquez-vous cela ?** Le fumeur régulier venait prendre son café le matin, lire le journal et en même temps il fumait sa cigarette. Maintenant il boit son café, lit son journal et s'en va dehors pour fumer. Une fois dehors il ne rentre plus dans la plupart des cas. Auparavant il y avait des clients, pas tous, qui prenaient un deuxième café.

La cigarette a-t-elle fait son retour en septembre 2008 dans votre établissement ? Si oui, comment l'avez-vous gérée ? Si non, pourquoi ?

Oui elle a fait son retour mais avons décidé de séparer le restaurant en deux zones, 1 fumeuse et 1 non fumeuse. De plus, nous avons introduit un horaire pendant lequel la cigarette était interdite. **C'est à dire ?** Entre midi et 14 heures 30 et de 18 heures à 21 heures. Cette solution était assez appréciée de tous.

Dans le cadre de votre activité, qu'avez-vous entrepris dès la 1^{ère} interdiction de fumer (1^{er} juillet 2008) ? Puis (ou) dès la deuxième ?

Vis-à-vis des fumeurs nous n'avons rien entrepris de particulier pendant les interdictions.

Quel impact l'interdiction de fumer a-t-elle eu sur la marche des affaires ?

Le chiffre d'affaires est resté stable depuis 2 ans, mais la clientèle stagne aussi. **La clientèle « stagne », vous voulez dire quoi par là ?** On n'a pas acquis beaucoup de nouveaux clients. Pas mal d'habitués viennent toujours, d'autres n'ont plus refait surface. Comme je vous l'ai dit avant, des mères de famille se retrouvent entre elles, voilà en fait ce qui est nouveau. Je ne peux pas vraiment faire de liens entre l'interdiction de fumer et mon chiffre

d'affaire. C'est plus sur la consommation et les habitudes des clients qu'il y un impact. **Voulez-vous ajouter une dernière chose ? Je crois que tout est dit. Très bien, je vous remercie du temps que vous m'avez accordé et vous souhaite une bonne soirée.**

Quelques dernières paroles ont été échangées en guise d'au revoir. A peine s'était-il levé de la table qu'il rejoignait son équipe de jeunes serveurs et serveuses pour les aider à la mise en place du soir.

Le bilan que je tire de cet interview est le suivant : le patron a appréhendé les conséquences de l'interdiction de fumer dans son établissement. Il a appliqué la réglementation et a tenu tête aux fumeurs résistants. Pendant la première et seconde interdiction il n'a rien entrepris de particulier pour contenter les consommateurs fumeurs. En revanche pendant la période entre les deux interdictions, il en a profité pour se repositionner vis-à-vis de sa clientèle en aménageant des zones fumeurs et non fumeurs ainsi que des horaires de tolérance (ou interdiction). Malgré la baisse de fréquentation et la diminution de consommation de cafés et apéritifs, qu'il identifie comme effets de l'interdiction de fumer, il conserve un chiffre d'affaires stable sur les deux dernières années. Sa clientèle se renouvelle mais a remarqué que certains habitués ont modifié leurs habitudes. En somme, même si son activité a vécu des changements notables ses craintes ne se sont pas avérées vraies.

5.4 Analyse des résultats de l'enquête qualitative auprès des consommateurs :

Les paragraphes suivant traitent de la perception des consommateurs sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics. L'échantillon a été divisé en deux avec d'un côté les fumeurs et de l'autre les non fumeurs. Dans le questionnaire fumeur, deux questions supplémentaires étaient posées afin de connaître les comportements propres aux fumeurs lorsqu'ils se trouvent dans un bar ou un restaurant.

5.4.1 Analyse auprès des consommateurs fumeurs :

5.4.1.1 Présence en établissement et consommation diminués

Tout d'abord, j'ai souhaité explorer le thème Habitude de consommation. Dans cette optique, il me fallait comprendre comment un consommateur prend sa (ses) pause(s) café(s), à quelle fréquence et quelle incidence a eu l'interdiction de fumer sur ses habitudes de consommation. J'ai pu ainsi observer qu'il y a quasiment autant de personnes interviewées qui prennent leur café sur leur lieu de travail que celles qui se rendent dans un café. Les fréquences de sorties et de repas pris par semaine dans un restaurant sont en moyenne élevées. Dans un cas comme dans l'autre il était intéressant de relever qu'une baisse de la consommation générale est remarquée par la plupart des consommateurs. Ils reconnaissent rester moins longtemps au café ou restaurant car depuis l'interdiction de fumer ils sont obligés de sortir pour fumer. Certains m'expliquent que puisqu'ils ne peuvent plus fumer et boire leur café en même temps par exemple, ils se limitent alors à un café puis une cigarette dehors une fois le café fini. Des consommateurs et gros fumeurs par ailleurs ne m'ont pas caché que depuis l'interdiction de fumer ils privilégient les rencontres à la maison pour pouvoir fumer. Toutefois, beaucoup se réjouissent des terrasses l'été pour pouvoir conjuguer leurs envies. Autre conséquence naturelle que je déduirais de cette interdiction est le fait que quelques fumeurs m'ont avoué avoir diminué leur consommation de cigarettes. Rares sont ceux pour qui il n'y a aucune incidence sur les habitudes de consommation depuis l'interdiction de fumer. Toutefois leur avis mérite attention. C'est pourquoi un exemple d'interview de ce genre de profil est donné plus bas.

5.4.1.2 Le plaisir de manger et le respect des autres au restaurant

Mon objectif était de savoir si les fumeurs sortaient plus facilement pour fumer lorsqu'ils se trouvaient dans un bar ou dans un restaurant et pourquoi il y aurait une disparité le cas échéant. Celles et ceux qui sortent plus souvent dehors pour fumer lorsqu'ils (elles) se trouvent dans un bar ont expliqué que la fumée ne leur permet pas d'apprécier la nourriture et qu'au bar ils sont venus expressément pour boire et par la même occasion fumer (à l'extérieur). Plusieurs ont d'ailleurs reconnu s'abstenir plus facilement au restaurant aussi dans le but de rester avec les non fumeurs, si toutefois il n'y avait pas un mouvement général pour se diriger dehors. Lorsque la cigarette avait fait son retour en septembre 2008, quelques fumeurs préféraient s'abstenir de fumer à table par « respect pour les autres ». C'est une sorte de nouveau savoir-vivre que la première loi leur a inculqué.

5.4.2 Analyse auprès des consommateurs non fumeurs

Tous comme les fumeurs, les non fumeurs interrogés aiment aussi se réserver un moment pour le café soit au travail soit dans un bistrot proche de leur lieu d'activité. Leur nombre moyen de repas pris par semaine est aussi relativement élevé. Qu'en est-il de l'incidence de l'interdiction de fumer dans les cafés et restaurants sur les habitudes de consommation de cette catégorie de population ? S'ils sont nombreux à m'expliquer qu'aucune conséquence directe sur leurs habitudes de consommation n'a été constatée, ils sont tout aussi nombreux à reconnaître avoir plus de plaisir à se rendre au restaurant ou café du coin. Une consommatrice m'avouait ne plus faire particulièrement attention à la qualité de la ventilation dans le restaurant depuis l'interdiction de fumer. Une petite proportion non négligeable de consommateurs passent plus de temps à table et se rend un peu plus fréquemment au restaurant car « l'air y est plus agréable » ou « on ne sature plus aussi vite comme avant de cette fumée qui monte au nez ». L'avis d'un ancien fumeur qui avait arrêté la cigarette plusieurs années avant l'interdiction mérite toutefois attention. Il s'est rendu compte à travers mon interview qu'en s'arrêtant progressivement de fumer, il avait du coup rompu avec ses habitudes de prendre sa pause café à l'extérieur. En somme, il reconnaissait que la cause de son changement de comportement était liée à l'arrêt de la cigarette.

5.4.3 Analyse commune (fumeurs et non fumeurs)

5.4.3.1 Les consommateurs attentifs à la valeur ajoutée d'un restaurant

J'ai rassemblé les avis des consommateurs fumeurs et non fumeurs concernant le choix d'un café / restaurant car on ne peut pas distinguer de préférences entre les uns ou les autres. La demande est très forte pour la qualité de la nourriture, le cadre et la qualité du service. En développant la discussion autour de ces trois termes récurrents, il m'était aisé de résumer que le besoin du consommateur est d'apprécier un repas de qualité dans un cadre correspondant à des attentes parfois très précises. Cela va de la décoration intérieure, de la présentation des tables, de la tenue des serveurs, bref ce qui donne la touche à un lieu où l'on veut être bien accueilli et bien servi. Tous ces désirs ont un prix naturellement. Ce n'est d'ailleurs pas étonnant que le « prix » de l'expérience offerte par un café / restaurant fasse partie des critères de sélection fréquemment cité. Outre ces aspects, on relèvera aussi un besoin prononcé pour l'ambiance, la convivialité et la situation du lieu dans lequel on passe son temps. Plus anecdotiques sont les critères tels que « le bruit » que certains préfèrent éviter, « la clientèle qui fréquente l'établissement » ou l'accès à une belle terrasse en été.

5.4.3.2 Le fumoir : solution partielle à une perte de convivialité

Puisque la parole était donnée aux consommateurs pour discerner leurs motivations intrinsèques à se rendre au restaurant, j'en profitais pour leur demander qu'est-ce qu'ils recommanderaient au patron d'un établissement fréquenté essentiellement par des fumeurs. A leur réponse, je demandais alors comment il concevait un lieu convivial réunissant fumeurs et non fumeurs.

Ainsi la préoccupation principale est de ne pas exclure une clientèle qui fume par une stricte interdiction de fumer dans toute l'enceinte d'un établissement. Le souhait majeur des clients fumeurs ou non fumeurs confondus est de créer un espace dédié aux fumeurs avec des aménagements confortables. Etaient souvent imaginés par exemple un coin de la terrasse qui puisse être chauffé et éclairé en hiver avec des cendriers, des vérandas ventilées, un fumoir ou si possible une salle à part qui accueillerait ces clients. Quelques rares personnes ne recommandent aucune action de la part du restaurateur car c'est désormais aux clients fumeurs de s'adapter. L'interview s'est avérée intéressante lorsqu'après ces recommandations pleines d'empathie, une grande partie des répondants n'était plus en mesure de concevoir un lieu convivial qui réunirait fumeur et non fumeurs

autrement que sur une terrasse en été ou un « lieu extérieur chauffé » en hiver. Plusieurs personnes affirmaient d'emblée que la convivialité n'est plus possible ou difficilement imaginable. Comme une mère de famille l'a si bien dit : « Dès lors que les fumeurs doivent sortir pour fumer, il y a moins de convivialité et ça casse l'ambiance ».

Finalement la dernière question du questionnaire cherchait à évaluer l'intérêt que portent les consommateurs à la création d'un fumoir dans les bars et restaurants. La grande majorité des personnes interrogées ne pensent pas que les fumoirs soient l'idéal mais estiment que c'est une meilleure solution que d'envoyer les gens dehors. Toutefois ce qui dérange particulièrement les non fumeurs est l'odeur de la cigarette qui s'imprègne dans les habits et le côté « vitrine » qui rend l'installation « disgracieuse » voire « marginalisante » pour ses usagers. Une des conditions posées par certains pour la création de fumoirs est la nécessité de bien l'aérer et l'intégrer à l'environnement du restaurant.

5.4.4 Interview type d'un consommateur

Afin d'avoir un avis de la perception d'un consommateur concernant l'introduction des lois anti-tabac à Genève, je mets en exemple ci-dessous une interview que j'ai réalisée avec une connaissance qui souhaitait apporter sa contribution à mes travaux. J'ai choisi de partager son interview car elle contraste avec toute autre interview faite auprès de fumeurs et non fumeurs. Dans le cas présent il s'agit d'un fumeur confirmé mais atypique.

Profil de la personne interviewée

Âge : 43 Sexe : Masculin

Situation professionnelle: Fondé de pouvoir dans une compagnie d'assurance

Situation familiale : divorcé Nb d'enfants : 2

Fumeur : Oui Non

(Si fumeur) Nb de cigarettes par jour : 10 approximativement

Nombre de repas pris dans un restaurant par semaine ou par mois: 4 par mois

Au travail, comment prenez-vous vos pauses café et à quelle fréquence, je veux dire où vous rendez-vous si toutefois vous sortez du lieu de travail ?

Je prends mon café une fois par jour, chaque matin sans faute, à l'extérieur dans un tea-room à côté de là où je bosse.

Quel est votre critère de sélection d'un café / restaurant ?

La qualité de l'accueil, la qualité des produits, le service.

(Question fumeur) Fréquentez-vous des bars ? Si oui, combien de fois allez-vous dehors pour fumer ? Oui quelques fois, mais je ne sors pas pour fumer.

(Question fumeur) Idem pour les restaurants, combien de fois allez-vous dehors pour fumer ?

Pareil lorsque je vais au restaurant, je ne sors pas pour fumer. Cette interdiction est d'ailleurs une bonne chose. **Et l'envie de fumer une cigarette ne vous prend-elle pas parfois ?** Non pas vraiment, ça ne me tente pas de sortir et quitter les personnes avec lesquelles je passe un moment. J'arrive à m'en passer de la cigarette.

Quelle incidence a eu l'interdiction de fumer sur vos habitudes de consommation ?

Sur mes habitudes de consommation aucune. J'ai arrêté de fumer dedans naturellement et dehors aussi. Je n'ai pas envie d'abandonner ma table pour aller m'en griller une. Je distingue plaisir et fumée. **Et avant l'interdiction vous fumiez dedans et même dehors pourtant ?** Oui et alors ? Ca n'avait pas d'impact sur ce que je consommais. J'ai en revanche diminué mon nombre de cigarettes par jour.

Pour un restaurant fréquenté essentiellement par des fumeurs, quelles recommandations feriez-vous au patron pour satisfaire ses clients ? Je recommanderais aux patrons de continuer à faire bien à manger et de se démarquer par ça justement ! Je vais d'abord au restaurant pour bien manger et pas pour fumer.

Comment concevez-vous un lieu convivial réunissant fumeurs et non fumeurs ?

C'est un lieu qui réunit des gens qui ont du savoir-vivre. Je crois qu'il faut mettre de côté son égoïsme personnel et partager un plaisir en commun. Quand je me rends au restaurant, je viens pour partager un instant agréable et bien manger. Mon besoin de cigarette je me le mets de côté.

Quel est votre avis sur la création de fumeurs dans les bars et restaurants ?

Je suis contre les fumeurs. **Pourquoi ?** C'est un signe de ségrégation, tu divises un groupe, une communion, une communauté d'intérêt. **Mais quand la cigarette était permise, le groupe n'était pas scindé au moins non ? Qu'en pensez-vous alors ?** Peut-être mais peu importe dans mon cas c'est le plaisir de manger et de passer un bon moment autour d'une table qui nous réunit au restaurant, pas la cigarette.

Le bilan que je tire de cette interview est le suivant : ce consommateur qui fume une dizaine de cigarettes par jour ne quitte pas la table de restaurant ou le bar pour aller fumer une cigarette dehors. L'impact de l'interdiction de fumer sur ses habitudes de

consommation en général est nul. En revanche, depuis, il a diminué sa consommation de cigarettes et son comportement a changé puisqu'auparavant il se permettait de fumer à table, mais à présent il ne cherche plus à aller fumer et ne souhaite pas quitter la table pour cette raison. Ce qui tient à cœur à ce consommateur est de partager un moment de plaisir avec les siens. La cigarette ne le pousse pas à rompre « une communion » d'amis autour d'un repas, c'est cela qu'il appelle « plaisir ». Le fumoir est un moyen de « diviser un groupe », c'est pour ce motif qu'il est contre les fumoirs. Selon lui, la convivialité dans un lieu public est une notion qui fait appel au savoir-vivre des gens. On vient au restaurant pour « bien manger » et c'est sur ce point qu'il recommande aux patrons d'établissement de se concentrer.

