La carafe d'eau à table, gratuite ou pas?

Le 25/06/2014
Source: L'avenir
Interview : Philippe CARROZZA

Pour l'Arlonais Thierry Neyens, président de la fédération Horeca Wallonie, il n'est pas interdit d'offrir une carafe d'eau au resto.

La carafe d'eau gratuite à la table d'un resto? Si c'est évident en France, ça l'est moins chez nous. Question d'habitude, dit-on.

À la veille des vacances et de l'arrivée des touristes chez nous, nous avons voulu savoir si, par les températures que l'on connaît, les restaurateurs offraient spontanément de l'eau gratuitement à leurs clients comme c'est le cas en France.

Thierry Neyens, de l'hostellerie du Peiffeschof à Arlon et président de la fédération horeca Wallonie et de la province de Luxembourg explique en quoi, c'est à chaque restaurateur de voir au cas par cas.

Monsieur Neyens, pourquoi les restaurateurs de la province ne proposent-ils pas d'emblée une carafe d'eau fraîche à leurs clients, comme cela se fait dans quasi tous les établissements français?

Ce n'est pas interdit de le faire chez nous, bien sûr, mais ce n'est pas la coutume et puis, si toutes les eaux du robinet sont sanitairement bonnes, elles n'ont pas toutes le même goût. D'un point de vue de la sécurité alimentaire aussi. Une bouteille est scellée et son contenu est sûr. Par contre, les carafes doivent être bien nettoyées et l'eau ne doit pas stagner. C'est une responsabilité pour l'hôtelier.

Oui, mais c'est aussi valable en France cet aspect et pourtant ça marche, non?

Oui et dans les villes frontières comme Bouillon, l'horeca n'hésite pas à proposer une carafe. De là à l'offrir, il y a une marge aussi. Vous savez, par rapport à la France, nous en Belgique, nous avons des charges salariales plus élevées, des coûts supérieurs comme la TVA. Et puis, il faut amortir les investissements, etc. Personnellement, si un client français réclame une carafe d'eau gratuite, je ne vais pas aller au conflit et je lui offrirai, l'idée étant d'éviter les discussions stériles. Mais bon, chacun fait à sa mode, c'est au cas par cas.

Et si on veut continuer à comparer avec la France, je préciserai que là, ***ils se rattrapent sur le prix de la bière*** qui est plus élevé que chez nous.

Certains estiment qu'une carafe d'eau de distribution, c'est plus écologique car il n'y a pas de déchets, de transports, etc.

Oui, mais d'un point de vue environnemental, commençons par proposer de l'eau minérale belge, du groupe Spadel ou d'ailleurs, mais pas d'eau qui vient de l'étranger, cela raccourcit les distances et stimule l'emploi de surcroît. Je me demande aussi dans quelle mesure l'usage répandu de la carafe n'aurait pas une incidence sur l'emploi dans les fournisseurs d'eau de chez nous. Et puis, au-delà de l'aspect sanitaire, il y a aussi le packaging, de la valeur ajoutée et du service quand on sert une bouteille d'eau.

N'y a-t-il pas moyen alors d'offrir une bouteille d'eau au lieu d'une carafe?

C'est impayable, mais bon, cela peut se faire quand il fait chaud et que le client vient de très loin.

Le minimum, c'est de lui offrir une bouteille d'eau, le temps de remplir les formulaires d'usage à l'hôtel. D'expérience, on sait que ce geste est très apprécié et que le client vous le rendra au centuple en prenant un cocktail après ou en vous donnant une bonne cote sur les sites de réservation.

Quant à la personne qui travaille dans l'horeca, on l'autorise à boire de l'eau si la température vient à grimper. Un bon conseil: ***pour bien se désaltérer, pas de sodas, mais de l'eau et pas trop froide*** si possible.