



Avec les Nuls, tout devient facile !

Le Savoir-vivre

POUR LES NULS

- ✓ **Le nouveau savoir-vivre : mode d'emploi**
- ✓ **Les manières de table : savoir recevoir et être reçu**
- ✓ **Au travail : les clés de la réussite**
- ✓ **S'exprimer, écrire et communiquer aujourd'hui**
- ✓ **À faire, à ne pas faire, à dire, à ne pas dire : les erreurs à éviter !**



Laurence Caracalla

Le
Savoir-vivre
POUR
LES NULS

Laurence Caracalla

FIRST
 Editions

Le Savoir-vivre pour les Nuls

« Pour les Nuls » est une marque déposée de Wiley Publishing, Inc.

« For Dummies » est une marque déposée de Wiley Publishing, Inc.

© Éditions First-Gründ, Paris, 2011. Publié en accord avec Wiley Publishing, Inc.

60, rue Mazarine

75006 Paris – France

Tél. 01 45 49 60 00

Fax 01 45 49 60 01

Courriel : firstinfo@efirst.com

Internet : www.pourlesnuls.fr

ISBN : 9782754022286

Dépôt légal : mai 2011

ISBN numérique : 9782754030335

Mise en page : Madjid Benhemam

Couverture : KN Conception

Correction : Christine Cameau

Illustrations humoristiques : Marc Chalvin

Illustrations techniques : Deletraz

Fabrication : Antoine Paolucci

Production : Emmanuelle Clément

Cette œuvre est protégée par le droit d'auteur et strictement réservée à l'usage privé du client. Toute reproduction ou diffusion au profit de tiers, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie de cette œuvre est strictement interdite et constitue une contrefaçon prévue par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L'éditeur se réserve le droit de poursuivre toute atteinte à ses droits de propriété intellectuelle devant les juridictions civiles ou pénales.

À propos de l'auteur

Laurence Caracalla a travaillé plus de quinze ans dans l'édition avant de devenir journaliste et auteur. Elle a publié plusieurs ouvrages sur un sujet qui la passionne : le savoir-vivre. Mais aussi des livres sur les copines et sur les sœurs, ainsi qu'une biographie d'Harrison Ford. Elle est née et vit à Paris.

Dédicace

Pour ma mère... qui savait tout ça.

Remerciements

Un grand merci à Virginie et à Christine, « mes » reines du savoir-vivre.

Sommaire



Introduction	1
À propos de ce livre	2
Comment ce livre est organisé	2
Première partie : Fais pas ci, fais pas ça	2
Deuxième partie : Savons-nous communiquer ?	3
Troisième partie : À table !	3
Quatrième partie : Professionnel jusqu'au bout des ongles	4
Cinquième partie : Le grand jour	4
Sixième partie : La partie des Dix	4
Les icônes utilisées dans ce livre	4
Par où commencer	5
 Première partie : <i>Fais pas ci, fais pas ça</i>	7
 Chapitre 1 : Bonjour et au revoir : soyons polis !	9
Présentez-vous sous votre meilleur jour	9
Savoir faire les présentations	11
Une question d'ordre	11
Un grand moment de solitude	12
Soyez charitable	13
Serrer la main : la « french touch »	13
Nous, les experts	14
La meilleure façon de faire	14
On se tutoie ?	15
Attendez qu'on vous le propose	15
N'obligez personne à vous tutoyer	16
Sur les deux joues	17
Chez moi, c'est deux	17
Et les hommes ?	17
Le baisemain : un plaisir démodé ?	18
À qui et quand ?	18
La bonne technique	18

Chapitre 2 : Merci et pardon : soyons gentils !.....21

S'il vous plaît, dites-moi merci !	21
Le « merci » machinal	22
Le « merci » qui sort du cœur	22
Le « merci » hypocrite	22
Le « merci » forcé.....	22
Remerciez tout le monde	23
Souriez, vous êtes jugé(e)	24
Soyez chaleureux(se)	24
Avec les personnes âgées.....	25
Avec les enfants	25
Avec votre patron	26
Avec vos employés	26
Avec ses proches	27
S'excuser n'est pas une mince affaire.....	27
Au quotidien	27
Je vous en prie	28
C'est oublié... ..	29

Chapitre 3 : Tenue correcte exigée31

Tiens-toi droit !	31
Une bonne démarche.....	32
Les bras ? Près du corps.....	32
Une bonne assise	34
Croisement de jambes.....	34
Dis-moi comment tu t'habilles, je te dirai qui tu es... ..	35
Pour vous, messieurs	36
Bon pied, bon œil.....	37
Pour vous, mesdemoiselles.....	37
Les vendeuses et nous.....	38
Jean ou robe longue ?	38
Dress code spécial grandes occasions	39
Un mariage	39
Un enterrement.....	39
Un dîner d'affaires	39
La garden-party de l'Élysée.....	39
Le Prix de l'Arc de triomphe.....	40
Le bal de la Rose à Monaco	40
Net, nette, nets	40
Frais comme la rose.....	40
Les dents et au lit !	40
Bourrages et autres calamités.....	41
Va te laver les mains... ..	42
À l'attaque des poils	42

Jusqu'au bout des ongles	43
Pour eux aussi	43
Soyez irréprochable !	44
De l'importance du cheveu	44
Couleur ou nature ?	45
La boule à zéro	45
Chez le coiffeur	45
Miroir, mon beau miroir	46
Un teint de jeune fille	46
L'un ou l'autre	47
Sent bon	47
Un peu de légèreté	48
Les bijoux et les tatouages ? À consommer avec modération	48
Piercing	49
Tatouage	49
Bling-bling	49

Chapitre 4 : Range ta chambre : des enfants bien élevés51

Les mots magiques	52
Avant l'âge de raison	52
Caprice : poser des limites	54
L'âge de raison	54
Bonjour mon chien	54
Assez grand pour... ..	54
Le châtimement !	55
À la maison... ..	56
Dès potron-minet	56
À table, ensemble	57
Finis ton assiette !	57
Les gros mots	58
Allez, au dodo !	59
Un terrible cauchemar	59
Petit mais poli	60
Fais tes devoirs !	60
À l'extérieur	61
Tu me donnes la main pour traverser !	62
Tout seul	62
L'école n'est pas finie	62
Les profs ont raison	63
À la sortie de l'école	63
Chez vos amis	63
Chez ses amis	64

Télévision, ordinateur, jeu vidéo : on fait quoi ?	64
Y'a quoi à la télé ?	64
Donnez l'exemple	65
Les jeux hypnotiseurs	66
L'ordinateur et les enfants : les règles d'or	66
Allô ? Où es-tu ?	67
Vive les ados !	67
Tout oublié ?	67
Hors de la maison	68
Les robes des filles	68
Les boutons des garçons	69
Allô ? C'est moi	69
Éteignez vos portables	69
LOL : le langage texto	70
Le savoir-vivre et les réseaux sociaux	70
Ah, l'amour !!!!	71
Les copains	72
On va voir Papi-Mamie !	73

Chapitre 5 : La galanterie : une tradition indémodable.....75

Un galant homme	75
Les sept commandements : au cours d'un dîner	76
Les sept commandements : au quotidien	78
Les sept commandements : pour dire bonjour	79
Les sept commandements : dans les transports	79
Mignonne, allons voir si la rose... ..	80
La femme : égale de l'homme ?	80
Premier rendez-vous	81
On s'habille comment ?	81
Le premier verre	82
Atomes crochus	82
Premiers baisers	82
Le couple idéal	83
Les amoureux sont seuls au monde	84
De l'eau dans le gaz	85
Les mots pour le dire	85
Devant les enfants	86
La jalousie : on se calme	86
Un long mariage	87
Casser le quotidien	88
Le savoir-vivre des « célibattantes »	89
L'amour virtuel	90

Chapitre 6 : La bonne attitude à l'extérieur93

Le savoir-vivre, c'est aussi dans la rue	93
Oh, le beau chien !	94
Écolo avant tout : les détritux à la poubelle !	95
Vie nocturne	95
Cigarette et savoir-vivre.....	96
Toujours pressés.....	96
Les transports en commun : respect, flegme et discrétion	97
Dans le bus et le tramway : un peu de bienveillance.....	97
MP3, portables et transports en commun : la discrétion avant tout	98
Dans le métro : les principes de base.....	98
Taxi, s'il vous plaît !	100
En automobile : l'art d'être un conducteur civilisé.....	101
Prendre sur soi	101
L'abominable créneau	102
Le coup du Klaxon	102
Interdit de stationner	103
La galanterie en automobile.....	103
Au restaurant : passer un bon moment	104
Je voudrais une table pour... ..	104
La politesse avec tout le monde	104
Une conversation civilisée	105
L'addition : toujours discret.....	107
Quand les femmes paient	107
Cinéma, théâtre, opéra : bonne tenue exigée	109
La bienséance au cinéma.....	109
Taisez-vous !	109
Au théâtre et à l'opéra.....	110
Une certaine somnolence	111
La courtoisie avec les commerçants aussi.....	112
Les magasins du quotidien.....	112
Dans mon supermarché.....	112
Pour qui sont les caisses prioritaires ?	113
Les vendeuses et moi.....	114
On respecte ses voisins.....	115
Les premiers jours dans un immeuble.....	115
Les voisins du dessus.....	115
Indispensable gardienne.....	116
Dans l'ascenseur	117



