

Pourboires or not pourboires



Pascale
Carbillat

Le pourboire trouverait ses origines en Angleterre au XVIII^e siècle, quand le patron d'un établissement installa un pot sur le comptoir comportant l'inscription : To Insure Promptness (pour assurer la rapidité). Ce pot était destiné à recevoir les pièces des clients pressés qui désiraient être servis plus vite. Les initiales de cette expression sont restées et forment le mot tip, qui désigne le pourboire en anglais. En France, cette pratique s'est développée un peu plus tard pour remercier les serveurs d'un café ou d'un restaurant de la qualité du service rendu. Le terme pourboire vient de l'expression utilisée autrefois lors de la remise de cette gratification : "Pour boire à ma santé !" Le pourboire avait également une autre vocation puisqu'il permettait de compléter le revenu du personnel.

Il ne doit cependant pas être confondu avec le pourboire obligatoire, ou plus exactement la rémunération au pourcentage service, qui consiste à percevoir un pourcentage sur le chiffre d'affaires au profit des salariés en guise de rémunération. Issue de la loi Godart, celle-ci prévoit que les sommes prélevées doivent être intégralement et exclusivement versées au personnel en contact avec la clientèle. En pratique, le serveur conserve le pourboire remis par le client, mais de plus en plus d'établissements s'inspirent des règles de la loi Godart et répartissent les sommes entre tout le personnel, y compris celui de la cuisine (lire p. 2-5).

www.lhotellerie-restauration.fr/publications/pascale.carbillat



POURSUIVRE UN JOURNALISTE

www.lhotellerie-restauration.fr/publications/prenom.nom

L'Hôtellerie Restauration

L'HÉRO DES C.H.R. | L'HOTELLERIE-RESTAURATION.FR

> abonnements : 01 45 48 45 00
abo@lhotellerie-restauration.fr

> rédaction : 01 45 48 48 94
redaction@lhotellerie-restauration.fr

Editeur : SA SEPT - 5 rue Antoine Bourdelle - 75737 Paris cedex 15 - Fax : 01 45 48 04 23

Imprimeur : Rotocentre - 80800 Fouillooy - Dépôt légal à parution - ISSN : 2117-8917

Commission paritaire n° 0920T9916 - Directeur de la publication : O. Millinaire - Prix au n° : 0,77 €



Presse PRO



En complément du journal sur **LHOTELLERIE-RESTAURATION.FR**

Besoin d'un renseignement ?
Une question en gestion et marketing ?

Fonds de
commerce

Gestion & marketing



www.lhotellerie-restauration.fr

Boîte à outils

Gestion & marketing

Business plan

Pourboire : le pa

Une enquête L'Hôtellerie Restauration-CHD Expert auprès de 5 976 professionnels lève le voile sur cette pratique courante dans les hôtels, cafés et restaurants. Pour les équipes, elle peut assurer un complément de revenu substantiel. Reste alors à régler la question de la redistribution des gains.

Une enquête a été réalisée le mois dernier par L'Hôtellerie Restauration et CHD Expert auprès de 5 976 professionnels pour connaître leurs pratiques liées au pourboire. L'immense majorité (5 952 répondants, soit plus de 99 %) s'estime susceptible de recevoir des pourboires. L'échantillon couvre les établissements de restauration avec service à table (40 %), les brasseries (11 %), les hôtels avec (30 %) ou sans (8 %) restaurant, les cafés, pubs, bars, discothèques (9 %) et la restauration rapide, livrée ou à emporter (2 %).

Selon les personnes interrogées, les clients qui laissent des pourboires sont âgés de 35 à 54 ans et pour beaucoup étrangers (40 %).

Les raisons pour lesquelles ils laissent un pourboire sont les mêmes dans la restauration et les cafés : un service agréable et convivial fait la différence pour près de 69 % des répondants. Dans un café-bar, l'ambiance est également importante (61 %). Du côté des hôteliers, le pourboire est davantage perçu comme une récompense du professionnalisme du personnel. À noter que les clients laissent majoritairement un pourboire quand ils passent trois nuits ou plus dans l'établissement (pour 72 % des hôteliers interrogés). Enfin, les clients ont davantage tendance à laisser un pourboire en période de congés (vacances, fêtes) et lorsqu'ils sont entre amis.

