

La politesse: un petit

Dans la rue, les transports en commun et les lieux publics, la politesse semble se réduire à sa plus simple expression. Se perd-elle pour autant? Pas vraiment, elle change et reste à nos yeux une valeur essentielle.

PAR ÉLISABETH PETIT

Au XIX^e siècle, le respect de l'étiquette est indispensable pour tenir son rang dans la société. Des manuels en expliquent les règles aux enfants.



effort s'il vous plaît!

Quand je suis arrivée en France, je disais bonjour dès que je montais dans le bus ou le métro. Et je trouvais très choquant que personne ne me réponde, raconte Tamiko, 34 ans. En fait, chez moi, aux États-Unis, il est tout à fait naturel de sourire à un inconnu et de le saluer quand on s'approche de lui. Ma fille a été élevée ainsi. Maintenant que nous habitons ici, elle amuse les passants en saluant tout le monde dans la rue. »

Marthe a aussi connu pareille mésaventure, en faisant ses courses : « Il arrive que des gens se comportent comme si on était transparent. Pourtant, un sourire, cela ne coûte rien ! » estime cette retraitée de Vendée.

Comme Tamiko et Marthe, nous avons parfois le sentiment que les bonnes manières ne sont qu'une douce utopie, ignorée par une foule de monsieur et madame Sans-Gêne. Pourtant, dans une récente enquête¹, 68 % des Français placent le savoir-vivre comme l'une des valeurs clés à transmettre à leurs enfants, après la tolérance, le respect des autres et le sens des responsabilités. Alors, comment expliquer un tel paradoxe ? « En fait, les codes de politesse sont en perpétuelle évolution depuis des siècles. Certaines règles, qui étaient appliquées voilà quelques années, sont totalement tombées dans l'oubli ou en passe de l'être », explique Sebastian Roché², sociologue et chercheur au CNRS.

On ignore l'autre par discrétion

En effet, quel homme aurait encore l'idée de faire un baisemain à une femme ou de laisser une carte de visite « cornée » au domicile d'une personne pour lui indiquer qu'il est venu lui rendre visite sans la trouver chez elle ? Aucun, ou presque !

A contrario, de nouveaux usages s'imposent, notamment dans les grandes villes. « Avec la montée de l'anonymat, pour se rassurer, les gens éprouvent le besoin d'échanger des signes qui signifient : "Je ne vous veux pas de mal." Et la plus grande des politesses, c'est,

Histoire des bonnes manières



Trois questions à...

Alain Montandon, professeur de littérature comparée à l'université de Clermont-Ferrand et directeur du programme de recherche sur les traités de savoir-vivre en Europe.

Côté femme. Quelles sont les origines de nos règles de politesse actuelles ?

Alain Montandon. Un grand nombre de nos règles essentielles prennent leurs racines dans l'Antiquité grecque. En France, elles se sont développées au Moyen Âge, à la cour et dans les monastères, avant de prendre leur essor à la Renaissance, en Italie. En fait, ce qui perdure le plus souvent, ce ne sont pas les règles qui, elles, évoluent, mais les principes qu'elles supposent : le respect de l'autre et de son territoire, l'art de le valoriser et de ne jamais lui faire perdre la face, tout en conservant avec lui une certaine distance.

Quand les premiers traités de savoir-vivre sont-ils apparus en France ?

Au Moyen Âge. Il s'agit alors de manuscrits en vers ou de proverbes, qui sont empreints d'idéal chevaleresque. On y

apprend comment se comporter avec les dames et à se tenir à table, pour se distinguer des rustres. On y déconseille, par exemple, de se moucher dans la nappe et de faire du bruit en mangeant. On y dit aussi qu'il est indécent d'explorer un plat avec ses mains et bien plus distingué de se servir avec trois doigts qu'en plongeant les poignets dedans. À la Renaissance, les premiers traités italiens sont des chefs-d'œuvre littéraires où l'on tente de définir le gentilhomme idéal. Le *Courtisan* de Baldassare Castiglione, un guide du parfait homme de cour, publié en 1528, devient vite un manuel de savoir-vivre dans les cours européennes. Parue en 1530, *La Civilité puérile* d'Érasme était utilisée à l'école pour apprendre à lire aux garçons tout en leur inculquant les bonnes manières.

Comment ces traités ont-ils évolué ?

Avec la révolution industrielle, la mobilité sociale s'est accrue et le savoir-vivre s'est rigidifié. Les traités se sont multipliés et sont devenus des catalogues de règles strictes et mécaniques, chargées de codifier en détail la moindre situation, de la naissance à la mort. On les offrait lors des communions ou des mariages. Rédigés par des bourgeois, ils s'adressaient aux nouveaux riches qui rêvaient d'ascension sociale, et qui les achetaient pour mieux parvenir à leurs fins. Aujourd'hui, les traités de savoir-vivre connaissent un grand succès en librairie, mais on les lit par curiosité, et non plus dans l'espoir d'en tirer un avantage.