Deuxième partie : Savons-nous communiquer ? 119

Chapitre 7 : Parlons français ! 121

Haro sur les fautes !	121
Chacun son genre	123
Des liaisons dangereuses	124
Le meilleur langage ? Le plus simple	125
Salutations : à dire ou à ne pas dire	126
Corrigez vos enfants !	127
Formules branchées ? Trop nul !	127
D'jeuns avant tout	127
Le vocabulaire de la télé	128
Expressions à éviter : le tiercé gagnant	129
L'abus d'anglicismes est dangereux pour la conversation	129
Un charabia incompréhensible	130
Savoir être grossier	130
Les gros mots qu'on peut éviter	130
Drôlerie et vulgarité : où est la frontière ?	131
L'argot : une langue poétique	131
Le protocole est un art	132
Monsieur le président de la République	133
À la cour	134
Le clergé	134
L'armée : commandant ou colonel ?	135
Armée de terre et armée de l'air	135
Marine	135
Chez les aristos	135

Chapitre 8 : L'art de l'écrit..... 137

La forme ET le fond	137
Quand écrire à la main est obligatoire	137
Un stylo à encre : c'est mieux	138
Une signature lisible	138
Un beau papier, c'est le minimum	139
Comment présenter sa lettre ?	139
Fautes d'orthographe et fautes de goût	140
L'importance de l'enveloppe	141
Adresse erronée ? Retour à l'envoyeur	142
La présentation de l'enveloppe	143
Formules de politesse : un casse-tête	145
À la carte	147
Cartes de visite : pour l'usage privé	147
Ce que veut l'usage	148
Rédiger une carte de visite	149
Quand les utiliser ?	150

Les cartes de visite professionnelles.....	150
Petites mais parfaites	151
Simplicité avant tout	151
Ne soyez pas pris(e) au dépourvu.....	151
Les cartes de vœux : une tradition qui se perd	152
Un plaisir démodé	152
Quand et comment ?	152
Soyez « perso »	153
Une image adaptée	153
Les cartes postales : l'art d'être bref	153
Présentez bien !	154
Que dire ?	154
Les cartes postales humoristiques	154
Le protocole à l'écrit : aucune erreur possible	155
Pour ne pas se tromper.....	156
En République.....	157
Le président de la République.....	157
Le Premier ministre	157
Un ministre (ou un secrétaire d'État).....	157
Un ambassadeur	158
Un sénateur, un député, un préfet, un sous-préfet	158
Un maire.....	158
À la cour.....	158
Sa Majesté le roi	159
Sa Majesté la reine.....	159
Les princes souverains (Monaco et Liechtenstein)	159
Les princes(ses) prétendant(e)s au trône	159
Dans les ordres	160
Mon bien cher pape... ..	160
Le Patriarche de Constantinople et Moscou	160
Un cardinal	160
Un archevêque ou un évêque	161
Un supérieur.....	161
Un prêtre.....	161
Un abbé	161
Une religieuse	161
Une mère supérieure	162
Un rabbin (ou le grand rabbin).....	162
Un pasteur	162
Membres de professions juridiques et médicales.....	162
Les avocats, les notaires, les agents de change et les commissaires-priseurs	162
Un professeur en médecine	163
Mon médecin de famille	163

Dans les rangs	163
À vos ordres, mon général (ou amiral) !	164
Un colonel (ou un lieutenant-colonel ou un commandant)	164
Un capitaine de vaisseau, frégate ou corvette.....	164
Un lieutenant de vaisseau	164
Chapitre 9 : Communications tous azimuts	167
Le téléphone fixe et ses pièges.....	167
À quel moment ?	167
Qui est à l'appareil ?	168
L'erreur fatale.....	168
Lorsqu'on téléphone à un(e) inconnu(e)	169
Tenez-vous droit !	169
Quand peut-on laisser le téléphone sonner un long moment	170
La main devant la bouche	170
C'est qui ?	170
Le double appel.....	171
Et les enfants ?	171
No comment.....	172
Vous êtes bien chez... ..	172
Haut-parleur indiscret.....	173
Le démarchage téléphonique	173
Comment conclure ?	174
Au bureau : soyez efficace	175
Une bonne collaboration.....	175
Une assistante modèle.....	175
Discrétion absolue	175
Ne pas faire attendre	176
« Je suis dans le bus, je te rappelle ! »	176
Les endroits où l'on doit éteindre son portable	176
Au restaurant	177
Répondeur personnalisé	178
Le smartphone ou téléphone intelligent	178
Vous avez un e-mail	179
Cc ou Cci ?	179
Halte aux chaînes trompeuses.....	180
Les bonnes blagues	181
La guerre aux virus	181
Pour ou contre les réseaux sociaux ?	182
Civil avant tout	183
Intergénérationnel	184

Chapitre 10 : Qui aime bien, châtie bien.....185

Famille, je vous aime.....	185
Avec ses parents	185
Les aimer tous, vraiment ?	186
Entre frères et sœurs.....	187
La belle-mère.....	188
On a les amis qu'on mérite.....	189
Les peines de cœur	189
Désamorcez les conflits !.....	190
Respecter même son meilleur ami.....	191
Encore en retard	191
Discrétion absolue	192
Les faux amis	192
L'amitié homme-femme.....	193
Chagrin d'amitié.....	194
Petites misères entre amis	194
Un prêté pour un rendu.....	194
Plaie d'argent.....	195
Pour service rendu.....	196
Gossip people.....	196

Troisième partie : À table ! Recevoir et être reçu..... 197**Chapitre 11 : Avant l'arrivée des invités.....199**

Impeccable avant tout	199
Une nappe blanche.....	199
Traitement antitaches	200
Des nappes raffinées	200
Le choix des serviettes	201
Fourchette à gauche, couteau à droite.....	201
De la place pour tout le monde.....	202
Des chaises confortables.....	202
Quelles assiettes ?	203
Les couverts : leur bonne place	203
À eau ou à vin ?.....	205
Petits accessoires supplémentaires	206
Passe-moi le pain	206
Treize à table.....	206
Fleurs, bougies et décorations en tout genre	207
Un dangereux parfum	207
Petites idées de déco.....	208
Grand siècle	208

Hors de la salle à manger	208
Vestiaire.....	209
Faites le ménage !	209
Avancez-vous	209
Toilettes pour tous.....	210
En cuisine	211
Et vous dans tout ça ?	211
Élégant ou sportswear ?	212
Chapitre 12 : Un dîner (vraiment) parfait.....	213
Le quart d'heure de politesse.....	213
Qu'est-ce que j'apporte ?	214
On sonne	214
Tu connais Jean Dupont ?	215
Champagne !	215
Cigarette : on l'interdit ?	216
À table !	217
Les usages du plan de table	217
Le marque-place.....	218
Un bon voisin	218
Vous recevez seul(e).....	219
Parle pas la bouche pleine !	220
Toujours aimable	222
Le service à table	222
Les aliments pièges.....	222
Quand on peut utiliser ses doigts	224
Et les couverts ?	225
Les situations embarrassantes	225
Douce causerie.....	226
Les invités à surveiller.....	226
Le passionné de sport(s).....	227
Le « moi, je ».....	227
L'hypochondriaque.....	227
Le silencieux	228
Un petit café : avant de prendre congé	228
On ne va pas tarder.....	229
Chapitre 13 : Le menu et le vin.....	231
Un repas de fête.....	231
Un dîner pensé	231
Les menus de saison	232
La présentation des plats	233
La cuisine pour les Nuls.....	234
Des bons produits.....	235
Le fromage-salade.....	235
Qui veut du dessert ?	237
Les plats dangereux	237

Des menus spécifiques	238
Les végétariens	238
La copine au régime	239
Les allergiques	240
Un dîner quand on a plus un sou	241
Du poisson ?	241
Vive la patate !	242
Un dessert économique	242
La religion et les aliments	243
Des vins pour tous	244
Quel vin avec quoi ?	244
Décantez et carafez... ..	245
L'art de déboucher	246
Buvez de l'eau !	246
Quand le vin est tiré... ..	246