5.5 Synthèse des résultats :

5.5.1 Synthèse des résultats de l'échantillon établissements

En conclusion de l'analyse des résultats d'entretiens semi directifs menés auprès des 22 gérants/patrons d'établissements, nous pouvons principalement retenir que

- I. Même si une petite majorité des patrons/responsables interviewés ont accueilli avec méfiance l'interdiction de fumer dans leurs établissements, craignant des impacts négatifs sur leurs affaires, une autre frange de restaurateurs a salué une évolution positive des conditions de travail pour leurs employés.
- II. Les responsables de restaurants ont à la fois constaté un bon accueil de leur clients vis-à-vis de la nouvelle loi mais aussi quelques tensions avec les clients ou entre consommateurs.
- III. Concernant les effets de l'introduction de la loi perçus par le restaurateur sur la consommation, j'ai pu constituer deux catégories. La première concerne la fréquentation des clients. Si plusieurs restaurateurs peuvent compter sur leurs clients fidèles, d'autres relèvent toutefois un renouvellement de leur clientèle, mais qui vient parfois en compensation d'une fréquentation en diminution voire stoppée. C'est particulièrement le matin que la baisse des visites se ressent le plus. La deuxième catégorie concerne les habitudes de consommation au café ou restaurant. Il a été observé que la clientèle fumeuse passe moins de temps sur place. La consommation de cafés, apéritifs et digestifs souffre de l'interdiction de fumer qui obligent les clients à sortir ou les mènent ailleurs, là où boire et fumer est permis. En été les terrasses atténuent ces effets.
- IV. La première et/ou deuxième interdiction de fumer a/ont provoqué une baisse du chiffre d'affaires pour presque trois quart des restaurateurs. Le quart restant confirme des chiffres stables. Les conséquences regrettables sont les entrées et sorties des clients fumeurs qui perturbent le service et portent un coup à l'ambiance à table.
- V. Sur le plan stratégique, on compte peu de restaurateurs à avoir pris des mesures concrètes pour satisfaire tant leurs clients fumeurs que non fumeurs. Même si la majorité avait décidé de réintroduire la cigarette quand le règlement avait été cassé, elle n'a pas fourni plus d'efforts en termes d'aménagements pour fumeurs autrement

qu'en réintroduisant des cendriers ou mettre des tables dehors. Un seul restaurant a installé un fumoir.

5.5.2 Synthèse d'attitudes des patrons d'établissements

Il m'a semblé utile et intéressant pour cette étude de rapporter les attitudes et/ou traits de caractère des exploitants de bistrots à Genève que j'ai pu questionner. Les apartés avant tout entretien ou les discussions informelles sur ce qu'est la vie et le métier d'un restaurateur m'ont permis d'arriver à quelques conclusions sur mon échantillon comme :

- Ce n'est pas chose aisée de convenir d'un rendez-vous à un restaurateur et ensuite obtenir de lui un peu de son temps pour répondre à mes questions. Comme beaucoup de patrons sont actifs soit en cuisine, soit au service, il leur est courant de travailler entre neuf et dix heures par jour. Quelques-uns d'entre eux n'étaient pas disponibles au moment où je les contactais. Je devais souvent retéléphoner pour décrocher un rendez-vous. Il m'arrivait qu'on me rappelle ou écrive pour m'informer que par manque de temps le rendez-vous n'aurait pas lieu. En conséquence, je me rendais souvent sans préavis sur le terrain. Le taux de refus était certes inférieur mais une fois le rendez-vous fixé, la partie restait loin d'être emportée. Le temps accordé était presque compté et faisait parfois l'objet d'une mesure de la part de la personne interviewée. Elle regardait sa montre ou redonnait un rapide coup d'œil sur ses affaires si l'on se trouvait dans un bureau, ou surveillait sa salle de restaurant par exemple. Même s'ils ou elles ont été nombreux à m'accueillir volontiers pour un entretien, il fallait gérer le temps qu'on voulait bien me consentir, comme un cuisinier qui reçoit la commande d'une table.
- Le temps n'était toutefois pas compté chez celles et ceux qui prenaient à cœur le débat de l'interdiction de fumer dans leur établissement. L'émotion était vive et les mots ou expressions virulents ne manquaient pas de donner le ton à l'entretien. C'est le cas par exemple d'un patron qui a offert le champagne et explosé de joie avec son équipe et les clients lorsque le règlement d'application avait été cassé en septembre 2008. Et de traiter d'« imbéciles » les gens qui ont voté « oui » à la première initiative, car « ils n'ont rien compris du tout ! ». Un autre patron critiquait vivement la loi et sa teneur qui favorise « les clubs de billards qui en profitent pour se déclarer privés et [lui] voler [sa] clientèle ». Une patronne déclarait aussi que « l'interdiction de fumer a été votée par des non-fumeurs qui ne viennent pas chez

[elle]. ». « C'est trop sévère ! » jugeait une autre tenancière, en expliquant qu'il serait possible d'interdire la journée, mais pas le soir où le débit d'apéritifs augmente. En sommes, à entendre certaines réactions je comprenais pour quelle cause se ralliaient certains patrons. En toute logique, plus le patron avait une vision libérale de son métier, plus il se sentait « atteint dans [ses] libertés », comme me lançait une des personnes interviewées. Relativisons toutefois car tous n'étaient pas aussi catégoriques ou émus par le débat. Une fois encore, on ne peut nier le caractère politique du débat de l'interdiction de fumer dans les lieux publics.

- A l'inverse, certains fumeurs ou non fumeurs faisaient part d'une autre émotion ou de sentiments proches du soulagement. En effet, et même s'ils déploraient une baisse du chiffre d'affaires, les exploitants avouaient être soulagés par la disparition de la fumée ambiante dans leurs locaux. Lors des entretiens, cette impression se ressentait et était traduite par de soupirs ou des remarques telles que : « c'est tellement plus agréable d'ouvrir mon restaurant le matin sans cette odeur de fumée froide », d'après une patronne plutôt enthousiasmée, ou « Après des soirées bien chargées de fumeurs, le restaurant était tellement enfumé que l'air devenait irrespirable ! La ventilation suffisait à peine ». Un patron actif dans le service de son restaurant me donnait le fond de sa pensée alors que nous étions sur le point de nous quitter. D'un air un peu résigné, il lâchait: « Je respire mieux, mes employés sont moins exposés, mes clients sont plus heureux, faut voir le bon côté des choses ».

Voilà en résumé quelques anecdotes et bribes d'interviews qui n'étaient pas nécessairement notées devant la personne que j'interrogeais mais qui valaient la peine d'être relevées et rapportées au présent compte-rendu.

5.5.3 Synthèse des résultats de l'échantillon consommateurs

Quant aux résultats récoltés après interviews auprès des 30 consommateurs fumeurs et non fumeurs, ils se résument de la façon suivante :

- I. Les fumeurs ont majoritairement diminué leur consommation générale. Ils reconnaissent rester moins longtemps au café ou restaurant car depuis l'interdiction de fumer ils sont obligés de sortir pour fumer. On ne conjugue plus consommation et cigarette au même moment, on fait l'un puis l'autre. Ce changement déterminant dans le comportement des consommateurs fumeurs a des répercussions à la fois économiques et un impact sur l'ambiance des établissements. Certains privilégient dorénavant les rencontres à la maison pour pouvoir fumer.
- II. Les fumeurs sont plus enclin à se retenir de fumer lorsqu'ils se rendent au restaurant plutôt qu'au bar. La question de la convivialité à table joue un rôle important dans cet état de fait. En outre, certains estiment apprécier davantage les mets sans fumée.
- III. Les non fumeurs ne constatent pas de conséquence directe sur leurs habitudes de consommation. Ils reconnaissent clairement avoir plus de plaisir à se rendre au restaurant ou dans un café depuis que la loi anti-tabac est entrée en force.
- IV. Toutes les personnes questionnées disent privilégier la qualité de la nourriture, le cadre, la qualité du service et le prix. L'ambiance, la convivialité et la situation sont aussi des attentes importantes aux yeux des consommateurs. Au delà du simple acte de consommation d'un plat, on recherche une expérience à vivre.
- V. L'idée de pouvoir créer un espace dédié aux fumeurs avec des aménagements confortables est partagée par une majorité des participants. Cependant on admet que la convivialité entre fumeurs et non fumeurs n'est plus possible comme avant. Cela dit, les fumeurs apparaissent comme une meilleure solution que celle d'envoyer les gens dehors. Mais beaucoup leur trouvent des inconvénients tels que les odeurs ou l'aspect général de l'installation en soi qui rendent cette solution peu satisfaisante pour contenter pleinement chacun.

6. CONCLUSION :

6.1 Introduction et récapitulatif :

Un rappel des faits nous a permis de nous rappeler dans quel contexte le milieu de la restauration a évolué et continue d'évoluer depuis 2008. Ce rappel a mis en lumière le va et vient juridique dont les intervenants sont les cafetiers, leurs défenseurs, les comités d'initiatives ou référendaires, l'Etat de Genève, et le peuple genevois qui a été prié de voter à deux reprises sur la fumée passive dans les lieux publics à Genève. Aujourd'hui sur le plan fédéral, seule l'initiative du comité « Légitime défense des cafés romands en péril » qui prône la liberté de choix aux exploitants est en cours de récolte de signatures, et ce jusqu'au 23 août 2011. Le Conseil fédéral a rejeté en novembre 2010 une initiative allant dans le sens inverse. En matière de fumeurs, le TF a rejeté en juin 2010 les deux recours contre les exceptions contenues dans la loi genevoise.

Ensuite, la revue de la littérature citait deux études étrangères et deux sondages suisses en rapport avec le tabagisme dans les bars et restaurants. Il en est ressorti, dans l'ordre d'analyse que :

- Dans les bars et restaurants, les interdictions de fumer sont sans effet selon le rapport datant de 2005 d'études conduites principalement aux USA et au Canada.
- La quasi totalité des personnes interrogées lors d'une enquête française menée en mai 2008 déclare respecter l'interdiction de fumer dans les bars et restaurants depuis son entrée en vigueur. La demande des fumeurs de sortir d'un bar pour fumer est très élevée, davantage que lorsqu'ils sont au restaurant.
- Les résultats du sondage de Gastro-Fribourg rapportent que les bistrotiers fribourgeois se font non seulement du souci pour leurs revenus mais accusent un recul du chiffre d'affaires depuis l'interdiction de fumer. Beaucoup constatent une baisse de fréquentation et une réduction de la consommation chez les fumeurs. La création de fumeurs n'est pas vraiment à l'ordre du jour pour tous.
- Les consommateurs valaisans sont satisfaits de l'interdiction de fumer dans les lieux publics, d'après un sondage mené dans le canton. D'après l'enquête, les Valaisans fréquentent davantage les cafés et restaurants depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi mais moins les bars et discothèques.

Avant de passer à la partie analyse de mes enquêtes, j'ai effectué quelques recherches sur le milieu de la restauration et la conjoncture économique de ce secteur à Genève. J'ai

passé en revue certains indicateurs clés et graphiques publiés trimestriellement par l'OCSTAT et en ai tiré les conclusions suivantes :

- Les indicateurs débit quantitatif/ventes sont des baromètres économiques intéressants. On peut conclure que de 2008 à mi 2009, la tendance est baissière mais tend depuis à s'améliorer et à se stabiliser. Quant aux chiffres d'affaires du secteur, pris entre 2008 jusqu'au second trimestre 2010, ils suivent une évolution en dents de scie plutôt négative et décroissante par comparaison de trimestres respectifs d'années en années.
- Les indicateurs « Obstacles à l'activité » mettent en évidence un troisième trimestre 2009 plutôt satisfaisant pour le secteur. Les indicateurs ayant du sens entre eux. Le tableau se ternit en revanche par la suite avec le retour de taux de réponses élevé pour des obstacles tels que « demande insuffisante », « conditions légales » et « situations financières » par exemple.

Puis, j'ai évoqué aussi la manière avec laquelle je me suis pris pour construire mes questionnaires, définir les axes, explorer le milieu de la restauration ainsi que les consommateurs. 22 entretiens semi directifs ont été menés auprès de patrons/responsables d'établissements et 30 entretiens du même type auprès de consommateurs fumeurs et non fumeurs.

Les résultats synthétisés des mes interviews sont le fruit d'avis, remarques et observations de professionnels de la restauration ainsi que de personnes se rendant plus ou moins fréquemment dans un café ou restaurant pour y consommer. Mes retranscriptions d'entretiens n'ont pas la prétention d'être parfaites mais tentent de rapporter au mieux l'authenticité des propos des personnes interrogées. Les tendances que j'ai esquissées sont le résultat d'efforts continus d'analyses, synthèses, listing de récurrences des termes et thèmes qui sont apparus au cours des entretiens que j'ai menés sur le terrain. Ce travail me permet en conséquence de formuler des recommandations pour le milieu de débit de boissons et repas.

6.2 Recommandations :

Chacun a son point de vue et son avis sur une question donnée et nous devons les respecter. Selon moi, si 2 ou plusieurs personnes quelques qu'elles soient émettent un avis semblable sur un sujet donné, elles méritent a fortiori d'être entendues. En conséquence, les recommandations que je me propose de faire ici se font à l'appui des considérations de participants ayant émis plus ou moins la même opinion à une question posée.

Dans le secteur tertiaire, et particulièrement dans la restauration, on ne peut se satisfaire de ce que l'on a, car rien n'est acquis, ni la clientèle habituée, encore moins le cadre légal. Pour preuve, alors que peut-être la nourriture ou le service étaient toujours de qualité, une frange de clients fumeurs s'en est allée, provisoirement chez les uns, définitivement chez d'autres, dès l'interdiction de fumer en vigueur. Ce travail est douloureux, mais avant de s'en prendre exclusivement à la loi, peut-être faut-il regarder de plus près la stratégie que l'on adopte ou pas. A mon sens, la réduction des revenus chez certains exploitants est le résultat d'une conjonction de faits externes comme internes. Les lois anti-tabac conjuguées à une mauvaise conjoncture économique peuvent certes entraver la marche des affaires des cafés qui comptent sur leurs fidèles clients fumeurs. Mais partant du principe que tout établissement est soumis aux mêmes restrictions qui, reconnaissons-le, limitent la marche de manœuvre de l'exploitant, pourquoi donc certains tenanciers ne se sont pas plaints ? Pourquoi certains réussissent-ils là ou d'autres échouent ? Il n'est pas exclu qu'on m'ait affiché un optimisme mensonger afin de camoufler une réalité plus morose. L'exemple du restaurant de quartier qui dès la première interdiction n'a plus permis le retour de la cigarette, en a fait la publicité sur son site internet, a même affiché cette résolution sur la porte d'entrée et n'a pas constaté de baisse de revenu est la démonstration d'une stratégie qui a payé.

Compte tenu de ce qui vient d'être dit et des propos synthétisés de tous les intervenants de mes échantillons, je propose les solutions suivantes :

1. Se spécialiser. Un bref rappel pour les tenanciers qui auraient perdu de vue certains fondamentaux en marketing. Pour cette recommandation je me contenterais d'évoquer le principal critère de décision mis en avant par les consommateurs, soit la qualité de la nourriture. En effet, si ces consommateurs se

rendent dans un restaurant c'est certes pour satisfaire un besoin primaire, manger ou boire, mais c'est surtout rechercher l'expression du savoir-faire et de la maîtrise d'un cuisinier au travers des plats servis. En conséquence, tout restaurateur devrait concentrer ses efforts sur les plats et spécialités qu'il conçoit le mieux. Vanter une cuisine plutôt qu'une autre ou qu'un mélange de genre permet de créer la différenciation qui est à la base du jeu concurrentiel. C'est elle qui est porteuse de succès dans la mesure où elle facilite la prise de décision d'un client. Si le client sait précisément ce qui le motive à manger lorsqu'il choisit un restaurant, c'est le succès assuré. Rappelons enfin que la fumée passive nuit à la qualité des produits, d'après l'avis de fins cuisiniers.

