

La politesse, vertu refuge pour les Français

Discrétion, rigueur, savoir-vivre... En ces temps de crise, ces valeurs sont plébiscitées, dans tous les milieux.

QUATRE RÉGLES AU BUREAU

L'entreprise a-t-elle tué le savoir-vivre d'antan ? Les règles ont changé. Pour le pire davantage que pour le meilleur... Un salarié sur deux est victime d'incivilités au bureau, selon une étude du cabinet Eléas. Voici quatre commandements pour y remédier.

Du temps, vous prenez Au siècle de l'immédiateté, se réconcilier avec les bonnes manières passe par une étape essentielle : éradiquer de son esprit l'idée que chaque chose est une urgence. En réalité, ce temps existe. Et il faut le prendre. L'état de stress permanent est très néfaste pour la qualité de vie au travail et pour la politesse... Même une journée de travail trop chargée ne doit pas faire perdre de vue ce point essentiel.

Le « vrai » dialogue, vous privilégiez. Une fois le temps retrouvé, il faut réapprendre à parler de vive voix, et ne pas se contenter des mails, SMS et autres canaux de communication qui se multiplient. Il est devenu courant d'envoyer un mail à un collègue qui est assis à dix mètres de soi. Rien ne remplacera une discussion de visu, pour les sujets simples comme pour les sujets délicats.

Votre voix, vous contrôlez L'usage de la parole retrouvé, il faut savoir la tempérer. Si tout le monde se met à hurler au téléphone ou à parler seul, sans se soucier des autres, la crise n'est pas loin. Le bruit est la cause de bien des maux. Selon l'Itop, les nuisances sonores engendrent une perte de 30 minutes de travail par jour.

Les yeux, vous lèvez Il s'agit de bien regarder en face de soi la personne à qui l'on s'adresse. Parler à quelqu'un tout en tripotant son smartphone est devenu une norme, tout comme il est désormais habituel de le poser à côté de soi durant un déjeuner. Le comble de l'impolitesse ! Le retour du savoir-vivre au bureau passe aussi par une mise à distance de son smartphone ou de sa tablette.

Quentin PÉRINEL

STÉPHANE KOVACS  KovacsSt

SAVOIR-VIVRE C'est la valeur à laquelle les Français accordent le plus d'importance... et celle dont ils estiment manquer le plus*. Son absence est même, pour 60% d'entre eux, ce qu'il y a de « plus stressant** ». Les sondages le soulignent, et le succès croissant des manuels de savoir-vivre le confirme : la politesse est une vertu à laquelle les Français ne renoncent pas. Elle « ne répond pas seulement à un besoin social, affirme Frédéric Rouvillois, auteur du Dictionnaire nostalgique de la politesse (voir ci-dessous). Elle peut être une source quotidienne de plaisir... »

Le retour de la courtoisie ? « Il y a sans doute un rapport entre la crise économique et sociale, la montée du chômage et la prise de conscience de l'utilité de la politesse, assure Frédéric Rouvillois. Quand tout va bien,

c'est la cerise sur le gâteau. Quand les choses deviennent plus difficiles, elle reprend toute sa force. Les gestes quotidiens de la politesse deviennent le liant de ce fameux vivre-ensemble. » Alix Baboin-Jaubert, qui donne des cours sur le savoir-vivre, constate « une évolution, une simplification des règles ». « Les règles en perte de sensibilité sont celles qui prennent du temps : la manière de se saluer, ou encore les lettres de condoléances, précise-t-elle. Mais ce qui était en perte de sensibilité n'y a pas si longtemps, c'était la politesse elle-même... »

Fondatrice de Businessetiquette.paris (voir ci-dessous), Geneviève d'Angenstein relève que « la politesse est un vecteur de cohésion sociale, un élément primordial de la vie des affaires et un élément clé du monde politique ». Quant à Laurence Caracalla, auteur de nombreux ouvrages sur le savoir-vivre***, elle souligne que « par réaction à ce qu'il

est venu, les enfants d'après Mai 68 qui ont eu eux-mêmes des enfants ont envie de leur inculquer... »

Pas un hasard, notent au passage ces quatre spécialistes, si le style policé, tout en retenue, de François Fillon a tant séduit pendant les débats de la primaire... « Sa victoire, c'est un peu celle de la politesse : c'est celui de tous les candidats le plus associé à ce type de valeurs », commente Frédéric Rouvillois. « Cela montre que les Français ont besoin d'une certaine rigueur, renchérit Laurence Caracalla. La discrétion, le côté très « comme il faut » et même l'élégance vestimentaire de François Fillon ont joué. On sent quelqu'un qui maîtrise les codes du savoir-vivre. » Bien loin du fameux « Casse-toi, pauvre con ! » de Nicolas Sarkozy, qui sortait son portable chez le Pape. Ou encore de François Hollande, dépeint par Carla Bruni-Sarkozy comme « le pingouin » n'ayant « pas

les manières d'un châtelain », qui n'a pas daigné raccompagner son prédécesseur lors de la passation de pouvoirs en 2012... « Une faute grave qui avait instantanément fait chuter sa popularité », rappelle Geneviève d'Angenstein.