À lire : *Dictionnaire raisonné de la politesse et du savoir-vivre*, Alain Montandon. Seuil. *La Civilisation des mœurs*, Norbert Elias. Pocket.

Tour du monde des bons usages

Les bonnes manières diffèrent d'un pays à l'autre et nous semblent parfois très étranges. Mieux vaut les connaître pour éviter les impairs !

EN ALLEMAGNE

On ne traverse jamais la rue lorsque le feu est vert. Même s'il n'y a aucune voiture en vue, on doit attendre qu'il passe au rouge.

EN BIRMANIE

On ne touche jamais la tête des enfants. On ne pointe pas le doigt vers quelqu'un, car ce geste est considéré comme une remontrance ou une menace.

À BRUNEI

On utilise la main droite pour donner ou recevoir. À table, on s'assoit par terre sans pointer la plante des pieds vers son hôte. Les chiens sont considérés comme impurs. S'ils lèchent une personne, elle doit procéder à des rites de purification contraignants.

EN BULGARIE

Lors d'un deuil, on colle des faire-part de décès avec la photo du défunt dehors, sur les arbres ou les murs.

AU CAMBODGE

Pour saluer quelqu'un, on porte ses mains jointes au menton, en regardant son interlocuteur dans les yeux.

EN CHINE

Les baguettes doivent être le long du bol pendant le repas et perpendiculaires quand on a terminé. À table, l'hôte invite tour à tour ses invités à porter un toast.

AUX ÉTATS-UNIS

Il est de bon ton de garder les mains sous la table, quand on a fini de manger.

EN GRÈCE

Il est très malvenu de tendre la paume de la main grande ouverte face à quelqu'un : l'interlocuteur considérerait ce geste comme une insulte grave.

EN INDE

On ne serre pas la main d'un hôte, sauf s'il le décide. Aider une femme à porter un paquet ou lui offrir sa place dans le bus est insultant.

EN INDONÉSIE

On ne discute jamais avec une personne les mains sur les hanches, car cette posture reviendrait à le défier.

AU JAPON

Dans la plupart des restaurants, on se déchausse avant de passer à table. On ne plante pas ses baguettes à la verticale dans son bol de riz : c'est un rite funéraire. En revanche, on peut aspirer bruyamment son bol de soupe ou de nouilles.

AU LIBAN

Il est de coutume d'offrir le thé ou le café dans les boutiques. Un homme salue une femme musulmane en portant la main droite sur son cœur.

AU MAROC

On évite de toucher les aliments avec la main gauche, considérée comme impure.

AU NÉPAL

On ne dit jamais merci. Un hochement de tête de gauche à droite signifie « d'accord ».

EN ROUMANIE

Après un repas, on dit à son hôte : « Je vous baise la main pour la table. » Et il répond : « Que cela vous fasse du bien. »

EN TURQUIE

On se déchausse avant d'entrer dans une maison. On souhaite « que cela soit passé » à une personne qui sort d'une maladie, et « santé à vos mains » à la maîtresse de maison qui a préparé le repas.

paradoxalement, d'ignorer les autres ! Dans un métro ou un bus bondé, les voyageurs mettront toute leur énergie à faire semblant d'ignorer leurs voisins. Une attitude qui n'est pas sans conséquence sur leur capacité à faire preuve de solidarité, car, en échangeant moins avec l'autre, on est aussi moins sensible à ce qui pourrait lui arriver... »

Courtoisie à la carte

Parfois, ces évolutions sont liées à l'arrivée de nouvelles technologies. Ainsi, l'apparition du téléphone portable ou des courriers électroniques a abouti à de nouveaux codes de conduite. On pense désormais à couper son téléphone portable quand on est en réunion ou entre amis ; on n'écrit jamais un mail en majuscule, ce qui équivaut à hurler, etc. Mais ces évolutions sont surtout le fruit d'un changement des mentalités, de la montée de l'individualisme et de l'égalitarisme, et d'un refus de toute forme de hiérarchie. « Autrefois, chacun obéissait aux règles de savoir-vivre sans se poser de questions. Désormais, pour beaucoup, la courtoisie ne constitue plus un dû. Dans la rue, on n'est poli avec un inconnu que si l'on estime qu'il le mérite ou si on en a envie. On se fie à son instinct et à son humeur », ajoute Sebastian Roché. Isabelle, 42 ans, analyste-programmeuse à Bordeaux, peut en attester : « Un jour, une personne âgée s'est glissée devant moi, près de la caisse d'un supermarché. J'ai protesté. Si elle me l'avait demandé, je lui aurais cédé ma place avec plaisir ! Mais la façon dont elle a procédé, en douce, m'a vraiment contrariée », confie cette mère de deux enfants.