Chapitre 14 : Des fêtes à tous les âges..... 249

Quand les petits font la fête	249
On organise en amont	249
Quand il faut rendre	251
Un futur parfait maître de maison	251
Si la fête se passe chez vous	252
Fait main	252
Place aux courses	252
Le gâteau	253
Le matin du jour J	254
Ça commence	254
Si la fête se passe à l'extérieur	255
L'enfant terrible	255
Et les parents ?	256
Je peux faire une boum ?	257
La boum des plus petits	257
La boum des ados	257
Les invitations	258
Faites place nette	259
Les lumières et la musique	259
Qu'est-ce qu'on mange ?	259
Parents invisibles	260
Maintenant, on range	260
Les rallyes d'aujourd'hui	261
Comment entrer dans un rallye	261
On commence tôt	262
Un an avant	262
Vos « associées »	263
Choisir l'endroit	263
L'importance du DJ	264

Deux mois plus tôt	264
Les invitations ? Capital	265
Un site pour le jour J.....	266
Un mois plus tôt	266
Derniers préparatifs.....	266
Le jour J	267
Les joyeux anniversaires	267
Vous avez envie de fêter ça	268
Le cadeau commun.....	268
Une organisation efficace	269
L'anniversaire surprise.....	270
Une enquête policière.....	271
On partage tout.....	271
Lorsque les invités arrivent.....	271
Les bougies qui font mal.....	272
Ayez de l'imagination.....	273

Chapitre 15 : Petites vacances entre amis 275

Recevoir le temps d'un week-end	275
Choisir ses invités.....	275
Avant leur arrivée.....	276
La chambre d'amis	276
La salle de bains	277
Fins prêts.....	277
Bienvenue chez nous.....	278
Dès potron-minet.....	279
Quand les enfants compliquent tout	279
En cas d'énorme caprice	280
Un emploi du temps aux petits oignons.....	281
On fait les courses	281
Une bonne ambiance.....	282
Bon, on va y aller.	282
Être reçu le temps d'un week-end.....	282
Cadeau obligatoire !.....	283
À votre arrivée	283
Au petit matin.....	284
Toujours d'accord, toujours content.....	285
Comme de la famille	285
Avant de partir	285
La lettre de château.....	286
Vacances, j'oublie tout	286
Chacun son rythme.....	287
On partage tout	287
Ensemble, c'est tout.....	288
Les tracas du quotidien	288
Petites règles de savoir-vivre au bord de la mer	289
Petites règles de savoir-vivre aux sports d'hiver	290
Fin de vacances	291

Quatrième partie : Professionnel jusqu'au bout des ongles 293

Chapitre 16 : Des débuts prometteurs 295

Soyez motivé(e).....	295
La lettre de motivation : soyez efficace.....	295
À la main	296
Les formules rabâchées	297
Les candidatures spontanées	298
Le curriculum vitae : une vie sur papier.....	299
Par e-mail	299
Ne mentez pas	300
Soyez bref... et logique	300
Les centres d'intérêt.....	301
Comment présenter son CV ?	301
Typos, couleurs, etc.	302
Le danger du Web	303
Un entretien bien préparé.....	303
Localisez l'endroit.....	303
En entrant dans la société.....	304
La première impression	304
Les détails qui tuent	305
Souriez, vous êtes scruté(e)	306
Un dialogue constructif	306
Parler d'argent	307
Les erreurs à ne pas commettre	308
Savoir se retirer	308
Tout nouveau, tout beau	308
Dès le départ.....	309
Les ragots.....	309
La culture d'entreprise.....	309
On se tutoie ?.....	309
Les gros mots.....	310
Le piège du Friday wear	310

Chapitre 17 : Une vie ensemble 313

Les lieux dans l'entreprise	313
Dans son bureau	313
Recevoir dans son antre	314
Supporter l'open space	315
Vu et entendu.....	316
À ne pas faire.....	316
À faire	317
On déjeune ?	318
Un restaurant pour tous	318
Les règles de base.....	319
Un lieu de rencontre.....	319
On ne s'éternise pas.....	320

Amitié, amours : les risques du métier	320
Une amitié sincère	320
Complicité ou amitié ?	320
Pas d'obsession	321
La brouille.....	321
Quand l'ami devient le chef	322
Quand on se connaît depuis toujours.....	322
Un amour de bureau.....	322
L'aventure d'un soir	323
L'amour avec un grand A.....	323
La rupture.....	324
Garder son nom de jeune fille	325
Ce que veulent les femmes	325
Respect mais pas trop	326
Un parcours de combattante.....	326
L'intuition féminine	326
D'égale humeur	327
Les relations d'un homme avec sa secrétaire	327
Les relations d'une secrétaire avec son patron.....	328
J'attends un enfant	328
Organiser son départ.....	329
Quand l'enfant paraît.....	330

Chapitre 18 : Les sujets qui fâchent 331

Patron-employé : on se parle.....	331
Un échange indispensable.....	331
L'employé servile.....	332
Un dirigeant exigeant	332
Comment faire des reproches à ses employés ?.....	333
Les dangers du patron copain.....	334
Les salariés qui touchent le fond.....	334
Détecter le problème	335
Un lieu neutre	335
L'alcool qui isole	336
Des conséquences dramatiques.....	336
Être augmenté.....	337
Réfléchir en amont	337
Entraînez-vous.....	338
Le vif du sujet	338
Acceptée ou refusée ?.....	339
Trouver ensemble un accord	340
Un licenciement programmé	340
Le préavis	340
Avec les autres	341
Et avec contacts... ..	342
Si votre confrère est licencié.....	342

Vive la retraite !.....	343
Avant de partir	343
Un discours habile	344
Le choix du cadeau.....	344

Chapitre 19 : Les rencontres professionnelles 345

Le défi des réunions réussies	345
Préparer sa réunion.....	345
Le jour de la réunion	346
Les mauvais élèves.....	347
Si vous ne faites que participer	348
Les repas d'affaires	348
Les petits déjeuners : brefs mais concluants	348
Vous invitez.....	349
Votre invité est là	349
En partant	350
Les déjeuners d'affaires : détendus mais professionnels	350
Le bon lieu.....	350
Passer la commande.....	351
Faire du relationnel.....	351
L'incivilité du portable	352
Les sujets dangereux.....	352
L'addition, s'il vous plaît.....	353
En rentrant au bureau.....	354
Même au bout du monde.....	355
Dans sa valise	355
Ne changez pas d'attitude	355
Si vous menez une réunion	356
Les festivités	356
La hiérarchie en maillot de bain	356

Cinquième partie : Les grands jours 359

Chapitre 20 : Les réunions de famille..... 361

Je vous présente ma fiancée.....	361
Pourquoi des fiançailles ?	361
La demande.....	362
La bague au doigt.....	363
Une réception familiale	364
Un plan de table précis	365
Au cours du repas.....	365
Des familles très différentes	366
Par voie de presse.....	366
La rupture	367



Quand l'enfant paraît	367
Avant l'accouchement	368
Après l'accouchement	368
Les visiteurs.....	369
Pensez au cadeau de naissance !.....	369
Un prénom pour la vie	370
Faire-part : restons classiques !.....	371
Les enfants et la religion	373
Le baptême catholique.....	373
Le choix des parrain et marraine.....	373
Si l'on vous choisit	374
La réception.....	375
Dans les autres religions	376
La communion.....	376
Quel cadeau ?.....	377
La bar-mitsva.....	377
Joyeux Noël et bonne année !.....	378
Les préparatifs de Noël.....	378
Mon beau sapin	378
Une belle table	379
Et les enfants ?.....	380
Les petits plats dans les grands	380
Quand l'ambiance s'électrise.....	381
On ouvre les cadeaux ?	381
Bonne année !.....	382
Dîner intime.....	382
LA soirée de l'année.....	382
À minuit pile	383

Chapitre 21 : Je me marie !..... 385

Le mariage religieux.....	385
À la recherche du bon endroit	386
Chez soi	388
Quand il faut compter	388
Faire le tri des invités	389
Un mariage à l'étranger.....	390
Les faire-part et la liste de mariage.....	390
Le faire-part classique	390
Un faire-part moins traditionnel	393
Carnet du jour	393
Une liste de mariage pour toutes les bourses.....	394
Remercier sur-le-champ.....	395
La plus belle des mariées, le plus joli des lieux	396
Que choisir ?	396
Superstitions et traditions.....	398
La tenue du marié	399
Les alliances	400
L'harmonie des lieux.....	401

Côté décoration.....	402
Le casse-tête du plan de table	402
Mission réussie.....	403
À table !.....	404
Les discours.....	404
On danse.....	405
Le départ	406
Une deuxième chance.....	406
Plus intime.....	407
La tenue de re-mariée	407
L'annulation de mariage.....	407
Des convives discrets	408
Enfants et beaux-enfants.....	408

Chapitre 22 : Les moments difficiles..... 409

La maladie des proches.....	409
Les petits rhumes	409
Quand c'est plus grave.....	410
Vivre avec un malade.....	410
Que dire aux enfants ?.....	411
Visite à l'hôpital.....	411
Être un patient de l'hôpital.....	412
Quand un couple explose.....	412
Les histoires d'amour finissent mal.....	412
Annoncer sa séparation.....	413
Le rôle des amis	413
Restez discret	414
La garde des enfants	414
Un nouveau couple.....	415
Famille recomposée.....	416
Quand on perd un être cher	416
Avertir la famille et les amis.....	416
Écrire à la famille	418
L'organisation de l'enterrement	419
La cérémonie religieuse	420
Au cimetière.....	420
La réunion d'après enterrement	420
Un an plus tard	421

