

PODCAST FRENCH TO GO

Saison 3 - Episode 118

Si c'est gratuit, c'est bien ou pas ?

En général, quand on apprend que quelque chose est gratuit, on est content, on est heureux. Non ? Imaginez que vous alliez à un concert en plein air, ça veut dire à l'extérieur, et qu'on vous dise que l'entrée est gratuite, que vous ne devez rien payer, rien du tout, c'est une bonne nouvelle, non ? Imaginez maintenant que vous allez au restaurant, vous vous asseyez à une table, le serveur vous apporte la carte, le menu, et quelques minutes plus tard vous apporte également un verre de vin, ou un jus de fruits et quelques cacahuètes, quelques olives. Vous êtes surpris parce que vous n'avez rien commandé. Le serveur vous précise : "C'est offert." Offrir, c'est donner un cadeau. Donc, quand on dit "c'est offert", ça veut dire en réalité que c'est un cadeau, que c'est gratuit, que vous ne payez pas pour ça. Donc vous voilà avec un bon verre de vin et des trucs à grignoter, des petites choses à manger en attendant le repas. Et tout ça, gratuitement. Comment est-ce que vous vous sentez ? Bien ? Vous êtes content ? J'imagine que oui. Après tout, on aime tous recevoir des cadeaux, non ? Quand on vous donne quelque chose, et encore plus comme ça, par surprise, alors que vous n'avez rien demandé, c'est bien, c'est positif, c'est agréable.

Maintenant, je vais vous demander de réfléchir quelques secondes, ou quelques minutes, comme vous voulez. À votre avis, si le concert est gratuit, ça veut dire que les musiciens et chanteurs ne sont pas très bons ? ça veut dire que ce sont forcément des amateurs ? (un amateur, dans ce cas, c'est une personne qui n'est pas professionnelle ; par exemple une personne qui joue du piano mais pour son plaisir, mais pas pour le travail). Si le concert est gratuit, est-ce que ça veut dire que les organisateurs pensent que personne ne viendrait si c'était payant ?

Parlons maintenant de l'autre cas : le verre de vin offert dans le restaurant. À votre avis, le vin est forcément pas cher, de qualité médiocre, de mauvaise qualité ? (sachez qu'on utilise souvent le mot "forcément" en français et ça veut dire obligatoirement, nécessairement.)

Il semble évident que le restaurant ne va pas vous offrir le meilleur vin de sa cave, un verre du vin le plus cher qu'il a. Ça, on est d'accord. Mais est-ce que ça veut dire que c'est complètement l'opposé, que ce vin est le moins cher de la carte ? A priori non. Parce que si le restaurant vous offre l'apéritif, c'est pour rendre votre soirée agréable, pour vous donner une bonne impression, donc vous donner un mauvais vin pour commencer cette soirée, ce serait contre-productif, ça aurait l'effet opposé, l'effet contraire.

Ce qui est intéressant, c'est qu'en général, on est content de recevoir quelque chose gratuitement, on est heureux de découvrir que l'entrée d'un musée est gratuite, que le café est offert quand vous allez chez le coiffeur, que le parking est gratuit dans le centre de cette ville française que vous visitez aujourd'hui... Mais d'un autre côté, on a tendance à penser que ce cadeau qu'on vous offre n'est pas de bonne qualité. Pourquoi ? Parce que si c'était de bonne qualité, ça voudrait dire que ce produit ou service est cher, et donc seule une personne stupide pourrait décider de vous le donner gratuitement, en cadeau.

Mais voilà, dans la vie, ce n'est pas noir et blanc. C'est bien plus complexe que ça. Et oui, vous l'avez compris, aujourd'hui, je vais vous parler de gratuité, ça veut dire de tout ce qui est gratuit, tout ce qui ne coûte rien, en tout cas qui ne coûte rien au consommateur, au client, au touriste. Apparemment.

À mon avis, d'abord, on ne voit pas la gratuité de la même façon quand on a des attentes ou quand on n'en a pas. Qu'est-ce que je veux dire par là ? En fonction du pays où on habite, on est habitué - ou pas - à ce que certaines choses soient gratuites. Pour vous donner un



exemple, en France, si vous demandez un verre d'eau ou une carafe d'eau dans un restaurant - donc de l'eau du robinet, pas une bouteille d'eau minérale que l'on achète au supermarché - vous ne paierez pas pour ça. C'est gratuit. Même si vous ne commandez pas d'autre boisson (payante) comme un coca, du vin, un jus de fruits, une bière etc. Par contre, en Italie, quand vous allez au restaurant, vous payez l'eau que vous commandez, même si ce n'est pas une bouteille d'eau minérale. Donc, un Italien qui mange dans un restaurant en France sera agréablement surpris quand il comprendra qu'il ne doit pas payer pour l'eau. Il n'a aucune attente particulière. Pour lui, il est évident qu'on paie la carafe d'eau qu'on commande au restaurant. Donc le fait de ne pas payer dans un restaurant en France est pour lui un cadeau. Il sera content, satisfait, et il aura une bonne impression du restaurant. Mais pour moi, si je vais dans un autre pays du monde où l'eau est gratuite au restaurant, je ne verrai pas ça comme un cadeau. Cette situation sera tout à fait normale pour moi. Je ne serai donc ni contente, ni surprise, ni particulièrement heureuse. C'est logique, c'est normal. C'est évident. Notez que ça ne change rien à la qualité de l'eau. A priori, l'eau sera aussi bonne en Italie qu'en France. C'est juste une question de culture, ou une question économique.

