

Dialogue CTA sur l'intégration « Travailler – Donner sa chance, saisir sa chance »

Conférence de presse du 3 novembre 2016

Interventions

Guy Morin, président de la Conférence tripartite sur les agglomérations CTA

Dieter Kläy, responsable marché du travail, Union suisse des arts et métiers usam

Benedikt Koch, directeur de la Société Suisse des Entrepreneurs SSE

Karin Funk, Directrice d'Allpura

Vania Alleva, présidente du syndicat Unia

Dialogue CTA sur l'intégration « Au travail » : bilan final, 3 novembre 2016

Intervention de Guy Morin, président de la Conférence tripartite sur les agglomérations (CTA)

Mesdames, Messieurs,

La Conférence tripartite sur les agglomérations (CTA) a lancé il y a quatre ans le Dialogue sur l'intégration « Au travail », dans l'objectif de débattre avec les milieux économiques des enjeux de la politique d'intégration de la Suisse, d'identifier les problèmes existants et de dégager ensemble des solutions.

En 2012, la CTA a décidé d'agir plus activement dans trois domaines :

- (1) l'information et la sensibilisation ;
- (2) la langue et la formation ;
- (3) l'insertion sur le marché du travail des réfugiés reconnus et des personnes admises à titre provisoire.

Nous avons tiré un bilan sur le plan technique et, disons-le d'emblée, il est bon. La CTA est parvenue à renforcer la collaboration public/privé et elle n'a pas ménagé ses efforts pour faire avancer l'intégration des migrants en Suisse.

De quelles réalisations le dialogue « Au travail » peut-il concrètement se targuer ?

Les cantons, les villes et les communes ont élargi l'offre de cours pratiques de langues. En 2015, CHF 55'421'821.- ont été investis dans le cadre des Programmes cantonaux d'intégration (PIC), afin d'aider les étrangers à acquérir une langue nationale¹. Plus de 5 000 offres sont financées chaque année dans toute la Suisse, elles bénéficient à plus de 100 000 personnes.

L'an dernier, la Confédération et les cantons ont dépensé CHF 48'445'278.- pour intégrer les migrants sur le marché du travail, avant tout les réfugiés (R) et les personnes admises à titre provisoire (AP). De nombreux cantons font intervenir des coaches du travail, qui élaborent des plans d'insertion sur mesure après avoir évalué les compétences et le potentiel individuels, et qui accompagnent les personnes dans leur recherche d'emploi. La clé du succès réside dans les bonnes relations entretenues avec les entreprises actives à l'échelon local. Cette semaine, nous avons lancé dans le canton de Bâle-Ville la campagne « [Chance](#) ». Elle vise notamment à trouver de nouveaux partenaires dans les milieux économiques et dans la société, désireux de participer à l'intégration professionnelle et sociale des réfugiés.

L'objectif de la CTA, qui était de trouver un emploi à 2 000 réfugiés supplémentaires d'ici la fin du Dialogue, a été légèrement dépassé fin 2015 (2 185 R/AP ont trouvé un emploi). Cela étant, le nombre de demandeurs d'asile a fortement augmenté ces dernières années, si bien que de nouveaux efforts devront être consentis.

Il a donc été nécessaire d'engager des mesures supplémentaires :

D'une part, la Confédération et les cantons ont fait des propositions concrètes pour démanteler les obstacles qui empêchent l'accès au marché du travail. Ainsi, les procédures d'obtention d'un permis de travail, parfois longues et fastidieuses, seront remplacées par une obligation de communiquer, mais fortement simplifiée. Par ailleurs, la taxe spéciale prélevée sur le salaire des personnes admises à titre provisoire et des demandeurs d'asile devrait être supprimée. Ces propositions figurent dans la révision en cours de la loi sur les étrangers (LEtr). De leur côté, les cantons peuvent décider d'eux-mêmes de prendre des mesures, sans en référer aux Chambres fédérales : le SEM, par exemple, collabore avec les autorités cantonales compétentes en matière de migration et de travail pour émettre des recommandations applicables immédiatement, sans qu'il soit nécessaire d'adapter la LEtr.