Sixième partie : La partie des Dix..... 423**Chapitre 23 : Les dix règles de savoir-vivre à connaître par cœur 425**

Je salue aimablement et je fais les présentations	425
Je suis galant	426
Je me tiens bien à table	426
Je suis un(e) parfait(e) maître(sse) de maison.....	427
Je sais dire merci.....	428
Je respecte tout le monde au bureau	428
Je me tiens convenablement dans les transports en commun	429
Je fais attention à comment c'est que je cause.....	429
Je manie la technologie avec élégance	430
Je dois parfois prendre la plume.....	430

Chapitre 24 : Les dix règles à inculquer à ses enfants 433

Merci qui ?	433
Le respect se perd... ..	434
À table.....	434
Si j'aurais su, j'aurais pas venu.....	434
Tais-toi, je parle.....	435
Dans la rue.....	435
À l'école aussi	436
Va te laver les mains	436
Dans la poubelle	436
Les généralités qui comptent	437

Chapitre 25 : Dix pays... et chacun ses règles de savoir-vivre 439

En Angleterre	439
En Italie.....	440
Dans les pays nordiques	440
Aux États-Unis.....	441
En Amérique centrale et du Sud	441
Au Maghreb	442
Au Japon.....	442
En Chine	443
En Inde.....	443
En Afrique	444

Index..... 445

Introduction

« **L**e savoir-vivre, ça ne sert à rien », « La galanterie, c'est un peu louche », « La politesse ? Une hypocrisie qui ne dit pas son nom. » Autant d'affirmations que j'entends de-ci, de-là depuis que je me suis penchée sur ce sujet. J'y réponds invariablement, quitte à en agacer certains : « Aujourd'hui plus que jamais, le savoir-vivre est indispensable. » Rassurez-vous, personne ne vous reprochera de ne pas savoir faire un baisemain. Mais on pourrait vous en vouloir de manquer de respect, tout simplement. Alors, oublions quelques instants le trait d'union qui sépare ces deux mots, et parlons plutôt de savoir vivre.

Savoir vivre avec les autres est parfois un enfer. C'est vrai, on vit dans un drôle de monde. On est bousculés, débordés, « overbookés » et on oublie, avouons-le, la plus élémentaire des courtoisies. Mais savez-vous qu'avec un peu d'entraînement, il est beaucoup plus facile d'être poli que de ne pas l'être ? Il suffit juste de quelques instants. Dire bonjour, s'excuser ou remercier prend, au grand maximum, deux petites secondes. Pas plus. Pourquoi donc s'en priver ? Faites un test : pendant une journée, soyez souriant(e), délicat(e), avenant(e), et on vous trouvera irrésistible, croyez-moi ! Dans ce *Savoir-vivre pour les Nuls*, je ne vous parlerai sûrement pas de la façon de se tenir dans les cours royales. Non, j'aimerais vous aider à ne plus avoir de doutes sur la manière de ne pas commettre d'impairs dans votre vie quotidienne. Il existe des règles immuables : comment faire les présentations, formuler une lettre de remerciements, mettre un joli couvert, et d'autres que la société moderne nous a obligés à inventer : comment répondre à son portable, rédiger un e-mail, envoyer un SMS. Tout ça n'est qu'une question de bon sens. Mettre en pratique ces codes est un jeu d'enfant, il faut juste détenir quelques clés. Ce livre devrait, je l'espère, vous y aider.

Un sondage vient tout juste d'être réalisé par un magazine. La question posée aux Français ? Quelle est la valeur la plus importante dans notre vie de tous les jours. Contre toute attente, c'est la politesse qui est la grande gagnante ! Mais c'est aussi celle dont nos compatriotes estiment manquer le plus dans la société actuelle. Tentons ensemble de donner tort à ce sondage : soyons polis, que diable ! D'après ce sondage, le savoir-vivre est considéré comme « extrêmement important » par 70 % des Français. À moi de convaincre les 30 % restant qu'ils ne perdront jamais leur temps en s'y intéressant de plus près !

À propos de ce livre

Si vous vous intéressez un tant soit peu au savoir-vivre, c'est peut-être que vous avez envie de vous sentir bien dans votre peau. D'être à l'aise partout, avec ce sympathique boulanger du coin de la rue et avec la reine d'Angleterre, si jamais, on vous le souhaite, vous étiez amené(e) à la rencontrer.

Vous rêvez d'être à l'aise dans toutes les situations ? Comme je vous comprends. L'individu le plus sûr de lui (je suis certaine que vous connaissez quelques-uns de ces insupportables arrogants qui ont l'air de tout savoir) peut, tout comme vous, commettre des impairs irréparables. Ça vous est arrivé – à moi aussi je vous rassure – de faire des gaffes, des petites maladroites honteuses, vous savez ces moments terribles où l'on se sent seul au monde, parce qu'on ne sait pas quoi dire, ni quoi faire. Pas de panique : ces sueurs froides peuvent être évitées. C'est en tout cas la mission que je me suis fixée : vous tenir par la main quand vous êtes pris(e) d'angoisse à l'idée d'inviter à déjeuner votre belle-mère, au moment de passer votre premier entretien d'embauche, quand il faut envoyer un mot de remerciements ou de condoléances, toutes ces petites choses qui n'ont l'air de rien mais qui nuisent gravement à la sérénité de chacun. Connaître ces codes, c'est s'ouvrir la porte vers la liberté. Vous n'aurez plus jamais l'impression d'être à côté de la plaque et vous brillerez même en société. Cerise sur le gâteau : on citera en exemple votre générosité, votre chaleur, votre attention aux autres, bref, votre courtoisie. Alors un petit effort, vous y êtes presque, il suffit de feuilleter ce *Savoir-vivre pour les Nuls*, vous trouverez à coup sûr des réponses à toutes ces questions, essentielles à votre bien-être, que vous vous êtes forcément posées...

Comment ce livre est organisé

Le Savoir-vivre pour les Nuls est composé de six parties. Il y en a pour tous les goûts. Vous devriez trouver de quoi vous sortir des situations les plus délicates et faire preuve d'une courtoisie exemplaire !

Première partie : Fais pas ci, fais pas ça

Nous commencerons par un petit retour en arrière. Nos parents nous ont inculqué un nombre incalculable de bonnes manières. Tellement, parfois, que nous avons tout oublié. Un petit récapitulatif ne peut donc pas faire de mal. Vous comprendrez également que votre aspect physique est aussi important que votre manière de dire bonjour, que c'est un art compliqué d'expliquer à

sa progéniture l'importance de la politesse, que vous devez donner le bon exemple en étant gracieux(se) chez votre boulanger et discret(e) au cinéma. Et aussi que la galanterie est loin d'être une valeur démodée et que, au contraire, les femmes adorent ça. Si, si, demandez-leur...

Deuxième partie : Savons-nous communiquer ?

Vous avez de l'humour ? Ça tombe bien, il vous sera très utile pour détendre une atmosphère un peu lourde. Mais il faut aussi savoir arrêter les calembours au bon moment. Vous connaissez l'adage : « Les plaisanteries les plus courtes... » Ne croyez pas que vos quelques fautes de français ou d'orthographe sont un problème mineur. Vous seriez étonné(e) de constater comme on pourra vous juger pour un « Je vais *au* dentiste » ou pour un problème d'accord du participe passé. Prudence !

Des amis ou des collaborateurs n'osent pas vous l'avouer, mais vous appelez à n'importe quelle heure et vous répondez à votre portable et à vos textos en plein déjeuner. Je vais donc le dire pour eux : c'est très impoli !!! Là, je crois que c'est clair. Enfin, si vous avez du mal à discuter calmement avec oncle Robert qui vous tape sur les nerfs ou avec ce taxi charmant qui vous expose ses opinions politiques très arrêtées, je tenterai de vous aider, promis, à garder votre calme.

Troisième partie : À table ! Recevoir et être reçu

La meilleure cuisine du monde ne fait pas le meilleur des dîners, loin s'en faut. En revanche, une belle table, une belle assemblée est tout à fait indispensable. Un bon hôte, c'est aussi un organisateur qui a l'œil sur tout : un invité qui s'ennuie et des verres de vin vides. En deux minutes, il fera la conversation au solitaire et resservira de bordeaux les convives oubliés. Il saura aussi divertir les plus petits, et même ses ados qui se sont mis en tête de faire des goûters ou des boums dans son salon. Courage, ce n'est qu'un mauvais moment à passer !