2. Augmenter la valeur ajoutée de l'offre de l'établissement. Au delà du simple acte de consommation, il y a d'autres attentes exprimées par les consommateurs que j'ai interrogés. Cela se traduit par les citations récurrentes de termes tels que le cadre, la qualité du service et l'ambiance, entre autres comme critères de sélection d'un restaurant. Le cadre, notion souvent exprimée, regroupe plusieurs aspects. Il s'agit de la décoration, de l'aménagement intérieur, de la situation géographique etc. Le cadre est en tout cas ce qu'un exploitant vend en dehors des plats qu'il propose, tout comme la qualité du service. C'est la valeur ajoutée de l'établissement. Si un établissement ne connaît pas quelques effets d'une interdiction de fumer sur son revenu, c'est qu'il a d'autres atouts perçus par sa clientèle même fumeurs.

Il faut toutefois reconnaître que la part de clients fumeurs qui consacre moins de temps pour les repas ou cafés depuis l'entrée en vigueur de l'interdiction de fumer ne pourra pas s'empêcher de sortir pour fumer à moins que le besoin de cigarettes s'estompe. Si c'est le cas, alors l'interdiction obtiendrait les bénéfices attendus. Dans l'attente de statistiques à jour sur la consommation de cigarettes à Genève, je recommande aux gérants de bistrot de mettre l'accent sur la manière dont on accueille les clients, l'art de présenter la table et l'univers de l'établissement, en sommes l'expérience qu'ils font vivre aux hôtes, leurs clients. J'ajouterai que l'interdiction de la fumée passive est l'opportunité de vendre du « bon temps », un ingrédient autre que la fumée. D'autant plus que certains consommateurs retrouvent un plaisir de manger sans fumée ambiante.

3. Investir dans les infrastructures tels que terrasses et fumeurs. Tout d'abord le cas des terrasses. Si jusqu'à mars 2010 des restrictions en matière d'aménagement de terrasse prévalaient dans le canton, ce n'est depuis plus le cas dans la Ville de Genève où les terrasses peuvent rester ouvertes toute l'année. Autrement dit les bistrotiers de la ville ont dorénavant la possibilité d'aménager des tables pour les fumeurs à l'extérieur. C'est un pas en avant et je recommande aux bistrotiers de profiter de cet assouplissement pour contenter leurs clients fumeurs. Que recherchent les consommateurs ? Une « qualité d'aménagement » sur les terrasses est souhaitée. En effet suite à un concours mené par un jury de 500 personnes en ville de Genève pour élire les plus belles terrasses sur un choix de 800, il est apparu que la plupart des aménagements sont médiocres et déçoivent. Comme le suggère un article de presse⁵, l'ouverture des terrasses durant toutes les saisons pourraient inciter les patrons à investir davantage. En conséquence on ne peut que leur recommander de revoir leur aménagement extérieur. Par ailleurs, compte tenu des remarques et suggestions émises par les consommateurs interrogés, il est essentiel d'aménager un endroit dédié aux fumeurs si possible confortable, à l'abri du froid, du vent et qui respecte la législation en vigueur. Toutefois la question du froid ne peut être résolue par la mise en place de chaufferettes à gaz ou électrique car la loi interdit expressément ces moyens jugés trop gourmands en énergie. Une seule alternative écologique qui consiste à « récupérer la chaleur émise par les cuisines et la conduire vers la zone fumeur est envisageable aujourd'hui ». Malgré de recherches aux USA, en Allemagne ou ailleurs, « aucune autre solution n'existe sur le marché », d'après les propos de M. Jean-Luc Piguet, Vice-Président de la SCRHG⁶. Le coût lui dépend des installations à faire.

Enfin j'en viens à la question des fumeurs. Installer un fumeur, si d'abord le problème de l'espace disponible à l'intérieur ou à l'extérieur d'un établissement pour être résolu, est à mon sens la meilleure alternative à une interdiction pure de la cigarette. Toutefois la conception du fumeur doit avant tout faire l'objet d'une réflexion. Car il faut veiller à contenter à la fois les fumeurs et les non fumeurs. Les

⁵TRIBUNE DE GENEVE, CONCOURS, *Les très belles terrasses se font rares à Genève*, [en ligne], 15.07.2010, <http://www.tdg.ch/geneve/actu/belles-terrasses-font-rares-geneve-2010-07-14>, consulté le 3 décembre 2010.

⁶PIGUET JEAN-LUC, Vice-Président de la SCRHG, entretien téléphonique, 29.12.2010, Genève.

deux principales réticences exprimées par les consommateurs interrogés contre les fumoirs se focalisaient sur l'odeur laissée sur soi et le côté marginalisant de cet espace fermé dédié à des gens qui quittent la table pour fumer. Pour remédier à cela, un spécialiste du cigare à Genève a développé un système nommé « Airkel™ »⁷. Le concept est d'installer des tapis aspirant l'air dans une pièce close. L'astuce consiste à placer ces matelas d'air qui aspirent la fumée et l'évacue intégralement au sol et au plafond, préservant ainsi les occupants de la pièce d'une fumée ambiante qui laisse une mauvaise odeur. Le principal inconvénient est que le système actuel sacrifie entre 10 et 15 cm au sol comme au plafond. Le prix n'est pas encore connu, mais son attrait auprès de divers organismes pourrait permettre une production définitive en Suisse. A titre d'exemple, en France j'ai trouvé un autre fournisseur qui propose des solutions du même type. Son site web⁸ fait la démonstration des fumoirs qui ont été développés pour des clients, dont un muni d'un plafond aspirant. En intégrant dans un établissement un fumoir dans cet esprit, on permet aux uns et autres de continuer à se côtoyer, de retrouver une convivialité entre fumeurs et non fumeurs car si l'espace le permet, ils pourraient par exemple prendre le café ou boire le digestif à l'intérieur. On ne peut certes pas déroger au cloisonnement mais ce type de fumoir est un compromis entre santé publique et attentes diverses des particuliers. Je concède que l'installation d'un fumoir n'est peut-être pas à portée de toutes les bourses ou même impossible dans des lieux déjà très exigus, néanmoins la question doit être étudiée. J'invite les exploitants qui se donnent les moyens de se positionner avec un tel atout au lieu de poser simplement des cendriers à l'extérieur et mettre à l'écart les fumeurs.

Partagés d'un côté par les intérêts économiques et de l'autre par la protection de la santé, les citoyens et restaurateurs genevois savent qu'ils ont des défis à relever. Dès lors, j'invite chaque partie à faire preuve de concessions afin de préserver la marche des affaires, le respect de la volonté populaire et la convivialité entre fumeurs et non fumeurs. J'espère que mes travaux ont apporté des réponses contextuelles sur les conséquences d'une interdiction de fumer dans le milieu de la restauration à Genève et qu'ils pourront servir à de futures recherches et enquêtes sur le domaine.

⁷ TRIBUNE DE GENEVE, BREVET, *Un Genevois cherche à créer le fumoir sans odeur*, [en ligne], 11.05.2010, <http://www.tdg.ch/geneve/actu/genevois-cherche-creer-fumoir-odeur-2010-05-10>, consulté le 03.12.2010

⁸ AIRND.FR, <http://www.airnd.fr/references-espace-fumeur>, consulté le 03.12.2010.

Bibliographie

Presse :

TRIBUNE DE GENEVE, ACTU. *Fumer au bistrot : l'initiative est lancée*, [en ligne] <http://www.tdg.ch/fumer-bistrot-initiative-lancee-2010-02-23>, 23.02.10, consulté le 10 mai 2010.

24HEURES.CH, ACTU, *La loi anti-clope pourrait se durcir encore*, [en ligne], <http://www.24heures.ch/120-000-signatures-recoltees-initiative-ligue-pulmonaire-2010-03-30>, 30.03.10, consulté le 10 mai 2010.

CORSET, Jean-Marc. *L'interdiction de fumer n'a pas tué les cafés*. [En ligne] 26.02.2010. <http://www.24heures.ch/vaud-regions/actu/interdiction-fumer-tue-cafes-2010-02-25>, consulté le 10 mai 2010.

CIPRETVAUD, *Fumée passive et législation*, [en ligne], 27.08.2009, http://www.cipretvaud.ch/wp_cipret/?cat=114, consulté le 29 mai 2010.

NE.CH, Dispositions d'application de la loi de Sanét, [en ligne] 06.03.2009, http://www.ne.ch/neat/documents/social/publique/public_6105/public_9119/communiquedf, consulté le 29 mai 2010.

LEFIGARO.FR, SOCIETES, *Lehman Brothers en faillite*, [en ligne], 15.09.2008, <http://www.lefigaro.fr/societes/2008/09/15/04015-20080915ARTFIG00299-lehman-brothers-fait-faillite-.php>, consulté le 15 mai 2010.

APOTHELOZ, Thierry, *Coup de gueule* [en ligne], 05.09.2008, http://www.thierryapotheloz.com/ext/http://jumpcgi.bger.ch/cgi-bin/JumpCGI?id=05.09.2008_1C_155/2008 consulté le 3 mai 2010.

KISSLING, Victorien, *Interdite depuis six mois, la clope est entre deux feux*, [en ligne], 26.06.2010, <http://www.lagruyere.ch/fr/le-journal/les-editions/2010/20100626/fumee.html>, consulté le 16 août 2010.

LALIBERTE.CH, ACTUALITES, *81% des Valaisans sont satisfaits de l'interdiction de fumer*, [en ligne], 23.06.2010, <http://laliberte.ch/?depeche=69930>, consulté le 3 juillet 2010.

LE COURRIER, GENEVE, *Les chaufferettes polluantes dans le viseur du canton*, [en ligne], <http://lecourrier.ch/index.php?name=News&file=article&sid=440785>, 06.11.2008, consulté le 16 août 2010

TRIBUNE DE GENEVE, BILAN, *L'interdiction de fumer est entrée dans les mœurs*, [en ligne], <http://www.tdg.ch/geneve/actu-geneve/interdiction-fumer-entree-moeurs-2010-10-27>, 27.10.2010, consulté le 13 novembre 2010.

TRIBUNE DE GENEVE, FUMOIR, *Echec des opposants aux fumoirs genevois*, [en ligne], <http://www.tdg.ch/geneve/actu/echec-opposants-fumoirs-genevois-2010-06-17>, 17.06.2010 consulté le 13 novembre 2010.

TSRINFO.CH, SUISSE, *Initiative sur la fumée passive : pas de contre-projet*, [en ligne], <http://www.tsr.ch/info/suisse/2702630-initiative-sur-la-fumee-passive-pas-de-contre-projet.html>, 17.11.2010, consulté le 20 novembre 2010.

20MINUTES.CH, INTERDICTION DE FUMER, *Des terrasses toute l'année à Genève*, [en ligne], 24.11.2009, <http://www.20min.ch/ro/news/geneve/story/Des-terrasses-toute-l-annee-a-Genève-14369470>, consulté le 03.12.2010.

Sources officielles :

ETAT DE GENEVE. VOTATIONS, *Votation cantonale du 24 février 2008*, [en ligne]. <http://www.ge.ch/votations/20080224/cant.asp>, consulté le 1er mai 2010.

ETAT DE GENEVE. DARES, *Fumée passive*, [en ligne], mise à jour du 30 avril 2010, http://ge.ch/dares/promotion-sante-et-prevention/fumee_passive-1079.html, consulté le 1er mai 2010.

ETAT DE GENEVE, STATISTIQUES CANTONALES, *Les 21 domaines : Etat, structure et évolution des entreprises*, [en ligne] http://www.geneve.ch/statistique/statistiques/domaines/06/06_02/tableaux.asp#2, consulté le 10 mai 2010.

ETAT DE GENEVE, STATISTIQUES CANTONALES, Publications. Tableaux de bord. *Hôtellerie- restauration : enquête de conjoncture 2010*. [en ligne] http://www.geneve.ch/statistique/publications/tb/ma_hr/archives_ma_hr.asp?ef_annee=2010&pb_ok=OK, consulté le 13 mai 2010.

ETAT DE GENEVE, STATISTIQUES CANTONALES, Publications. Tableaux de bord. *Hôtellerie- restauration : enquête de conjoncture 2009*. [en ligne] http://www.geneve.ch/statistique/publications/tb/ma_hr/archives_ma_hr.asp?ef_annee=2009&pb_ok=OK, consulté le 13 mai 2010.

ETAT DE GENEVE, STATISTIQUES CANTONALES, Publications. Tableaux de bord. *Hôtellerie- restauration : enquête de conjoncture 2008*. [en ligne] http://www.geneve.ch/statistique/publications/tb/ma_hr/archives_ma_hr.asp?ef_annee=2008&pb_ok=OK, consulté le 12 mai 2010.

Etudes et enquêtes.

SCIACCA, John P., A mandatory smoking ban in restaurants: Concerns versus expériences, *Journal of Community Health*, [en ligne]. Avril 1996, vol.21, n°2, p133-150, <http://www.springerlink.com/content/h2w76w3526x950p2/>, consulté le 9 mai 2010.

SANTE CANADA, PREOCCUPATIONS LIEES A LA SANTE. *Répercussions économiques des lois et règlements sur l'industrie de l'accueil*. [en ligne] modifié le

28.01.2010, <http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/pubs/tobac-tabac/2005-hospitalit/index-fra.php>, consulté le 22 mai 2010.

BOSTON UNIVERSITY SCHOOL OF PUBLIC HEALTH, *Page personnelle de Michael Siegel*, [en ligne]
http://sph.bu.edu/index.php?option=com_sphdir&id=239&Itemid=340&INDEX=677 , consulté le 22 mai 2010.

INPES.SANTE, *Perception des Français du respect de l'interdiction de fumer dans les cafés et bars, et dans les restaurants, un an après son application, Résultats de deux enquêtes* [en ligne] 07.01.2009. <http://www.inpes.sante.fr/> , consulté le 13 novembre 2010.

GASTROSUISSE, *Qui sommes-nous*, [en ligne]
<http://www.gastrosuisse.ch/fr/gastrosuisse/federation/>, consulté le 21 mai 2010.

GASTROSUISSE, *Reflet économique de la branche 2009*, point 4.1 Données et remarques méthodiques, p.11.

Autres :

Enseignements et leçons acquis à la Haute Ecole de Gestion de Genève de 2006 à 2010.

Annexe 1

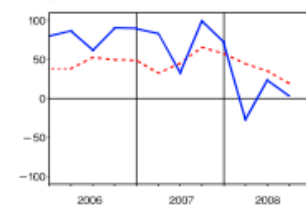
Hôtellerie - restauration Enquête de conjoncture

3^{ème} trimestre 2008

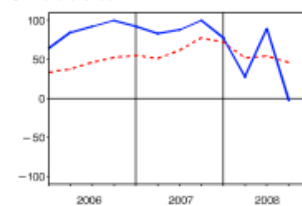
Indicateurs d'évolution de la marche des affaires

Hôtellerie

Nuitées

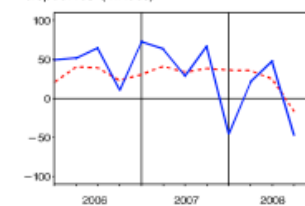


Chiffre d'affaires



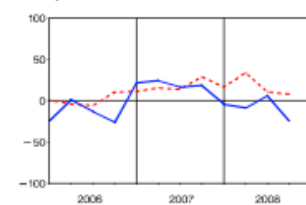
— Genève - - - Suisse

Perspectives (nuitées)

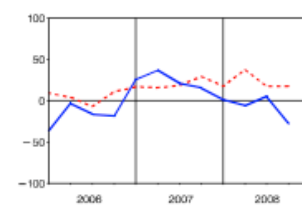


Restauration

Débit quantitatif



Chiffre d'affaires

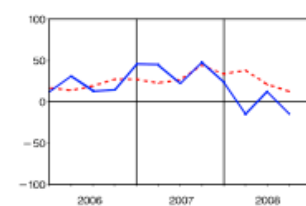


Perspectives (débit quantitatif)



Hôtellerie et restauration

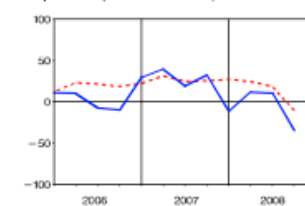
Volume d'activité



Chiffre d'affaires



Perspectives (volume d'activité)



En bref

Dans l'**hôtellerie** genevoise, le nombre de nuitées, le chiffre d'affaires et le bénéfice brut sont stables par rapport au troisième trimestre 2007.