¹ Source : SEM (2016) : Programmes d'intégration cantonaux 2014–2017, rapport intermédiaire

D'autre part, la Confédération, les cantons, les villes et les communes ont intensifié depuis quatre ans les contacts avec les milieux économiques, avec lesquels ils ont lancé plus d'une vingtaine de projets. Vous en trouverez quelques-uns dans le rapport sur le bilan global (p. 23 ss) ou à l'adresse www.personnelqualifie-suisse.ch.

De plus, les cantons, les villes et les communes ont développé leurs offres d'information et de conseil à l'intégration à l'endroit des immigrés, de la population résidante, des entreprises et des autorités. Le rapport sur le bilan en donne plusieurs exemples.

J'en arrive à la conclusion. Nous avons aussi entendu plusieurs critiques ce matin. Nous avons discuté avec les partenaires au Dialogue de ce qui n'a pas si bien fonctionné ces quatre dernières années et des points qui peuvent être améliorés. En ma qualité de président de la CTA, je tire cependant un bilan globalement positif de notre action.

Je profite de l'occasion pour remercier sincèrement tous les partenaires au Dialogue, grâce auxquels nous avons pu réaliser de nombreux progrès ces dernières années. Il s'agit maintenant de poursuivre sur la même voie, de multiplier les mesures, mais aussi de les intensifier. Sur le plan politique, la CTA du 19 juin 2017 tirera un bilan dans le cadre de la 3^e Conférence nationale sur l'intégration et se demandera comment les conclusions du dialogue CTA pourraient être intégrées durablement dans les structures ordinaires.

Les Chambres fédérales débattent actuellement de la mise en œuvre de l'art. 121a Cst. Le Conseil national a choisi un concept par étapes pour gérer l'immigration. Il propose une série de mesures pour épuiser le potentiel de main-d'œuvre indigène. Les migrants qui arrivent en Suisse, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire représentent une partie de ce potentiel : nous ne pouvons pas nous permettre de l'ignorer. Par le levier du Dialogue CTA, nous pouvons les amener sur le marché du travail. Il reste beaucoup à faire pour atteindre notre but.

Conférence de presse – Dialogue CTA sur l'intégration « Travailler » – 3 novembre 2016

Les organisations économiques ont activement contribué à la réalisation des objectifs

Dieter Kläy, responsable *marché du travail*, Union suisse des arts et métiers usam

Seul le texte prononcé fait foi

Le lieu de travail joue un rôle essentiel dans le processus d'intégration : les immigrés y apprennent la langue locale, y nouent des contacts, s'acclimatent. Les employeurs peuvent favoriser ce processus, mais ont besoin pour cela d'informations. C'est là qu'intervient la collaboration partenariale. Quelques exemples.

Toute personne qui s'installe en Suisse doit conclure des assurances, s'informer sur le système fiscal, chercher un cours de langue, se familiariser avec les principales règles du quotidien. Les immigrés obtiennent ces informations en s'adressant à la commune. De nombreuses entreprises transmettent également à leurs nouveaux collaborateurs la documentation mise à leur disposition par le canton ou la commune. Certaines organisent des rencontres de bienvenue auxquelles elles invitent la commune ou le Bureau de l'intégration pour répondre aux questions des nouveaux arrivants.

L'économie contribue aussi de manière active à l'intégration linguistique des immigrés. Dans diverses branches, les fonds paritaires financent depuis longtemps des cours de langues, dont l'offre a été développée durant les dernières années et l'enseignement aménagé de façon à être encore plus proche de la pratique. Lorsque ces offres n'existent pas, les services cantonaux et communaux de l'intégration conseillent les entreprises pour le choix des cours ou l'organisation de cours au sein même de l'entreprise.

Pour montrer aux PME comment soutenir la promotion des langues de manière simple et efficace, les partenaires du Dialogue ont élaboré ensemble un prospectus assorti de conseils pratiques. Les associations ont diffusé ces conseils dans des newsletters, sur les sites Internet ou par l'envoi direct du prospectus.

