



Modeste guide de  
savoir-vivre en entreprise  
et recueil de  
bonnes manières entrepreneuriales  
à l'usage des honnêtes gens

par **hubertkratiroff** pour

 **AMPERSAND  
WORLD** Strategic Business Partner

Après lecture de ces lignes, quelques personnes me rétorquent un peu familièrement “t’es pas ma mère”. Et c’est vrai. Plus sérieusement, beaucoup de participants trouvent ces conseils dépassés et d’un autre temps. Ils n’ont pas tort : à quoi bon se battre avec une énorme feuille de salade armée d’une seule fourchette, ici le couteau peut être salvateur. Ce ne sont que des conventions, et il est bon (voire salubre) de ne pas être conventionnel. Sauf qu’avant de les braver, il faut les connaître. Avant de détourner les bonnes manières, il faut les reconnaître et se reconnaître entre pratiquants. Les bonnes manières font-elles partie du savoir-vivre ou du dogmatisme ?

Toutes les rencontres, tous les rendez-vous, même impromptus, très courts ou fortuits sont des pièges pendant lesquels on risque de vous juger — et à plus forte raison, pendant les rendez-vous dont le but est de vous juger : entretien d’embauche (pour les deux parties), présentation d’un projet à un banquier, proposal à un client, pitch à un investisseur ou recherche de nouveaux associés. Croyez-moi, il vaut mieux être dans le même groupe que celui qui vous juge.

À l’issue de la lecture de ce modeste document, l’art des bonnes manières deviendra naturel, sans réflexion, ni peine, dans la fluidité. Passez de l’obligation de suivre un carquant à la liberté d’interpréter vos règles, d’inventer et de faire évoluer vos bonnes

manières (on apprend tous les jours de nouvelles règles à suivre ou pas ; mais à connaître).

S'il y a une seule chose à retenir, c'est celle-ci : la pire des impolitesse de faire remarquer à une personne qu'elle ne suit pas vos règles de politesse. Ici, pas de jugement, juste un outil de reconnaissance mutuelle. La grande découverte sur la nature humaine dans ses dialogues avec les IAs c'est la politesse, les humains remercient en très grande majorité (80%) la machine qui les a aidé ; c'est une bonne nouvelle pour le savoir-vivre - moins bonne pour notre QI.

Bonne lecture

“La politesse coûte peu et achète tout ”

Michel de Montaigne

*(cf. particule et politesse en fin de document)*

# Sommaire

## **Les grands basiques**

- Merci, pardon
- ...de rien
- Manger ou déjeuner
- Bon appétit
- Bruitage
- "Je vais t'apprendre à dire bonjour"
- BSAM
- ...de la franchise
- Gestion des conflits

## **Après vous**

### **S'introduire**

- Présentation avec une tierce personne
- Présentation en solo

## **Small Talk, sujets de conversation et culture G.**

### **Discussion, conversation, négociation et délibération**

- Elevator speech
- Pitch
- Présentation

### **En rendez-vous, réunion, congrès ou dans les médias**

Contact ou sans contact : la distance sociale

## **NETIQUETTE : l'étiquette du net**

### **EMAIL**

- Messageries instantanées
- Réseaux sociaux

### **La création de contenu par les salariés**

Joignabilité immédiate impossible

### **La gestion des smartphones**

### **En visio**

**Me Too and toxic guide**

**TABLE & NOURRITURE**

Complexe et simple à la fois

Plan de table

Ballet de table

Règle du solide-liquide : gauche-droite

Découpe du fromage

Gestuel et attitude

Barbecue

En cadeau, les petits plus

Conclusion

**BOISSON**

**Grooming**

**... de la particule**

**Les petites vertues de la politesse**

**ANNEXES EN VRAC**

Franglais, globish

Cadeaux et cagnottes

Do & Don't

Grammaire ! quand tu nous quittes !

# Les grands basiques

La plus belle politesse est la politesse du cœur. Certains classiques de la politesse de cour, la courtoisie, sont toujours bons à rappeler et à contextualiser.

## ***Merci, pardon***

**Savoir dire "merci" et "pardon"** (*je m'excuse n'étant pas recevable*) peuvent servir de point de départ à l'exposé des règles de politesse, car la première règle est l'attention aux autres. Penser à dire merci ou pardon est déjà la base de la politesse. Savoir le faire avec les formes est un niveau supplémentaire qui vous permettra de reconnaître les personnes bien éduquées et d'être reconnu comme telle.

Qui n'a pas entendu les fameux : " merci QUI " (avec un fort accent sur le "qui") ou plus simplement " oui QUI ". À nos âges, à quoi bon ? Deux bonnes raisons, dont chacune seule serait suffisante. Premièrement, la règle de politesse consiste à ne pas laisser traîner un "bonjour", un "oui" ou "non", un "pardon" ou un "merci" seuls, sans destinataire sans intention, il faut un récepteur désigné au merci ou oui. Deuxièmement, en portant beaucoup d'attention à une tierce personne, cela vous rapproche de tous ceux qui vous entendent.