Quatrième partie : Professionnel jusqu'au bout des ongles

Vos supérieurs vous ont été imposés. Vous ne les avez pas choisis, mais vous devez faire avec. C'est comme ça depuis la nuit des temps. Alors, faites contre mauvaise fortune bon cœur, et tâchez de contourner les problèmes lorsqu'il y en a. Préparez vos entretiens astucieusement et vos déjeuners d'affaires avec discernement. Entretenez d'aussi bonnes relations que possible avec vos confrères, sinon, préparez-vous à vivre l'enfer, tous les jours, de 9 heures à 18 heures : c'est vous qui voyez...

Cinquième partie : Le grand jour

Un mariage, une naissance, un réveillon : youpi ! Que de moments gais et joyeux. Sauf qu'il faut préparer minutieusement ces soirées-là pour que tout soit parfait. Cela demande un peu d'organisation, beaucoup d'envie de bien faire et quelques petits trucs en plus. Si vous vous mariez, ne paniquez pas mais sachez quand même que c'est du boulot. J'essaierai de vous donner un coup de main. Et puis, on ne peut pas passer sous silence les instants tristes de notre vie parce qu'il y en a, quoi qu'on fasse. Réconforter ses proches est essentiel. Avec tact, évidemment.

Sixième partie : La partie des Dix

Ne nous fâchons pas si un Anglais ne nous tend pas la main pour nous saluer ou si un Italien nous tutoie d'emblée. C'est simplement que les codes de bonnes manières de nos voisins sont parfois différents des nôtres. Tant mieux, la mondialisation ne passera pas par le savoir-vivre ! Vous allez apprendre quantité de règles qui pourront vous aider à être le meilleur des touristes, un ou une professionnelle avertie.

Les icônes utilisées dans ce livre



Le savoir-vivre a toujours existé, même si les us et coutumes ont bien évolué et que certaines formulations ou façons de faire nous apparaissent aujourd'hui bien désuètes. Vous trouverez sous cette icône une petite histoire du savoir à travers les âges.



Un homme entre toujours avant une femme dans un restaurant. C'est toujours à la femme de tendre la main en premier lorsqu'elle est présentée à un homme. Eh oui, le savoir-vivre est parfois bizarre, il faut juste connaître deux, trois règles... par cœur. Certaines choses peuvent paraître évidentes, mais c'est bien de s'en rappeler quand même.



Attention, certaines choses ou attitudes sont à proscrire ! Retenez les pièges dans lesquels il ne faut absolument pas tomber sous peine d'infraction au savoir-vivre !



Un Américain vous parle de son salaire ? Un Espagnol vous invite à dîner vers 23 heures ? On a tous des cultures différentes, et c'est ça qui est bien.



Ne vous découragez pas, le savoir-vivre, c'est comme l'oral du bac, il existe des petits trucs pour paraître plus malin.



Ah, parce que vous croyez que votre sexe vous autorise tout ? Eh non, mesdames, le savoir-vivre, c'est aussi pour vous.



Certaines règles vous sont réservées, chers messieurs. Augmentez votre pouvoir de séduction en les utilisant, vous ne serez pas déçus.



Parce que c'est, malheureusement, en entendant les bourdes des autres qu'on devient un être civilisé, je vous raconterai quelques anecdotes édifiantes qui devraient vous persuader qu'il faut parfois faire attention à ce qu'on dit.

Par où commencer

Par ce que vous savez déjà ! Une petite révision ne fait pas de mal. Je vous recommande donc de commencer par la première partie. Vous constaterez ainsi que, si vous avez une bonne base, tout le reste vous paraîtra évident. Car, le savoir-vivre, c'est avant tout une affaire de bon sens. Et si vous n'en manquez pas, la tâche sera des plus faciles.

Vous débutez dans la vie professionnelle ou vous avez des problèmes de hiérarchie ? La quatrième partie vous est entière consacrée.

Et si vous avez décidé de franchir le grand pas et que vous allez dire « oui » pour la vie, c'est par la cinquième partie que vous pouvez débiter ce livre.

Enfin, si vous paniquez à l'idée de recevoir parce que :

- ✓ vous ne savez pas cuisiner ;
- ✓ vous n'arrivez pas à mener une conversation ;
- ✓ vous n'y connaissez rien en vin ;

la troisième partie est faite pour vous.

Si vous avez un peu peur d'écrire une lettre, si vous n'êtes pas sûr(e) que votre humour soit bien compris, reportez-vous à la deuxième partie : elle devrait vous ôter quelques doutes.

Première partie

Fais pas ci, fais pas ça



Dans cette partie...

Comme pour n'importe quelle discipline, il faut connaître les bases du savoir-vivre. Ces petites choses toutes simples comme dire bonjour, merci ou s'il vous plaît vous paraissent évidentes, parfois même instinctives. Mais êtes-vous absolument sûr(e) de ne jamais faire l'impasse ? Ces règles quotidiennes, vous les balayez quelquefois d'un revers de la main, car vous n'avez pas de temps à perdre, parce que vous pensez à autre chose, parce que, tout simplement, vous êtes de mauvaise humeur.

Ces valeurs, n'oubliez pas non plus qu'il va falloir les enseigner à vos enfants, car elles leur seront très utiles pour leur vie future. Leurs seuls modèles ? C'est vous, j'en ai peur. Il va falloir donner le bon exemple. Alors, prêt(e) pour une petite révision ? C'est parti...

Chapitre 1

Bonjour et au revoir : soyons polis !

.....

Dans ce chapitre :

- ▶ Savoir se présenter et faire les présentations
 - ▶ Serrer la main
 - ▶ Tutoyer ou vouvoyer
 - ▶ Embrasser... ou pas
 - ▶ Pratiquer l'art du baisemain
-

On connaît tous l'adage : « Vous n'aurez pas deux fois l'occasion de faire une bonne première impression. » C'est immédiatement qu'il faut donner la meilleure image de soi. Et cette bonne image commence dès que vous saluez la personne qui vous fait face. Il faut se présenter, présenter ceux qui vous accompagnent. C'est tout un art. Dans la précipitation, on fait souvent n'importe quoi. Si vous connaissez parfaitement la manière de faire, vous éviterez bien des problèmes, croyez-moi.

Même si vous êtes d'un naturel affectueux, sachez quand même qu'il ne faut pas se jeter sur un inconnu pour l'embrasser sur les deux joues à la première occasion, mais qu'un simple serrement de main fera l'affaire... là aussi, il faut savoir s'y prendre. Vous connaissez sans aucun doute ces usages de notre vie quotidienne, mais réviser ses classiques ne peut pas faire de mal. Être parfaitement au point vous servira tout au long de votre vie.

Présentez-vous sous votre meilleur jour

C'est donc la base de tout. Barack Obama, qui est, a priori, plutôt célèbre, doit se présenter. Et c'est a fortiori vrai quand vous vous appelez Jean Dupont. Lorsque vous croisez un inconnu, tendre la main ne suffit pas. Dites distinctement votre nom. Articulez. Évitez de baragouiner, c'est très désagréable pour votre interlocuteur qui devra vous faire répéter. Donnez votre prénom et votre nom. On ne dit jamais « Dupont Jean », cette tournure

n'est acceptable que lorsqu'on remplit un formulaire administratif. Ni « Monsieur Jean Dupont », qui est, en revanche, une excellente façon de faire lorsqu'on écrit un courrier, et uniquement dans ce cas, jamais à l'oral. Et encore moins « Monsieur Dupont », même si vous avez 90 ans et même si vous avez été Premier ministre sous la III^e République. Vous ne vous servirez du « monsieur » que lorsque vous prenez rendez-vous avec votre coiffeur ou avec votre plombier. Un fois que votre interlocuteur connaît votre nom, vous pourrez ajouter un « Comment allez-vous ? » de bon augure, bien meilleure formule que le « Comment ça va ? », à réserver à un vieux copain.



Souriez, ça ne coûte rien et ça peut rapporter gros

Lorsque vous avez des doutes sur la manière de vous présenter, sachez qu'il existe une solution qui peut vous sauver la mise dans toutes les situations : souriez. On ne sourit jamais assez et c'est un tort. Il ne sert strictement à rien de connaître la bonne manière d'agir si vous faites une tête de croque-mort. Montrez que vous êtes à l'aise, heureux(se) de connaître la personne qu'on vous présente... même si ce n'est pas le cas. Non, ce n'est pas de l'hypocrisie,

juste de la politesse. « Respectez les autres, on vous respectera » doit être votre leitmotiv. N'oubliez pas que cet(te) inconnu(e) à qui vous avez offert votre plus beau sourire, et qui en échange vous aura trouvé si sympathique, sera peut-être un jour l'homme (ou la femme) de votre vie, votre meilleur(e) ami(e) ou votre supérieur(e) hiérarchique, la vie réserve parfois de drôles de surprises !



