

## Soyons polis ! (à propos du manque de savoir-vivre)



Les sondeurs n'en sont toujours pas revenus.

"Dans votre vie personnelle, quel sujet vous cause le plus de difficultés ou de stress ?", demandait l'institut Ipsos à mille personnes, début 2011. Loin devant "l'argent", très attendu, et les classiques "les transports", "le bruit", "le manque de temps", s'est imposée à 60 % une préoccupation nouvelle et massive : "Le manque de savoir-vivre, l'agressivité des gens."

Une société devenue plus violente, où se perd la politesse, se dégradent les rapports sociaux, voilà ce que ressentent les Français, a d'emblée décrypté le département 'tendances et perspectives' de cet institut de sondages qui, pour comprendre, a comparé. Aux yeux des Allemands, des Anglais, des Américains aussi, la politesse se perd. Mais c'est en France que cette évolution est la plus mal vécue. "Peut-être parce que les bonnes manières font partie de notre culture et qu'elles ont toujours été valorisées ?" tentent les experts d'Ipsos. Selon eux, les Français n'auraient qu'une attente : voir leur société se ré-humaniser.

Pas étonnant, dans ce contexte, que la RATP ait eu un tel succès avec sa campagne de communication 'Restons civils sur toute la ligne', prônant la politesse. Une valeur de retour en grâce. De juin à octobre, la Régie parisienne a dépensé

1,2 million d'euros pour faire réfléchir aux incivilités et tenter d'influer sur les comportements - comme elle le fait régulièrement depuis 1997. Mais, cette fois, il semble qu'elle ait parlé à qui voulait entendre.

En interne, une enquête d'opinion a exposé "la souffrance des agents confrontés aux incivilités au quotidien", raconte la directrice 'communication et marque' de la Régie, Isabelle Ockrent. En externe, un autre sondage a montré "un malaise des voyageurs face à ces phénomènes quotidiens banals". S'en est suivie une campagne d'affichage montrant l'animalité des rustres, du paresseux qui se prélasse sur le strapontin au buffle qui bouscule pour entrer dans une rame. Puis des rencontres personnels-voyageurs dans les gares. Un colloque sur le vivre-ensemble. Et enfin la création du site Internet participatif

[Chervoisindetransport.fr](http://Chervoisindetransport.fr), qui invitait à s'exprimer avec humour sur les incivilités.

Sans aucune publicité, le site a créé le "buzz" au-delà des espérances : 150 000 visiteurs uniques. Et surtout 1 130 anecdotes déposées. Pour certaines, savoureuses : "Mon cher voisin de transport, n'oublie pas d'adresser mes amitiés à Maurice, Antoine, Nathalie et Claire quand tu les verras en sortant. Non, je ne les connais pas... Mais, quelque part, ce sont aussi un peu mes amis maintenant qu'on a tous partagé ta grande conférence métro-téléphonique." N'a-t-on pas mille fois pensé de même ?



Crachats, pieds sur les banquettes, conversations téléphoniques à haute voix, musique qui s'échappe du baladeur, manque de courtoisie pour la femme enceinte ou la personne âgée, bousculades, invectives, tags, fraudes, portes retenues pour le copain, strapontin occupé en période d'affluence, parfum trop capiteux ou, au contraire, manque cruel de déodorant... Interminable, la liste des incivilités narrées par les internautes recouvre des phénomènes disparates, du simple impair aux violences verbales ou physiques proches du délit. "Mon cher voisin de transport, j'aime à penser que, lorsque tu essaies de monter dans la rame avant que les gens aient pu descendre, cela témoigne davantage d'une certaine forme de caractère, d'une volonté d'être à contre-courant, que d'un esprit par trop étroit et mesquin", lit-on.



Et encore : "Mon cher voisin de transport, je trouve magnifique que vous puissiez encore vous émerveiller devant la parfaite croûte de nez que vous venez d'extraire de vos naseaux. Mais je trouve scandaleusement irrespectueux de l'écraser ensuite sur le siège voisin et de poursuivre votre mission spéléologique alors même que je vous fixe avec dégout et effroi."