Les perspectives de nuitées à trois mois sont pessimistes.

Dans la **restauration**, le débit quantitatif, le chiffre d'affaires et le bénéfice brut sont en recul par rapport à la même période de l'année précédente.

Les perspectives de débit total pour les trois prochains mois sont maussades.



Résultats de l'enquête portant sur le troisième trimestre 2008

HOTELLERIE-RESTAURATION

A l'exception des rubriques en %, les chiffres du tableau représentent les soldes, pondérés par l'emploi, entre les pourcentages de réponses positives et négatives aux questions de l'enquête. Ils peuvent varier théoriquement de - 100 à + 100 et résument de façon satisfaisante l'évolution de chaque rubrique. La représentativité des chiffres entre crochets est incertaine (participation insuffisante).

Les flèches représentent les variations, d'un trimestre à l'autre, selon le code suivant :

- ↗ augmentation de 5 points ou plus,
- stabilité, variation inférieure à ± 5 points,
- ↘ diminution de 5 points ou plus.

Unités : indices et %. Les valeurs peu significatives figurent entre []

Canton de Genève

Hôtellerie	Hôtels 1-3 étoiles	Hôtels 4-5 étoiles	Ensemble
Rétrospective (par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente)			
Nuitées - hôtes étrangers	[+ 78] ↘	[- 11] ↘	- 10 ↘
- hôtes suisses	[+ 48] ↗	[- 29] ↘	- 18 ↘
- total	[+ 86] →	[- 11] ↘	3 ↘
Taux d'occupation des chambres, en %	[+ 81] ↗	[+ 67] ↗	70
Réservations (pour le prochain trimestre)	[+ 48] ↗	[- 52] ↘	- 28 ↘
Chiffre d'affaires	[+ 50] ↘	[- 10] ↘	- 3 ↘
• Evolution en %	[+ 2]	[+ 1]	1
Bénéfice brut	[+ 50] ↘	[- 10] ↘	6 ↘
Jugement (> 0 : personnel excédentaire ou installations trop grandes et vice-versa)			
Nombre de personnes occupées	[+ 0] →	[+ 0] →	0 →
Installations de l'établissement	[+ 0] ↗	[- 2] →	- 4 →
Perspectives pour le prochain trimestre			
Nuitées - hôtes étrangers	[+ 22] ↗	[- 50] ↘	- 36 ↘
- hôtes suisses	[+ 19] ↗	[+ 24] →	14 →
- total	[+ 14] ↗	[- 53] ↘	- 47 ↘

Restauration	Grands établissements (1)	Autres établissements (1)	Ensemble
Rétrospective (par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente)			
Débit quantitatif :			
- boissons	[+ 48] →	- 32 ↘	- 26 ↘
- cuisine	[+ 40] ↘	- 26 ↘	- 21 ↘
- total	[+ 40] ↘	- 30 ↘	- 25 ↘
Chiffre d'affaires	[+ 56] →	- 34 ↘	- 27 ↘
• Evolution en %	[+ 4]	- 4	- 4
Bénéfice brut	[- 20] ↘	- 41 ↘	- 39 ↘
Jugement (> 0 : personnel excédentaire ou installations trop grandes et vice-versa)			
Nombre de personnes occupées	[+ 0] →	17 ↗	16 ↗
Installations de l'établissement	[- 21] ↘	4 ↗	2 ↗
Perspectives pour le prochain trimestre			
Débit quantitatif :			
- boissons	[+ 22] ↘	- 35 ↘	- 31 ↘
- cuisine	[+ 22] ↘	- 25 ↘	- 21 ↘
- total	[+ 22] ↘	- 32 ↘	- 28 ↘

(1) Grands établissements : 20 personnes ou plus occupées à plein temps; autres établissements : moins de 20 personnes à plein temps.

Hôtellerie et restauration	3e trimestre 2007	2e trimestre 2008	3e trimestre 2008
Rétrospective (par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente)			
Volume d'activité	48 ↗	13 ↗	- 15 ↘
Chiffre d'affaires	46 →	36 ↗	- 18 ↘
• Evolution en %	5	2	- 2
Bénéfice brut	38 →	28 ↗	- 23 ↘
Jugement (> 0 : personnel excédentaire ou installations trop grandes et vice-versa)			
Nombre de personnes occupées	1 →	5 →	10 →
Installations de l'établissement	- 4 →	- 4 →	0 →
Perspectives pour le prochain trimestre			
Volume d'activité	32 ↗	11 →	- 35 ↘

Enquête réalisée par le Centre de recherches conjoncturelles (KOF), de l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich, en collaboration, à Genève, avec la Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève (CCIG) et l'Office cantonal de la statistique (OCSTAT). 30.10.2008

Département des finances

Office cantonal de la statistique (OCSTAT) • 82, route des Acacias • 1227 Les Acacias
Case postale 1735 • CH-1211 Genève 26 • Tél. : + 41 22 388 75 00 • Fax : + 41 22 388 75 10

© Ocstat, Genève 2008. Utilisation des résultats autorisée avec mention de la source
statistique@etat.ge.ch • www.ge.ch/statistique

Annexe 2

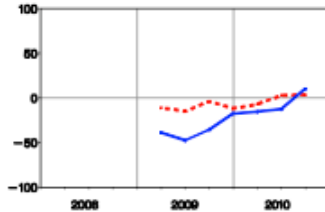
Hôtellerie - restauration Enquête de conjoncture

Octobre 2010

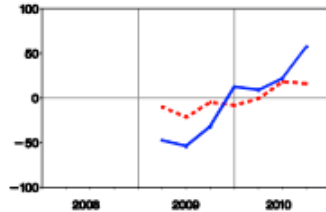
Indicateurs d'évolution de la marche des affaires

Marche des affaires : appréciation de la situation

Ensemble



Hôtellerie



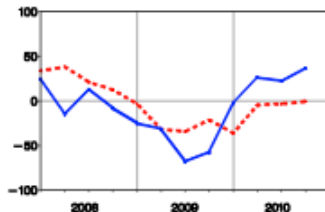
Restauration



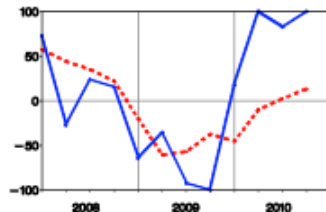
— Genève - - - Suisse

Volume d'activité

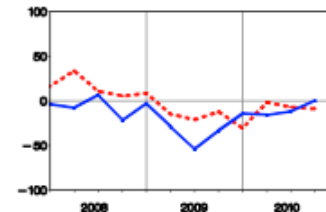
Ensemble



Hôtellerie : Nuitées

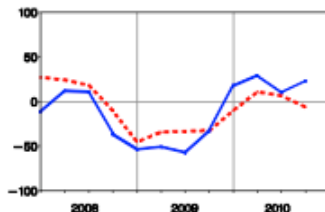


Restauration : Ventes

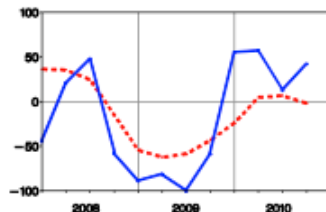


Perspectives du volume d'activité

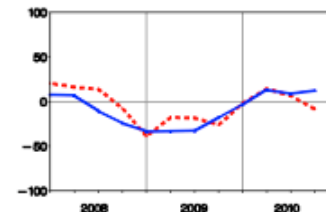
Ensemble



Hôtellerie : Nuitées



Restauration : Ventes



En bref

En octobre 2010, dans le canton, la situation des affaires est bonne et continue de s'améliorer dans le secteur hôtelier. Elle demeure mauvaise dans la restauration, mais elle ne se détériore plus.

Dans l'**hôtellerie**, en variation annuelle, le nombre de nuitées enregistrées au cours du troisième trimestre 2010 est en forte augmentation. De même, le chiffre d'affaires est en hausse. Au cours des trois derniers mois, la situation bénéficiaire s'est améliorée. Quant aux perspectives émises par les hôteliers genevois pour les trois ou six prochains mois, elles restent positives.

Dans la **restauration**, par rapport au même trimestre de 2009, le volume des ventes est stable et le chiffre d'affaires cesse de reculer. Au cours des trois derniers mois, la situation bénéficiaire s'est légèrement dégradée, mais de façon un peu moins marquée que précédemment. D'ici à trois mois, le volume des ventes devrait augmenter. A six mois, la situation des affaires devrait se stabiliser.

Tableaux de bord | Analyses | Données Générales



Résultats de l'enquête d'octobre 2010

HOTELLERIE – RESTAURATION

A l'exception des rubriques en %, les chiffres du tableau représentent les soldes, pondérés par l'emploi, entre les pourcentages de réponses positives et négatives aux questions de l'enquête. Ils peuvent varier théoriquement de - 100 à + 100 et résument de façon satisfaisante l'évolution de chaque rubrique. La représentativité des chiffres entre crochets est incertaine (participation insuffisante).

Les flèches représentent les variations, d'un trimestre à l'autre, selon le code suivant :

- ↗ augmentation de 5 points ou plus,
- stabilité, variation inférieure à ± 5 points,
- ↘ diminution de 5 points ou plus.

Unités : indices et %. Les valeurs peu significatives figurent entre []

Canton de Genève

	Ensemble	Hôtellerie	Restauration
RETROSPECTIVE ET APPRECIATIONS			
Marche des affaires : appréciation de la situation	10 ↗	57 ↗	- 17 ↗
Volume d'activité			
Volume d'activité par rapport au même trimestre de l'année précédente	36 ↗	///	///
Nuitées :			
- Total	///	100 ↗	///
- Hôtes étrangers	///	100 ↗	///
- Hôtes suisses	///	89 ↗	///
Ventes :			
- Total	///	///	0 ↗
- Boissons	///	///	- 5 ↗
- Repas	///	///	4 ↗
Chiffre d'affaires			
Evolution par rapport au même trimestre de l'année précédente	33 ↗	69 ↗	13 ↗
Evolution en %	3	8	0
Situation bénéficiaire : évolution au cours des 3 derniers mois (1)	20 ↗	74 ↗	- 10 ↗
Taux d'occupation des chambres disponibles, en %			
En moyenne dans le trimestre	///	66	///
Réservations pour le prochain trimestre			
A la fin du trimestre, par rapport au même trimestre de l'année précédente	///	6 ↗	///
Obstacles à l'activité (en % des participants, plusieurs réponses possibles)			
Demande insuffisante	///	///	41
Pénurie de main-d'œuvre	///	///	11
Installations insuffisantes	///	///	4
Conditions météorologiques	///	///	18
Conditions légales	///	///	2
Situation financière	///	///	25
Aucun obstacle	///	///	36
Demande : évolution au cours des 3 derniers mois (1)	32 ↗	77 ↗	6 ↗
Nombre d'employés			
Evolution au cours des 3 derniers mois (1)	14 →	33 ↘	3 ↗
Appréciation (> 0 : personnel excédentaire et vice-versa)	- 1 →	0 →	- 1 →
Installations de l'établissement			
Appréciation (> 0 : installations trop grandes et vice-versa)	- 3 →	- 6 →	- 2 →
PERSPECTIVES			
Volume d'activité			
Volume d'activité pour le prochain trimestre par rapport au même trimestre de l'année précédente	23 ↗	///	///
Nuitées :			
- Total	///	42 ↗	///
- Hôtes étrangers	///	49 ↗	///
- Hôtes suisses	///	48 ↗	///
Ventes :			
- Total	///	///	12 →
- Boissons	///	///	8 →
- Repas	///	///	13 →
Demande : évolution au cours des 3 prochains mois (1)	26 ↗	42 ↗	17 ↗
Prix : évolution au cours des 3 prochains mois (1)	2 ↗	///	///
Prix des chambres (1)	///	6 ↗	///
Prix de vente (1)	///	///	- 1 →
Nombre d'employés : évolution au cours des 3 prochains mois (1)	- 2 →	0 ↘	- 3 →
Marche des affaires : évolution au cours des 6 prochains mois (1)	7 ↘	17 ↘	2 ↘

(1) Après élimination des variations saisonnières.

Enquête réalisée par le Centre de recherches conjoncturelles (KOF), de l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich, en collaboration, à Genève, avec la Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève (CCIG) et l'Office cantonal de la statistique (OCSTAT). 02.11.2010

Annexe 3

Le sujet de l'interdiction de fumer dans les lieux publics à Genève comme ailleurs en Suisse a fait coulé beaucoup d'encre dans la presse romande. A cet effet, je propose ici une rapide lecture de fragments d'articles de presse et du net depuis 2006.

« Bannir la cigarette, c'est rentable », Bilan, 25 octobre 2006. Le journaliste Nicolas Pinguely a interviewé 2 bistrotiers romands qui font le pari d'interdire la cigarette de leurs lieux, alors qu'une interdiction de fumer est à prévoir dans les mois à venir, selon les premières démarches engagées par certains cantons romands.

« Sans fumée, les cafés meurent », Le Matin, 02.11.2009. Concerne Genève et Valais. A cette époque, une grève s'organisait en Valais. A Genève, Laurent Terlinchamp, président de Gastro Genève, s'inquiète des répercussions économiques à venir suite à l'entrée en vigueur de la loi sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics. Selon lui, le retour de la cigarette entre les deux votations genevoises pendant l'été 2008 « ne fournit pas d'indication fiable, [...] car les terrasses étaient ouvertes ».

« A l'heure du café matinal et de l'apéro, c'est mort », 20 minutes, 11.11.09. Concerne Genève. Les bistrotiers de quartier affirment voir leur chiffre d'affaires diminuer suite à l'interdiction de fumer entrée en vigueur.

« Un bistrot fait la grève de l'interdiction de la clope », 20 minutes, 10.12.09. Concerne Genève. Le patron d'un bistrot lance un appel à la désobéissance dans son établissement.

« Ils vantent le fumoir plutôt que la cuisine », 20 minutes, 25.01.2010. Concerne Bienne. Des établissements biennois font de la publicité pour leur fumoir dans la presse locale.

« Fumer à Berne, c'est cool », Le Matin, 28.01.2010. Concerne Berne. Les cantons alémaniques sont plus souples que les Romands en matière de tabagisme. Le journal prend l'exemple d'un restaurant pourvu d'un fumoir avec service.

« L'interdiction de fumer n'a pas tué les cafés », Vaud & Régions, 24heures.ch, 26.02.2010. Le cas d'une patronne de bar, surprise par le succès de son fumoir. Les avis restent partagés sur la marche des affaires des bistrotiers suite à l'interdiction de fumer dans le canton.