La substitution d'un mot seul (merci, pardon, bonjour, au revoir, oui) par une phrase (sujet verbe complément) est toujours appréciée. En remplaçant "pardon" par "je vous prie de m'excuser, je pensais à autre chose", vous obtiendrez beaucoup plus de compréhension et d'empathie et peut-être même l'autorisation de continuer.

**À bannir** : "je m'excuse", car vous n'y êtes pas autorisé. Vous ne pouvez pas auto-proclamer que vous êtes excusé par vous même en vertu d'un pouvoir que vous n'avez pas.

### ***...de rien***

Juste du bon sens : Lorsqu'une personne s'excuse, ou vous remercie, la réponse automatique "de rien" n'est pas acceptable. Cette mauvaise réponse minimise l'importance du geste initial et ridiculise la personne qui le jugeait digne de remerciement ou d'excuse. Inspirons-nous de la version anglaise "you're welcome" pour inventer un trivial "avec plaisir" ou un sophistiqué "je suis content que cela vous plaise" ou un chevaleresque (après tout c'est de là que vient le protocole) "excuses acceptées".

### ***Manger ou déjeuner***

Le grand classique qui pointe son nez aux alentours de 12h30 (suivant les pays) : "on va manger !" ou "qui mange avec moi ?". On a envie de répondre "les animaux" car seuls les animaux mangent. Les humains déjeunent, dînent ou soupent (suivant les pays). Variante pour raconter ses vacances : "on est aller manger à McDo avec les enfants". Rien ne va dans cette phrase, ni le lieu, ni la grammaire, ni l'utilisation du verbe manger. Ce qui pose problème c'est l'utilisation intransitive du verbe manger qui est réservée au animaux qui utilise pour ce faire, une mangeoire.

### ***Bon appétit***

Avec le repas, vient le traditionnel "bon appétit". Essayer de le remplacer par "bon déjeuner" ou tout autre formule plus complète "je suis content de partager cette pause avec vous, on rigole toujours ensemble, c'est tellement agréable". Un peu trop long, mais préférable au lapidaire "bon appétit" qui signifie un peu "bonne digestion, j'espère que vous aller tout manger, en reprendre pour rien laisser". À rapprocher de l'expression "ça va",

qui fait référence à la qualité des selles du matin. Vous pouvez répondre "je ne sais pas encore" mais je doute que cet humour soit apprécié.

Dans la civilisation occidentale tout ce qui est lié au fonctionnement du corps est légèrement mis de côté et le traditionnel "à vos souhaits" ou encore "à vos amours" ne font pas partie des formules de politesse. Mieux vaut laisser la personne qui éternue le faire le plus discrètement possible, se moucher de la même manière et vous paraîtrez poli si vous faisiez comme de si rien n'était.

### ***Bruitage***

Êtes-vous misophone ? Si vous ne connaissez pas cette peur, c'est que vous ne remarquez pas les petits bruits des personnes qui vous entourent. Si votre client souffre de misophonie, il ne pourra jamais vous écouter si vous faites des petits bruits de bouche, de respiration, de stylo, de clavier ou de clic de souris. Le paroxysme est atteint avec un chewing-gum ou un masticage bruyant des aliments.

### ***"Je vais t'apprendre à dire bonjour"***

Dans le film "Itinéraire d'un enfant gâté, Belmondo apprend à Anconina à dire "bonjour". Il ne lui apprend pas qu'on doit se lever pour dire bonjour. C'est pourtant la première chose à faire, surtout si on ambitionne de serrer la main de son interlocuteur ; il est impensable qu'il reste debout et vous assis. Nous reviendrons sur le regard, la gestuelle et les premiers mots à prononcer dans ce cas, mais la base c'est la stature debout. Il y a bien sûr des contre exemple, savamment orchestré, 7 personnes sont en réunion depuis 10 minutes, le patron arrive et il précise "je ne vous interrompt pas, désolé d'avoir raté le début, je me joins à vous, bonjour à toutes et tous, continuons", il s'assoit et

immédiatement écoute ou regarde l'écran. Vous notez que ce patron a l'intelligence de ne pas entamer une séance de salutations qui aurait nécessité que tout le monde se lève et éventuellement se présente et à coup sûr perde 10 minutes et le fil de la réunion.

## ***BSAM***

Certaines entreprises, qui accueillent du public, utilisent cet acronyme pour Bonjour Sourire Au revoir Merci. C'est un strict minimum. C'est le niveau 1 sur 10 de la politesse. Il est plus que nécessaire de dépasser ces mots isolés pour atteindre des phrases complètes (sujet verbe complément) et pour personnaliser ces actes en fonction de la situation et du contexte. Par exemple : si c'est une journée où il y a de l'attente, le "bonjour" devient "bonjour et merci d'avoir patienter". Si pendant sa visite le client fait mention d'un événement qu'il organise, le "au revoir" devient "bonne organisation pour votre événement et à bientôt".