La diversité culturelle est une réalité dans de nombreuses PME et va le rester. Cette diversité présente des avantages pour les entreprises : elle leur permet, par exemple, de découvrir

d'autres cultures et d'autres langues. Elle s'accompagne aussi de défis. Pour les relever, les PME doivent disposer des informations nécessaires. Les partenaires de l'économie traitent ainsi régulièrement les thèmes liés à l'intégration dans les médias associatifs, notamment la promotion linguistique sur le lieu de travail, l'utilisation de la main-d'œuvre indigène, la formation professionnelle et l'intégration ou encore des expériences concrètes d'employeurs dans des projets d'intégration. Au cours des dernières années, l'Union suisse des arts et métiers usam et l'Union patronale suisse UPS ont, en outre et à de multiples reprises, informé leurs milieux, que ce soit par voie de circulaires ou lors de conférences réunissant les directeurs de leurs organisations membres, sur les chances de cette collaboration.

Dans l'ensemble, nous avons atteint les objectifs que nous nous étions fixés pour 2016 dans le domaine de l'information et de la sensibilisation. Nous allons poursuivre ce travail par le biais de nos canaux médiatiques. Nos membres tout comme d'autres organisations d'employeurs le font aussi. Notre pays accueillera toujours des travailleurs étrangers. Nous voulons nous assurer que nos entreprises pourront continuer à jouer le rôle important qui est le leur dans le domaine de l'intégration et donc leur fournir toutes les informations utiles.

Le Dialogue CTA sur l'intégration a également débouché sur le lancement de projets relatifs à l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire au marché du travail. Des précisions concernant le secteur de la construction et du nettoyage vous seront données dans quelques instants. J'aimerais, pour ma part, vous citer trois autres exemples. Dans le canton de Berne, deux projets ont démarré en 2015 qui font l'objet d'une collaboration entre acteurs étatiques et privés : d'une part, la formation de deux ans d'aide-menuisier AFP avec l'association des menuisiers ; d'autre part, le « Social Impact Bonds » lancé par *Fokus Bern*, une initiative d'entrepreneurs. Enfin, à Zurich, l'entreprise Planzer a soumis au canton l'idée d'une formation en logistique, qui a été mise en œuvre conjointement et a démarré durant l'été.

Dans le domaine de l'intégration au travail, il est essentiel que l'économie participe d'entrée aux projets. Lorsque le savoir-faire des employeurs est intégré aux projets dès leur conception, ces projets ont plus de chances de réussir – ce qui est dans l'intérêt de tous les acteurs.

Responsable du dossier

Dieter Kläy
Tél. 031 380 14 45, mél. d.klaey@sgv-usam.ch

Conférence de presse Dialogue au quotidien CTA, Berne, le 3 novembre 2016

Le discours prononcé fait foi

Encouragement linguistique et intégration des réfugiés sur le marché du travail dans l'optique d'une association nationale

Benedikt Koch, directeur de la Société Suisse des Entrepreneurs (SSE)

Mesdames, Messieurs,

C'est pour moi un grand plaisir de vous informer aujourd'hui des objectifs atteints concernant les projets et les activités dans le secteur principal de la construction. Le dialogue commun a porté ses fruits dans notre branche. Plusieurs centaines de nos travailleurs ont déjà bénéficié de nos mesures d'intégration dans le cours de langue „L'allemand sur le chantier“ ainsi que dans des cours analogues en Suisse romande.

Notre engagement est important. En effet, deux tiers du personnel sur les chantiers sont issus de l'immigration. Nombreux sont les travailleurs à ne pas savoir s'exprimer suffisamment bien dans l'une de nos langues nationales lors de leur premier emploi en Suisse. Nous attachons de l'importance à ce que chacun d'eux soit en mesure de maîtriser sans problème le travail au quotidien sur les chantiers. Or, ceci est possible uniquement s'il parle suffisamment bien la langue locale. Le projet „L'allemand sur le chantier“ conçu avec nos partenaires a pour but de remédier à la situation. Etant donné que le cours est conçu tout spécialement pour des migrants peu habitués à apprendre, le taux de réussite est particulièrement élevé. Une situation dont les travailleurs de la construction profitent également dans leur vie privée.

Le projet a été lancé en 2012 en collaboration avec trois entreprises de construction. Environ cinq ans après, nous pouvons nous enorgueillir d'avoir mis déjà plus de 250 cours sur pied. Ce grand succès nous incite à élargir encore notre offre, tant en Suisse alémanique, que dans les autres régions de notre pays. En Romandie, les premiers cours „Le français sur le chantier“ ont déjà été mis sur pied.