Annexe 4

Partie descriptive - Restaurants			
<u>Questionnaire 1 - Restaurant de campagne</u>		<u>Q.7 - Restaurant/bar/disco</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	62	Age	50
Sexe	M	Sexe	M
Situation prof.	Patron	Situation prof.	Patron
Année expérience	32	Année expérience	25
Fumeur	non	Fumeur	non
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Terrasse	oui	Terrasse	oui
Age	33	Age	20
Nombre d'employés	2	Nombre d'employés	17
Membre SCRHG	oui	Membre SCRHG	oui
 <u>Questionnaire 2 – Restaurant haut de gamme</u>		 <u>Q.8 – Restaurant de quartier</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	37	Age	47
Sexe	M	Sexe	M
Situation prof.	Patron	Situation prof.	Patron
Année expérience	15	Année expérience	25
Fumeur	non	Fumeur	Oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Terrasse	oui	Terrasse	oui
Age	9	Age	13
Nombre d'employés	8	Nombre d'employés	6
Membre SCRHG	non	Membre SCRHG	non
 <u>Questionnaire 3 – Restaurant hôtel</u>		 <u>Q.9 - Café de campagne</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	32	Age	26
Sexe	F	Sexe	F
Situation prof.	Responsable gérant	Situation prof.	Responsable gérant
Année expérience	12	Année expérience	4
Fumeur	oui	Fumeur	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Terrasse	oui	Terrasse	oui
Age	3	Age	18
Nombre d'employés	n.c	Nombre d'employés	5
Membre SCRHG	non	Membre SCRHG	non

<u>Q.4 – Restaurant haut de gamme</u>		<u>Q.10 – Restaurant de quartier</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	23	Age	27
Sexe	F	Sexe	F
Situation prof.	Chef de rang	Situation prof.	patronne
Année expérience	8	Année expérience	9
Fumeur	oui	Fumeur	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Terrasse	oui	Terrasse	non
Age	4	Age	15
Nombre d'employés	20	Nombre d'employés	3
Membre SCRHG	non	Membre SCRHG	non
<u>Q.5 - Pizzeria de quartier</u>		<u>Q.11 - Restaurant pour banquets</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	55	Age	45
Sexe	M	Sexe	M
Situation prof.	Patron	Situation prof.	Directeur
Année expérience	30	Année expérience	30
Fumeur	non	Fumeur	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Terrasse	oui	Terrasse	oui
Age	3	Age	56
Nombre d'employés	3	Nombre d'employés	22
Membre SCRHG	non	Membre SCRHG	oui
<u>Q.6 – Restaurant prisé par jeunes clients</u>		<u>Q.12 – Restaurant petite restauration</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	24	Age	49
Sexe	M	Sexe	M
Situation prof.	Responsable gérant	Situation prof.	Responsable gérant
Année expérience	4	Année expérience	30
Fumeur	non	Fumeur	non
Terrasse	oui	Terrasse	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Age	13	Age	35
Nombre d'employés	8	Nombre d'employés	3
Membre SCRHG	non	Membre SCRHG	oui

<u>Q.13 - Restaurant historique de Genève</u>		<u>Q.15 - Restaurant prisé des jeunes clients</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	27	Age	28
Sexe	M	Sexe	M
Situation prof.	Responsable gérant	Situation prof.	Responsable gérant
Année expérience	12	Année expérience	10
Fumeur	oui	Fumeur	non
Terrasse	oui	Terrasse	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Age	4	Age	10
Nombre d'employés	3	Nombre d'employés	5
Membre SCRHG	oui	Membre SCRHG	non
<u>Qu.14 - Café avec petite restauration</u>		<u>Q.16 - Restaurant clientèle affaire midi</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	50	Age	42
Sexe	F	Sexe	M
Situation prof.	Patronne	Situation prof.	Responsable gérant
Année expérience	20	Année expérience	12
Fumeur	non	Fumeur	non
Terrasse	non	Terrasse	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Age	6	Age	3
Nombre d'employés	2	Nombre d'employés	8
Membre SCRHG	non	Membre SCRHG	non
<u>Q.17 - Restaurant historique à Genève</u>		<u>Q.21 - Restaurant prisé par jeunes clients</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	26	Age	41
Sexe	M	Sexe	M
Situation prof.	Patron associé	Situation prof.	Responsable gérant
Année expérience	10	Année expérience	22
Fumeur	oui	Fumeur	oui
Terrasse	oui	Terrasse	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Age	4	Age	7
Nombre d'employés	10	Nombre d'employés	18
Membre SCRHG	oui	Membre SCRHG	oui

<u>Q.18 - Restaurant de campagne</u>		<u>Q.22 - Café et petite restauration</u>	
<i>Personne interviewée</i>		<i>Personne interviewée</i>	
Age	45	Age	34
Sexe	F	Sexe	F
Situation prof.	Responsable gérant	Situation prof.	Patronne
Année expérience	20	Année expérience	12
Fumeur	oui	Fumeur	oui
Terrasse	oui	Terrasse	oui
<i>Profil établissement</i>		<i>Profil établissement</i>	
Age	>400 ans	Age	24
Nombre d'employés	20	Nombre d'employés	7
Membre SCRHG	oui	Membre SCRHG	non
<u>Q.19 - Restaurant de campagne</u>			
<i>Personne interviewée</i>			
Age	32		
Sexe	F		
Situation prof.	Responsable gérant		
Année expérience	14		
Fumeur	oui		
Terrasse	oui		
<i>Profil établissement</i>			
Age	150		
Nombre d'employés	4		
Membre SCRHG	oui		
<u>Q.20 - Restaurant haut de gamme</u>			
<i>Personne interviewée</i>			
Age	60		
Sexe	m		
Situation prof.	patron		
Année expérience	14		
Fumeur	non		
Terrasse	oui		
<i>Profil établissement</i>			
Age	20		
Nombre d'employés	8		
Membre SCRHG	oui		

Annexe 5

Partie statistique descriptive - consommateurs:

Questionnaire 1 - Jeune actif non fumeur

Age	22
Sexe	F
Situation prof.	Employée
Situation fam.	Célibataire
Nb enfants	0
Fréqu. Restaurant/sem	0.25

Questionnaire 2 - Jeune actif fumeur

Age	26
Sexe	M
Situation prof.	Employé
Situation fam.	Célibataire
Nb enfants	0
Fréqu. Restaurant/sem	5
Nb cigarettes par jour	4

Questionnaire 3 - Senior actif fumeur

Age	40
Sexe	M
Situation prof.	Cadre
Situation fam.	Marié
Nb enfants	2
Fréqu. Restaurant/sem	1.875
Nb cigarettes par jour	10

Q. 4 - Senior actif non fumeur

Age	50
Sexe	F
Situation prof.	Indépendante
Situation fam.	Mariée
Nb enfants	2
Fréqu. Restaurant/sem	5

Questionnaire 5 - enfant non fumeur

Age	12
Sexe	M
Situation prof.	Etudiant
Situation fam.	Célibataire
Nb enfants	0
Fréqu. Restaurant/sem	5

Questionnaire 6 - Retraité non fumeur

Age	60
Sexe	F
Situation prof.	Retraîtée
Situation fam.	Divorcée
Nb enfants	2
Fréqu. Restaurant/sem	5

Questionnaire 7 - Retraité fumeur

Age	70
Sexe	M
Situation prof.	Indépendant
Situation fam.	Divorcé
Nb enfants	5
Fréqu. Restaurant/sem	7
Nb cigarettes par jour	2

Q8 - femme au foyer fumeuse

Age	46
Sexe	F
Situation prof.	-
Situation fam.	Divorcée
Nb enfants	1
Fréqu. Restaurant/sem	1.50
Nb cigarettes par jour	20

Q. 9 - Femme au foyer non fumeuse

Age	34
Sexe	F
Situation prof.	-
Situation fam.	Célibataire
Nb enfants	3
Fréqu. Restaurant/sem	2

Q.10 - Homme actif fumeur

Age	38
Sexe	M
Situation prof.	Employé
Situation fam.	Marié
Nb enfants	2
Fréqu. Restaurant/sem	6
Nb cigarettes par jour	20

		<u>Q.11 - Femme active non fumeuse</u>	
		Age	26
		Sexe	F
		Situation prof.	cadre
		Situation fam.	Célibataire
		Nb enfants	0
		Fréqu. Restaurant/sem	4
		<u>Q.17 - Femme active non fumeur</u>	
		Age	28
		Sexe	F
		Situation prof.	Employée
		Situation fam.	Célibataire
		Nb enfants	0
		Fréqu. Restaurant/sem	5
		<u>Q.12 - Homme actif non fumeur</u>	
		Age	22
		Sexe	M
		Situation prof.	Employé
		Situation fam.	Célibataire
		Nb enfants	0
		Fréqu. Restaurant/sem	1
		<u>Q.13 - Senior actif non fumeur</u>	
		Age	54
		Sexe	M
		Situation prof.	Employé
		Situation fam.	Célibataire
		Nb enfants	0
		Fréqu. Restaurant/sem	5
		<u>Q.14 - Homme actif fumeur</u>	
		Age	43
		Sexe	M
		Situation prof.	Cadre
		Situation fam.	Célibataire
		Nb enfants	0
		Fréqu. Restaurant/sem	6
		Nb cigarettes par jour	20
		<u>Q.15 - Femme active fumeuse</u>	
		Age	56
		Sexe	F
		Situation prof.	Cadre sup.
		Situation fam.	Marié
		Nb enfants	3
		Fréqu. Restaurant/sem	0.5
		Nb cigarettes par jour	5
		<u>Q.18 - Homme actif non fumeur</u>	
		Age	46
		Sexe	M
		Situation prof.	Employé
		Situation fam.	Marié
		Nb enfants	2
		Fréqu. Restaurant/sem	5
		<u>Q.19 - Homme actif fumeur</u>	
		Age	27
		Sexe	M
		Situation prof.	Employé
		Situation fam.	Marié
		Nb enfants	0
		Fréqu. Restaurant/sem	3.00
		Nb cigarettes par jour	15
		<u>Q.20 - Homme sans activité non fum.</u>	
		Age	40
		Sexe	M
		Situation prof.	Sans activité
		Situation fam.	Marié
		Nb enfants	2
		Fréqu. Restaurant/sem	3

<u>Q.16 - Homme actif non fumeur</u>		<u>Q.21 - Femme active non fumeuse</u>	
Age	28	Age	42
Sexe	M	Sexe	F
Situation prof.	Employé	Situation prof.	Employée
Situation fam.	Célibataire	Situation fam.	Mariée
Nb enfants	0	Nb enfants	2
Fréqu. Restaurant/sem	3	Fréqu. Restaurant/sem	1
<u>Q.23 - Femme active fumeuse</u>		<u>Q.22 - Femme active non fumeuse</u>	
Age	41	Age	31
Sexe	F	Sexe	F
Situation prof.	Employée	Situation prof.	Employée
Situation fam.	Mariée	Situation fam.	Mariée
Nb enfants	2	Nb enfants	1
Fréqu. Restaurant/sem	2	Fréqu. Restaurant/sem	0.25
Nb cigarettes par jour	12	<u>Q.28 - Homme actif fumeur</u>	
<u>Q.24 - Jeune fille active fumeuse</u>		Age	43
Age	24	Sexe	M
Sexe	F	Situation prof.	Employée
Situation prof.	Employée	Situation fam.	Divorcé
Situation fam.	Célibataire	Nb enfants	2
Nb enfants	0	Fréqu. Restaurant/sem	1
Fréqu. Restaurant/sem	3	Nb cigarettes par jour	10
Nb cigarettes par jour	2	<u>Q.29 - Femme active fumeuse</u>	
<u>Q.25 - Femme active fumeuse</u>		Age	36
Age	42	Sexe	F
Sexe	F	Situation prof.	employée
Situation prof.	Cadre	Situation fam.	Mariée
Situation fam.	Mariée	Nb enfants	1
Nb enfants	2	Fréqu. Restaurant/sem	4
Fréqu. Restaurant/sem	1	Nb cigarettes par jour	entre 5 et 6
Nb cigarettes par jour	20 et plus	<u>Q.30 - Femme retraitée fumeuse</u>	
<u>Q. 26 - Homme actif fumeur</u>		Age	68
Age	49	Sexe	F
Sexe	M	Situation prof.	retraîtée
Situation prof.	Employé	Situation fam.	mariée
Situation fam.	Marié	Nb enfants	4
Nb enfants	2	Fréqu. Restaurant/sem	1
Fréqu. Restaurant/sem	6	Nb cigarettes par jour	3
Nb cigarettes par jour	10	<u>Q.27 - Senior actif non fumeur</u>	
		Age	55
		Sexe	M
		Situation prof.	Employé
		Situation fam.	Célibataire
		Nb enfants	0
		Fréqu. Restaurant/sem	4

Annexe 6

L'essentiel de la partie descriptive de l'échantillon consommateur :

<u>Statistiques échantillon Consommateurs</u>	
Total	30
Homme / Femme	16 / 14
Total fumeurs (dont H/F)	15 (8 / 7)
Répartition âge:	15 < 40 ans ; 15 > 40 ans
Moy. Fréq. Restaurant	3.2/p.per.sem.

L'essentiel de la partie descriptive de l'échantillon restaurateur :

<u>Statistiques échantillon Restaurateurs</u>	
Total établissements	22
Nb terrasses sur 22	20
Nb membre SCRHG	10
Nb pers fum./no fum.	12 / 10
Rest.avec employés <10	14
Rest.avec employés >=10	8
Rest.dont âge > 10 ans	11

Annexe 7

Entretien avec un patron de restaurant/bar

Profil de la personne interviewée

Âge : _____ Sexe : _____

Statut professionnel: _____

Années d'expérience dans la restauration : _____

Nb d'années de gérance/propriété de l'établissement : _____

Fumeur : Oui Non

Profil de l'établissement

Bar Restaurant Discothèque

Terrasse : Oui Non

Année de création _____

Nb d'employés : _____

Membre de la SCRHG Pas membre de la SCRHG

Quelle a été votre réaction lorsque les genevois ont accepté à presque 80% la première initiative contre la fumée passive ?

Quelle a été le sentiment de votre clientèle une fois l'interdiction en vigueur? En avez-vous discuté avec elle ?

Votre clientèle a-t-elle changée ? Si oui, quels changements avez-vous remarqués ?

Quels effets ont eu la première interdiction de fumer dans votre établissement ? Et la deuxième ?

(Si pas assez d'éléments, développer avec celle-là)

Suite à cette (1^{ère}) interdiction de fumer, qu'avez-vous perçu sur les habitudes de consommation de votre clientèle ?

La cigarette a-t-elle fait son retour en septembre 2008 dans votre établissement ? Si oui, comment l'avez-vous gérée ? Si non, pourquoi ?

Dans le cadre de votre activité, qu'avez-vous entrepris dès la 1^{ère} interdiction de fumer (1^{er} juillet 2008) ? Puis (ou) dès la deuxième ?

Quel impact l'interdiction de fumer a-t-elle eu sur la marche des affaires ?

Annexe 8

Entretien avec un consommateur

Profil de la personne interviewée

Âge : _____ Sexe : _____

Situation professionnelle: _____

Situation familiale : _____ Nb d'enfants

Fumeur : Oui Non

(Si fumeur) Nb de cigarettes par jour : _____

Nombre de repas pris dans un restaurant par semaine ou par mois: _____

Au travail, comment prenez-vous vos pauses café et à quelle fréquence ?

Quel est votre critère de sélection d'un café / restaurant ?

(Question fumeur) Fréquentez-vous des bars ? Si oui, combien de fois allez-vous dehors pour fumer ?

(Question fumeur) Idem pour les restaurants, combien de fois allez-vous dehors pour fumer ?

(Si disparité demander pourquoi ?)

Quelle incidence a eu l'interdiction de fumer sur vos habitudes de consommation ?

Pour un restaurant fréquenté essentiellement par des fumeurs, quelles recommandations feriez-vous au patron pour satisfaire ses clients ?

Comment concevez-vous un lieu convivial réunissant fumeurs et non fumeurs ?

Quel est votre avis sur la création de fumeurs dans les bars et restaurants ?

