

Des pratiques changeantes

Très apprécié des Suisses, le pourboire en cash est-il en danger?

30.09.2025, Milena Kälin

Donner un tip? Oui, mais cash! Une nouvelle étude lève le voile sur le comportement des clients suisses en matière de pourboire. De leur côté, les suggestions en pourcentage sur les terminaux de paiement séduisent moins, bien qu'elles restent largement utilisées.

Près d'un milliard de francs! C'est le montant que les Suisses dépensent chaque année en pourboire dans les restaurants, comme le relève étude de la Banque Cler. Plus de la moitié des personnes interrogées affirment laisser toujours ou presque un «tip» lors d'un repas au restaurant. Le plus souvent, son montant constitue environ 5 à 10% de l'addition.

Pour autant, ils ne souhaitent pas définir un pourcentage plus précis en amont: en effet, même sur les terminaux de paiements, les clients souhaitent déterminer eux-mêmes leur pourboire. Les options automatiques de 5, 10 ou 15 % qui s'affichent sur les machines à carte ne les séduisent guère: deux tiers des sondés assurent qu'ils n'apprécient pas, ou peu, cette méthode.

Par ailleurs, 41 % expliquent ne pas vouloir fixer leur pourboire en pourcentage. Ils préfèrent avoir la possibilité d'entrer librement un montant. «Plus les clients sont incités, voire directement sollicités, à donner un pourboire moins ils l'apprécient», souligne l'étude.

«Beaucoup plus de pourboires»

Cette tendance surprend Raoul Corciulo, directeur de Vendomat. Cette PME propose des systèmes de caisse pour la restauration et l'hôtellerie, via des iPads et des terminaux de paiement avec option de pourboire. Les restaurateurs travaillant avec Vendomat peuvent définir eux-mêmes les pourcentages proposés sur le terminal, ou décider de s'en passer.

«La majorité de nos quelque 2600 clients choisissent l'option avec pourcentages», explique Raoul Corciulo. Pour le personnel, c'est plus simple et plus pratique: «Et cela a pour effet que les employés reçoivent nettement plus de pourboires.» Pourtant, l'étude de la Banque Cler révèle que 69% des sondés préfèrent distribuer leur tip en liquide. Plus de la moitié disent même opter pour cette solution, y compris lorsqu'ils paient par carte ou via leur smartphone.

Mais pour Raoul Corciulo, la mise en avant du pourboire sur le terminal reste un atout pour les restaurateurs. Dans les établissements travaillant avec Vendomat, entre 70 et 80 % des pourboires passent désormais par voie électronique, une tendance en hausse. Pour le chef d'entreprise, le constat est clair: «Le contact humain reste essentiel au service, mais en arrière-plan, la numérisation prend une importance croissante.»

Le cashless a gagné du terrain

Le groupe **Famille Wiesner Gastronomie (FWG)**, qui détient plusieurs enseignes à succès outre-Sarine, a lui carrément supprimé le cash. Les clients peuvent toujours laisser un pourboire en espèces, mais cela n'arrive quasiment jamais, assure-t-on.

«99,1 % des pourboires sont réglés par voie électronique», indique **Daniel Wiesner**, qui codirige **FWG** avec son frère, interrogé par Blick. Sur le terminal, les clients ont le choix entre les options «aucun», «automatique», «pourcentage» ou «montant en francs». L'option «automatique» correspond à 10%.

«Beaucoup de clients n'aiment pas voir s'afficher des pourcentages fixes sur l'écran», reconnaît Daniel Wiesner. «C'est pourquoi, chez nous, ils peuvent librement définir le montant du pourboire.» Rien qu'en 2023, le groupe a encaissé 3,5 millions de francs de pourboires. Rares sont d'ailleurs ceux qui parviennent à balayer les suggestions et à ne rien laisser.