Une grande majorité des exploitants partagent les pourboires avec l'ensemble du personnel (68 %), généralement avec des règles bien définies (55 %). Entrent principalement en ligne de compte la fonction (40 %), les plages horaires de travail (33 %), le partage à parts égales (21 %) et l'ancienneté (8 %). Moins d'un employé sur dix déclare ses pourboires aux impôts. ■

De manière générale, les pourboires sont-ils partagés avec l'ensemble du personnel ?

Oui : 68 %

Non : 30 %

2 % ne sait pas ou refuse de répondre

Si oui, existe-t-il des règles de partage prédéfinies dans votre structure ?

(Une seule réponse possible)

Oui : 55 %

Non : 42 %

3 % ne sait pas ou refuse de répondre

Profil type de la clientèle qui laisse un pourboire



Pour les hôtels



Homme
Plus de 45 ans
Étranger
Cadre



Pour les débits
de boissons



Homme
Entre 18 et 44 ans
Français
Employé



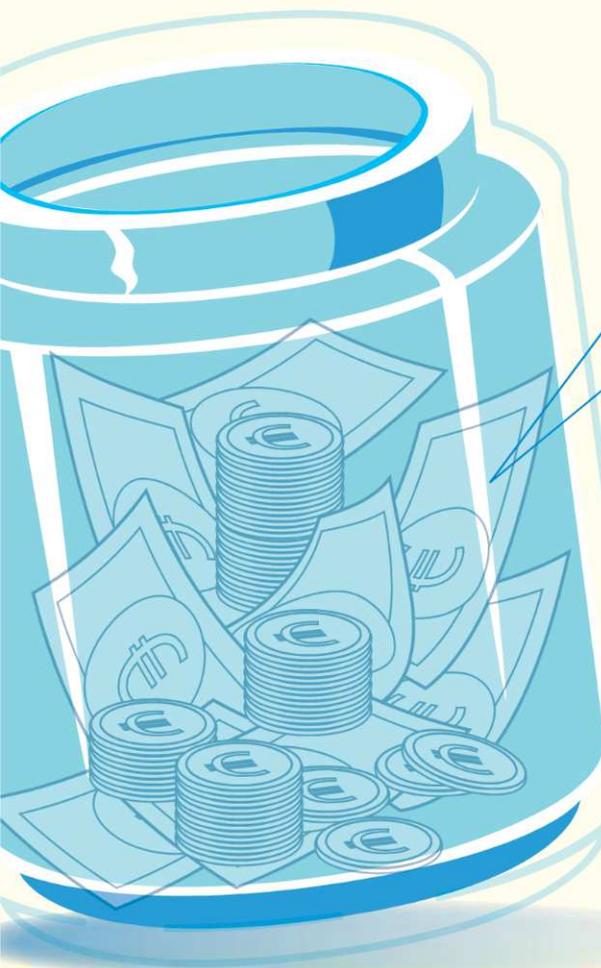
Pour les
restaurants



Homme ou femme
Entre 35 et 54 ans
Artisan, commerçant,
chef d'entreprise

Partage est de mise

Si oui, quel(s) critère(s) rentre(nt) en ligne de compte ?
(Plusieurs réponses possibles)



Fonction :
40 %

Plages horaires de travail : **33 %**

Partage à parts égales : **21 %**

- Ancienneté : **8 %**
- Ne sait pas ou refuse de répondre : **6 %**
- Autre : **5 %** (présence des employés, type de contrat, qualité du travail, décision de l'employeur, personnel en contact, à tour de rôle)

Fréquence et montants des pourboires

selon les professionnels interrogés

	% de clients laissant un pourboire	Montant moyen	Montant estimé correct à partir de...	Montant estimé important à partir de...
Restauration	40 %	5 €	4,10 €	15,80 €
Hôtellerie	30 %	7,90 €	7,60 €	25,50 €
Cafés-bars	40 %	3 €	2,40 €	11,20 €

Vos commentaires sur
LHR. Contacts



Thierry Picardat

Je suis limonadier à Paris depuis 30 ans, j'ai travaillé dans différents cafés et brasseries et je n'ai jamais partagé mon pourboire car c'est personnel. C'est votre comportement avec le client qui détermine si oui ou non vous aurez un pourboire.



Denis Courtiade

Le pourboire n'achète pas une prestation, il la récompense...



Sidi Ali

En cas de partage ou de caisse, je propose un tronc ou une note ou encore un pourcentage accordés selon des critères ex. : rendement, ponctualité, comportement, etc.