Ce millier de petites et grandes exaspérations, Julien Damon et Pierre-Yves Cusset les ont très scientifiquement classées en cinq catégories. Les incivilités liées à la gestion du mouvement, qui croissent lorsque les flux de circulation augmentent. Comme cette technique qui consiste à entrer dans la rame bondée à reculons en s'appuyant de la main sur le panneau au-dessus de la porte - jugée détestable par ceux-là mêmes qui l'emploieront après avoir laissé passer quatre rames. Viennent ensuite les incivilités liées à la

manifestation de fonctions physiques (se curer les oreilles, le nez, cracher, manger, se couper les ongles, éternuer, etc.), désormais taboues après des siècles de "civilisation" des mœurs, remarque Julien Damon. Les conflits de territoires ("Cher voisin de transport, sauf erreur de ma part, ton chihuahua n'a pas droit à une place assise. La prochaine fois, si tu ne le ranges pas, je m'assois dessus.") qui rythment la vie quotidienne urbaine. Le brouillage de frontière entre espace public et espace privé (se maquiller, utiliser son téléphone portable...), témoignant d'un haut degré d'individualisation. Et enfin le non-respect des rituels d'interaction : demander une place de manière impolie, oublier les "pardon", "merci".

Indéniablement, la déshumanisation des espaces publics joue. Moins de personnel responsable du lieu, c'est à coup sûr d'avantage de dégradations. "Nous sommes de plus en plus mobiles et pressés, poursuit le sociologue, donc de plus en plus nombreux et énervés dans les transports où nous côtoyons des gens très différents de nous, et où nous séjournons davantage, alors que, tous, nous sommes dans une quête du temps tranquille. De moins de ce "vivre-ensemble" avec lequel on nous bassine mais que nous ne souhaitons pas vraiment."

François de Singly, directeur du 'Centre de recherches sur les liens sociaux', prend du champ dans l'analyse. "On parle des incivilités comme s'il était question de règles universelles, "a-historiques". Mais la politesse, ce sont des codes hautement variables dans le temps !" Lorsqu'il laisse sa place à une mère accompagnée d'un enfant de 5 ans, et qu'au lieu de s'asseoir elle installe l'enfant, ce sociologue de la famille est aussi choqué que devant un ado qui fait





résonner sa musique dans le métro.

"Dans mon éducation, l'enfant était celui qui devait céder sa place. Même chose pour la galanterie, complètement disparue. Le genre n'existe plus dans l'espace public ! Et le sexagénaire qui n'a pas forcément envie qu'on lui cède une place, pour qui ce serait vexant !" Les règles de politesse, comprend-on, sont troublées parce qu'elles sont une régulation en fonction du genre et de l'âge, et que les individus ont changé de statut. "Le métro, c'est un peu comme un dîner : avant, il y avait un plan de table, désormais, c'est un buffet, avec de la bousculade."

La RATP n'est pas seule dans cette croisade contre les incivilités. La Poste, la SNCF, la CNAF, l'AP-HP, la Mairie de Paris, McDonald's, Air France, Casino ou la BNP, elles sont une trentaine d'entités à se réunir une fois par mois, depuis un an. Leur problème commun : le face-à-face avec les clients ou les usagers qui dégénère trop souvent. Ce nouveau club interentreprises tâtonne pour trouver les bonnes pratiques susceptibles de désamorcer l'agressivité, et surtout de l'empêcher de naître.

Au bureau de poste, par exemple, un virement sur un compte nécessitant un petit délai technique, ou même simplement une couleur de timbre qui n'est pas celle désirée, et montent les propos méprisants, quand ce ne sont pas les menaces de mort... Ces deux dernières années, pour faire face, 8 000 postiers ont reçu une formation comportementale. Les bureaux ont été repensés en "espaces services" où l'on vient à la rencontre des clients, afin de leur éviter l'attente. A La Poste, le manque de savoir-vivre aura eu un mérite. Celui d'améliorer la qualité de service.

Source : Pascale Krémer - Le Monde – 04-01-12



'Hoe leuk wij de baby's ook vinden, met de wagens moet je niet te veel wagen!' (merk ook de rijn op tussen 'plus' en 'bus' ☺)

#### Quatre sites sur ce sujet, pour s'amuser un peu :

- bien sûr [www.chervoisindetransport.fr](http://www.chervoisindetransport.fr) où vous pourrez lire de petits bijoux d'humour citoyen
- <http://novacite.fr/index.php?id=86> avec un pastiche très réussi de la campagne de la RATP, justement pour dénoncer les mauvaises conditions de transport dans le RER
- <http://www.all-and-co.com/article-le-ratp-se-prend-pour-jean-de-la-fontaine-107920952.html> faisant le rapport entre cette campagne et les Fables de La Fontaine...
- et enfin la protestation indignée d'un étudiant qui accuse la Régie de plagiat <http://blog.clementbuee.fr/nouvelle-campagne-de-la-ratp-plagiat-ou-facheuse-coincidence/>