Être poli, oui, mais avec sincérité

« En fait, la politesse reste un mécanisme de défense collectif, qui nous rassure et nous permet de faire face aux situations imprévues ou embarrassantes », affirme Dominique Picard³, professeur de psychologie sociale à l'université Paris 13. « Les valeurs qu'elle suppose, comme l'engagement et le respect des autres et de soi, sont universelles et partagées par tous. En revanche, la manière dont nous traduisons ces valeurs dans nos faits et gestes est très différente d'une culture et d'une catégorie sociale à une autre », explique-t-il.



Dans les années trente, à l'époque où fut tourné ce film d'Ernst Lubitsch, *Haute Pègre*, le baisemain est la seule façon pour un homme de saluer poliment une femme. Aujourd'hui, ce geste a été remplacé par la poignée de main ou la bise, selon l'âge des personnes et le contexte de la rencontre.

Bien éloignée des règles mécaniques de notre jeunesse, cette nouvelle courtoisie à la carte complique parfois singulièrement nos rapports aux autres. L'évolution des principes d'éducation au sein des familles n'est sans doute pas étrangère à ce phénomène.

«Aujourd'hui, les parents ont tendance à inciter leurs enfants à trouver par eux-mêmes ce qui leur convient et à privilégier chez eux l'esprit critique. Ils exigent un minimum, comme "bonjour, merci, au revoir". Mais ils rechignent à leur imposer trop de formules toutes faites, de peur d'entraver leur liberté. D'autant que, dans le sillage de Mai 68, cer-

« La politesse est une monnaie destinée à enrichir celui qui la dépense » Proverbe persan

tains considèrent encore la politesse comme une forme de conformisme et d'hypocrisie. L'essentiel à leurs yeux est donc que leur enfant soit poli avec sincérité, lorsqu'il estime qu'il doit l'être », explique Sebastian Roché. Une opinion partagée par Isabelle. « Quand on reçoit du monde à la maison, il arrive que

mes deux garçons, de 8 et 14 ans, disent bonjour à la volée, sans venir faire la bise à nos invités. Je préfère qu'ils s'y prennent ainsi, spontanément et de bon cœur, plutôt qu'en employant des formules de politesse dont ils ne penseraient probablement pas un mot ! » Pas question, toutefois, pour la plupart des familles, de tolérer sous leur toit un petit rustre qui vivrait dans sa bulle, incapable de se soucier d'autrui. « Tout petit, j'ai appris à mon fils à ne pas laisser traîner ses jouets, par respect pour ceux qui l'entourent. La politesse lui a permis de comprendre qu'il n'était pas le centre du monde. Grâce à cela, il fait l'ef-



Au XXI^e siècle, le baisemain conventionnel n'est plus qu'un souvenir et devient un geste de tendresse et d'affection.

« La seule chose que la politesse peut nous faire perdre, c'est un siège dans un autobus bondé »

Oscar Wilde

fort de s'adapter aux autres pour obtenir ce qu'il veut », estime Armelle, infirmière.

Dans une société en constante mutation, marquée par la difficulté à trouver un emploi, nombre de parents voient désormais dans la courtoisie un outil de promotion sociale incontournable pour leur progéniture. « Ils sont conscients que les bonnes manières peuvent faire la différence entre deux candidats, lors d'un entretien d'embauche, précise Sebastian Roché. À diplômes équivalents, un employeur aura tendance à porter son choix sur le plus courtois. »

Un retour en force dans les entreprises

Les bonnes manières sont également de rigueur dans les entreprises. Inconnues voilà quelques années, les séances de coaching destinées à enseigner aux salariés le b.a.-ba du savoir-vivre et de la bienséance y font désormais une percée remarquable.

« Certaines maladresses peuvent coûter cher sur le plan professionnel, en entachant par exemple la manière dont un employé est perçu par sa hiérarchie », explique Elyane Lhermitte, directrice de l'Institut français du savoir-vivre⁴. Envoyés par leur patron ou venus de leur propre initiative, des dizaines de banquiers, d'industriels, de commerciaux ou de secrétaires de direction se succèdent chaque année à l'Institut, pour se rôder à l'art d'éviter les pièges à la table d'un grand restaurant, les impairs au téléphone et autres bévues possibles lors de leurs échanges avec des clients en France ou à l'étranger.

« Dans certains secteurs concurrentiels, ce que l'on pourrait prendre pour un détail risque d'être ressenti comme une faute de goût impardonnable par un client, et de faire perdre des marchés à une entreprise », confirme Tamiko qui, après une carrière en Europe et au Moyen-Orient, a elle aussi créé sa « société de bonnes manières »⁵. Mais les

Testez votre savoir-vivre

Vous êtes sûre de vos bonnes manières ? Voici un test qui pourrait vous réserver quelques surprises...

