

15ème législature

Question N° : 18891	De M. Jean-Christophe Lagarde (UDI, Agir et Indépendants - Seine-Saint-Denis)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > moyens de paiement	Tête d'analyse > Pourboires - Paiement sans contact	Analyse > Pourboires - Paiement sans contact.
Question publiée au JO le : 16/04/2019 Réponse publiée au JO le : 22/12/2020 page : 9479 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'augmentation des paiements par carte bancaire sous l'effet de la généralisation de la technologie de paiement sans contact. En effet, les métiers de services, à l'instar de la restauration, n'échappent pas à cette systématisation. Or une telle technologie, bien que pertinente à différents égards, désavantage les salariés de ces commerces dont la rémunération habituelle est généralement augmentée de pourboires. Dans un certain nombre de pays étrangers, les terminaux utilisés pour payer par carte bancaire proposent automatiquement au client de laisser un pourboire. À l'évidence, rendre cette proposition obligatoire et systématique en France permettrait de ne plus pénaliser les employés, souvent précaires ; les clients auraient alors le choix de pouvoir laisser ou non un pourboire aux membres du personnel. Aussi, il l'interroge sur la pertinence qu'aurait l'imposition d'une telle fonctionnalité sur les terminaux en France.

Texte de la réponse

Il convient tout d'abord de rappeler qu'en France, il est imposé au commerçant d'informer son client lorsqu'il y a perception d'une somme appelée « service » (qui n'est pas un pourboire). En effet, l'arrêté du 27 mars 1987 relatif à l'affichage des prix dans les établissements servant des repas, denrées ou boissons à consommer sur place, précise que dans les établissements où il est perçu un service, le prix affiché s'entend « taxes et service compris ». Les documents affichés ou mis à la disposition de la clientèle doivent comporter la mention : "Prix service compris", suivie de l'indication, entre parenthèses, du taux pratiqué pour la rémunération de ce service. Ainsi, il est tout à fait loisible au client de majorer une addition par l'adjonction d'une somme appelée « pourboire ». Cette possibilité n'est pas prévue systématiquement dans le cadre monétique, dans la mesure où la quasi-totalité des terminaux de paiement sont dépourvus d'une fonctionnalité « pourboire » : le référentiel de référence (« CB 5 ») ne prévoit pas en effet la possibilité d'ajouter au moment d'une transaction de paiement un montant additionnel. Toutefois, la possibilité d'ajouter une interface « pourboire » au sein des logiciels d'encaissement, i.e. en amont du dialogue avec le terminal de paiement, existe dans certains secteurs (ainsi celui des véhicules de transport avec chauffeur). Dans certains cas, le pourboire peut également être ajouté par écrit par le client sur "l'addition" avant de régler par carte bancaire. En outre, certains clients ont pour habitude de majorer l'addition à la fin du repas d'un commun accord avec le serveur, après s'être assuré que la différence lui reviendrait. La possibilité de rendre obligatoire la fonctionnalité « pourboire » présenterait un bénéfice limité : elle induirait le renouvellement quasi-complet des terminaux de paiements coûteux, pour promouvoir dans des proportions incertaines, une pratique du pourboire déjà bien connue de la clientèle. Par ailleurs, le risque d'une nouvelle étape du parcours client, qui conduirait celui-ci à



taper mécaniquement son code PIN en lieu et place du montant d'un pourboire, ne doit pas être sous-estimé. Il n'est donc pas actuellement envisagé de rendre obligatoire le pourboire avec ou sans carte bancaire, néanmoins, ce sujet fera l'objet d'un suivi attentif des autorités en lien avec les associations de commerçants et de consommateurs.