Sylvain Lelarge © 2012 – [www.talenvoortalent.nl](http://www.talenvoortalent.nl)

## Vocabulaire :



- ils n'en sont pas revenus: ils n'arrive pas encore à la croire; 'Je n'en reviens pas!'
- le manque de savoir-vivre: le manque de politesse (eh oui, le savoir-vivre n'est pas l'art de vivre, mais la politesse; si vous ne le saviez pas, il est temps de lire '[Question de savoir-vivre!](#)')
- d'emblée: tout de suite, directement, dès le commencement
- mal vécu: expérience mal supportée ('vécu' est le participe passé du verbe vivre (= traverser la vie et ses expériences))
- une attente: ou l'espoir (comme ici; cela répond à mes attentes) ou le fait d'attendre (une longue file d'attente; aussi possible dans les transports en commun)
- sur toute la ligne: complètement (mais aussi, dans ce contexte, le long de toute la ligne de métro)
- prôner: promouvoir, conseiller
- retour en grâce: réhabilitation, de nouveau être apprécié du public après une période d'impopularité

- une Régie est un organisme d'état ayant le monopole d'un produit ou d'un service (Régie des Tabacs, ou, ici, Régie Autonome du Transport Parisien : RATP)
- des incivilités: des impolitesses
- influencer = influencer
- parler à qui veut entendre = prêcher des convaincus = parler à un public qui est d'avance d'accord
- au quotidien = chaque jour
- un rustre = un malpoli, sans éducation
- un paresseux = normalement, quelqu'un qui n'aime pas travailler, mais ici un animal exotique vivant dans les arbres et se déplaçant très lentement
- se prélasser: se tourner et retourner dans son lit, en ne faisant rien avec plaisir
- un strapontin: un petit siège pliable dans les bus, les métros, ou les anciennes salles de cinéma
- bousculer: pousser quelqu'un avec son épaule en passant; quand plusieurs personnes le font en même temps, il y a une bousculade
- une rame: un 'train' de métro (ensemble de plusieurs wagons circulant ensemble)
- un colloque: une conférence
- savoureux / savoureuse: que l'on déguste avec grand plaisir
- de même = pareillement
- un crachat: la salive et le mucus que l'on crache par terre
- un baladeur: un petit appareil portable pour écouter la musique
- la courtoisie: la politesse
- des invectives: des insultes
- un parfum capiteux: un parfum trop lourd, dominant, entêtant (qui ne vous sort pas de la tête, ou des narines)
- narrer: raconter (un narrateur est un conteur)
- disparates: diverses, de sortes différentes
- un impair: une petite entorse à la politesse
- un délit: quelque chose que la loi interdit
- mesquin: faisant preuve d'un manque de générosité et de grandeur d'âme
- une crotte de nez: le mucus solidifié que l'on peut sortir de son nez; s'il est liquide, c'est de la morve (morveux = [snotneus])



La politesse, ça rapporte!



- des naseaux : les narines d'un cheval ou d'une vache
- l'effroi : la peur (effrayant)
- une exaspération = une irritation (l'exaspération = le fait d'être irrité)
- bondé : plein à craquer, plein comme un œuf
- curer : nettoyer (pas seulement son nez, mais aussi une pipe, ou un canal, etc...)
- les mœurs : les habitudes et normes sociales (bonnes mœurs / mauvaises mœurs)
- indéniablement = indiscutablement = certainement
- à coup sûr = sans aucun doute
- davantage = plus
- des dégradations = des destructions
- côtoyer = marcher, travailler, vivre à côté de quelqu'un
- on nous bassine\* = on nous emmerde\*\* = on nous embête
- variable : pouvant changer à quelque moment que ce soit
- un ado\* = un adolescent
- un plan de table : un dessin ou une liste indiquant les places réservées aux convives (invités) pour un repas
- une entité : une organisation, un organisme
- dégénérer : aller de mal en pis, de pire en pire
- tâtonner : chercher en touchant, sans pouvoir voir
- susceptibles de faire quelque chose: qui peuvent le faire (mais une personne susceptible est une personne facilement irritable)
- désamorcer : empêcher une bombe d'exploser en en démontant le mécanisme
- les propos (que l'on tient): ce que l'on dit à quelqu'un
- mépriser : considérer comme inférieur



Réaction d'usagers mécontents à la campagne publicitaire de la RATP  
'Je betaalt je blauw, en wordt nog als vee behandeld!'