Annexe 9

TRANSCRIPTIONS RESUMEES D'ENTRETIENS ETABLISSEMENTS

Q.1 – Restaurant de campagne

1. Inquiétude. Pour moi travailler dans la fumée ce n'est pas agréable du tout. On a une cuisine ouverte sur la salle donc on subit la cigarette.
2. Oui j'en ai discuté avec des clients. Il y en a qui se sont plaints, mais ils ont continué de venir. Il y en a d'autres qui sortent pour fumer, ça dépend des clients.
3. La porte s'ouvrait tout le temps, le va et vient dans le restaurant. Par chance on a pas eu de gens malhonnêtes qui partent sans payer l'addition car j' imagine qu'en ville il y a dû en avoir plus d'un !
4. Avant l'interdiction de fumer, pour moi, les gens buvaient plus à cause de l'alcool et de la cigarette mélangée. Sinon je mettrais plus la baisse de consommation sur le compte de la crise qu'on vit.
5. En fait quand je pense à un client qui avait l'habitude de traîner jusque tard dans la soirée à boire digestifs sur digestifs et fumer des cigares (il buvait une bouteille d'abricotine avec un ami), lui, a changé son comportement. Après l'interdiction il sortait pour fumer ok, mais consommait de moins en moins et restait moins longtemps et puis petit à petit il venait de moins en moins. C'est de l'abricotine qu'on ne vend plus comme avant ! Sinon contrairement à lui j'ai vu des clients gros fumeurs restés toute une nuit à manger et boire sans se lever pour aller fumer. Ca contraste.
6. On a remis les cendriers sur les tables. Ceux qui étaient contre pouvaient rien dire. On n'a pas perdu de clients à cause du retour de la clope. Les fumeurs étaient contents, moins les non-fumeurs. On a fait ce choix.
7. Enlever les cendriers, re-enlever les cendriers sinon rien entrepris d'autre.
8. Je peux pas vraiment mettre la cigarette comme cause des hauts et bas de la marche des mes affaires.

Q.2 Restaurant haut de gamme avec une clientèle sélective

1. Réaction négative. Car une interdiction de fumer est un moyen pour les clients d'aller ailleurs, là où c'est plus propice pour fumer, moins de consommation et comme certains n'étaient pas contents du tout, ben ils ne viennent plus du tout. Sous pression de vieux habitués, j'ai décidé de fermer les yeux dès 18 heures, tous les jours. Je sais que je risque l'amende.
2. La clientèle l'a bien pris, bien que les jeunes et les habitués l'aient pris de manière négative. Par contre l'après-midi, pas de clope pendant les lunchs parce qu'on a des produits frais. Même avant la première interdiction, pour cette raison, je ne voulais pas de cigarettes.
3. Non pas vraiment de changement, car mes clients savent que je ferme les yeux à 18h, et j'ai une autorisation de faire une terrasse l'hiver parce que les lieux m'appartiennent, et véranda intérieure.
4. Prise à la légère, les clients fumaient quand même. 2ème interdiction. Bien plus prise au sérieux, car c'était le cas en France, dans d'autres cantons voire ailleurs.
5. Pas de changements, mais augmentation du nombre de mégots par terre car plus de cendriers.
6. Elle n'est jamais vraiment partie.
7. Retraits de cendriers car je ne voulais pas être hors la loi.
8. Aucun impact car j'ai une terrasse.

Q.3 Restaurant-bar d'hôtel prestigieux.

1. Initiative non redoutée, bien pris, tant mieux pour les habits et cheveux. Entre deux interdictions elle avait beaucoup de travail avec les cendriers à changer.
2. Clients pas contents car obligés de sortir mais pour la 2ème ils ont compris et bien accepté. La première interdiction n'avait pas été prise au sérieux (peu respectée)

3. Non la clientèle n'a pas changé mais il y avait moins d'ambiance suite aux entrées et sorties. Vu qu'il ya avait beaucoup de fumeurs, beaucoup de gens dehors donc...
4. (seulement la deuxième) Elle a été prise au sérieux. Il y a 3 avertissements:
 - a. les flics passent ils mettent un avertissement
 - b. une amende pour le patron
 - c. Sinon interdiction de licence d'alcool voir on me retire la patente. Le problème c'est qu'il faut évacuer les gens qui fument à l'extérieur à 2h. Problème qui ne se posait pas avant.
5. Retour ? non elle n'a pas fait son retour. Nous n'avons pas voulu pour « garder un environnement sain », on a mis des cendriers à l'extérieur et très peu continuaient à fumer dedans, la grande majorité avait le « respect » de se lever et sortir.
6. Entrepris ? On a prévenu les clients, certains passaient outre, on a voulu savoir pourquoi certains clients voulaient quand même rester. On leur a expliqué les risques pour nous et pour eux. ON a enlevé les cendriers dedans.
7. Une baisse de 15% du CA, les clients consommaient moins car ils devaient sortir pour fumer.
Notes : ya des habitués qui se croyaient tout permis. « Sous prétexte que les jeunes dépensent beaucoup pour des Jéroboams, ils se croient permis de fumer malgré l'interdiction »

Q.4 Restaurant-bar haut de gamme avec une clientèle sélective:

- 1) Elle était contente (pourtant fumeuse), moins de fumer et plus agréable pour travailler.
- 2) La clientèle était déçue mais a relativement bien accepté.
- 3) Non elle n'a pas changé, c'est un restau bar qui accueille une clientèle d'élite.
- 4) Première, déçue mais a pris des automatismes à la deuxième grâce à la première. Entre deux, même si c'était autorisé, la clientèle sortait quand même pour fumer.
- 5) Retour ? Oui, les clients étaient ravis, il y a un changement d'étiquette sur la perte = ca a permis de retrouver une meilleure image alors que l'établissement subissait des critiques en raison de l'image personnel des associés gérants.
- 6) Entrepris ? Rien de spécial.
- 7) Impact ? aucun particulier, l'ambiance est plus agréable.

Q.5 Restaurant de quartier du centre-ville.

- 1) pas bien pas content car baisse de la clientèle, perte de clients et les habitués venaient de moins en moins.
- 2) Les fumeurs posaient la question si on pouvait fumer car habitués à fumer dedans, comme on leur répondait non, ils terminaient leur repas et sortaient. Les non-fumeurs étaient contents, moins d'odeurs donc repas plus agréable.
- 3) Moins de clients habitués. Aujourd'hui plus aléatoire, ya des nouvelles têtes.
- 4) Baisse du ca, baisse de la clientèle mais ca allait encore, en revanche dès la 2ème, ca c'est accentué.
- 5) Suite à cette interdiction les clients sont plus pressés, sortent plus rapidement pour fumer, moins de cafés, ils passent moins de temps au restaurant, donc moins d'entrées, desserts, digestifs etc.
- 6) Retour ? Oui retour, reprise de l'activité, du CA, remis les cendriers à l'intérieur + terrasse, mais j'ai habitué les clients à s'abstenir et à fumer dehors, pour des questions de respect.
- 7) Habituer à pas fumer dedans, il est resté sur la première interdiction, mettre moins de cendriers, et si demande expresse du client il apportait un cendrier.
2ème interdiction : 0 cendriers, pas d'exception. Mais sur la terrasse abritée pour les fumeurs il a remis des cendriers « pour maintenir un chiffre d'affaire »
- 8) Baisse clientèle et du CA

Q.6 Restaurant-bar prisé par une clientèle jeune:

- 1) Il a pensé que ce n'était pas génial et a pensé à baisse du chiffre d'affaires. En tant que responsable on ne peut pas se le permettre.
- 2) Les fumeurs ne nous ont dit pas contents. Ce n'est pas le fait de sortir qui les dérangeait mais de ne pas pouvoir fumer en buvant leurs verres. Les non-fumeurs étaient contents car pouvaient manger tranquillement, moins d'odeurs de la fumée.
- 3) Pas de changements particuliers, les habitués sont toujours là.
- 4) A la 1ère interdiction : Les clients ne parlaient que de ça, c'était sujet de conflit, on lui a demandé si possible faire un coin fumeur, ou non fumeur. C'était LE sujet de conversation.
- 5) A la deuxième : Pr beaucoup la première loi n'était pas prise au sérieux, mais le second si, et là les clients se sont résolus à cette interdiction définitive.
- 6) pas répondu directement. Moins de consommation selon lui.
- 7) Oui elle a fait son retour, mais interdite pendant les heures de restauration soit entre midi et 2. Et on a fait un coin fumeur, non fumeur hors période repas.
- 8) rien de spécial, on a installé des cendriers à l'extérieur. On a eu le droit que d'une table sur la terrasse, c'est sur leur espace.
- 9) Baisse du chiffre d'affaires important.
- 10) Notes particulières : Par rapport à perception : pendant l'hiver ya baisse de consommation, l'hiver on ne peut pas chauffer avec des parasols sauf si énergie renouvelable, mais cher, les terrasses ne peuvent être ouvertes en hiver à cause d'une réglementation étatique qui interdit. Après renseignements, il n'existe pas encore de parasols fonctionnant aux énergies renouvelables.

Q.7 Café + Restaurant + Bar + Discothèque

1. Les gens sont des imbéciles et n'ont rien compris du tout. On n'a pas le droit de m'empêcher de travailler. C'est un tel paradoxe avec le chômage.
2. Oui, une clientèle c'est comme une microsociété. Des non-fumeurs se sont plaints du retour, mais s'ils ne sont pas contents ils peuvent partir. Au retour de la cigarette, on a ouvert le champagne !
3. Oui je perd 150 balles par matin en café. La raison ? Les hommes de chantiers ont 10 minutes de pauses le matin, avant ils fumaient dedans, lisaient le journal, et buvaient le café. Maintenant certains viennent boire le café, puis s'en vont très rapidement ou d'autres ne viennent plus car dehors ils peuvent fumer, lire le journal, pas le temps pour le café.
4. C'était la même chose. Une grosse baisse de revenu. Je suis pour une interdiction de fumer dans les restaurants (enfants, ça dérange etc.) mais disco et bars on n'a pas le droit d'interdire.
5. J'ai plein de clients qui restent moins longtemps et partent pour les clubs de billards qui profitent de l'interdiction pour se déclarer privé et me voler ma clientèle. C'est permis de fumer chez eux. « Les épicuriens », viennent moins, et je les entends parler entre eux pour aller chez eux prendre le digestif et pouvoir fumer.
6. Oui retour. Depuis la deuxième on a installé 2 coins fumeurs, des fumoirs.
7. 1ère rien. 2ème on attend autorisation des fumoirs.
8. Ça demande une gestion différente de la clientèle. Les gens vont dehors, ils font du bruit, la gestion des entrées et sorties avec la disco, les non-fumeurs suivent les fumeurs dehors sinon ils se retrouvent seuls... C'est surtout un manque à gagner.

Q.8. Restaurant de quartier du centre ville

1. Bonne réaction mais un peu sceptique par rapport au changement du chiffre d'affaire mais je trouvais assez agréable de pouvoir manger et apprécier la nourriture sans fumée.
2. Pas vraiment un grand impact car la clientèle a fait preuve d'une grande compréhension.
3. Non.
4. 1ère et pas de deuxième. J'ai enlevé les cendriers, et on a habitué les clients à ne plus fumer. Et les clients n'avaient pas dire leur mot. Comme j'ai insisté auprès des clients de ne plus y fumer, tout le monde s'y est habitué.

5. Les clients n'étaient plus habitués, plus de cendriers dès le départ (1^{ère} interdiction). Il s'agit d'une question « de respect vis-à-vis des non fumeurs ».
6. enlever cendriers, mettre une affiche antifumée et le signaler aussi sur le site internet.
7. Aucun impact.

Q.9. Restaurant de campagne

1. J'étais contre car on a beaucoup de clients fumeurs, je ne pensais pas que c'était une bonne idée
2. Les clients n'étaient pas contents car ils devaient sortir pour fumer. Ils ont exprimé fort leur mécontentement à tel point qu'ils nous ont boycotté pendant un petit moment. On a beaucoup de clients fumeurs vous savez.
3. Oui, ya moins de clients et comme c'est interdit on a perdu des jeunes clients et des habitués qui venaient prendre le café et lire le journal mais par contre gagner des personnes âgées. Moins d'apéritifs aussi.
4. pas de changements entre première et deuxième : moins de travail, moins de clients et une sérieuse baisse du CA.
5. Non on a laissé non fumeur malgré tout, la cigarette n'a pas fait son retour. Pourquoi ? Pour habituer la clientèle à ne plus fumer à l'intérieur.
6. enlever les cendriers, placer des tables dehors. Rien de plus.
7. baisse du CA.

Q.10. Restaurant de quartier du centre-ville

1. Pas d'accord, car les clients devaient sortir fumer, et les clients restaient moins longtemps, buvaient très rapidement leur café et s'en allaient. Je souhaiterais faire une zone fumeur et non fumeur mais je n'ai pas l'autorisation.
2. J'ai parlé avec beaucoup de clients et ils n'étaient pas contents du tout. Le résultat : moins de fréquentation et moins de cafés.
3. pas vraiment de changement, mais la clientèle a réduit, la plupart des fumeurs ne viennent plus ou viennent moins.
4. 1ère : baisse du CA et c'était calme, comme c'était l'été la terrasse fonctionnait plus. 2ème : sachant que c'était l'hiver, on avait plus de marge de manœuvre, pas d'alternative.
5. oui !!! Sans hésiter, j'ai mis un coin fumeur, non fumeur, et les clients n'ont pas été surpris car selon eux la première loi avait été mal faite.
6. pas de différence, on a interdit aux clients de fumer et on a enlevé les cendriers.
7. Grosse baisse du CA, moins de fréquentation, 1 café par personne max et tout se fait très rapidement, on boit et on part fumer.

Q.11. Restaurant dédié aux banquets:

1. Je me suis dit que c'était dans l'air du temps. Notre établissement n'étant pas fumeur à la base, je ne me suis pas inquiété.
2. En grande partie satisfaite du choix du peuple. Entre les 2 votations, nous avons toutefois aménagé un coin fumeur et un coin non fumeur sur la terrasse.
3. On ne peut pas parler de changements particuliers au niveau de la clientèle dans mon restaurant.
4. Aucun, aucun
5. J'ai remarqué plus de mouvements des clients pendant les repas. (Rentrer-sortir). Ca perturbe le service tant au niveau des risques de casse que des risques de retour car l'assiette n'est plus chaude.
6. pas applicable dans mon cas.
7. pas applicable dans mon cas.
8. Quasi nul. Peu d'impact en règle générale. Notre restau est ouvert seulement à midi à tous et le soir réservé pour les banquets. De plus, nous avons une clientèle internationale et donc déjà très habituée.

Q.12 Restaurant avec petite restauration:

1. C'est un soulagement. Nous n'aurons plus les yeux qui piquent à la fin du service au moins.
2. La clientèle s'est montrée très compréhensive et très heureuse pour le personnel qui avait de la peine à supporter la fumée passive.
3. Non elle n'a pas changé
4. Il n'y avait plus d'odeurs de fumée froide en ouvrant le restaurant. Effet bénéfique sur l'environnement de travail !
5. Au lieu de prendre deux cafés, certains clients se limitent à un seul pendant le matin en lisant le journal. Cela ne concerne que quelques cas.
6. Non elle n'a pas fait son retour. La commune, qui loue le local, nous a interdit formellement de réintroduire la cigarette. En outre nous sommes dans une zone où beaucoup de sportifs viennent s'adonner à leur sport.
7. Rien de particulier car nous n'avions décrété que le restaurant serait non fumeur avant l'introduction de la première loi.
8. A la même période nous avons constaté une légère baisse de fréquentation mais on ne peut pas mettre ça sur le compte de la cigarette. Les raisons tiennent plutôt à la conjoncture actuelle (crise, baisse du pouvoir achat etc.)

Q.13 Restaurant « historique » de Genève:

1. Nous première réaction était négative, mais quand on y pense, les gens ont voté en pensant avant tout à leur santé, et sur ce point je suis d'accord.
2. Nous avons discuté de ce problème durant les 3 mois d'interdiction et nous nous sommes aperçus que plus de la moitié des clients étaient satisfaits d'un OUI à l'interdiction. La raison évoquée est que les gens apprécient davantage un repas sans fumée passive.
3. Certains clients qui s'étaient plaints de « trop de fumée » sont revenus plus régulièrement dès que l'interdiction avait pris effet.
4. Le même effet : économiquement, une baisse de consommation d'alcool, autrement le plaisir d'être dans un lieu bien aéré !
5. Baisse de consommation d'alcool et la clientèle passait moins de temps à table.
6. Oui car la majorité de nos clients sont tout de même fumeurs donc ça n'a pas posé de problème de réintroduire les cendriers sur les tables. Les clients semblaient comprendre notre choix.
7. A part installer des tables à l'extérieur avec des cendriers, rien d'autres.
8. Les clients qui avaient l'habitude de consommer des digestifs ont diminué de moitié la consommation d'alcool après le repas. Nous l'avons ressenti très clairement.

