

Soirmagazine

RIADH KHALFALLAH, TITULAIRE D'UN DEUG EN SCIENCES ÉCONOMIQUES DE L'UNIVERSITÉ DE LA ROCHELLE, AU SOIRMAGAZINE :

# «Le pourboire doit rester un geste de remerciements»

Dans cet entretien accordé par Riadh Khalfallah, titulaire d'un DEUG en sciences économiques de l'université de La Rochelle et consultant indépendant auprès d'entreprises commerciales algériennes, nous allons revenir sur une pratique peu commune dans notre société, mais qui demeure incontournable dans certaines institutions, qu'est le pourboire. Nous connaissons ainsi les origines de cette tradition illustre ainsi que les raisons qui en font actuellement un art de vivre en disparition, et comment, dans certaines sociétés, l'on tombe facilement dans les écueils du pot-de-vin et du bakchich.

Entretien réalisé  
par Katya Kaci

**Soirmagazine :** Monsieur Khalfallah, pouvez-vous, en quelques mots, nous définir le terme «pourboire» et nous donner un petit historique quant aux origines de cette tradition commerciale ?

**Riadh Khalfallah :** La définition institutionnelle du terme «pourboire» peut être donnée comme telle : «C'est une somme d'argent ou une libéralité versée à une personne en remerciement d'un service ou de la qualité de celui-ci.» Cependant, et si la plupart des gens voient dans le geste du pourboire un acte de remerciement et de générosité envers un serveur ou un cafetier, il n'en demeure pas moins que les pourboires ne sont pas vus de la même manière, et cela selon les secteurs d'activité, les pays et les personnes qui les pratiquent. Ainsi, depuis le XVI<sup>e</sup> siècle, cette pratique est carrément devenue synonyme de pots-de-vin dans certains secteurs d'activité dans lesquels le remerciement coûte cher et où l'on tombe facilement dans la corruption d'agent.

Par ailleurs, chaque société possède des spécificités par rapport à la pratique du pourboire. Aux Etats-Unis, par exemple, le pourboire est parfois le seul revenu des employés, la convention exige de donner un pourboire de 15 à 20% de la facture totale et ne pas en laisser peut donc être considéré comme un manque de respect envers la personne et l'institution qu'elle représente.

Concernant l'histoire du pourboire, on dit qu'il trouverait ses origines au XVIII<sup>e</sup> siècle en Angleterre quand un patron de restaurant mit en place une pratique originale qui consistait à installer sur son comptoir un pot comportant les inscriptions To Insure Promptness (pour assurer la rapidité). Ce pot, qui était destiné à recevoir quelques pièces

des clients pressés qui désiraient être servis plus vite et avec le succès qu'a connu cette initiative, les initiales de cette expression restèrent et formèrent le mot «tip» qui signifie désormais pourboire en anglais.

Par la suite, vers le XIX<sup>e</sup> siècle, cette pratique s'est développée en France pour récompenser les cafetiers et restaurateurs d'un service de qualité.

Le pourboire signifiait, comme son nom l'indique, un verre qu'on offrait en remerciement d'un service rendu ou un sou pour s'offrir ce verre. En espagnol, «la propina» vient d'une ancienne coutume qui consistait à boire la moitié d'un verre après avoir trinqué à la santé de quelqu'un puis d'offrir à cette personne la fin du verre.

En Russie, la traduction de pourboire donne «na chaï», ce qui signifie «argent pour le thé». Au fil du temps, cette habitude s'est diversifiée, et le pourboire s'est vu versé comme une faveur accordée par un client reconnaissant aux ouvriers de cinéma et de théâtre, aux coiffeurs, aux chauffeurs de taxi, au personnel hôtelier et plus largement à de nombreux prestataires de services quotidiens ou ponctuels comme les dépanneurs, les déménageurs, les bagagistes ou encore les coursiers.

**Estimez-vous, en tant que commercial, que la pratique du pourboire est répandue dans la société algérienne ou pensez-vous qu'elle est tombée dans la désuétude sitôt que les gens ont commencé à faire face aux vicissitudes de la vie ?**

Evidemment que le pourboire existe chez nous en Algérie. Les gens donnent parfois de grosses sommes en guise de pourboire aux serveurs de restaurants ou de bars et se montrent souvent très généreux dans les hôtels. La majorité des gens ignorent ce côté-là de leurs concitoyens pour la bonne raison que beaucoup d'entre eux n'ont malheureusement pas le loisir de fréquenter ces lieux en raison, comme vous l'avez dit plutôt, des conditions de vie de plus en plus difficiles. N'empêche que les clients des restaurants se montrent géné-



reux à l'égard des serveurs, surtout quand ceux-ci sont aimables et serviables. C'est aussi une façon de se garantir la fidélité mais aussi l'estime des employés du restaurant pour qui le généreux donateur devient le chou-chou. On lui montre plus d'attention que les autres, on connaît ses préférences et, bien entendu, on le sert avant tout le monde. Il faut croire que laisser un pourboire paye parfois encore plus cher que se qu'on a laissé. Le secteur de l'hôtellerie est aussi un secteur très touché par le pourboire : le réceptionniste, le bagagiste ou encore la femme de chambre peuvent ainsi empocher gros s'ils savent appréhender les attentes de leurs clients et aussi et simplement en se montrant courtois, serviables et attentifs.