Christophe Mura

- 1) En France, il est précisé sur chaque carte (menu) : service compris.
- 2) Pourquoi un chef de rang rémunéré 1 400 € net devrait partager ses pourboires avec un second ou un chef de cuisine qui perçoit un salaire de 3 000 € net ?



Maguy Laval

Là où je travaillais, les pourboires étaient récupérés par les chefs de rang, qui décidaient de les partager ou non avec les personnes présentes sur les services.



Laurent Pellicoli

Actuellement, là où je travaille, les pourboires sont partagés à parts égales entre tout le personnel (sauf la direction), la plongeuse, l'apprentie, le chef de cuisine, les serveuses... pour autant qu'ils travaillent tous à temps plein.

Ça dépend de la personnalité de chaque établissement. Si les salaires sont peu élevés pour tout le monde, chacun est content de mettre du beurre dans les épinards. Pour défendre le beefsteak des cuisiniers, je dirai que quand on se donne du mal pour présenter une assiette, le client est touché. Si on fait le service minimum, il est moins touché. L'essentiel c'est qu'avec ou sans pourboire chacun ait un salaire correct.



Richard Kibler

Je suis d'accord pour le partage des pourboires. C'est la résultante d'une satisfaction apportée à une équipe liée aux prestations de l'établissement.



Quentin Lacomere

Le pourboire est une résultante d'un ensemble de facteurs qui amènent à la pleine satisfaction du client. Ainsi, il devra être partagé car vous pouvez être le meilleur serveur du monde, si le plat n'est pas bon ou servi dans une assiette sale vous n'aurez pas de pourboire ! Et avant d'hurler, je tiens à préciser que je travaille également en salle !



Frédéric Trinckvel

Le pourboire est le résultat de la satisfaction totale de nos clients. Il faut aussi le partager avec l'ensemble des personnes qui ont participé à ce service car sans eux il n'y aurait pas le même résultat.



Christophe Mura

Est-ce que les chauffeurs de taxi partagent leurs pourboires avec les mécaniciens qui entretiennent le véhicule ?



Selene Hervet

J'ai travaillé en tant que barmaid dans différents types d'établissements. On peut dire qu'en général nous avons toujours eu un pot commun et la distribution se faisait donc sur une part égale entre les équipiers. À la différence de quelques centimes voire euros pour la personne arrivée en premier. Ce système me convient car nous sommes une équipe et un service de qualité se fait à plusieurs. Dans mon dernier établissement, nous donnions une part à notre chef cuisinier car son travail devait également être récompensé. La part était légèrement inférieure car il terminait son service à minuit or nous continuions à travailler jusqu'à 2 heures ou 5 heures du matin. Cela me semble plus juste et toute personne indiquant le contraire est un peu hypocrite. Lorsque vous travaillez dans un établissement où il y a une cuisine, le chef fait partie de l'équipe. Ce sont également ses plats qui participent aussi à la décision du client de donner un pourboire ou non, s'il y a eu satisfaction ou non.



Gérard Mendy

Je suis entièrement d'accord pour que les pourboires soient partagés en parts égales, mais uniquement lorsque les cuisiniers et serveurs ont le même salaire. À salaire égal, pourboires égaux. Mais lorsqu'un cuisinier a un salaire beaucoup plus élevé qu'un serveur, le cuisinier n'a logiquement pas droit aux pourboires. Malheureusement beaucoup de patrons appliquent encore cette règle, et je ne parle pas des primes de fin de saison distribuées seulement aux cuisiniers et pas aux serveurs. Pourquoi ? Encore un illogisme.



Thierry Picardat

Je voudrais répondre à certains pour redire que le pourboire est un remerciement personnel que le client vous donne pour vous remercier de votre travail, il ne donne pas pour le travail de vos collègues. En plus de 30 ans de métier, je n'ai jamais travaillé dans une brasserie où l'on partageait le pourboire.



Vanessa Guerrier-Buisine

Le pourboire à l'international

En France, le service est compris dans l'addition et les clients usent à discrétion des pourboires. Mais dans de nombreux pays, leur usage est codifié. Petit tour du monde.

États-Unis et Canada

Le pourboire y est partie intégrante des salaires du personnel de salle. Aussi, il est quasiment obligatoire de laisser 15 à 20 %, en fonction de la satisfaction. Au fast-food, la règle est plutôt d'arrondir l'addition. Au bar, compter 1 \$ par boisson.