Q.14 : Café et petite restauration:

1. « Ok ça ne me dérange pas, mais c'est trop sévère ». Par exemple il n'est plus autorisé de fumer à la verrière dans le passage que vous voyez... c'est exagéré.
2. Oui on en a discuté. Elle trouve la loi trop stricte et pense plus judicieux d'interdire à midi, mais pas le soir.
3. Oui les gros fumeurs ne viennent pratiquement plus et se rendent dans les cafés qui ont au moins une terrasse pour y fumer.
4. La première : Baisse de la clientèle d'environ 20% mais confort de travailler sans fumée.
La deuxième : Baisse de 30 % supplémentaires !!
5. Le matin, il n'y a plus de 2^{ème} café supplémentaire commandé. Au lieu de ça, ils sortent fumer et ne rentrent plus.
6. Oui elle a fait son retour, mais qu'à partir de l'apéro dès 17h.
7. Première : stopper fumer dedans mais ok dans le passage que vous voyez. Deuxième : stopper partout car nous avons eu un litige avec le voisin.
8. D'un côté une baisse de fréquentation et une baisse du chiffre d'affaire. De l'autre, plus agréable de travailler dans ces conditions.

Q.15 : Restaurant-bar prisé par une jeune clientèle:

1. Très bonne réaction. C'est une excellente initiative qui profite aux non fumeurs. En même temps le peuple a pensé au bien des employés exposés à la fumée.
2. Le sentiment était mitigé. Les fumeurs se sont sentis marginalisés et les non-fumeurs pouvoir profiter pleinement de leur moment de repas.
3. Les clients sont de moins en moins nombreux à fumer. Beaucoup en ont profité pour arrêter de fumer.
4. Les fumeurs qui ne venaient plus ont été remplacés par les non-fumeurs qui ne se rendaient plus au resto à cause de la fumée.
5. Rien de particulier.
6. Non car j'ai profité de la première interdiction pour refaire la peinture.
7. Peinture, assainissement du mobilier, des tissus, des ventilations, lessivage des murs.
8. La sensation que la clientèle non fumeur est satisfaite de pouvoir profiter d'un bon repas ou d'un verre sans être dérangée par la fumée qui les entoure.

Q.16 : Restaurant attirant une clientèle d'affaire à midi :

1. Pas de réaction car mon restaurant était déjà non fumeur, sauf sur la terrasse.
2. Non j'ai pas discuté de ça avec elle car de toute façon mes clients sont non fumeurs.
3. Ici chez moi il n'y a pas de changements.
4. Aucun effet, j'ai des clients fidèles qui le sont restés. Ici ils viennent chercher la qualité. Comme elle reste constante je ne mesure pas d'effets particuliers vous comprenez.
5. Non depuis le début je voulais que mon restaurant soit non fumeur. Parce que je n'aime pas la fumée, ça ne permet pas d'apprécier ce qu'on consomme.
6. Rien. Pas applicable pour ce restaurant
7. Aucun. Je ne subis pas les conséquences de l'interdiction.

Q.17 : Restaurant « historique » de Genève:

1. Sur le plan du business je me suis dit qu'on allait avoir un manque à gagner, des problèmes avec le voisinage. Finalement mes craintes ne se sont pas avérées. Sur le plan moral, j'ai plutôt bien accueilli la chose étant donné qu'il s'agit de santé avant tout.
2. J'ai eu de mauvais retour des clients fumeurs principalement mais après quelques temps ils devaient s'y faire et ils ont vite compris qu'il n'y avait qu'à obéir.
3. Oui elle a changée. L'après-midi on voit plus de poussettes et de mamans. En revanche, les habitués fumeurs du café le matin restent moins longtemps sur place.
4. Entre la première et la deuxième interdiction, les effets sont pareils. Les clients restent moins longtemps au café le matin, on sert moins d'apéritifs le soir.
5. Oui elle a fait son retour mais avons décidé de séparer le restaurant en deux zones, 1 fumeuse et 1 non fumeuse. De plus, nous avons introduit un horaire pendant lequel la cigarette est interdite (midi à 14h30 et 18h-21h)
6. Vis-à-vis des fumeurs nous n'avons rien entrepris de particulier pendant les interdictions.
7. Le chiffre d'affaires est resté stable depuis 2 ans, mais la clientèle stagne aussi. Je ne peux pas vraiment faire de liens entre l'interdiction de fumer et la marche de mes affaires dans mon cas.

Q. 18 : Restaurant de campagne

1. Réaction à demi teintes. D'un côté contente pour mes clients non fumeurs et pour nous qui travaillions dans une atmosphère peu agréable. D'un autre côté, on avait peur d'une baisse de chiffre d'affaires.
2. Les fumeurs râlaient, les non-fumeurs se réjouissaient. Il y a comme une petite guerre entre eux mais ça n'a pas duré.
3. Non pas de changement, elle est restée stable.
4. Baisse de fréquentation lors des apéritifs et digestifs. Les clients fumeurs typiquement finissent plus vite leur repas et rentrent chez eux pour la suite. C'est toujours d'actualité.

5. Moins d'habitues pendant l'hiver car ils ne peuvent pas fumer dedans. L'été, ils profitent de la terrasse. Reste moins longtemps sur place.
6. Oui on a profité de remettre les cendriers sur les tables dans la zone fumeur.
7. Dès la deuxième, nous avons aménagé un endroit à l'extérieur pour que les gens puis s'asseoir sur des canapés et s'abriter sous un parasol.
8. Principalement une baisse de consommation d'apéritif et digestif mais depuis 2 ans notre chiffre d'affaire a progressé. L'endroit est plus sain, peut-être que nous avons acquis des clients de la sorte ?

Q. 19 : Restaurant de campagne:

1. J'ai trouvé très bien. Dorénavant on peut manger et apprécier un bon repas sans fumée. On pourra faire profiter les clients d'une qualité de nourriture sans qu'elle soit altérée par la fumée ambiante. Fini cette mauvaise odeur de fumée froide.
2. Au début, les ouvriers des chantiers alentours ont exprimé leur mécontentement. Finalement ils sont revenus et se sont habitués.
- 3+4+5. Non, les fumeurs viennent toujours mais leurs habitudes ont changé. Les ouvriers qui nous ont boudés après la première interdiction se rendaient sur leurs chantiers avec des thermos, comme ça ils pouvaient boire et fumer. Mais avec le froid, ils ont finalement repris le chemin du café. On a subi un ralentissement des affaires malgré tout.
6. Oui elle a fait son retour mais nous avons aménagé des horaires. Entre 12h et 15 la cigarette était interdite ainsi qu'entre 19h et 21h. Ca a plu à chacun. On a fait un geste pour les non fumeurs.
7. on a rien entrepris de particulier. L'été on compte sur la terrasse c'est tout.
8. A part un léger ralentissement qui a fait fléchir le chiffre d'affaires, les affaires sont restées ce qu'elles sont, stables.

Q. 20 : Restaurant haut de gamme avec une clientèle sélective:

1. Je pense que s'était une très bonne initiative. Je ne suis pas fumeur et je déteste la fumée passive. Les employés n'ont pas à subir ça ! Cette initiative aurait du être lancée bien avant pour le bien être des employés et des clients.
2. En général, l'initiative a très bien été accueillie ! je remarque que plus en plus de personnes en on marre de la fumée et désirent arrêter de fumer. Environ 10% de ma clientèle était fâchée contre l'initiative car ils ne pouvaient plus fumer en buvant leur café le matin ou fumer un clope après le repas.
3. La clientèle est restée la même de manière général, cependant, j'ai pu constater une hausse de la clientèle le soir ! Cela représente une hausse d'environ 15 à 20 % le soir.
4. Très peu de client ont réagit négativement, ils se sont tout simplement soumis à la réglementation du restaurant et à l'interdiction de fumé !
Pour la deuxième initiative la réaction à été identique.
J'ai pu constater une perte de 15 à 20 cafés le matin entre 6 et 8 heures du matin.
5. Comme je l'ai déjà dit, nous avons effectué dans un premier temps, moins de ventes de café le matin mais plus de clients sont venu pour le service du soir.
6. J'ai trouvé que c'était dommage et ridicule que la loi fasse machine arrière ! J'ai tout simplement respecté la loi mais je savais qu'il allait à nouveau revenir en arrière et interdire la cigarette.
7. J'ai tout simplement respecté la loi et mon établissement est devenu non-fumeur ! Par la suite j'ai de nouveau autorisé car il est difficile de dire à un client qu'il ne peut plus fumer alors que la loi l'autorise. De manière général, que le restaurant soit fumeur ou non fumeur, il y a très peu de répercussions sur mon établissement car au final les gens ne peuvent pas ce passé de leur café un d'un bon repas. Il s'agit juste d'une question d'habitudes.
8. Le chiffre d'affaire des café a sensiblement diminué mais en contre partie, celui des repas du soir a augmenter significativement.

Q. 21 : Restaurant prisé par une jeune clientèle:

1. J'ai été déçu par la décision des genevois, alors même que dans mon cas nous avons déjà une salle fumeur et non fumeur avec des horaires pendant lesquels il était interdit de fumer. L'injustice dans ce vote c'est que ce sont les décisions de non clients de mon établissement ont de l'impact sur mon restaurant.
2. Oui, le sentiment était partagé. D'un côté les fumeurs malheureux et de l'autre des non-fumeurs très satisfaits.
3. Oui elle a changé, la fréquentation est en baisse.
4. La première aucun car ne nous étions en été et nous pouvions faire profiter les clients fumeurs de la terrasse. Par contre depuis la deuxième on peut chiffrer une baisse de 20% du chiffre d'affaires sur l'activité bar. Heureusement qu'on diversifie par l'activité restauration qui elle est restée stable. De cette manière on a pu garder une certaine rentabilité.
5. On remarque une nette baisse de la consommation dans l'activité bar. Ca va des cafés le matin aux apéritifs. Les digestifs sont quant à eux plutôt stables.
6. Oui elle a fait son retour, on est simplement revenu à ce que j'expliquais au début : des horaires où interdiction de fumer et une séparation entre zone fumeur et non fumeur.
7. On a tout simplement obéi et banni la cigarette des lieux. Par contre on a installé des parasols chauffants dehors, enfin, jusqu'à que ceux à gaz soient interdits. Les parasols écologiques sont trop chers pour l'instant.
8. Comme je vous l'ai dit avant, une baisse de CA sur le bar et une fréquentation qui n'est plus la même, c.-à-d. moindre.

Q. 22 – Café et petite restauration

1. On a eu peur. Avec tout ce qu'on entend comme mauvais effets dans d'autres pays, je me suis dit qu'ici ce ne serait peut-être pas très différent.
2. Un peu discuté oui, ça parlait de temps en temps de ce problème mais les clients se sont vite habitués.
3. Dans l'ensemble c'est un peu près pareil mais il y a des clients que je ne vois plus comme avant. Oui je dirais plutôt des fumeurs que l'inverse. Eux le matin ils viennent et ils filent tout droit fumer. Non ils restent moins longtemps.
4. Ce n'a pas été toujours facile, le problème c'est les clients qui entrent et qui sortent et qui perturbent le service. Finalement on s'est adapté et on essaie de faire plus attention et savoir quand est-ce qu'ils sortent. C'est un effet important des deux interdictions. Il n'y a pas de différences entre les deux mais plus de points communs comme la baisse de consommation de boissons avec alcool. Des fumeurs comme des non fumeurs consomment pas comme avant et restent moins longtemps. Mais je pense que ça va changer, ils fumeront moins à la longue.
5. (répondu)
6. Oui j'ai permis que les clients puissent de nouveau fumer. Je ne pensais pas que l'interdiction allait revenir. J'ai remis les cendriers sur les tables mais j'ai gardé une table dehors au cas où les gens préfèrent sortir par respect.
7. C'est ça j'ai mis une table dehors, on devait aussi changer les cendriers dehors et nettoyer le chenil que les fumeurs laissaient. Pas terrible ! C'est tout.
8. Une baisse de consommation, on ne sert pas autant de boissons avec alcool comme avant. Oui apéritifs surtout et l'interdiction de la clope ça n'aide pas. Les revenus sont médiocres. Je peux pas dire que c'est la catastrophe mais je dois bien surveiller mon affaire sinon ça peut être pire.

Annexe 10

TRANSCRIPTIONS RESUMEES D'ENTRETIENS CONSOMMATEURS

N° 1 : jeune active non fumeur

- 1) Aucune pause café
- 2) 1 fois par mois
- 3) Le cadre, la convivialité, la qualité nourriture
- 4) De toute façon je ne sors pas.
- 5) Création de fumoirs et parasols chauffants
- 6) C'est très bien, bonne idée.

N° 2 jeune actif fumeur

- 1) 1 matin 1 après-midi sur lieu de travail
- 2) 5 fois par semaine
- 3) qualité nourriture, service, prix.
- 4) 2-3 fois dehors
- 5) 1 fois pour les restaurants
- 6) au bar comme je bois et que je suis uniquement là pour ça, j'ai plus envie de fumer, au restaurant je viens manger et la fumée avec la bouffe c'est moins agréable
- 7) je fume moins en général, au restau je reste moins longtemps car j'ai envie de fumer, donc une fois le repas terminé je m'en vais fumer ailleurs. Comme je ne prendrais pas de digestif, en effet je consommerai moins.
- 8) une zone fumeur, à l'abri du vent, du froid, et bien aéré.
- 9) Fumoir est une bonne chose à condition qu'il soit bien aéré sinon c'est l'horreur.

N°3 senior actif fumeur

- 1) 6 pauses café par jour, avec 1 à 2 cigarettes par pause. Dans cuisine du bureau.
- 2) 5 à 10 fois par mois. Il aimerait plus, mais manque de temps.
- 3) Ca dépend avec qui j'y vais, cadre, terrasse à disposition, qualité du service, qualité de la nourriture
- 4) Oui mais peu et je sors 2 à 3 fois pour fumer
- 5) Oui, 2 à 3 fois aussi
- 6) Aucune, car ca ne me dérange pas d'aller à l'extérieur et de prendre l'air + respect des fumeurs ou non-fumeurs qui aiment pas cigarette pendant les repas.
- 7) Terrasse avec cendriers ou aménagement pour fumeurs à l'extérieur au lieu de faire fumoirs. C'est mieux de ne pas fumer pour privilégier l'instant famille ou collègue partagé.
- 8) Satisfaction pour les fumeurs. Comme pas d'aération les vêtements imprègnent l'odeur et cela dérange les non-fumeurs.

N° 4 senior active non fumeuse

- 1) Quand la pause est possible, je la passe avec un client ou un fournisseur. Pause café entre 1 et 2 par jour.
- 2) 5 fois par semaine pour le côté confort
- 3) ambiance, cadre, qualité du service et nourriture
- 4) aucun changement d'habitudes
- 5) terrasse si possible, et offrir une boisson à choix. Sinon coin fermé fumeur, afin de respecter tout le monde
- 6) Favorable, les non-fumeurs ne sont pas dérangés et peuvent déguster, les fumeurs ne sont pas pénalisés.

N° 5 enfant - non fumeur

- 1) Récréation 2 fois par jour
- 2) 5 fois par mois
- 3) cadre, qualité du service, la bouffe, terrasse l'été.
- 4) Je préfère ne pas respirer la fumée des autres.
- 5) Espace fermé spécialement conçus pour les fumeurs, des cendriers, espace chauffé pour les fumeurs.
- 6) Mieux dans les bars que dans un restaurant, parce que dans un bar on ne mange pas. Et je préfère savoir que mon père fumeur est dedans plutôt que dehors.