Il fut un temps où l'on devait obligatoirement ajouter au bonjour, un « monsieur », un « madame » ou un « mademoiselle ». C'est toujours le cas, si l'on vous présente des personnes plus âgées. Lorsqu'on a 20 ans, voire 30, vous n'êtes plus obligé(e) de le faire. Ce serait, à l'heure actuelle, étrange qu'un gamin appelle une camarade « mademoiselle » à leur première rencontre ! Le « mademoiselle » est un peu passé de mode : seules quelques personnes du troisième ou quatrième âge appelleront ainsi les plus jeunes femmes. Sachez que les « quadras » célibataires n'aiment pas beaucoup qu'on leur donne du « mademoiselle », certaines y voient une manière discourtoise de leur rappeler qu'elles sont vieilles filles ! En revanche, les femmes mariées adorent ça : elles se sentent rajeunir d'un seul coup ! C'est donc à vous de deviner quand employer ces titres de respect. Faites confiance à votre intuition, elle sera à coup sûr la bonne. Pour ma part, lorsqu'on me présente un jeune homme, j'aime ajouter à mon bonjour le prénom qu'il vient de me donner. Cela me paraît toujours plus chaleureux de dire « Bonjour Nicolas » que le simple « Bonjour ! » usuel.



On l'entend cent fois par jour, à la télévision, au cinéma, dans la rue et au cours des rendez-vous professionnels. C'est une expression banale, que vous lancez machinalement, et vous pensez sans doute bien faire. Pourtant, c'est une grossière erreur. On ne prononce jamais le mot « Enchanté » lorsqu'on se présente. Non, non et non, oubliez ce maudit réflexe une bonne fois pour toutes. En revanche, vous pouvez, sans prendre de risque, dire : « Je suis enchanté(e) de faire votre connaissance » ou « Je suis ravi(e) de vous connaître » et, n'oubliez pas : SOURIEZ !

Savoir faire les présentations

Maintenant, passons à la pratique : depuis la nuit des temps, on présente toujours la personne la plus jeune à la plus âgée. C'est une manière de respect dû aux aînés.

Une question d'ordre

Par exemple, vous êtes avec un ami dans la rue. Vous croisez votre grand-père. « Grand-père, je crois que tu ne connais pas mon ami Jean Dupont. Jean, je te présente mon grand-père. » On fera la même chose avec les femmes. Ce sont elles qui doivent avoir l'information en premier : « Nicole, voici mon ami Jean Dupont, Jean, je te présente Nicole Durand. » Là encore, donnez les noms de famille. Comme me le dit parfois un ami : « On n'est pas au Club Med », sous-entendu, même si on est « cool », pas bégueule pour un sou, on donne son patronyme. Comme vous l'avez compris, il existe une échelle de valeur : on présente la personne la plus « importante » (sexe, âge, supérieur hiérarchique) à la moins « capitale », si on peut dire.

Une fois cette convention assimilée, ne vous croyez pas sorti(e) d'affaire. Il est plus sympathique de décrire en deux mots la personne présentée : « Grand-père, je te présente Jean Dupont, tu sais, cet ami avec qui je suis parti pour l'Afrique. » Cela permettra alors à votre grand-père d'entamer une petite conversation rapide, en tout cas moins impersonnelle. Vous serez là, bien sûr, pour alimenter la discussion et rendre ce moment plus chaleureux. Récapitulons :

On présente toujours en priorité :

- ✓ Le plus jeune au plus âgé ;
- ✓ L'homme à la femme ;
- ✓ Le moins « gradé » au plus « gradé » ;
- ✓ La personne qu'on connaît le moins bien à celle qu'on connaît davantage.

Et :

- ✓ On donne toujours son prénom ET son nom de famille ;
- ✓ On sourit en se présentant ;
- ✓ On peut accompagner les présentations d'un petit commentaire amical.



Madame, c'est toujours à vous de tendre la main. Un vrai gentleman devra attendre que vous preniez les devants. Ne le faites pas attendre ! Si vous êtes assise, surtout ne bougez pas ! Vous ne vous lèverez que si c'est une personne âgée ou importante que vous voulez honorer.

Mais qui êtes-vous, chère baronne Staffe ?

« On ne salue pas un inconnu comme un ami, on met dans son abord une certaine gravité. » La baronne Staffe connaît son sujet. Et pour cause : elle est l'auteur d'*Usages du monde*, publié en 1891, un best-seller. Derrière ce pseudonyme, car c'en est un, se cache Blanche Soyer, une vieille fille issue d'un milieu modeste, vivant à

Savigny-sur-Orge, et qui, jamais, n'a côtoyé la haute société. Un peu de bon sens, beaucoup d'imagination ont suffi à la transformer en papesse incontestée du savoir-vivre. D'autres livres ont suivi comme *Mes secrets pour plaire et être aimée* ou *Indications pratiques pour réussir dans le monde...* Tout un programme !

Un grand moment de solitude

Il existe des moments terribles. Des moments de grande solitude, des moments où l'on rêverait d'être six pieds sous terre : vous ne vous souvenez plus, mais plus du tout, du nom de la personne que vous devez présenter. C'est encore pire quand c'est quelqu'un que vous connaissez plutôt bien. Mais là, tout à coup, son nom vous échappe. Rassurez-vous, la maladie d'Alzheimer ne vous guette pas. C'est simplement qu'un trou de mémoire, ça arrive à tout le monde : quand on est fatigué ou quand on vient de boire un petit verre de trop. Voici plusieurs méthodes pour se sortir de ce bourbier :



La plus lâche : évitez (autant que vous le pouvez) de vous trouver en présence de cet homme ou de cette femme que vous n'arrivez pas du tout à identifier. Demandez discrètement à d'autres personnes présentes si, par hasard, elles ne connaissent pas son nom.

La plus machiavélique : vous commencez par présenter la personne dont vous connaissez le nom : « Vous connaissez mon ami Jean » et vous tournez la tête vers l'extérieur, en faisant semblant de dire un petit « coucou » à

quelqu'un de l'assemblée, ce qui laissera le temps à l'anonyme de donner son nom en serrant la main de Jean.

La plus honnête : au moment des présentations, dites la vérité : « Je suis désolé(e), j'ai une absence, tout à coup, je ne me souviens plus de votre nom. » Quand il vous le donne, répondez invariablement avec cet air navré qui fait tout pardonner : « Mais évidemment, que je suis stupide. Pardon, je ne sais pas ce que j'ai en ce moment, j'oublie tout. »



L'astuce d'un président

Un président de la République française, ne pouvant se rappeler du nom de tous ces électeurs, avait une méthode bien à lui qui, paraît-il, fonctionnait à merveille. Lorsqu'on venait lui serrer la main, il disait :

— Rappelle-moi ton nom, déjà ?

— Dupont, monsieur le président.

— Ça, je le sais, bien sûr, c'est ton prénom qui m'échappe...

Et voilà, en deux secondes, le chef d'État avait non seulement le prénom de son interlocuteur mais aussi son patronyme. Du grand art.

Soyez charitable

À votre tour d'être perspicace lorsqu'un ami ne vous présente pas la ravissante jeune femme qui vient vers vous. Ce n'est sans doute pas parce qu'il ne veut pas vous la présenter mais plutôt qu'il ne le *peut* pas. Là encore, il a oublié son identité. Soyez charitable et ne l'agressez pas en disant : « Tu pourrais nous présenter », ce qui mettrait votre ami dans une situation embarrassante. Il vous sera reconnaissant de rester discret et agira de la même manière quand vous serez, vous, dans cette position inconfortable.

Serrer la main : la « french touch »

C'est une spécialité qui fait l'admiration des étrangers. Je ne parle pas ici de gastronomie. Savez-vous que nous sommes les champions du monde toute catégorie du serrement de main ? Qui mieux que nous, Français, savons utiliser ce moyen ancestral pour se saluer ? Un peu comme si nous avions cela inscrit dans nos gènes. C'est ce qu'on pourrait appeler la « french touch ».

Nous, les experts

Depuis notre plus tendre enfance, nous sommes des experts en la matière. Chez nos voisins anglais, par exemple, cette pratique est peu répandue. Même chose chez les Japonais. Il existe des centaines de façons de faire et nous les connaissons toutes : respectueuse, chaleureuse, amicale, raide, séductrice et j'en passe. Avant d'en saisir toutes ces nuances, il faut posséder les règles. Il en existe deux essentielles.

La meilleure façon de faire

La première, la plus importante : on serre *vraiment* la main. On ne tend pas une main molle, on en conclurait que ça ne vous fait pas plus plaisir que ça ou que vous êtes légèrement amorphe, même si ce n'est pas le cas. La main doit, au contraire, être solide et franche.



Attention tout de même aux fragiles petites « mimines » des femmes. Si vous les serrez trop fort, elles peuvent souffrir le martyr. Plus encore, lorsqu'elles portent une bague. Sachez que si vous gardez cette mauvaise habitude, vous passerez pour un gougnafier. En tout cas, elles ne penseront jamais que vous êtes la virilité incarnée mais garderont simplement un mauvais souvenir de vous et de votre assurance, disons, voyante.