## ***...de la franchise***

Vous croisez une personne qui ne se rend pas compte qu'elle a un petit problème : aidez la. Soyez assez charitable pour lui dire : "Ta braguette est ouverte, ta chemise a une tâche, tu as du noir sur une dent, ton lacet, ton sac, ton bracelet est défait...". La réponse sera sûrement : "Merci de m'avoir prévenu(e)" ; et si la personne vous répond "oui je sais, inutile de le faire remarquer" : vous avez à faire à un impoli. En signalant un soucis à venir à une personne, vous vous construisez un allié qui ne manquera pas de vous aider le jour venu.

**En option.** Le terme collègue est tout à fait acceptable - mais terriblement impersonnel. Quand c'est possible, essayez de qualifier cette personne : parfois un nom ou un prénom sera

préférable, sinon un poste “ notre spécialiste des comptes clients “ ou encore “ mon responsable “. Ainsi, la phrase sans valeur ajoutée et anonyme : “ je transmets votre demande à un collègue ” devient au choix “ mon responsable va prendre en main votre demande”.

### ***Gestion des conflits***

Malgré toutes les bonnes volontés un groupe de 20 personnes ne peut pas manquer de voir naître certaines causes de conflits. Comment les gérer et comment les éviter est une science à part. Les règles de politesse, vous poussent ici à ne pas laisser votre parole dépasser votre pensée. À réagir, comme si vous rédigez un texte, en pesant chaque terme comme s'il pouvait être retenu contre vous. Mieux vaut traiter ces affaires à froid avec un tiers neutre qui peut recueillir la parole des deux parties. L'exercice qui vous aidera le plus dans ces cas, est la respiration. Il existe de multiples méthodes de respirations issues du yoga, celle qui s'impose dans le conflit est la respiration carrée. 5 secondes d'inspiration, 5 secondes de blocage poumon plein, 5 secondes d'expiration, puis 5 secondes de blocage poumon vide. À faire 10 fois. Et en 3 minutes, beaucoup d'émotions auront disparues.

Un autre exercice possible est le dédoublement. Votre corps et votre esprit se divisent en 2. Une personne "A" qui est en conflit avec toutes les émotions négatives, la respiration rapide, la tension et l'énervement. Et l'autre personne "B", détachée, impassible, désintéressée, sans avis, ni émotion, mi détective, mi policier. La personne A, s'efface au profit de la personne B qui prend la parole et qui gère la situation. B est calme et clairvoyant. A est en conflit et déchargera ses émotions par écrit plus tard ou en parlera à son confident.

## Après vous

" "Après vous" : cette formule de politesse devrait être la plus belle définition de notre civilisation."

Emmanuel Levinas

Dans les escaliers (en montant ou descendant), au restaurant l'homme galant passe en premier. Cas particulier, vous êtes une femme et c'est vous qui invitez les convives au restaurant, alors vous entrez en premier, vous commandez les vins, vous faites signe pour obtenir l'addition (ou mieux vous vous levez discrètement pour payer hors de la vue de vos invités).

Hors ces cas particuliers, s'effacer pour laisser passer une personne est toujours apprécié. Ce n'est pas de la galanterie mal placée. Cela peut se présenter entre deux personnes du même sexe, et d'une femme envers un homme. C'est juste de la prévenance, c'est la personne la plus libre, la moins chargée, la moins occupée qui tient la porte et laisse passer son homologue (homme ou femme). Il y a plus là du bon sens de la prévenance que des règles de politesse.

Comme nous le verrons dans l'art de la table, on préférera toujours laisser commencer les autres pour les plats et la boisson. Attendez la dernière personne servie de la table pour commencer à déguster votre entrée, votre plat ou votre dessert. Imaginez : vous dinez professionnellement à 6 dans un restaurant. 5 apéritifs sont servis mais vous attendez le 6ème

Et on peut décliner cette règle sur l'ordre de la prise de parole lors d'une réunion. Ne vous précipitez pas, n'accaparez pas la parole et écoutez avant de parler. Laissez parler les moins gradés en premier, car ils n'oseront pas contredire un manager.

## S'introduire

Qui présente qui à qui ? Comment se présenter ? Quels seront vos premiers mots ? Au-delà de la tarte à la crème : "on n'a jamais d'autres occasions de faire une première bonne impression", il est vrai que ce moment est important et qu'il conditionne une partie des futures relations en instaurant un certain climat, un certain type de relation, une sorte de confiance.

