

Un terminal bancaire avec option «pourboire»: qu'en pensent nos restaurateurs namurois?

La Meuse – 28/03/2023

À l'heure où les paiements par carte bancaire se développent dans l'horeca, certains restaurateurs proposent la fonction « pourboire » sur le terminal Bancontact. Bonne ou mauvaise formule ? Erweline, employée au Panorama à Namur, est l'une de nos sondées

En Belgique, le pourboire n'est pas obligatoire. Mais pour le restaurateur, il reste bienvenu pour exprimer son degré de satisfaction.

On connaît tous l'addition arrondie à l'unité ou quelques pièces laissées sur la table, mais ce ne sont pas les seules manières de laisser un pourboire au personnel. Ainsi récemment, une cliente de la Brasserie à Bouge s'est étonnée lors du paiement par carte de voir apparaître sur le terminal Bancontact le message suivant : « Souhaitez-vous donner un pourboire : Oui ou Non ». Si oui de combien : 5, 10 ou 15 % ou montant libre.

Le Panorama a testé

Nouveau ? Pas vraiment, surtout depuis que le paiement par carte s'est généralisé dans l'horeca. Selon Luc Marchal, président de la Fédération HoReCa Wallonie, « cette possibilité de laisser un pourboire en effectuant le paiement par carte existe depuis 20 ans, au moins, mais est assez méconnue », reconnaît-il.

La Fédération HoReCa ne dispose pas de statistiques permettant de savoir combien de restaurateurs ont opté pour un terminal qui propose cette option « pourboire », « mais il nous semble qu'il est très peu utilisé. Le problème, c'est que les clients ne savent pas si ce pourboire sera vraiment reversé au personnel », poursuit Luc Marchal.

Sans être exhaustif, nous avons sondé le secteur en région namuroise.

Dans la balance, ceux qui y ont recours sont rares. Et certains qui avaient tenté l'expérience sont revenus en arrière. C'est le cas du restaurant le Panorama à la Citadelle de Namur.

« À l'ouverture, il y a un an, la fonction « pourboire » a été activée sur le terminal, mais nous avons eu très vite des réactions négatives sur internet. Les clients avaient l'impression d'être forcés à donner quelque chose », se souvient Erweline Simard, employée au service en salle.

Puis, il y a eu le cas de cette cliente, qui, suite à une mauvaise manipulation, s'est vu prélever un pourboire de 15 % du montant de l'addition. « Ce n'est qu'en rentrant chez elle qu'elle s'en est rendue compte. Elle était très mécontente, elle a demandé à être remboursée, ce que nous avons fait tout de suite. Mais, c'est à partir de là que nous nous sommes dit, que finalement, cela nous posait trop de problèmes et trop de mécontents. »

La fonction a été désactivée. Elle n'aura été utilisée que pendant un mois et demi. Retour à la méthode traditionnelle.

La petite pièce de la poche

À Andenne, le patron du restaurant « Le Bon Plan » a aussi opté pour le retour à la bonne vieille méthode traditionnelle du pourboire de la main à la main ou l'addition arrondie. « Quand j'ai changé d'opérateur, le nouveau ne proposait pas cette option mais de toute façon, cela ne change pas grand-chose. Même avec ce système, les clients qui payaient par carte continuaient bien souvent à nous glisser la pièce prise dans leur poche », a pu constater Michel de Laveleye.