Les cours sont financés par les contributions des employeurs et des travailleurs via le Parifonds Construction, le fonds de formation du secteur principal de la construction. Les entrepreneurs ne sont toutefois pas tenus de payer les frais des cours proprement dits, si nous en proposons à leurs collaborateurs. Chaque participant ne paie qu'un montant symbolique de 100 francs. Pourquoi un montant symbolique ? Pour la bonne et la simple raison que s'il a réussi ce cours, les 100 francs lui sont remboursés.

Une chose est sûre pour les parties concernées: nos cours de langue continueront à l'avenir également. Car les entreprises et les collaborateurs en profitent au même titre: par une communication plus simple, par davantage de sécurité au travail et par la satisfaction des supérieurs et des collègues.

Ce qui est nouveau à la Société Suisse des Entrepreneurs (SSE), c'est son engagement pour l'Intégration de réfugiés sur le marché du travail. La SSE appuie les grandes lignes de la Confédération visant à atteindre une intégration qui soit si possible la meilleure et la plus rapide. Les projets concrets sont réalisés dans les cantons en collaboration avec les entreprises locales et les sections cantonales de la Société Suisse des Entrepreneurs.

Permettez-moi maintenant de vous présenter brièvement deux projets concrets:

Dans le canton de Berne, le projet „Cours technique construction“ a débuté pour la deuxième fois, il y a de cela quelques semaines. Les réfugiés y sont préparés pour commencer un apprentissage ou pour être intégrés directement dans notre branche.

En août, le canton de Zurich a lancé pour la première fois un cours pour réfugiés selon le modèle Riesco. Nous avons très bon espoir que le préapprentissage d'intégration introduit avec succès dans l'institution Hotel & Gastro formation fonctionne également dans notre branche.

Nous appuyons de manière générale les projets cantonaux avec notre savoir-faire. Lors de séances à l'attention des parties intéressées, il est procédé à un échange des «Bonnes pratiques», puis les projets sont présentés et discutés dans les sections. Ce faisant, la SSE renforce le réseau des acteurs et des projets. De plus, nous menons le dialogue aussi avec d'autres associations.

Avec l'engagement de la SSE et des entreprises de construction, nous encourageons l'intégration de réfugiés – non seulement sur notre marché du travail, mais également dans notre société. Ce processus profite aussi à notre branche, car nous pouvons repourvoir des places d'apprentissage vacantes en engageant des réfugiés comme apprentis, une fois que leur intégration est réussie. C'est ce qui nous permettra de pallier la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Comme vous le voyez, Mesdames et Messieurs, la Société Suisse des Entrepreneurs s'engage activement dans le cadre du dialogue au quotidien. Les entrepreneurs mettent la main à la pâte. Non seulement l'échange d'opinions est important, mais également les activités sur le terrain.

Je vous remercie de votre attention.

Conférence de presse Dialogue CTA sur l', Berne, le 3 novembre 2016

Le discours prononcé fait foi

Projet pilote l'intégration des réfugiés reconnus dans le marché de l'emploi

Discours de Karin Funk, Directrice d'Allpura

L'intégration des immigrés et aussi des réfugiés n'est pas un sujet nouveau dans la branche du nettoyage, mais celui-ci fait partie du quotidien depuis des dizaines d'années. 95% des quelque 80'000 salariés sont issus de l'immigration. Ils viennent souvent d'autres secteurs parce qu'ils ne peuvent pas travailler en Suisse dans leur métier d'origine ou qu'ils ne disposent pas de diplômes scolaires ou professionnels suffisants.

L'intégration ne doit sa réussite qu'à un investissement très conséquent en temps et à un engagement complet. Jusqu'à présent, la branche l'a fait naturellement sans aide de l'état et sans aucune reconnaissance pour la prestation fournie. Désormais, en tant que branche, il nous faut tout d'abord travailler dans ce secteur avec les autorités publiques. Celles-ci effectuent une présélection de participants répondant aux critères et apportent leur aide en cas d'autorisations de travail accélérées. Dans ce contexte, la prise de conscience progresse fortement à l'égard des efforts et des performances de la branche du nettoyage.