Laissez l'enchantement à Merlin l'enchanteur et préférez à ce mot dépourvu de sens : "enchanté", une expression qui mentionnera un intérêt commun, un petit compliment, un futur radieux. Piochez au hasard dans les propositions suivantes :

"ravi de vous rencontrer, Judith m'a souvent parler de vous"

"content de côtoyer un ancien de l'entreprise H, nous n'avons pas travailler dans la même filiale, mais je crois qu'on a tous aimer participer à ce succès"

"merci de me présenter Marie, comme moi vous avez été passionnée par l'intervention de la société ABC pendant l'inauguration"

"honoré de rencontrer le spécialiste des engrenages à piston"

Le petit étriqué et sec "enchanté" fait grise mine maintenant que vous savez mettre des intentions dans votre introduction.

De manière générale, votre expression sera toujours plus appréciée sous la forme sujet-verbe-complément que sous la forme lapidaire d'un mot seul. "Merci" ou "merci Jean-Louis" c'est bien, mais "je vous remercie pour votre aide" sera toujours mieux.

### ***Présentation avec une tierce personne***

Le sens des présentations, lorsqu'il y a un intermédiaire, est toujours de présenter la personne inférieure à la personne supérieure. Entendons par supérieure les personnes plus âgées, plus connues, haut placées, de sexe féminin. Donc si Virginie est une personne âgée et célèbre, toutes les présentations se feront sur le modèle : "Virginie, je vous présente Mathilde qui occupe depuis peu le poste de SMM". Quant à Mathilde, 25 ans, community manager, elle est sensée savoir qui est Virginie et substituera le pauvre "enchanté" par "ravie de vous rencontrer, tout le monde dit que vous maîtrisez le storytelling de la création de l'entreprise comme personne". Virginie et Mathilde sont maintenant BFF.

### ***Présentation en solo***

S'introduire en solo : tout/e seul/e sans intermédiaire. Très subtile. Quelle est votre position ? Commençons par le **cas débutant** : vous êtes jeune débutant et vous entrez dans un salle pleine de managers en tout genre. Avec un bonjour "Messieurs/Dames", vous ruinez la construction de votre réseau. Au contraire, en toute discrétion, essayez de croiser le regard des personnes à qui vous souhaitez parler et tentez un bonjour Monsieur ou bonsoir Madame de circonstance. Après la réponse, votre interlocuteur devrait vous tendre la main ou lancer une première phrase de discussion. Lancer un je suis Valentine Umbro de l'entreprise Virague.

**Cas suivant** : vous êtes le senior ou le plus gradé de l'assemblée. C'est vous qui lancez les poignées de main et les sujets de conversation. Personne ne viendra vers vous. C'est considéré comme mal poli.

**Cas le plus fréquent** : vous êtes dans la moyenne d'âge et de grade de l'assemblée. Présentez-vous à qui vous voulez en énonçant simplement vos nom prénom fonction

À retenir : c'est la personne la plus âgée, la plus gradée qui tend la main en premier

**Cas particuliers** : Baise-main et révérence. En entreprise, ils n'ont plus cours. Si vous faites des mondanités, ou si vous assistez à un événement important, vous pouvez en faire bon usage dans une version simplifiée. Le baise-main peut devenir une poignée de main très légère avec une inclinaison de la tête, sans porter la main à la bouche. Cela peut montrer une certaine forme de déférence qui sera appréciée par certaines personnes. À vous de voir et de toute façon cela vaut mieux qu'un serrage de main trop puissant ou trop long.

Idem pour la révérence, sa version moderne - une légère inclinaison du buste - est pratiquée chez les japonais dans la vie de tous les jours et nous pouvons l'adapter pour montrer notre admiration à une personne.

Une autre coutume japonaise dans le même style à copier consiste à toujours donner un objet en le tenant à deux mains. Beaucoup plus signifiant qu'un bras tendu non suivi du regard. En tout cas, si une personne vous propose un objet tenu à deux mains, réceptionnez-le avec la même gestuelle.

# Small Talk, sujets de conversation et culture G.

L'art de la rhétorique est clé pour réussir. De nombreuses formations sur l'art du discours existent parce que votre bonne expression est clé pour vous faire comprendre. et si vous dites mal ce que vous faites bien, tout le monde pensera que vous le faites mal.

**Premier conseil sur le small talk** : pas de mot anglais ! Plus sérieusement, pas de niveau de discours au-dessus du niveau moyen estimé de l'assemblée (soyez prêt à "upgrader" à tout moment).

**Plus on en dit : plus on montre ses limites.** Remarquez que sur un sujet que vous connaissez parfaitement, il y a toujours le petit malin qui en sait moins mais qui parle plus.

Même raisonnement sur le **name dropping**. Plus une personne cite de noms... moins elle les connaît réellement. Avec une attention particulière au culte du secret, non pas médical, mais commercial qui consiste à présumer que plus vous en dites, plus vous en direz. Et donc, vous n'inspirez pas confiance. Donc la position la plus sage est d'en dire le moins possible en mettant en avant cette qualité qu'est la discrétion sur les sujets sensibles

Peut-on faire de **l'humour** ? Si c'est drôle, oui. Et il sera facile de s'en rendre compte. Marrant ou pas marrant, vous avez des inconvénients : dans le premier cas vous pouvez assez vite passer pour une personne légère et peu sérieuse ; dans le deuxième cas pour un loser. Répondez à l'humour par de

l'humour et vous aurez de la répartie. Mettez une ambiance de détente et de saine collaboration et vous serez un leader.