> (Lire aussi p.9)

Royaume-Uni

Service inclus au restaurant et à l'hôtel, indiqué dans l'addition globale (10 à 12 %) ; si non indiqué, il faudra laisser ce montant.

Autriche

Au restaurant, le pourboire, qui est de 10 %, est indiqué sur l'addition.

Danemark

Le pourboire n'y est pas une coutume.

Italie

Service parfois inclus. Sinon, compter 10 % sur l'addition. À l'hôtel, le personnel attend 1 € de remerciement.

Grèce

Le pourboire est devenu fréquent dans les zones touristiques, mais reste à la discrétion des clients.

Chine et Japon

Le pourboire y est presque insultant.

Thaïlande

Les additions sont arrondies.

Inde

Au restaurant, on adapte le montant du pourboire au lieu : 100 roupies dans un lieu accessible, et jusqu'à 300 dans un grand restaurant.

Égypte

À l'hôtel, le pourboire se donne à l'avance pour s'assurer un service de qualité pendant le séjour. Le pourboire se donne pour tout service.

Cuba

10 % en plus de l'addition sont conseillés dans les restaurants. Il faut aussi laisser au personnel des hôtels et dans les bars.

Mexique

Quasiment obligatoire au restaurant (10 à 15 %) sauf si c'est déjà indiqué sur l'addition.

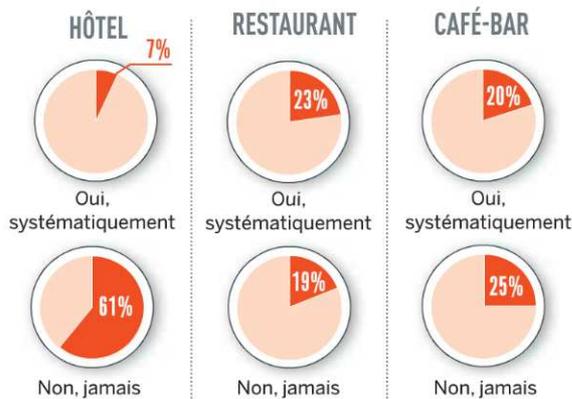
Espagne

Le service est inclus au restaurant mais il est d'usage de laisser 5 à 10 % sur l'addition. À l'hôtel, portier, concierge, femme de chambre ou bagagiste gagnent en moyenne 1 € par service rendu. Dans les bars, on arrondit la note.

Côté consommateur

Enquête L'Hôtellerie Restauration-CHD Expert

Généralement, lorsque vous fréquentez un café, restaurant ou hôtel, laissez-vous un pourboire au personnel ?



Quel(s) critère(s) vous incite(nt) à laisser un pourboire lorsque vous allez au restaurant ?



Le service est très agréable / très convivial

Plus de 8 personnes sur 10 qui laissent un pourboire au restaurant, ne serait-ce que de temps en temps, le font car le service est très agréable et convivial.

Plus de 6 personnes sur 10 ne laissent jamais de pourboires dans un hôtel. Près d'une personne sur quatre laisse systématiquement un pourboire dans un restaurant.

Comment répartir les pourboires ?



Que faire des sommes remises librement par la clientèle : sont-elles réservées au personnel en contact avec les clients ? Et quelles sont les pratiques mises en place par les entreprises ?



Pascale Carbillet

www.hotelierie-restaurant.fr/publications/pascale.carbillet

La pratique du 'petit tronc', appelée aussi pourboire, n'est pas réglementée par la loi mais par des pratiques internes à l'entreprise. Il y a une confusion entre cette pratique et la rémunération au pourcentage service qui, elle, est réglementée par la loi Godart du 19 juillet 1933. Celle-ci pose en principe que les sommes collectées doivent être intégralement reversées au personnel en contact avec la clientèle. Cette confusion vient du fait que la loi parle de pourboire pour la rémunération au pourcentage service alors que, dans la pratique, le terme de pourboire est utilisé pour désigner la libéralité laissée par le client.