Une pratique qui est de surcroît encouragée par le montant des factures. Aller à l'hôtel ou manger au restaurant est relativement cher, par exemple, payer près de 10 000 DA pour une nuit dans un grand hôtel et laisser les 500 DA de différence au réceptionniste ou les partager entre lui et le bagagiste demeure dérisoire pour un client qui, semble-t-il, a les moyens de son séjour. C'est comme ça que les lieux où le pourboire reste florissant sont sans conteste les lieux où les prestations de services sont les plus chères.

**Parlez-nous alors des autres commerces ; chez l'épicier, le boulanger ou le vendeur de fruits et légumes, là où la facture est de quelques dinars, peut-on parler de pourboire dans ces cas-là ?**

Comme vous avez dû le remarquer, on ne peut parler de

pourboire quand il s'agit de petits commerces de proximité.

La première raison en est le prix, car même s'il arrive au client d'un boulanger par exemple de laisser les 2 DA de différence à l'achat d'une baguette de pain qui coûte 8 DA, on ne ressent pas vraiment le contentement d'avoir laissé un pourboire ; ces deux dinars suffisent à peine à s'acheter un bonbon ou un chewing-gum, on parle dans ce cas d'un geste envers le commerçant qui lui évite ainsi de chercher la petite monnaie.

Mais ce que les gens ignorent, c'est que le cumul de ces petites pièces de monnaie peut rapporter gros ; si bien entendu tous les clients le font quotidiennement. Le boucher, l'épicier ou encore le coiffeur peuvent parfois trouver de belles surprises en clôturant leur recette du jour et cela grâce aux gestes de certains clients.

Par ailleurs, j'aimerais aussi parler d'une certaine catégorie de commerçants qui se donnent le droit de s'attribuer un pourboire sans vraiment avoir le consentement de leurs clients.

C'est le cas par exemple du marchand de fruits ou de légumes à qui vous demandez un kilo de carottes estimé à 50 DA et qui vous rétorque que la balance pèse un peu plus que prévu et que vous paierez donc 8 DA de surplus. Après quoi, il vous ajoutera que, n'ayant pas de petite monnaie, il se trouve dans l'impossibilité de vous rendre votre monnaie, ce à quoi vous répondrez «smah», ou «maâlich» sans vous douter un seul instant que vous avez été arnaqué comme la dizaine de clients avant vous. Une pratique

que je juge personnellement malhonnête car le geste de laisser la monnaie ne doit en aucune façon se faire par contrainte mais par pure volonté de faire plaisir ou de montrer son contentement.

**Il existe une pratique très ressemblante du pourboire mais qui est illégale, bien que répandue dans certaines sociétés ; je parle du bakchich ou à plus grande échelle du pot-de-vin. Dites-nous la différence entre un geste purement altruiste et généreux et un autre clairement malhonnête et pervers...**

Pour certaines personnes, la frontière est mince entre laisser un pourboire et offrir un bakchich qui signifie littéralement pot-de-vin et corruption.

Un phénomène qu'on observe par exemple dans les pays touristiques comme le Maroc ou l'Egypte et dans lesquels certains employés de restaurants ou d'hôtels exigent une «avance» de préférence généreuse, afin de réserver à ceux qui le désirent soit des places de choix soit un service meilleur ou même de rendre un service exceptionnel comme faire une course au marché par exemple.

Une pratique qu'il ne faut pas confondre avec le pourboire qui est, comme dit auparavant, un acte de remerciement tout à fait volontaire. En Algérie, et bien avant que le terme corruption n'inonde nos oreilles de naïfs citoyens, le bakchich fut très longtemps pratiqué, notamment dans les zones campagnardes.

En effet, qui n'a pas entendu quelqu'un raconter un souvenir d'école où un de ses camarades avait la chance d'être le chou-chou de la maîtresse, non pas en raison de ses bons résultats mais parce qu'il lui ramenait très régulièrement soit du lait de vache, soit des œufs frais ou encore de la galette chaude que sa maman réservait exprès pour madame l'institutrice.

Une tradition qui a longtemps perduré dans les milieux scolaires mais aussi sanitaires ; des œufs ou du miel pour la sage-femme qui accouchera la belle-fille, un panier de fruits primeurs pour le médecin traitant du grand-père ou encore des gâteaux pour les infirmières.

Des gestes en apparence anodins mais qui peuvent vite tourner au vinaigre lorsque la personne ainsi remerciée pour avoir fait son devoir se montre de plus en plus gourmande et ne se montre sous son meilleur jour qu'avec ceux qui savent se montrer généreux.

C'est là que réside la frontière entre donner un pourboire pour dire merci d'avoir été et donner, en espèces ou en nature, dans l'espoir d'avoir. ■

Photos : DR