

# Introduction

S'il y a bien une chose dont je suis certaine en écrivant ce petit guide, c'est qu'aucun lecteur ne se sentira concerné par ce qui va suivre, sinon pour y reconnaître les autres. Je suis consciente du privilège que j'ai, de n'être lue que par des gens irréprochables et qui n'ont d'autres objectifs que de faire profiter leur prochain de leur conception (la bonne!) du savoir-vivre.

Si le lecteur constate que son attitude diverge considérablement dans quelques situations particulières de ce qui est « conseillé » dans ce guide, c'est que je me suis trompée sur ce qui se fait ou ne se fait pas! Bref, j'ai le plaisir d'écrire sur un sujet qui ne concerne strictement personne, mais qui, selon l'avis général, intéresse tout le monde.

Avant d'être des règles, savoir-vivre et communication d'entreprise (indissociables) devraient être des témoignages d'attention et de délicatesse. Malgré l'émergence d'une considération nouvelle pour tout ce qui concerne les ressources humaines, il nous faut nous rendre à l'évidence : l'entreprise fait figure de Madame Sans-Gêne dans un monde où le libéralisme économique a induit un libéralisme des usages laissant libre cours à une décontraction revendiquée dans les relations humaines. La revalorisation du rôle du chef d'entreprise, la recherche de cadres de plus en plus « supérieurs », la métamorphose des secrétaires en « assistantes » et des femmes de ménage de bureaux en « techniciennes de surface », n'ont pas pour autant élevé le niveau de courtoisie. Le constat est sans appel : l'entreprise est mal élevée!

Serait-ce à cette fameuse conjoncture que nous devons l'accroissement d'une nouvelle classe sociale professionnelle, celle des *business ploucs*? Issus de tous les horizons, on les retrouve partout. « *Ils n'en mourraient pas tous, mais tous étaient atteints.* »

Le président le plus élégant d'une prestigieuse multinationale peut être atteint du virus et toute trace d'éducation s'évanouir. L'arrivisme fait oublier les rudiments élémentaires de l'éducation; le pouvoir transforme en mufles, les médias créent des mégalos, et tout cela nous plonge dans une ambiance curieuse de relationnel douceâtre au détriment des principes de base d'un comportement courtois.

Au fait : « faire la gueule » est mal élevé et le sourire est le « geste » le plus courtois qui soit !

On se croit bien élevé parce qu'on se souhaite tout et n'importe quoi à longueur de journée : « bonne journée... bonne fin d'appétit (sic : au restaurant au moment du dessert...) bonne soirée... bonne séance... bonne réunion... bon RTT! » On n'a plus le temps de dire autre chose. Un tic sociétal compensatoire.

Toute ressemblance avec des personnes existantes n'a strictement rien de fortuit.