Pour que l'intégration fonctionne, l'engagement personnel et le savoir-faire des collaborateurs responsables sont indispensables – en particulier dans les RH et dans les équipes. Il faut savoir que le nettoyage professionnel de nos jours nécessite des connaissances spécifiques sur l'écologie, les produits, les machines et l'efficacité. Sinon, il n'est pas possible de répondre aux prescriptions exigeantes des clients en matière de coût et de temps. C'est pourquoi les meilleures entreprises de nettoyage investissent beaucoup de temps dans l'enseignement et la formation professionnelle de leurs salariés.

Ceux-ci profitent d'offres de cours variées que proposent l'association Allpura et la commission paritaire. La formation est primordiale pour l'intégration. Mais malgré une formation, on n'est pas encore nettoyeur de bâtiment. C'est un métier qui nécessite un examen CFC ou AFP qui par son diplôme professionnel et dans tous les cas par le diplôme professionnel supérieur permet d'accéder à un poste de cadre.

Dans le nettoyage quotidien qui constitue près de 80% du volume total, le nettoyage est souvent un revenu supplémentaire ; dans ce secteur la plupart sont des personnes travaillant à temps partiel. Ici, on parle d'une moyenne de 8 heures par jour. Il en est autrement du nettoyage spécialisé, comme le nettoyage des fenêtres, des aires de loisirs, des environnements high-tech ou dans l'environnement de l'hygiène et de la santé. Ici, les exigences des salariés sont plus élevées. Une formation complémentaire est requise.

Lors de ce projet pilote de la branche du nettoyage, 20 réfugiés participent pendant trois mois à une formation basique. Ils suivent au total six cours spécifiques lors desquels ils s'approprient des connaissances basiques sur le nettoyage et la sécurité au travail. Parallèlement, ceux-ci suivent un cours d'allemand pour lequel ils ont passé un test d'entrée. En plus des cours, ils participent à un stage dans une entreprise de nettoyage. Ils mettent directement en pratique leurs nouvelles connaissances au sein d'une équipe ou chez le client – naturellement sous la surveillance et la direction d'une personne compétente. L'objectif est de préparer les participants à travailler à plein temps ou à temps partiel dans une société de nettoyage. Le premier projet dans les six cantons de Suisse allemande se poursuit jusqu'à fin novembre. Et ensuite, nous procéderons à une évaluation soignée.

Allpura

Verband Schweizer Reinigungs-Unternehmen.
Association des entreprises suisses en nettoyage.
Associazione delle imprese svizzere di pulizia.



Die Gewerkschaft.



Je suppose que si le projet pilote est un succès, chaque réfugié pourra entrer dans une société de nettoyage. C'est une étape importante dans l'intégration. Ensuite, il ou elle sera en contact avec d'autres personnes, pourra avoir un aperçu du quotidien suisse et se construire pas à pas une nouvelle existence.

Dans ce processus, les connaissances en allemand sont décisives. Car d'une part, dans la branche du nettoyage aussi, les salariés doivent comprendre parfaitement les instructions et les mettre en application. D'autre part, les clients exigent de plus en plus un personnel prestataire possédant de très bonnes connaissances en allemand. Dans le projet pilote, nous commençons avec le niveau A2.1. Par comparaison : récemment, je me suis longuement entretenue avec quelques enseignants de l'école professionnelle qui donnent des cours aux niveaux AFP et CFC. Leur point de vue est unanime : pour un apprentissage professionnel ou une formation avec attestation, un niveau B1 en allemand s'avère être le minimum. Mais parfois, les cantons aujourd'hui délivrent encore des autorisations pour apprenants qui ne remplissent pas et de loin ces exigences. C'est pourquoi la branche du nettoyage souhaite que le point critique des connaissances en allemand ne soit pas sous-évalué mais bien mis en conformité avec le marché du travail.

Un réfugié n'équivaut pas à un réfugié. Ils ont tous un profil très différent. Un premier tri est effectué par des délégués cantonaux de la migration lors de la présélection. Obtenir les autorisations de travail pour les réfugiés est parfois difficile et long, cela peut prendre six semaines, il existe de grandes différences entre les cantons. L'entrepreneur doit toutefois composer son équipe en quelques jours, et on laisse souvent passer des opportunités d'intégrer des réfugiés. Dans ce projet, nous avons désormais l'avantage d'avoir une personne de contact à laquelle l'entreprise peut s'adresser et qui peut aider en cas de problèmes. Cela soulage quelque peu les entreprises.