Multipliation des initiatives

Depuis quelque temps en tout cas, à l'école, en entreprise, les initiatives se multiplient. À la RATP, la campagne « Restons civils sur toute la ligne » est reconduite d'année en année. Un « Manuel de savoir-vivre à l'usage du voyageur moderne », site participatif, a été créé. Parler fort au téléphone, bousculer sans s'excuser, entraver le passage... si les incivilités diminuent, l'intolérance aux incivilités augmente : 85% des utilisateurs se déclarent extrêmement ou vraiment gênés.

À Compiègne, par exemple, des ateliers sont organisés pour ap-

prendre aux collégiens à bien se comporter dans les bus. En avril dernier, la Poste, la CAF et la CPAM du Bas-Rhin se sont mobilisées autour d'une Semaine du respect. En 2003, un centre socioculturel d'un quartier difficile de Montpellier a même lancé une École des bonnes manières. « Faute de subventions, on a dû arrêter en 2009, déplore Arsène Bouakira, son créateur. Cela avait pourtant porté ses fruits : la violence des jeunes avait vraiment diminué. » Devant la demande pressante des parents et des associations, il réfléchit à un nouveau projet. ■

* A ces deux questions, 62% des sondés ont répondu « la politesse », en 2010, dans un sondage Kantar TNS pour « Le Pelerin »

** Sondage Ipsos, 2011

*** Les plus récents sont « 100 bonnes & mauvaises manières à connaître dans la vie » et « Le Guide du bien-être en vacances », Éditions Le Figaro

FRÉDÉRIC ROUVILLOIS

AUTEUR DU « DICTIONNAIRE NOSTALGIQUE DE LA POLITESSE »

« La maîtrise des codes est un moyen d'intégration »



PROFESSEUR de droit public, Frédéric Rouvillois est l'auteur du Dictionnaire nostalgique de la politesse (Éditions Flammarion, 2016).

Pourquoi est-ce important de maîtriser les bonnes manières aujourd'hui ?

A vrai dire, c'est important pour de très nombreuses raisons, certaines purement pragmatiques, d'autres beaucoup moins. Parce que le savoir-vivre est la condition du vivre ensemble, parce que la politesse s'avère particulièrement vitale lorsque les conditions d'existence sont plus difficiles et parce que la maîtrise des codes est un moyen d'intégration et, le cas échéant, au sein de l'entreprise par exemple, un argument supplémentaire permettant de départager deux candidats de même valeur. D'où le développement contemporain des manuels de savoir-vivre dans l'entreprise. À quoi s'ajoute le fait que la politesse est un moyen de réenchanter un peu un monde terne et prosaïque, de lui rendre des couleurs, de la poésie. La politesse n'est jamais loin de la nostalgie.

À l'heure des nouvelles technologies, a-t-on encore le temps d'être poli ?

Les nouvelles technologies ne font, sur ce point, que confirmer une tendance déjà ancienne, puisqu'elle remonte au lendemain de la Première Guerre mondiale. Dans un monde où tout va vite, dans cette civilisation de l'homme pressé, on a de moins en moins de temps : or, par définition, la politesse implique de donner un peu de son temps aux autres, gratuitement. Autant dire qu'elle va à rebours de l'évolution contemporaine. Ce qui me paraît du reste une raison supplémentaire pour essayer de la respecter...

Frédéric Fillon veut que l'on enseigne la politesse à l'école. N'est-ce pas plutôt aux parents de le faire ?

Frédéric Fillon a sans doute raison d'insister là-dessus, même si c'est d'abord à la famille d'inculquer aux enfants, dès leur plus jeune âge, les règles de la politesse, c'est-à-dire, du respect de l'autre. L'école, sur ce plan, ne peut être qu'un lieu de confirmation et de mise en œuvre des acquis. En somme, si l'on attend qu'elle apprenne la politesse aux plus jeunes, on fait sans doute fausse route. Cela ne saurait être son rôle, et elle n'en a pas les moyens.

PROPOS RECUEILLIS PAR S. K.



Fondatrice de Businessetiquette.paris, Geneviève d'Angenstein distille ses conseils de savoir-vivre autour d'une tasse de thé.

