# Et la politesse, bordel ! Corine Moriou mis à jour le 29/04/2014 à 21:04 L’express

Bousculée par le stress et la course à l'efficacité, la courtoisie est partout en recul. Même chez les cadres. Pourtant, dans les faits, elle reste un véritable avantage concurrentiel.

«  Vise un peu les poteaux de la grosse dinde !" En guise de bienvenue, deux employés reluquent avec insistance "la nouvelle". La scène ne se passe pas dans une cité mais chez Bouygues, le géant du BTP. Un cas isolé de machisme ordinaire ? Pas sûr. De McDonald's, où les serveurs sont de plus en plus familiers avec les clients, à Euro Disney, où se multiplient absentéisme sauvage et tenues "hyper-cool", la politesse fout le camp.

On croit que l'on peut se passer de la politesse. L’informel prime sur le formel, et la familiarité, sur la distance.

Chez Adecco, un chef d'agence a même reçu insultes et crachats à la figure parce qu'il informait un candidat qu'il n'était pas retenu. "Cette montée de l'agressivité concerne essentiellement les moins de 25 ans ayant un emploi précaire, issus des banlieues défavorisées", tempère Tristan d'Avezac, chargé de la communication chez Adecco. N'empêche. Signe de l'ampleur du phénomène, l'entreprise de travail temporaire a mis en place une formation spécifique à l'usage de ses recruteurs. Son objectif : transmettre aux intérimaires les règles les plus élémentaires de la courtoisie...
Mais, si les sociétés les plus exposées sont celles qui emploient du personnel peu qualifié, les rustres se rencontrent aussi parmi les cadres. Et de plus en plus. Vendredi, 17 heures, au siège d'une start-up. Affalés dans leur fauteuil, les pieds sur la table, deux salariés se racontent leur dernière "RTT". Après six sonneries dans le vide, l'un finit par décrocher le téléphone. "C'est la meuf de Rennes qui veut te parler", grogne-t--il à son collègue sans même prendre la peine de masquer ses paroles, pour le moins désinvoltes, à son interlocutrice.

"Une stagiaire m'a dit : "Au fait, quand pars--tu en congé maternité ? Ton bureau m'intéresse"", raconte une cadre sup d'un grand groupe de communication. En clair, se faire une place au soleil, c'est foncer, tête baissée, sur l'objectif.
"Avec la net-économie, le jeu relationnel s'est complexifié, souligne Eric Albert, psychiatre. Plus de cravate, tutoiement de rigueur, travail en réseau... On croit que l'on peut se passer des rituels de la politesse.

L'exigence de performance gâche les relations entre les individus

"C'est la télévision qui offre aujourd'hui les modèles, ajoute Roland Brunner. Les jeunes préfèrent s'identifier à un animateur insolent, plutôt qu'à un Michel Drucker, trop courtois, qui fait un peu figure de dinosaure des médias."
Cette évolution touche tous les secteurs, y compris les plus traditionnels. "Dire bonjour en entrant dans un ascenseur est une règle de base de la courtoisie, qui se perd. Pis, on ne compte plus les gens qui cherchent à gagner un millième de seconde en appuyant sur le bouton pour fermer plus rapidement la porte. Un vrai manque de savoir-vivre ! Autre sujet délicat : le téléphone. Et la tendance de plus en plus répandue à "oublier" de rappeler celui qui a laissé un message, en le laissant mariner. Par principe.
"Partout, l'exigence de performance raidit les relations entre les individus", analyse la sociologue Nicole Aubert. Le monde du travail est tellement obnubilé par la rentabilité immédiate que la politesse est éludée. On n'a plus le temps..."