Bilan du Dialogue CTA sur l'intégration « Au travail »
Berne, le 3 novembre 2016

**Die Gewerkschaft.
Le Syndicat.
Il Sindacato.**

Fructueuse collaboration des partenaires sociaux

Vania Alleva, présidente du syndicat Unia

Les syndicats, et plus spécialement Unia en tant que plus grande organisation de migrant-e-s de Suisse, s'engagent depuis longtemps à différents niveaux en vue de l'intégration des personnes migrantes. Particulièrement depuis 2008, nous avons fortement étoffé l'offre de cours de langue. Cette seule année, 110 cours ont eu lieu avec la participation d'Unia.

Dans la branche du nettoyage, dans l'hôtellerie-restauration et la construction notamment, nous avons lancé divers projets concrets, grâce à la collaboration entre partenaires sociaux. M. Koch vous a décrit le projet de cours d'allemand pour les chantiers et Mme Funk le projet d'intégration professionnelle des réfugié-e-s dans la branche du nettoyage. Il faudrait encore citer les cours de langue fide de l'hôtellerie-restauration, gratuits pour les participant-e-s. L'employeur reçoit une indemnité pour perte de gain si une personne assujettie à la CCNT se forme pendant son temps de travail. Les premiers cours fide ont débuté en 2015 dans deux cantons et d'autres suivront.

Les cours réalisés dans le cadre du partenariat social sont financés par les fonds paritaires de branche. Au-delà du dialogue de la CTA, les partenaires sociaux soutiennent de multiples offres axées sur l'intégration de la population migrante. Les fonds paritaires financent ainsi chaque année quantité de cours de langue non seulement dans les branches précitées, mais également dans le secteur des soins, dans l'économie domestique, le commerce de détail ou l'agriculture. Ces cours bénéficient parfois d'un soutien cantonal. Ce n'est hélas pas toujours le cas et nous le déplorons, car les ressources des fonds paritaires sont limitées.

Les fonds financent par ailleurs des formations continues, afin que la main-d'œuvre sans formation professionnelle acquière de précieuses qualifications. A l'instar de Progredir ou des formations continues propres à la branche du nettoyage, qui auront désormais une incidence sur le salaire (Progredir est une formation pour femmes migrantes dans le domaine du nettoyage et de l'hôtellerie-restauration, qui prépare à l'examen pour l'obtention du CFC).

Substantiel apport financier des personnes migrantes

Les fonds paritaires sont financés par des cotisations à charge tant de l'employeur que des salarié-e-s. L'apport des salarié-e-s est généralement plus élevé (p. ex. deux tiers dans la branche du nettoyage). Autrement dit, dans les branches du nettoyage, de l'hôtellerie-restauration ou de la construction, la main-d'œuvre immigrée cofinance substantiellement les

offres d'intégration, via ses cotisations au Parifonds et par ses cotisations syndicales. Cela ne doit pas s'oublier quand on demande aux personnes migrantes de veiller elles-mêmes à leur intégration.

Intégration des réfugié-e-s

De plus, les syndicats soutiennent activement, avec les partenaires sociaux, l'intégration des personnes réfugiées ou admises à titre provisoire. Il s'agit toutefois de prendre en compte les qualifications et le potentiel des individus, au lieu de les pousser à accepter au plus vite un job mal payé. Nous préconisons que dans les arts et métiers, des préapprentissage soient proposés aux réfugié-e-s, afin qu'ils puissent ensuite effectuer une formation élémentaire ou un apprentissage dans les structures ordinaires. Or il est indispensable que les partenaires sociaux mettent au point et accompagnent ensemble de tels préapprentissage, selon la formule déjà testée ponctuellement dans le secteur de la construction.

Les syndicats comme force de proposition

Les projets de dialogue que j'ai mentionnés plus haut montrent tout ce qu'il est possible de réaliser, quand les partenaires sociaux sont unis et prêts à investir des ressources. Les projets visant à intégrer les personnes migrantes sur le marché du travail ont de réelles chances de succès, pour autant que les partenaires sociaux y participent. De nombreux cours sont financés par les fonds paritaires, principalement alimentés par les salarié-e-s. Il est par conséquent juste et nécessaire que les syndicats aient ici leur mot à dire.

Renseignements:

Vania Alleva, présidente du syndicat Unia, 079 620 11 14