Ensuite, on regarde son interlocuteur dans les yeux. Ni en direction de ses pieds, ni derrière son épaule. Droit dans les yeux. On se rendra compte que l'on a affaire à quelqu'un de franc, d'honnête et qui est à l'aise. Bref, que des bons points... Alors, n'oubliez pas :

- ✓ On ne tend pas deux doigts ;
- ✓ On ne tire pas vers soi la main de l'autre ;
- ✓ On ne repousse pas non plus la main vers l'autre ;
- ✓ On ne tend pas une main molle ;
- ✓ On ne serre pas la main trop fort ;
- ✓ On ne secoue pas la main trop vigoureusement.



Dans la rue, vous devez enlever vos gants pour serrer la main. Cependant, s'il fait moins quinze degrés, on admettra que vous les conserviez, surtout si votre interlocuteur vous le demande.

Le problème des mains moites

On ne peut pas passer sous silence la grande affaire des mains moites. C'est un problème délicat auquel on peut difficilement remédier. (Il paraît quand même que les injections de Botox, ça marche !) Un grand industriel français aurait un jour licencié l'un de ses collaborateurs parce qu'il en avait assez de lui serrer tous les matins une main humide ! Si vous rencontrez un ami,

et que vous n'avez pas envie de lui tendre votre main pour cette humiliante raison, tapotez-lui délicatement le dos afin de lui montrer comme vous êtes heureux de le voir. Mais, s'il vous tend la sienne, malheureusement pour lui comme pour vous, vous n'y couperez pas ! Et, surtout, ne tentez même pas de l'essuyer discrètement sur votre pantalon : ce serait encore pire.

On se tutoie ?

C'est toujours un petit moment de panique. Cette jeune femme que l'on vient de vous présenter a sensiblement votre âge. Elle est sympathique et a plutôt l'air décontractée. Vous êtes dans un cadre privé, dans une soirée, un dîner, et l'ambiance bat son plein. Alors, devez-vous la tutoyer au premier abord ? C'est une situation subtile qui mérite que l'on s'y penche. Cette jeune femme, je vous le rappelle, est une inconnue. Il est donc logique que vous commenciez par la vouvoyer. En tout cas, la première fois. Avec un peu de chance, elle enchaînera par un tutoiement. Et vous suivrez sa façon de faire. De toute évidence, si vous continuez à la vouvoyer, elle pourrait être vexée, en tout cas gênée d'avoir créé entre vous une espèce d'intimité que vous avez l'air de refuser...

Attendez qu'on vous le propose

Il n'existe pas réellement de règles sur le sujet, mais on peut considérer que c'est à la femme ou au plus âgé de décider quand le tutoiement est possible. Dans un cadre strictement professionnel, on vouvoie tout le monde... au départ. Il est hors de question de faire son décontracté et, à peine arrivé dans un nouvel emploi, de tutoyer à tout bout de champ. Attendez de voir quelle est la coutume de l'entreprise et, en fonction de ce que vous entendrez, lancez-vous. Dans ces deux cas, attendez tout de même qu'on vous propose le tutoiement. Ce qui ne tardera pas à être fait si vous vous montrez amical(e).



Les Anglo-Saxons ont la chance de ne pas connaître ce problème. Le « you », c'est pour tout le monde. Ce qui ne les empêche pas de se montrer respectueux par d'autre moyens. Le vouvoiement est en effet le moyen le plus simple d'indiquer sa considération ou sa distanciation. Sachez que vous ne paraîtrez pas snob ou glacial(e) parce que vous avez décidé de vouvoyer votre interlocuteur. Si vous êtes sympathique, jovial(e) et chaleureux(se), on comprendra que c'est votre manière de faire, due peut-être à votre éducation ou tout simplement à une réserve innée.

N'obligez personne à vous tutoyer



Il m'est arrivée de demander à une jeune fille, qui faisait quelques travaux de recherches pour moi, de me tutoyer. Elle a essayé de toutes ses forces... mais n'y est jamais parvenue. J'ai compris ce jour-là qu'elle me considérait non seulement comme son employeur mais aussi comme une très vieille dame ! Il est vrai que j'avais au moins dix ans de plus qu'elle et qu'elle avait du mal à imaginer que nous puissions être des copines. Au bout de quelque temps, j'ai compris que c'était trop difficile pour elle et j'ai laissé tomber. Honnêtement, j'étais un peu vexée, mais cela m'a servi de leçon.



Contraindre quelqu'un à vous tutoyer est absurde et peut rendre atrocement mal à l'aise le malheureux qui n'y arrive pas. Si l'on vous vouvoie, c'est parfois parce qu'on ne peut pas faire autrement. Admettez-le. C'est un peu comme appeler par son prénom quelqu'un qui vous donne du « madame » ou du « monsieur ». N'oubliez pas que certaines personnes ont du mal avec la familiarité et qu'elles n'agissent pas ainsi par arrogance, mais plutôt par timidité.



Une politesse peu révolutionnaire

À la Révolution française, les appellations « monsieur » ou « madame » sont remplacées par « citoyen » ou « citoyenne ». Le « décret sur le tutoiement obligatoire » est publié dans les administrations le 8 novembre 1793 par la Convention. Toutes les distinctions hiérarchiques sont ainsi supprimées : on impose l'usage du tutoiement entre les citoyens

français, quel que soit leur métier, quelle que soit leur fonction ou position hiérarchique. Si vous n'acceptiez pas ce nouvel usage, c'est que vous étiez sans doute un mauvais citoyen, pire, un contre-révolutionnaire ! Cette pratique disparaît fort heureusement en juin 1795... Certains Français, pourtant très appliqués, ne s'y étaient jamais habitués !

Sur les deux joues

Il est vrai qu'on s'embrasse beaucoup. De plus en plus. Les adolescents ont lancé la mode : aujourd'hui, on s'embrasse même quand on ne s'est jamais rencontrés. Un peu comme si le serrement de main n'était plus assez chaleureux. Et pourtant, sachez que vous n'y êtes pas obligé(e). Si vous arrivez à un dîner et que vous ne connaissez personne, vous ne serez pas discourtois(e) en tendant votre main plutôt qu'en vous jetant sur les invités pour leur poser deux grosses bises sur les joues. Bien au contraire. Vous pourrez, en revanche, vous montrer plus affectueux(se) à la fin de la soirée quand vous aurez créé un lien avec tout ce petit monde.



Lorsqu'on se penche vers vous pour vous embrasser, il serait, pour le coup, grossier de reculer et de tendre la main. Acceptez de bonne grâce cette démonstration d'affection !

Chez moi, c'est deux

Vient ensuite le nombre de baisers dont vous devez user. Dans les milieux bourgeois, c'est deux. Une seule signifierait que vous êtes très intime avec votre interlocuteur, trois ou quatre que vous êtes provincial, puisque c'est la tradition dans certaines régions françaises. Encore une fois, si l'on vous embrasse quatre fois, laissez-vous faire pour ne pas vexer cette chaleureuse personne. Évitez de dire : « On se fait la bise ? », expression franchement vilaine, et préférez, si c'est vraiment nécessaire : « On s'embrasse ? »



Aux États-Unis, on fait un petit baiser rapide sur la bouche à ses enfants. Cette mode arrive en force chez nous mais on ne l'appliquera qu'avec ses propres bambins ou avec son amoureux(se), on est bien d'accord ?!

Et les hommes ?



De plus en plus, les hommes s'embrassent sur les deux joues. Il y a encore une vingtaine d'années, ce n'était que les pères et leurs fils qui pratiquaient cette manière de se saluer. Aujourd'hui, beaucoup de garçons s'y mettent et c'est en fait assez touchant de voir deux vieux copains se montrer affectueux. Les hommes sont plus démonstratifs ? Tant mieux. Après tout, ce n'est pas l'apanage des femmes.

Le baisemain : un plaisir démodé ?

Le baisemain, c'est chic. Qui dira le contraire ? Chic, peut-être, mais en dangereuse voie de disparition. Pourtant, quelques hommes continuent à suivre cette tradition, vieille de quelques siècles. C'est tout à leur honneur, mais il ne faut jamais oublier à qui ils rendent ce bel hommage. Certaines femmes, peu habituées à cette coutume, sont souvent rougissantes, un peu perdues quand on se penche ainsi devant elle. Ces gentlemen vont jusqu'à provoquer ainsi un début de panique. Le but n'étant pas de les embarrasser, tâchez, avant de vous lancer, de sentir s'il y a lieu ou pas de vous conduire aussi élégamment. On est parfois plus courtois en serrant seulement la main...

À qui et quand ?