N° 6 retraité non fumeuse

- 1) 3 fois, matin, midi et soir avec lectures.
- 2) 2 fois par semaine
- 3) ambiance, convivialité, cadre, rapport qualité prix
- 4) positive, meilleure qualité de vie, je vais plus souvent au restaurant, au spectacle etc.
- 5) terrasse extérieur. Voire loggia pour rester dans le même cadre et chauffage d'appoint pour l'hiver.
- 6) Défavorable. C'est disgracieux, sensation d'emprisonnement pour les personnes, j'ai l'impression de voir des gens en vitrine.

N°7 retraité fumeur

- 1) matin à la maison ensuite à côté de mon ancien boulot vers 10h.
- 2) 7
- 3) bonne nourriture, service !
- 4) non
- 5) 1 fois dehors du restaurant grand maximum, je fume peu
- 6) J'ai arrêté de fumer à table une fois le repas terminé. Parce que je dérange avec ma fumée.
- 7) Jolie terrasse, fumoir
- 8) C'est bien pour ceux qui veulent, moi je n'aime pas, je préfère rentrer chez moi.

N°8 femme au foyer fumeuse :

- 1) 7 pauses café et à chaque pause je me fume 2 cigarettes. En général à la maison.
- 2) 5 x par mois
- 3) Réputation, le bon accueil, la qualité de la nourriture.
- 4) Bars ? Oui, j'y vais environ 6 fois par mois et je sors presque toutes les 20 minutes dehors.
- 5) 6 fois par mois et je sors 1 fois pour l'apéro et 1 fois pour le dessert et le café.
- 6) Disparité ? Au bar je vais sans ma fille donc je fume plus, au resto je vais souvent avec elle et pour ne pas la laisser seule je fume donc moins.
- 7) Oui j'ai moins envie de sortir dans les lieux fermés, je peux comprendre pour les restaurants car c'est moins agréable de manger avec la fumée passive autour de soi, en revanche je ne comprends pas qu'on ne puisse pas fumer dans les bars car je n'ai pas à savourer de la nourriture. L'interdiction m'a donnée plus envie de rester à la maison et d'inviter des amis plutôt que de sortir au restaurant ou au bar.
- 8) Terrasse. Table à l'extérieur, avec lumière, cendriers, chauffe aux, un coin fumeur sympa.
- 9) Négatif, je trouve que sa ressemble à un aquarium et on dirait que les gens à l'intérieur sont des mannequins en vitrine. Vu qu'il n'y a souvent pas de ventilation, une mauvaise odeur s'imprègne dans les vêtements.

N°9 femme au foyer non fumeuse :

- 1) 2 fois par jour soit dans un café, soit à emporter et je me balade
- 2) 8 x par mois
- 3) 1 l'ambiance, 2 cadre, et ca uniquement

- 4) Incidence ? pas de changement particulier, c plus agréable, car c désagréable de manger avec quelqu'un qui fume a cote. Plus elle sort avec les enfants et ne veut pas qu'ils inhalent la fumée. Ce n'est pas sain pour eux.
- 5) 1 fumoir, 2 terrasse, 3 cendriers à extérieur, sinon ils manqueraient des affaires
- 6) C'est une très bonne idée, ça permet aux fumeurs de ne pas être marginalisé. Ca permet de garder une certaine ambiance, ils ne sont pas totalement coupés de tout le monde.

N°10 homme actif fumeur :

- 1) Pause café au bureau + devant le bâtiment pour fumeur 4x par jour.
- 2) La cuisine qu'il propose (le type)
- 3) Oui 6x fois
- 4) Idem
- 5) Pas disparité
- 6) Moins de plaisir à aller au restau surtout en hiver, en été je privilégie les terrasses.
- 7) Faire une véranda fumeur
- 8) Presque inconcevable à l'intérieur car on ne peut pas contenter tout le monde, c'est à l'extérieur qu'il est concevable de les réunir.
- 9) Les fumoirs ne sont pas l'idéal pour respecter les non-fumeurs. Dans le sens de ce que je disais avant mais aussi qu'en revenant les fumeurs sentent pas bon.

N°11 femme active non fumeuse

- 1) Cafétéria du boulot, 1x par jour
- 2) Menus et renommée
- 3) Plus de plaisir à fréquenter les bars et restaurants, je ne prête plus attention à la ventilation maintenant.
- 4) Créer un espace extérieur pour les fumeurs
- 5) Terrasse extérieure chauffée
- 6) Les fumoirs dégagent tout de même des odeurs qui incommodent les non-fumeurs.

N°12 homme actif non fumeur

- 1) Dans un café, une fois par matin
- 2) Accueil, bruit, carte, emplacement
- 3) Augmentation de mes sorties dans des lieux fermés, passe plus de temps à table.
- 4) Investir un fumoir n'est pas l'idéal, mettre une table avec un cendrier dehors.
- 5) Il ne peut pas y avoir de convivialité car les fumeurs doivent tout le temps bouger/sortir pour aller fumer donc ca tue la convivialité
- 6) Ce n'est pas bon pour la santé, il faut bannir la cigarette un point c'est tout.

N°13 senior actif non fumeur

- 1) 1 fois le matin
- 2) en fonction de sa situation et de son aménagement intérieur et extérieur
- 3) on respire mieux, on n'a pas les habits qui puent la clope !
- 4) interdire la fumée au moins pendant les heures de repas
- 5) que chacun respecte l'autre avec un peu de tolérance
- 6) Pourquoi pas ? Si cela peut satisfaire tout le monde !

N°14 homme actif fumeur

- 1) Je ne prends pas de pause, je bois mon café et je fume en travaillant.
- 2) Réputation, clientèle, prix
- 3) Non trop peu
- 4) Jamais
- 5) Je ne fume pas en mangeant donc pas de grands effets pour moi.
- 6) Faire un « bocal » fermé même si je n'allais pas dedans. J'ai pas envie de m'enfermer, ça ne me plaît pas.
- 7) Une terrasse chauffée en hiver

- 8) Une bonne chose pour ceux qui en ont envie !
- N°15 Femme active fumeuse
- 1) 10 min. le matin et 10 l'après, je ne sors pas.
 - 2) prix, ambiance
 - 3) Je fréquente plus vraiment les bars à mon âge.
 - 4) Grand maximum 2 fois par soir.
 - 5) beaucoup plus agréable d'aller au restaurant en famille
 - 6) Il faut changer la loi actuelle qui ne laisse pas beaucoup d'alternatives au restaurateur
 - 7) C'est plus possible, on ne la retrouvera pas comme avant. On ne peut pas tout avoir aussi.
 - 8) Bonne idée, je peux rester au chaud l'hiver !
- N°16 homme actif non fumeur (ancien fumeur)
- 1) 3 fois par jour avec 1 café en matinée pris à l'extérieur.
 - 2) lieu, prix
 - 3) aucune incidence
 - 4) De séparer sur les terrasses le coin fumeur du coin non-fumeur.
 - 5) Difficile à concevoir !
 - 6) Bonne idée pour autant que les fumeurs soient loin car il y a les odeurs et la vue des gens en cage je n'aime pas.
- N°17 femme active non fumeuse
- 1) une le matin à l'extérieur (café) et parfois une l'après-midi
 - 2) terrasse, rapidité du service, accueil, ambiance
 - 3) avant, choix du lieu en fonction de la ventilation, des zones fumeurs, depuis l'interdiction c'est possible de retourner dans certains établissements.
 - 4) Aménager un espace à l'extérieur
 - 5) Avec une zone extérieure (couverte et tempérée) accueillante même pour un non fumeur qui accompagnerait le fumeur.
 - 6) Je suis pour.
- N°18 homme actif non fumeur
- 1) Au sec, 20 minutes, 1 x par jour au café du coin
 - 2) Le café et le service
 - 3) Aucune incidence remarquée
 - 4) Aménager un espace clos pour fumeur mais bien ventilé !
 - 5) C'est impossible. La loi a changé la donne.
 - 6) C'est pas mal mais il faut savoir les faire bien. Un fumoir doit s'intégrer au décor.
- N°19 homme actif fumeur
- 1) à l'extérieur une fois par jour
 - 2) service, rapidité, convivialité
 - 3) oui 1-2 fois
 - 4) idem
 - 5) pas de disparité
 - 6) baisse de la consommation lorsque je sors pour boire ou manger
 - 7) l'aménagement d'un espace fumeur à l'extérieur le plus pratique possible qui évite le contact avec les passants ou non fumeurs.
 - 8) Des espaces bien définis mais permettant de se côtoyer (voir certains aéroports)
- N°20 homme non actif non fumeur
- 1) 1 fois par jour, le matin, et à l'extérieur dans un bar proche de chez moi
 - 2) Accueil et café servi (gout)

- 3) Aucune mais on ne sature plus aussi vite comme avant de cette fumée qui monte au nez.
- 4) Des salles dédiées aux fumeurs
- 5) Je ne vois pas comment on pourrait réussir maintenant...
- 6) C'est mieux que dehors au froid, mais ce n'est pas l'idéal.

N° 21 femme active non fumeuse

- 1) 1 matin, 1 après-midi au travail dans les deux cas
- 2) Qualité des plats
- 3) Aucune
- 4) Création de fumoirs
- 5) Impossible
- 6) Très bien pour autant qu'une ventilation efficace soit associée !

N°22 femme active non fumeuse

- 1) 1 x par jour chez « Andrée » (Patronne café proche)
- 2) cadre, qualité bouffe, sympathie du personnel et resto non fumeur
- 3) C'est plus agréable pour passer du bon temps, il était temps !
- 4) Interdire toute fumée ou placer un endroit clos à l'extérieur pour les irrémédiables.
- 5) Pas possible
- 6) Pas terrible, la fumée est malgré tout inhalée par les non fumeurs. Ca doit cesser !

N° 23 femme active fumeuse

- 1) 1 x par jour le matin seulement, parfois dans un café ou au travail.
- 2) le cadre et l'ambiance
- 3) Oui rarement. Plusieurs fois, je ne sais pas combien.
- 4) Non pas autant
- 5) Je préfère manger sans fumer. A table je m'abstiens par respect pour les autres.
- 6) Beaucoup plus de plaisir à aller manger au restaurant
- 7) Séparer les salles
- 8) A l'extérieur, c'est tout ce qui reste.
- 9) Si ca ne dérange pas les non-fumeurs pourquoi pas...

N° 24 jeune fille active fumeuse

- 1) tous les jours 15 minutes dans une boulangerie
- 2) proximité et accueil
- 3) Oui souvent. Tout dépend si mes amis sortent ou pas. J'y vais pas seule.
- 4) La même chose.
- 5) aucunes
- 6) Terrasse chauffée à l'extérieur en hiver
- 7) A l'extérieur, je ne vois pas comment autrement
- 8) C'est laid, je ne suis pas pour.

N° 25 femme active fumeuse

- 1) à l'extérieur, au café
- 2) la qualité de ce qu'on me sert
- 3) Non sauf si on fête quelque chose. Oui je vais dehors.
- 4) Quelques fois dehors, je sors peu au restaurant le soir.
- 5) Le matin je prends mon café et je vais fumer ailleurs. Aujourd'hui je ne me verrais pas prendre un deuxième café en tout cas.
- 6) La loi a été créée de sorte que ce soit le client qui doit s'adapter, pas le restaurateur.
- 7) Impossible. Pas comme auparavant.
- 8) L'hiver je ne vois que le fumoir.

N° 26 homme actif fumeur

- 1) à l'extérieur 1x par jour
- 2) Qualité et prix
- 3) Presque 1 fois par semaine avec les collègues. Entre 4 et 5 fois dépendant du temps qu'on passe ensemble.
- 4) Même raisonnement mais 2-3 fois
- 5) Boire et fumer, je trouve ça plus compatible que manger et fumer. Je vais prendre ma boisson dehors, pas mon plat.
- 6) Je vais moins souvent au bar. Peut-être à cause de ma famille aussi. Sur place je consomme pareil, mais on passe moins de temps.
- 7) Un coin fumeur agréable et non marginalisant
- 8) Impossible, difficile dans ces conditions.
- 9) Je suis favorable pour autant qu'il s'intègre bien et qu'il soit bien aéré.

N°27 senior actif non fumeur :

- 1) Je reste au travail et le prend dans nos locaux en moyenne 2x par jour.
- 2) Qualité de la nourriture, l'accueil, le cadre c'est à dire comment il est décoré, qu'est ce qui rend l'endroit chaleureux, l'environnement agréable, la présentation de la table etc.
- 3) J'ai arrêté de fumer avant l'interdiction et depuis que j'ai arrêté je dois dire que je ne vais plus prendre mon café au bar du coin ou au restau. Donc l'interdiction en soi n'a pas modifié mes habitudes.
- 4) Installer un local pour fumeur
- 5) Pour moi c'est ça, un local pour fumeur, à part et bien aéré.
- 6) Positif, car si j'étais fumeur j'aimerais un fumoir. Ça permet de tisser des contacts, les fumeurs se retrouvent et discutent. D'un autre côté ça vide les tables et ça perturbe le service. On ne peut pas contenter tout le monde malheureusement.

N°28 homme actif fumeur :

- 1) Une fois par jour, à l'extérieur dans un tea room
- 2) Qualité de l'accueil, qualité des produits, service
- 3) Je ne sors pas, je m'en passe
- 4) Pareil pour les restaurants, je ne sors pas pour fumer. C'est d'ailleurs une bonne chose cette interdiction.
- 5) Sur mes habitudes de consommation aucune. J'ai arrêté de fumer dedans naturellement et dehors aussi. Je n'ai pas envie d'abandonner ma table pour aller m'en griller une. Je distingue plaisir et fumer.
- 6) Je recommanderais aux patrons de continuer à faire bien à manger et de se démarquer par ça justement ! Je vais d'abord au restaurant pour bien manger et pas pour fumer.
- 7) C'est un lieu qui réunit des gens qui ont du savoir-vivre. Je crois qu'il faut mettre de côté son égoïsme personnel et partager un plaisir en commun. Quand je me rends au restaurant, je viens pour partager un instant agréable et bien manger. Mon besoin de cigarette je me le mets de côté.
- 8) Je suis contre les fumoirs. Pourquoi ? C'est un signe de ségrégation, tu divises un groupe, une communion, une communauté d'intérêt.

N° 29 femme fumeuse

- 1) 4 fois par jour dans la salle fumeur au travail et parfois à l'extérieur.
- 2) Bonne nourriture et ambiance, fréquentation (clientèle)
- 3) Oui ça m'arrive. Plus souvent qu'au restaurant.
- 4) Je suis la seule fumeuse, je ne me vois pas laisser ma famille seule.
- 5) Un petit peu plus souvent au restaurant mais c'est parce qu'on gagne mieux notre vie avec mon mari !
- 6) Mettre en place un fumoir ou une sorte d'espace fermé, bien hermétique et qui protège du froid.

- 7) Dès lors que les fumeurs doivent sortir pour fumer, il y a moins de convivialité et ça casse l'ambiance.
- 8) C'est bien, bonne solution.

N°30 retraitée fumeuse:

- 1) A la maison depuis longtemps
- 2) Le service, le cadre, la décoration, les spécialités proposées.
- 3) Non ce n'est plus de mon âge
- 4) Oui nous y allons, mais je suis une petite fumeuse et j'arrive à oublier le besoin de la cigarette donc je ne sors pratiquement jamais.
- 5) Ce n'est pas l'interdiction de la cigarette qui va m'empêcher de consommer ou l'inverse. Avec l'âge nous sortons de moins en moins.
- 6) Il doit impérativement prévoir un lieu bien aéré pour les fumeurs qui respecte les réglementations.
- 7) Un beau fumoir spacieux si possible qui donne sur le restaurant, ce serait dommage d'écarter les fumeurs plus qu'ils ne le sont aujourd'hui.
- 8) Je viens de donner mon avis sur la question.