Prenons un autre exemple : quand j'habitais encore à Grenoble, ma ville natale, la ville où je suis née et où j'ai grandi, les parkings au centre-ville étaient gratuits tout le mois d'août. (Je parle du passé parce que ce n'est plus le cas aujourd'hui, mais pour des raisons très précises dont je parlerai peut-être un jour dans un épisode de ce podcast). Donc, pour reprendre mon exemple, toute l'année, le stationnement - donc le fait de garer sa voiture - était payant dans le centre-ville, on devait payer, mais chaque été, et plus précisément au mois d'août, la mairie décidait de rendre toutes les places de parking et tous les parkings municipaux - donc qui appartiennent à la ville - gratuits. Pour tous. Pour les habitants, pour les touristes. Tout le temps. Du 1er au 31 août, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour tous les touristes, c'était une très agréable surprise. Non seulement, il ne fallait pas payer, mais en plus, il ne fallait pas essayer de comprendre comment payer, avoir de la monnaie, vérifier l'heure etc etc. Je me souviens d'ailleurs que des touristes demandaient souvent aux passants, aux gens qui passaient dans la rue, où et comment payer. Et quand on leur répondait qu'au mois d'août, c'était gratuit, ils affichaient un grand sourire et disaient : "Oh, vraiment ? Super !". Pour moi, et pour tous les habitants de Grenoble et de la région proche, c'était bien sûr sympa, aussi, mais on va dire qu'on était un peu moins joyeux que les touristes. Pourquoi ? Parce qu'on le savait. Parce qu'on savait, toute l'année, qu'en août ce serait gratuit. Donc on s'y attendait. On s'attendait à ne pas payer.

Une autre chose à propos de la gratuité : ce n'est jamais vraiment gratuit. Que ce soit un produit, un service, une activité, c'est la même chose. Si c'est gratuit pour le consommateur, le client, le visiteur, l'habitant, ça a quand même un coût. On va dire que l'air, oui, l'air qu'on respire, est encore peut-être la dernière chose qui n'a pas de coût, qui ne coûte rien. Tout le reste est payant. Ça veut dire que quelqu'un paye. La personne qui paye peut le faire sans le savoir vraiment - par exemple une taxe locale, une taxe qui permet à la ville de proposer ou de donner des services aux habitants et aux visiteurs, et notamment la gratuité du stationnement au centre-ville en août. Quand votre ville organise une séance de cinéma gratuite l'été, dans le parc municipal, en fait, c'est votre taxe locale qui a payé cet événement. Il faut toujours que quelqu'un paye. Quand vous allez dans un restaurant et que le serveur vous apporte gratuitement de l'eau, ce n'est pas vous qui payez l'eau, mais c'est le propriétaire du restaurant. Si vous allez chez le coiffeur et qu'il vous propose gentiment un café en attendant d'être coiffé, vous ne payez pas le café, mais le propriétaire du salon de coiffure oui. Et s'il le fait, c'est parce que, d'une manière ou d'une autre, c'est rentable pour lui. Rentable, ça veut dire que ça apporte un bénéfice, ça donne un résultat positif. Si on revient au cas du coiffeur, c'est tout simplement un geste promotionnel. Il fait cela pour se

différencier des autres coiffeurs de la ville, pour ajouter quelque chose d'agréable à l'expérience du client, pour que celui-ci décide de revenir une prochaine fois, au lieu d'aller chez un concurrent.

La question est : est-ce que ça nous dérange vraiment ? Est-ce que ça nous dérange vraiment de recevoir un cadeau d'un magasin, d'un professionnel, d'un restaurant, quand on sait exactement quelles sont leurs intentions ? Quand on sait qu'ils font ça pour nous fidéliser, pour faire de nous des clients fidèles, pour nous "encourager" à revenir ? Non... enfin, à mon avis. Après tout, rien ne nous oblige à revenir. On profite tout simplement du système, on profite du fait qu'il y a de la concurrence. Alors oui, cela a un coût pour le propriétaire du magasin. Cela coûte quelque chose au magasin. Et il est aussi possible que le café que vous venez de boire gratuitement soit en fait inclus dans la coupe de cheveux que vous payez un euro de plus que chez le coiffeur d'à côté. Mais peu importe, un cadeau, c'est un cadeau. Même si vous le payez, sans vous en rendre compte. La surprise, la joie, le bonheur, ce moment agréable où on vous dit "Vous voulez un café en attendant ?", c'est ça qui reste. C'est ça qui vous donne le sentiment que vous passez un bon moment, que vous allez passer une bonne journée. Et ça, ça n'a pas de prix.

The French to Go Podcast is produced by French Carte - Delphine Woda / www.frenchcarte.com, frenchcarte@gmail.com - Sound : <http://www.freesound.org/people/klankbeeld/>



Creative Commons Attribution – NonCommercial NoDerivatives 4.0 International License