**Des REF. Des références.** Utilisez des références pour asseoir votre discours. Citez des personnes au dessus de tout soupçon pour plier le game de l'argumentation. Dis moi qui tu cites, je te dirais qui tu es. Vous pouvez citer, comme moi, Jean-Claude Van Damm et OSS117 mais l'effet sera supérieur avec Dostoïevski, Sartre et Hannah Arendt. Attention à bien rester à votre niveau réel et à votre place, sinon vous allez vite vous faire remettre en place. Ne pas avoir les REF c'est comme ne pas avoir les codes des bonnes manières, vous pouvez faire illusion mais vos interlocuteurs ne manqueront pas de découvrir votre réel niveau. Astuces de dingue, toujours la même : si vous manquez de culture G., faites parler les autres, posez des questions, intéressez vous, passionnez vous et apprenez. Vous apparaitrez toujours sympathique et aimable auprès d'une personne qui vous a appris des choses. Quand vous aurez assez écouté ou accumulé des connaissances, vous pourrez commencer à briller vous même en retenant ce ratio 3/2 entre votre niveau de connaissance et votre expression. Dites en toujours moins que ce que vous savez, conserver quelques munitions pour la suite ou la répartie suivante.

**Sujets à éviter** : politique, religion, sexe, salaire et plus généralement argent. Si j'osais, j'ajouterais écologie et féminisme, mais je préfère m'abstenir.

## **Discussion, conversation, négociation et délibération**

Si vous êtes la personne la plus intelligente de la salle, vous êtes dans la mauvaise salle. Cette boutade montre qu'on a toujours quelque chose à apprendre d'une personne dans l'assistance, il

suffit de la trouver et de la faire parler. Partir de ce principe est un bon début de savoir vivre ensemble : chercher la lumière chez l'autre.

Nous parlerons beaucoup d'art de la table plus tard, ici concentrons nous sur un autre art : l'art de la conversation. Une fois passée le small talk et tous les ice breaker, viennent les délibérations réelles. Ici votre sens de la séduction et de la conviction jouent à plein. Encore une fois, veillez à ne pas monopoliser la parole, veillez à poser des questions, mettez en valeur vos homologues, veillez à ce que tout le monde s'exprime... et n'hésitez pas à synthétiser et conclure. Vous pouvez retenir ici l'aphorisme de Victor Hugo : "Concision dans le style, précision dans la pensée, décision dans la vie".

Veillez notamment à ce que les moins gradés s'expriment et demandez des précisions aux experts qui affirment sans preuves.

### ***Elevator speech***

**Cas particulier de l' "elevator speech"** : 20 à 90 secondes, parfois appelé "elevator pitch", discours de teasing sur un projet pour intéresser l'interlocuteur et l'inciter à en savoir plus dans un futur rendez-vous. Selon le principe de l'ascenseur où vous rencontrez une personne importante dans un temps très limité pendant lequel vous ne pourrez pas dévoiler tous les détails de votre projet et vous donner simplement envie de vous écouter plus longuement ultérieurement. Souvent bâti selon le plan : question, suggestion, CTA (call to action). La question est une manière de poser le problème de masse à solutionner, le CTA est une demande de rendez-vous ou la remise d'un dossier et la suggestion montre les effets du projets ou quelques chiffres clés. Plusieurs versions de cet "elevator speech" doivent être prêtes avec diverses orientations en fonction de l'interlocuteur présent dans l'ascenseur fictif. Pour bien ausculter et interpréter les

signes non verbaux de votre interlocuteur, il faut maîtriser parfaitement son discours sans chercher ses mots.

### ***Pitch***

Cas particulier du **pitch** (ou pitch deck ou deck) : durée 3 à 6 minutes, ici le temps est la contrainte principale : dire le principal, rien que le principal en +/- 5 minutes. Généralement le plan est simple en trois parties : exposé de l'ampleur du problème qui sera résolu, solution proposée et moyen de la distribuer à grande échelle et finalement rentabilité potentielle de l'opération ou du projet. Ce pitch doit être répété de nombreuses fois pour atteindre la perfection dans sa délivrance.

### ***Présentation***

Cas particulier des **présentations** : durée 10 à 25 minutes, le plus court sera le mieux. Le contenu des meilleures présentations tient sur une carte de visite. Les points clés du comportement lors de présentations consistent à ne jamais regarder son écran mais son public, à répéter son discours pour plus de fluidité, à interroger régulièrement son public avec des outils d'interaction d'audience.