Selon une étude réalisée auprès de plus de 2 000 personnes, les trois détails qui tuent lors d'une première rencontre sont, dans l'ordre, l'absence de ponctualité, la main moite et le regard fuyant.
Mais la courtoisie ne doit pas être à sens unique. "Dernièrement, j'ai fait antichambre pendant trois quarts d'heure chez le directeur d'un hypermarché sans que celui-ci ne prenne la peine de bredouiller quelques mots d'excuse, raconte Stéphane Coudert, inspecteur à La Mondiale. J'ai aussitôt réagi : "Combien de temps pouvons-nous nous accorder compte tenu du décalage de notre rendez-vous ?" Même en situation de demandeur, je me fais respecter. Sinon, la négociation vire sur des bases qui ne sont pas en ma faveur."
Autre situation répandue : sitôt la porte du bureau franchie, le portable sonne. "A New York, c'est aujourd'hui le comble de la vulgarité", avertit Martine Parmentier, conseil en capital-investissement. En France, les "accros" répondent. Parfois trois à cinq fois pendant un entretien... tout en lisant les e-mails qui arrivent sur leur écran. "Pas question de rester planté comme une potiche, s'insurge Stéphane Coudert. Je me dirige vers l'une des fenêtres du bureau, j'écoute mes messages et je rappelle mes correspondants. En général, mon interlocuteur est bluffé. J'ai respecté les règles de savoir-vivre : je n'ai pas écouté sa conversation et je ne l'ai pas fait attendre !"
Autre situation qui fâche : la réunion qui démarre avec une demi-heure de retard. Impossible de commencer : l'animateur est très occupé... ailleurs. "Si la réunion devait se terminer à 16 heures, je pars à l'heure prévue. Il faut montrer que l'on connaît les règles de savoir-vivre, mais aussi que l'on sait s'en affranchir", souligne avec amusement Martine Parmentier.

Et pour les cadres à hauts potentiels, mais sans repères, des cours de savoir-vivre, pour le rattrapage.

Aux Etats-Unis, les cours de bonnes manières sont très "tendance". En France, ils ne sont pas encore au programme des organismes de formation. Et pourtant. La politesse, c'est comme l'orthographe. Dès lors que l'on en connaît les règles, il est difficile de ne pas juger celui qui les ignore. Entre deux candidats, on favorisera toujours - même inconsciemment - celui qui respecte les codes et les usages. Dominique Lanson, le PDG des jeans Rica Lewis, le reconnaît ouvertement. Avant de recruter définitivement un candidat, il le soumet au test de la voiture. C'est-à-dire qu'il fait un trajet de cinq heures avec lui. Dans ce cadre informel, le naturel revient au galop, et Dominique Lanson assure voir beaucoup plus clairement à qui il a réellement affaire. "Si la compétence technique est capitale, les bonnes manières font et défont une vie professionnelle"

**Douze règles du nouveau savoir-vivre**

Les usages à respecter dans vos comportements au quotidien et dans la vie de bureau

> Sur le Net, n'écrivez jamais en majuscules (ce qui équivaut à hurler) et évitez les smileys, ces petits sourires aujourd'hui complètement ringards.

> N'envoyez jamais un document attaché dans un mail sans un petit mot d'accompagnement.

> Utilisez l'option "Priorité" avec discernement.

> N'encombrez pas la boîte aux lettres de vos correspondants avec des copies (CC) sans autre intérêt que celui de vous "couvrir". C'est agaçant, et ça fait perdre du temps.

> N'utilisez pas l'intranet de votre entreprise pour inonder vos collègues d'annonces personnelles. Personne n'aime voir sa boîte encombrée par des recherches d'appartement, de nounou ou de places de cinéma.

> Mettez votre portable en mode vibreur afin de répondre avant que la sonnerie (valses de Vienne) ne retentisse aux oreilles de tous.

> Si vous partagez un bureau, prenez vos appels personnels sur votre portable et sortez dans le couloir pour régler les détails de votre prochain week-end.

> Evitez les pronoms possessifs comme "mon" assistante, "mon" adjoint lorsque vous présentez à un tiers des membres de votre équipe. Utilisez plutôt les prénoms et noms.

> Avant de quitter votre bureau le soir, vérifiez que la boîte vocale de votre téléphone est bien enclenchée.

> Si vous partez en vacances, composez une annonce indiquant la date de votre retour sur votre boîte vocale et votre courrier électronique.

> Ne gardez pas pour vous les journaux destinés à circuler dans l'entreprise.

> Veillez à ne pas prendre systématiquement votre RTT le vendredi ou le lundi afin que les autres puissent également profiter de week-ends prolongés.