

Faut-il interdire l'usage du GSM

Oui

Jean-Noël Fleury

Patron du restaurant "Le Petit Jardin" à Saint Guilhem le Désert, dans l'Hérault.

■ Au "Petit Jardin", nous distribuons des avertissements aux clients qui n'arrivent pas à décrocher de leur smartphone. Nous privilégions les discussions tous ensemble et la convivialité.

Vous distribuez des cartons jaunes, synonymes d'avertissement, puis des cartons rouges, synonymes d'exclusion, aux clients qui peinent à décrocher de leur téléphone portable dans votre établissement. D'où vous est venue cette idée ?

En 2000, il y avait le championnat d'Europe de football. Avec le personnel de mon restaurant, nous regardions la demi-finale entre l'Italie et les Pays-Bas, qui déciderait des futurs adversaires de la France en finale. Ce soir-là, le match allait aux prolongations, quand les premiers clients sont arrivés. Nous leur avons dit de s'installer, de boire un verre tranquillement, le temps de nous laisser voir la fin de la partie. Mais un des clients, après avoir cru que nous plaisançons, est devenu désagréable, nous traitant de feignants, d'incapables... Inspiré par le match, j'ai dit à mes collègues que nous devrions mettre des cartons aux clients qui devenaient lourds, à tous les mauvais coucheurs, quitte à les exclure. L'idée a fait son chemin...

Et aujourd'hui, vous excluez vraiment les accros au smartphone ?

Ce n'est pas systématique, nous ne sommes pas des "fachos". Mais effectivement, quand on voit que plutôt que de communiquer entre eux, les clients restent la tête sur leur téléphone, on leur rappelle qu'un tel comportement est signalé comme indésirable sur un panneau à l'entrée du restaurant, ainsi que sur les menus que l'on distribue à table. Et ce pour des raisons de convivialité. La plupart des gens disent alors "ah oui vous avez raison, c'est une mauvaise habitude". Distribuer des cartons jaunes, c'est surtout une manière humoristique d'effectuer un petit rappel à l'ordre, et sur toute cette saison, je n'ai été obligé de mettre un carton rouge qu'à quatre personnes qui, elles, refusaient d'accepter nos règles de savoir-vivre. C'est très marginal.

Ne pas quitter son smartphone nuit donc à la convivialité ?

Plus que cela. C'est carrément réhébitorique. Les gens sont en vacances dans le sud de la France, parfois il y a trois ou quatre générations à table, et tous restent bloqués sur leur téléphone. C'est affligeant, ça fait mal au cœur. Parlez entre vous, quoi !

Ces mesures ont-elles un impact sur la fréquentation de votre établissement ?

Il y a par exemple des clients qui viennent avec leurs ados, parce qu'à la maison, ils ont du mal à faire accepter le fait qu'à table, on délaisse son smartphone pour privilégier les discussions tous ensemble. Et puis, il y a aussi le côté comique de notre système. Quand on met un carton jaune à quelqu'un, cette personne le prend à la rigolade, les autres aussi.

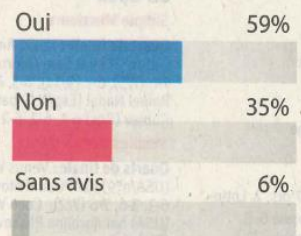
Est-ce que cela fait partie des missions du restaurateur de préserver un espace de convivialité ?

C'est une volonté qui m'est propre. Dans la plupart des restaurants, vous trouvez des serveurs qui font la gueule, parce que le patron leur dit que le client est roi, même s'il est désagréable. Je préfère préserver mon personnel, afin qu'il soit de bonne humeur toute la journée. Mieux vaut désamorcer le conflit, plutôt que le subir. Le carton jaune nous permet de remplacer l'agressivité par l'humour.

Entretien : Baptiste Ericum

Question du jour

Sur lalibre.be, nous vous avons demandé s'il fallait interdire l'usage des smartphones dans les restaurants. Vous êtes plus de trois mille à nous avoir répondu. Résultat ci-dessous.



Eux aussi ont dit stop au smartphone

Pour assurer des repas connectés à son assiette et à ses proches, les restaurateurs ne manquent pas d'idées. Celui-ci, en Martinique, a imposé au client dont le portable sonne d'offrir une coupe de champagne à ses voisins. Cet autre, à New York, a accordé 10 % de réduction à ceux qui éteignent leur appareil. Près de Jérusalem, un confrère israélien est même allé jusqu'à faire diminuer la note de moitié à cette même condition. Et une chaîne américaine a choisi d'offrir le dessert aux clients qui acceptent de couper le cordon.