On ne fait pas de baisemain à des jeunes filles, c'est-à-dire, soyons plus clairs, à de jeunes célibataires. C'est un des privilèges des femmes mariées ! Et on ne baise aucune main dans la rue, ni dans un restaurant, encore moins au café du coin. Pas plus si la dame est gantée. En revanche, vous pouvez montrer toute votre adresse dans un dîner ou dans n'importe quelle réception privée. Contrairement à ce que le mot « baisemain » laisse entendre, on n'embrasse pas « vraiment » la main. Comme je vous le disais, c'est un art qui requiert élégance, courtoisie et retenue.

La bonne technique

- ✓ L'homme se penche vers la femme et lui prend délicatement la main ;
- ✓ Il ne hisse pas la main de la femme vers lui ;
- ✓ Il n'embrasse pas la main, il ne fait que l'effleurer du menton ;
- ✓ Il doit être rapide comme l'éclair, bref, il ne s'attarde pas.



On comprendra parfaitement que le baisemain ne soit pas votre truc. Alors, laissez tomber. Il vaut mieux s'abstenir que faire n'importe quoi. Un homme qui embrasserait bruyamment la main d'une dame se couvrirait de ridicule. Il existe de nombreuses autres attitudes pour pallier votre manque de savoir-faire. Vous savez à présent comment serrer parfaitement la main, cela sera amplement suffisant si, je me répète, vous n'oubliez pas encore et encore de sourire !

Figure 1.1 :
Élégante
tradition,
le baisemain
requiert
courtoisie
et retenue.



De l'autre côté de la Manche

Jusque dans les années 1970, les petites filles d'un certain milieu faisaient une petite révérence aux dames. Cette tradition a complètement disparu, contrairement à l'autre révérence, la vraie, celle que les femmes doivent aux reines. En Grande-Bretagne, seuls les sujets de Sa Majesté sont obligés de faire une révérence devant leur souveraine. Les sujets étrangers n'y sont pas tenus. On se souvient

que la presse française était en émoi lors de la venue du couple Sarkozy en Angleterre. Carla Bruni fera-t-elle la révérence à Elizabeth II ? On ne parlait plus que de ça. Et puis, elle l'a faite, et bien faite. Ouf ! Notre réputation de patrie de la courtoisie était sauvée. À part ça, les Français ne sont pas du tout nostalgiques de ces mœurs d'un autre temps, n'est-ce pas ? !

Chapitre 2

Merci et pardon : soyons gentils !

.....

Dans ce chapitre :

- ▶ Remercier est un jeu d'enfant
 - ▶ Souriez, on s'en souviendra
 - ▶ Être chaleureux
 - ▶ Savoir s'excuser
 - ▶ Savoir accepter les remerciements et les excuses
-

Commençons par le commencement. Dès votre naissance, vos parents vous ont aimé(e). C'est normal, vous étiez un bébé magnifique, vif, souriant, tout à fait sensationnel. Ça, c'est ce qu'ils vous ont dit. Ils vous aiment, donc, et n'ont qu'une envie : que vous soyez aimé(e) par le monde entier. D'abord par la sage-femme, puis par leurs propres parents et même par tante Micheline, qui a pourtant un goût modéré pour les nouveau-nés. C'est instinctif, ils ne peuvent se raisonner. Et, pendant toute votre enfance, ils vont tout faire pour que vos camarades de classe, vos instituteurs, vos frères et sœurs et le reste du monde soient du même avis. Au fond, vous leur devez une fière chandelle. Grâce à eux, vous savez, instinctivement, que tout est tellement simple quand on est aimable. Que les portes s'ouvrent beaucoup plus facilement quand on est souriant. Que des problèmes inextricables peuvent se résoudre quand on garde son flegme. Bref, vos parents vous ont beaucoup agacé(e) en vous demandant cent fois, mille fois de parler moins fort, de dire s'il vous plaît, bonjour, merci et pardon, mais aujourd'hui, s'il vous reste encore une petite base de savoir-vivre, c'est à eux que vous le devez. Alors, soyez encore une fois poli(e) et dites-leur merci.

S'il vous plaît, dites-moi merci !

Il n'existe pas de situations spéciales pour faire preuve de politesse. Non, c'est tous les jours, à tous moments, sans arrêt. Ne levez pas les yeux au ciel, ce n'est pas si difficile.

Débutons par le mot « merci ». Un petit mot tout simple, le mot « magique » comme on dit aux enfants, un sésame donc, pour obtenir ce qu'on veut ou pour montrer sa gratitude. Il en existe plusieurs :

Le « merci » machinal

C'est celui qui sort tout seul de votre bouche, quand votre boulanger vous tend une baguette, par exemple. Tout le monde le dit sauf peut-être les habitants de l'Ouzbékistan qui ne savent pas comment on prononce ça en français. Celui-ci, vous pouvez le prononcer trois cents fois par jour. Je dirai même que vous *devez* le prononcer trois cents fois par jour. Au bureau, quand un collaborateur vous tend toute la journée des dossiers, à la maison, même quand c'est votre mari, celui avec qui vous vivez depuis des lustres, qui vous sert un verre de vin. Vous n'y couperez pas.

Le « merci » qui sort du cœur

Quand un ami vous a rendu un sacré service, quand un passant a retrouvé sur le trottoir le portefeuille qui contenait tous vos papiers et toutes vos économies. Celui-ci est le plus facile puisque le plus évident. Pour ma part, je pense qu'on en fait jamais trop dans ces situations : on doit donc envoyer des fleurs, des chocolats, un petit cadeau à l'ami prévenant et ne pas hésiter à dire à l'honnête passant qu'il est formidable et même qu'il est un modèle de civisme pour le monde entier ! L'un comme l'autre vous en seront reconnaissants.

Le « merci » hypocrite

Spéciale dédicace à votre tante Micheline, qui vous offre traditionnellement à Noël un pull en mohair orange et jaune tricoté de ses petites mains. On s'extasie, on embrasse, on remercie donc. Un exercice parfois difficile quand on n'a pas d'entraînement. Il suffit seulement de sourire et de monter d'un octave. On ne dit pas « merci beaucoup » sur un ton monocorde mais : « Oh, merci mille fois, tante Micheline, c'est si gentil ! » d'un ton enthousiaste. Deux, trois cadeaux de tante Micheline de ce genre et vous devriez être au point. Normalement.

Le « merci » forcé

Le plus difficile. Celui que vous êtes obligé(e) de prononcer alors que la personne à qui il est destiné est tout à fait antipathique. Je pense à ce

monsieur désagréable à qui vous demandez votre chemin et qui baragouine, vaguement, une indication tout en montrant, vaguement, un itinéraire. Oui, à lui aussi, vous devez dire merci. À tous, aux moins sympathiques, aux plus détestables, et ça, même si vous rêvez de leur faire un croche-pied. Comme ce triste individu qui vous a tendu un dossier dont vous aviez besoin sans même vous adresser un regard, ou celui-là qui vous a tenu cette satanée de porte de métro au dernier moment et vraiment parce qu'il ne pouvait pas faire autrement. Je pense aussi à votre supérieur à qui vous avez réclamé une augmentation et qui vous l'a refusée. Eh oui, il faut le remercier d'avoir pris du temps pour vous expliquer que ce n'est pas demain la veille que vous ne serez plus fauché(e). Énervant ? D'accord... mais obligatoire.



Le lendemain d'un dîner, pensez à téléphoner à votre hôte pour le remercier. N'attendez pas trois jours pour le faire, mais appelez dès le lendemain. Évitez le courrier électronique, plus facile peut-être, mais moins chaleureux. Vous pouvez aussi envoyer des fleurs, si c'est une femme, c'est d'ailleurs beaucoup plus élégant que d'apporter, le soir même, un bouquet de tulipes. Le comble du chic étant d'envoyer un bouquet le matin même du dîner. L'hôtesse aura alors tout le loisir de le disposer joliment dans un vase, sans être bousculée, et pourra en faire profiter ses invités. Surtout, n'oubliez pas non plus, lorsque c'est vous qui recevez ces fleurs, de passer un coup de fil à votre tour au gentil donateur. Il paraîtrait que les fleuristes reçoivent sans arrêt des appels de clients leur demandant s'ils sont sûrs que le bouquet qu'ils ont commandé est bien arrivé : normal, l'hôtesse n'a simplement pas pensé à remercier son invité...

Remerciez tout le monde



N'oubliez jamais que le savoir-vivre doit être appliqué à tout le monde. Lorsque vous êtes au restaurant, vous devez remercier le maître d'hôtel qui vous apporte un plat. Sans aucun doute, il est payé pour cela, c'est même son métier, mais ce n'est certainement pas une raison pour ne pas lui être reconnaissant de bien faire son travail. De même, lorsqu'au bureau vous croisez un « technicien de surface » comme on dit maintenant, il est normal de le remercier d'avoir vidé votre corbeille à papiers. Si vous ne remerciez que ceux qui, à vos yeux, sont importants, si vous croyez qu'un « merci » chaleureux et sympathique ne peut que vous être utile, vous vous trompez sur toute la ligne. On pourrait même vous reprocher cette attitude affligeante et on aurait, ô combien, raison.