VINCENT BOISOT POUR LE FIGARO

Élégants « jeux de rôle » à l'école de l'étiquette

UN BEL APPARTEMENT bourgeois au charme feutré, donnant sur les jardins du Luxembourg. Des murs encombrés de tableaux de famille et de bibelots rapportés de tous les continents. Un éclairage tamisé « qui sied mieux au teint des dames ». C'est dans son salon que Geneviève d'Angenstein*, anthropologue et épouse d'ambassadeur, fondatrice de Businessetiquette.paris, initie ses stagiaires au savoir-vivre. « Maîtriser les codes, rappelle-t-elle, loin de répondre à des impératifs d'un autre âge, permet une véritable cohésion sociale et représente un élément primordial de la vie des affaires. » Sur ses canapés chatoyants se succèdent donc diplomates, cadres, financiers, fonctionnaires, élèves de grandes écoles, français comme étrangers, seuls ou en équipe, pour apprendre « l'art d'être à l'aise dans toutes les situations ».

Ce jour-là, c'était un groupe d'hommes et de femmes d'affaires chinoises, désireux d'élargir leurs activités à l'Europe. « On enlève les chaussures ? », demande l'un d'eux dès l'entrée. « On peut aller aux toilettes ? », s'enquiert son épouse. « Je dois sortir ? », interroge une troisième, dont le portable sonne. Geneviève d'Angenstein corrige tout de suite : « En France, on ne se déchausse pas. On demande à aller

se laver les mains. Et on met son portable sur vibreur, sauf si l'on a prévu que l'on attendait un coup de fil urgent. » « Rappelez-vous la phrase de Coco Chanel ! plaisante-t-elle. La première impression est toujours la bonne, surtout quand elle est mauvaise. » C'est autour d'une tasse de thé que la conversation se poursuit. Entrecoupée de petits « jeux de rôle » destinés à résoudre des casse-tête : comment présenter ses amis lors d'un cocktail ? Quelle est la bonne attitude face à un client ? Quand s'échanger les cartes de visite ? L'occasion pour le professeur de distiller ses conseils : « mettre un parfum trop capiteux, ou parler trop fort, c'est imposer sa corporalité à l'autre !, prévient-elle. En France, c'est quelque chose qu'il faut maîtriser. On reste toujours souriant, et on n'a pas besoin de se courber en avant. Un autre aspect fondamental est de ne pas faire perdre la face à l'autre ». La maîtresse de maison ressert le thé, et pointe de nouveaux tracers. « Puisque je suis une femme, il faut que vous vous leviez pour vous mettre à ma hauteur, indique-t-elle à l'un de ses convives. Et on ne saisit pas sa tasse seule, mais avec la soucoupe ! »

Petit détour par la salle à manger, où l'on découvre la façon de préparer une jolie table, de se servir, de mener une conversation

« qui élève l'esprit ». Et de déjouer d'autres pièges encore : « Attention !, lance Geneviève d'Angenstein à son voisin. Quand la maîtresse de maison vous dit « servez-vous ! », surtout il ne faut pas obéir, mais lui répondre « Après vous je vous prie ». » « Dans des sociétés très patriarcales, comme la société chinoise, on ne se dit pas traditionnellement « merci » ni « s'il vous

« La première impression est toujours la bonne, surtout quand elle est mauvaise »

GENEVIÈVE D'ANGENSTEIN

plait », commente l'anthropologue. Pour nous, c'est d'une grande violence : on ne peut pas accepter quelque chose sans dire « merci ! ». » « Dans ce contexte de mondialisation où cohabitent toutes les cultures, souligne-t-elle, apprendre la politesse est pour moi un peu un geste politique : avec ces codes, on arrive à réintroduire une humanité dans les relations, un rappel au respect de la femme. » À tous, en remettant un « diplôme », elle conseille « la culture et la lecture comme leviers d'élevation sociale, au même titre que les codes sociaux ».

Des « choses qu'on n'apprend pas dans les livres », Candice** en

appris beaucoup avec Geneviève d'Angenstein. Et cela est même en train de « changer (s)a vie ». Née il y a 36 ans dans une famille d'ouvriers, cette collaboratrice d'une étude de notaires avait « toujours senti une gêne indéfinissable lors de cocktails dans des endroits prestigieux ». « Je sais que je n'ai pas été intégrée à certains événements parce que je ne cochois pas toutes les cases », regrette la jeune femme. Elle décide alors d'économiser - un peu plus de 1 300 euros - pour s'offrir quelques cours particuliers de savoir-vivre. « J'ai appris à regarder dans les yeux, changé de coupe de cheveux, mais aussi pas mal de choses qui poussaient ma façon de parler, énumère Candice. Finis les « des fois » et autres « au final »... J'ai gagné en crédibilité, en assurance, je sens que l'on me fait de plus en plus confiance. » Un « cercle vertueux » s'installe, dans sa vie personnelle comme dans sa vie professionnelle : « Je me sens plus sûre de moi avec les hommes, sourit cette célibataire. Et j'ai eu une belle promotion : je vais bientôt devenir notaire ! Mais surtout, j'ai aujourd'hui l'impression d'être tout à fait à ma place. » ■ S.K.

* Auteur de « Le savoir-vivre est un jeu », Éditions Libro, 2012
** Le prénom a été changé