## **En rendez-vous, réunion, congrès ou dans les médias**

Si t'as pas tes cartes de visite : rentre chez toi. Si on te montre un QrCode et que tu penses trouver le menu du resto : idem. Si tu ne sais pas prendre un numéro de téléphone à la volée en moins de 10 secondes : entraîne toi. Car le but des congrès, exposition, conférence c'est bien de fabriquer ou consolider les liens de son réseau.

Si votre secteur privilégie la distribution de carte de visite, apprenez à la bien donner pourquoi pas à deux mains comme les japonais, en tout cas en regardant votre interlocuteur dans les yeux. D'autres secteurs sont passés aux QrCode et d'autres aux puces NFC.

Le retard en réunion (présentiel et distanciel) n'est pas admis. Les 10 minutes de retard de courtoisie n'existent que pour les dîner en ville pas pour les séances de travail. Certaines sociétés ont pris l'habitude de faire attendre les fournisseurs longuement, c'est intolérable. Un imprévu est bien sûr pardonnable mais la règle de faire attendre 30 minutes ne l'est pas. Si vous êtes le fournisseur, ne travaillez pas pour ce style de client.

Pendant la conférence, l'écoute attentive est impérative, abandonnez votre mobile pendant quelques dizaines de minutes (faites discrètement quelques photos pour publications ultérieures sur les réseaux sociaux). Le laptop lui est autorisé (sûrement une rémanence des cours en amphi).

Après une conférence, il est d'usage de féliciter les présentatrices et présentateurs, c'est le moment d'entrer en contact avec le prétexte du sujet abordé. Si le contact physique est impossible, les réseaux sociaux sont là pour prendre le relais (utiliser les bons Hashtags et les bonnes mentions).

En table ronde, prenez toujours de quoi noter, appeler chaque participant par leur nom à inscrire sur votre feuille dans l'ordre spatial et à noter dès les premières minutes de présentation. Notez les questions qui vous sont posées et celles que vous voulez poser. Attention à votre position, votre tenue, surtout si c'est filmé ou s'il y a du public. Il est important d'apparaître très concentré, très attentif aux autres, sans mimiques (attention à la captation en contre champs) et d'une tenue impeccable. Soyez sûr que personne ne vous fera de remarque pour vous faire

progresser, mais qu'on ne vous invitera plus. Les exercices de média training sont clés pour maîtriser l'exercice et vous pouvez faire de l'auto formation avec un téléphone, un trépied et un sparring partner pour vous challenger.

## **Contact ou sans contact : la distance sociale**

Certaines personnes sont mysophobes (peur des microbes). Pour elle, tout contact est un problème à nettoyer au plus vite. Observez la gestuelle de votre interlocuteur, il lève la main au lieu de la tendre, il reste à plus d'un mètre de vous, il ne touche à rien, il semble éviter les zones à forte densité... faites lui plaisir : pas de poignée de main, ni de hug, ni de bise, ni de contact physique.

Schopenhauer formule la parabole du hérisson qui sont en groupe serré lorsqu'il fait froid pour ressentir la chaleur mais qui sentent aussi les piquants des autres. S'ils s'éloignent ils gèlent, s'ils se rapprochent ils souffrent. Chez les humains, la politesse permet d'atténuer la souffrance de la proximité, dit le philosophe. La bonne distance sociale qui ne viole pas notre zone d'intimité se situe à deux bras : si les deux personnes tendent leur main : elles se touchent. Plus près intime, plus loin rejet.

# NETIQUETTE : l'étiquette du net

## **Nouveau territoire, nouvelles règles.**

Internet, les emails, les messageries et les réseaux sociaux sont de nouveaux terrains d'expression, qui répondent à de nouvelles habitudes et à une étiquette spéciale.

On peut écrire un roman sur le code de conduite des emails, ses risques, ses excès.

Les smartphones et la visioconférence sont deux parties de la netiquette traités à part

## ***EMAIL***

Règle 1 : un mail un message un objet clair

Règle 2 : les destinataires doivent répondre, CC (carbon copy) pas de réponse nécessaire pour information, CCI (carbon copy invisible) sauf exception à éviter

Règle 3 : jamais plus de 20 destinataires sous peine d'être déclaré spammer (utiliser un ESP)

Règle 4 : ne jamais utiliser de robot avec des adresses noreply@lentreprise.com, toujours une vraie adresse avec réponse possible

Règle 5 : votre signature doit être textuelle et 100% complète et copiable

Règle 6 : éviter les réponses automatiques lorsque vous êtes absent peu de temps (moins d'une semaine) et apprenez à vos interlocuteurs à attendre une réponse

Règle 7 (suite de 6) : soigner votre OOO (Out Of Office), message automatique pendant vos longs congés, avec des formulations agréables à lire

Règle 8 : si la réponse ou le traitement d'un email prend moins de 3 minutes faites le immédiatement et appliquez la règle du TIO (touch it once)

Règle 9 (suite de la 8) : si vous ne devez pas répondre au mail classer le immédiatement sans constituer de dossier pour ne plus le lire à nouveau (TIO)