Pour le petit tronc, chaque entreprise met en place son propre système. En pratique, on constate qu'il y a trois façons de répartir les sommes récoltées. Avec la première, chaque employé ramasse et conserve les sommes lais-

sées sur les tables qu'il a servies. Dans ce cas de figure, le personnel de cuisine ne perçoit pas ces pourboires. Dans le second système, les sommes sont collectées et mises en commun dans un pot, que les salariés se partagent à parts égales à la fin du service, de la journée ou de la semaine. Il peut y avoir deux cas de figure : la répartition du pot se fait entre tous les salariés de l'entreprise, qu'ils soient en salle ou en cuisine, ou bien elle se fait uniquement entre le personnel de salle.

Quant à la troisième méthode, elle est inspirée de la rémunération au pourcentage service. Elle est plus souvent utilisée dans les restaurants gastronomiques et les hôtels haut de gamme, ce qui s'explique aussi par le montant des pourboires laissés par la clientèle de ce type d'établissement. Dans ce système, les pourboires sont mis en commun dans un pot, mais redistribués selon un barème à points. Un nombre de points sera accordé selon la qualification de chacun. Par exemple, un responsable de salle aura 4 points, le chef de rang 3 points, le serveur 2 points et le commis de salle 1 point. ■

Vos commentaires sur **LHR Contacts**



Philippe Badeau

Je suis en salle, serveur depuis 1992 dans un restaurant à Nice, le pourboire est pour le serveur et c'est une bonne chose. Tu es mauvais, tu n'as rien, tu es bon, cela ce passe bien. Je reverse 10 % au barman en fin de journée comme mes collègues. Le pourboire partagé engendre des problèmes certains. Certains gardent le pourboire dans leurs poches au lieu de le mettre dans le tronc commun ou bien mettent le frein à main sur le service et comptent sur les garçons productifs pour faire le chiffre. C'est une réalité, j'en ai fait l'expérience et je n'ai jamais travaillé dans des 'bouis-bouis'.



Serge Grasso

Un restaurant, un hôtel, un hôtel-restaurant... ne peuvent pas fonctionner sans des responsables, sans des cuisiniers, sans des serveurs, sans des femmes de chambres, sans des plongeurs, sans des barmans... Le travail de la restauration est un travail d'équipe. Je pense que les pourboires doivent être partagés par l'ensemble de l'équipe, en revanche la direction ne doit pas faire partie du partage. Si le cadre de l'établissement est agréable, que les plats sont bons et bien présentés, avec un bon accueil, un bon service (personnel agréable et souriant...) et une bonne ambiance entre le personnel = plus de clients, cela veut dire meilleur chiffre d'affaires pour l'établissement, meilleurs pourboires pour le personnel.

Nous pouvons motiver le personnel avec un salaire de base convenable, pourcentage sur la marge brute, le pourboire est la cerise sur le gâteau. (Nous faisons de meilleures performances le ventre plein que le ventre vide.)



Daniel M.

Durant Roland Garros, je travaillais dans un restaurant sur le site du tournoi. Chaque serveur gardait ses pourboires alors c'était la guerre pour l'attribution des rangs. Personne ne voulait servir certaines stars, car elles ne laissaient jamais un euro alors que c'était la bousculade pour capter les clients généreux. Avec la mode des cuisines ouvertes, les chefs travaillent en salle et veulent leur part des anges. C'est injuste, pourquoi pas redistribuer des pourboires au fleuriste ou au livreur de vins.



Franck Mazeno

À Cannes, je travaillais en extra au room service pendant le Festival du film. Selon les chambres, les pourboires étaient conséquents. On devait les déposer dans une boîte pour une répartition commune mais une grande partie s'évaporait dans l'intimité de l'ascenseur, ce qui créait un climat de suspicion.

de mars 2016 réalisée auprès de 316 clients des CHR

En règle générale, comment définissez-vous le montant du pourboire ?

Plus d'un client sur deux qui laisse un pourboire, ne serait-ce que de temps en temps, dans un hôtel, restaurant ou café-bar définit le montant du pourboire en fonction de la monnaie qu'il a dans son portefeuille (54 %).

HÔTEL



En fonction de la prestation, de la qualité du service

RESTAURANT



En fonction de la monnaie que j'ai dans la poche, dans le portefeuille

CAFÉ-BAR



En fonction du montant de l'addition (% de la note finale)

Restaurant

Pour quelle(s) raison(s) ne laissez-vous pas de pourboire ?

Pour la plupart des clients, c'est parce qu'ils considèrent que le service est compris (63 %) et/ou parce que ce n'est pas obligatoire (41 %).



Parce que le service est compris



Parce que ce n'est pas obligatoire