1. Vous êtes conviée à 19 h 30.

À quelle heure arrivez-vous ?

- a. 19 h 15
- b. 19 h 30
- c. 19 h 45

2. En entrant dans un restaurant :

- a. Un homme doit s'effacer devant une femme
- b. Il doit la devancer
- c. Le premier qui arrive entre

3. On vous a présenté un inconnu, vous dites :

- a. « Au plaisir »
- b. « Enchantée »
- c. « Je suis ravie de vous avoir rencontré »

4. Si vos invités vous apportent un cadeau, vous devez :

- a. L'ouvrir devant eux
- b. Attendre leur départ pour l'ouvrir
- c. Attendre l'arrivée de tous vos convives pour l'ouvrir devant eux

5. Les fleurs coupées s'offrent toujours :

- a. Par nombre pair
- b. Par nombre impair
- c. Par bouquet de douze

6. À table, on sépare toujours les couples sauf :

- a. Les personnes âgées
- b. Les fiancés
- c. Les concubins

7. À la fin d'un repas chez des amis, vous posez vos couverts :

- a. Sur la table, de chaque côté de l'assiette
- b. En croix sur votre assiette
- c. Parallèlement sur votre assiette

8. Dans un escalier, un homme :

- a. Précède toujours une femme à la montée comme à la descente
- b. Précède une femme à la montée et la suit à la descente
- c. Précède une femme à la descente et la suit à la montée

9. Quand envoie-t-on une lettre de château ?

- a. Pour souhaiter une bonne année à des amis lointains
- b. Pour témoigner sa sympathie aux proches d'un défunt
- c. Pour remercier un hôte après un séjour passé chez lui

10. Le baisemain est admis :

- a. Dans la rue
- b. Sur le parvis d'une église
- c. Lorsque l'on a affaire à une femme célibataire

1 : b. 2 : b. 3 : c. 4 : a. 5 : b.
6 : b. 7 : c. 8 : a. 9 : c. 10 : b.

RÉPONSES

Source : *Le Savoir-Vivre d'aujourd'hui*. Coll. « Guide Pratique », Larousse.

cadres sont loin d'être les seuls concernés par ce retour en grâce du savoir-vivre « version entreprise ». D'autres secteurs, comme ceux des caissières, des réceptionnistes ou des télé-opérateurs, ne sont pas en reste.

« Ces derniers apprennent à désamorcer les réactions agressives de leurs clients, en répondant à chaque type de remarque par une expression commerciale préparée à l'avance. Mais, parfois, ces formules sont si stéréotypées qu'elles provoquent l'effet inverse, en agaçant davantage encore leur interlocuteur », sourit Sebastian Roché.

Vers une nouvelle civilité

Les transports et les services publics n'échappent pas non plus à cette tendance qui s'affirme depuis le milieu des années quatre-vingt. L'époque où les contrôleurs entraient dans un wagon en criant : « Contrôle des billets ! » est bel et bien révolu. Aujourd'hui, ils prennent le temps de saluer chaque voyageur et de lui souhaiter bon voyage. Récemment, La Poste elle-même a organisé une « conférence de consensus » avec ses usagers pour tenter de lutter contre les incivilités qui frappent trop souvent ses salariés.

Car cet engouement tout neuf pour les « civilités » n'est pas dénué d'arrière-pensées. « Les insultes et agressions verbales subies sur le lieu de travail sont souvent à l'origine de pathologies liées au stress, d'arrêts maladie, voire même de grèves dans les entreprises, explique Sebastian Roché. Ces dernières ont donc tout intérêt à se mettre en quatre pour les prévenir. »

Source de nombreux espoirs, le savoir-vivre semble donc avoir de beaux jours devant lui, au travail, en famille et en société. « Un monde où personne ne se dirait "bonjour" ou "merci" serait un monde sinistre, où tous les coups seraient permis ! estime Juliette, 23 ans. Un sourire ou un petit mot échangé à la va-vite avec un inconnu, cela fait du bien... et suffit parfois à illuminer une journée ! » ■

1. Source : *Les Valeurs des Français*, Pierre Brénuhon. Chiffres de 1999.

2. Auteur de *La Société incivile*. Seuil.

3. Auteur de *Politesse, Savoir-vivre et Relations sociales*. Coll. « Que sais-je ? » PUF.

4. IFSA, 163, av. Victor-Hugo, 75116 Paris. Tél. 01 47 04 56 12.

5. *Minding Manners*, 91, rue du Faubourg-Saint-Honoré, 75008 Paris. Tél. 01 47 88 15 44.