Règle 10 : ne consulter votre boîte de réception moins de 10 fois par jour (et apprenez à vos expéditeurs à attendre)

Règle 11 : reprogrammer pour le jour prévu pour le projet, tous les mails qui concernent ce projet, n'encombrent pas votre boîte de réception

Règle 12 : programmer l'envoi de vos emails rédigés hors de heures de bureau pour le prochain jour ouvrable et respecter les heures de connexions de vos homologues et le droit à la "digital détox"

Règle 13 : Inbox Zero une fois par semaine. La règle 13 est la plus importante qui porte bonheur : une fois par semaine, à votre convenance, videz la boîte de réception et libérez votre esprit (à faire en corrélation avec la règle 11)

Règle 14 : ne jamais fabriquer de dossier et sous dossier dans lesquels vous classer les mail. Utiliser un archivage unique dans lequel vous faites des recherches thématiques

Règle 15 : ne pas utiliser les formules de politesse d'un autre temps, d'un autre média, d'un autre support. Sauf exception le style de l'email est direct, rapide, et il indique clairement les décisions ou actions attendues

Règle 16 : ne pas confondre email et campagne publicitaire ou newsletter avec des signatures qui regroupent les images des promotions en cours ou les voeux de fin d'année. Juste une signature copiable (cf règle 5)

Règle 17 : écrire un nouveau mail est préférable à tout transfert (forward) qui comporte peut être des conversations annexes privées imbriquées et partiellement cachées.

Ne jamais faire sous peine d'enfreindre les règles 1 2 3 : chercher un vieux mail envoyé à tous les managers, cliquer sur "Répondre à tous" et commencer son message par " j'ai une autre question pour tous les managers ...."

Ne jamais faire sous peine d'enfreindre les règles 8 9 11 : vous lisez un email qui doit être classé, mais vous le laissez en boîte de réception pour copier un nouveau nom de collaborateur, cet email reste une semaine en boîte de réception et vous le supprimer avant de partir en vacances sans copier le nom

Ne jamais faire sous peine d'enfreindre les règles 11 13 : utilisez votre boîte de réception comme une to do list, chaque mail représente une tâche et vous dépiler la stack chaque jour, comme Sisyphe

Ne jamais faire sous peine d'enfreindre les règles 5 6 7 : votre signature est une belle image corporate et votre adresse email est dans la tête du message comme expéditeur et vous programmez une réponse automatique en 30 secondes avant de partir pour un mois : je suis absent jusqu'au 15.

### ***Messageries instantanées***

Les SMS ou iMessage, mais aussi les messages TEAMS, SLACK, Whatsapp, messenger, Signal, Telegram, WeChat, Discord...il faut ajouter les DM dans chaque réseau (Linkedin en tête).

En fonction des zones géographiques et des secteurs, les usages de ces outils s'intensifient plus au moins. Dans les FinTech, Telegram est un incontournable ; en Chine WeChat est une évidence.

Toutes ses sources ne sont pas interopérables. Si vous cherchez un message de Mme Z, il faut consulter toutes les sources (plus les emails). Il n'y a pas de solution technologique à cet

inconvenient. L'avantage est de pouvoir parler à son interlocuteur sur son réseau préféré.

### ***Réseaux sociaux***

Votre usage personnel des réseaux sociaux vous regarde s'ils sont privés et sous pseudonyme. Dans les cas contraires, votre appartenance à une entreprise vous obligent à une certaine tenue sur les réseaux sociaux et pas seulement LinkedIn qui fait un lien évident entre l'entreprise et vous. Si vos comptes X, Instagram, Pinterest, Strava, Vivino, Goodreads, Reddit, Letterboxd sont sous votre nom, vous continuez à représenter l'entreprise et un scandale peut arriver par cette voie. On a vu de nombreuses entreprises prises dans une tourmente sur les réseaux sociaux à cause d'un acte privé d'un groupe de salariés. On a vu aussi des salariés blâmés pour une photo de plage pendant un arrêt de travail.

Le rôle des salariés sur les réseaux divise les avis. Une théorie : employee advocacy est l'art de transformer ses collaborateurs en ambassadeurs de l'entreprise. Cette pratique peut se transformer en "social selling". De nombreux salariés s'opposent à ces pratiques et ne souhaitent pas liker, commenter, partager les publications de l'entreprise.

### ***La création de contenu par les salariés***

Les salariés sont des experts et l'entreprise a besoin de contenus produits par ces et ses experts. Tout comme pour l'utilisation de l'IA, l'entreprise a besoin d'édicter des règles de production de contenu pour harmoniser sans brider la créativité et pour gérer les droits à l'image.

### ***Joignabilité immédiate impossible***

Le phénomène est purement mathématique. Si vous travaillez sur 6 projets. Dans chaque projet il y a 9 personnes. Ces 48 personnes pensent une fois par jour au projet et produisent un message (texte, mail, post...). Vous recevez donc 48 messages par jour, ce qui représente 3 heures de travail pour lire, classer, répondre, accuser réception. Sans compter, l'appel téléphonique pour demander si vous avez bien reçu le message numéro 42 dans la liste. Vous ne devez pas traiter les informations en temps réel, mais en batch ou en lot. Ces 48 messages doivent être immédiatement archivés ou reprogrammés à votre date de traitement du dossier ou supprimés.

Bâissez votre propre arbre décisionnel : un message arrive, dans quel cas le supprimez-vous, sinon dans quel cas l'archivez-vous, sinon alors selon quelles conditions le reprogrammez-vous à une date ultérieure (et quelle date) ou dans quel cas exceptionnel traitez vous le mail immédiatement.

### **La gestion des smartphones**

Quel est l'usage, ou plutôt le non usage, du smartphone en société. Si vous êtes nomophobe (addict à votre smartphone) vous perdez des points au tableau des scores de la politesse. Nous sommes hyperconnectés, hyperdisponibles et pour certains omniprésents. Hors les lois de la nature sont formelles, on ne peut pas être en train de lire un mail et en même temps en train de rigoler sur un réseau social et en même temps en train d'écouter un homologue parler d'un projet. Ce nouveau mal à un nom : technoférence. La technologie vient inférer dans nos relations physiques, c'est le moment où les appareils technologiques s'immiscent, interrompent ou entravent la communication et les interactions en couple ou en famille dans la

vie quotidienne. Le summum est atteint si les enfants, conjoints ou collaborateurs nous imitent. On tombe vite dans le "phubbing" qui consiste à ignorer les personnes en consultant son téléphone, avec cette image insolite d'un groupe de jeunes devant un beau couché de soleil, tous préoccupé par les likes sur leur publication et qui ne se parlent pas.

La messagerie vocale du numéro de téléphone : considérez qu'elle n'existe plus. Il est d'usage de ne pas laisser de message à cet endroit sauf urgence absolue. En revanche, un vocal Whatsapp est possible ! Étonnant, mais réel.

Avant d'appeler un inconnu, il est d'usage de faire parvenir un message pour ce présenter et prévenir de son appel. Ce message peut être extrêmement discret ou très explicite en fonction des usage dans votre secteur.

Je suis prêt à supplier les fabricants de smartphones de supprimer le haut parleur des appareils

## **En visio**

Le red flag en visio sont le cadre de votre caméra et la qualité du son.

L'arrière-plan est aussi un sujet mais il est généralement géré par les logiciels de visio qui vous proposent la technologie du fond vert avec des propositions de fond aussi variées que saugrenues. Pour l'arrière-plan, privilégier la simplicité : un fond plan fait très bien l'affaire, si l'entreprise propose un fond corporate avec logo, c'est parfait. Le luxe ultime consiste à tourner dans un studio avec un fond naturel et profond ce qui vous détache mieux

(notamment au niveau des cheveux) et donne tout le naturel nécessaire à votre prise de parole.

Le son est primordial et DOIT être capté par un micro spécial en en tout cas jamais le micro interne à l'ordinateur (ce micro est de basse qualité et prend tous les sons du ventilateur de l'ordinateur et tous les sons de votre clavier).

Pour finir, le cadre, c'est-à-dire le rapport entre votre tête et la taille totale de l'écran, peut vous jouer des tours. Combien d'énormes têtes avec des détails peu flatteurs nous font perdre le sens du discours ? Pitié : votre caméra doit être à un mètre de votre visage au niveau des yeux... surtout sur un mobile en mode portrait. Retenez qu'on doit voir vos mains.

Si vous êtes l'organisateur, prévenez en cas d'enregistrement et ne demandez pas systématiquement aux participants de brancher les caméras (question de vie privée). Et croyez-moi, il vaut mieux voir des avatars que des sièges vides ou des personnes aux téléphones ou pire...

**Bêtisier de la visio** : “vous m’entendez ?”, “je partage mon écran ... .. vous voyez mon écran?”, “Corinne tu es en mute depuis 30s, peux tu reprendre”. Nous sommes tous censés utiliser plusieurs systèmes de visio aussi bien qu'Excel. Pas d'excuses

## **Me Too and toxic guide**

Harassment zero tolerance policy. Always ask first! But, I'm not the right person.

## TABLE & NOURRITURE

C'est à table que l'étiquette du savoir vivre se complexifie, il y a tant de choses à gérer : le rapport à des tiers (vestiaire, concierge, voiturier, maître d'hôtel, sommelier, serveur, runner...), le rapport à la nourriture et la boisson (choix, proposition, durée du repas, paiement...), le rapport au silence et à la culture générale, le maintien, l'art de la table et la gestion de la danse rythmique du ballet des "assiettes fourchettes bouches".

Et tout cela n'est rien comparé à une invitation à dîner chez une personne importante, car il faut gérer l'arrivée, le cadeau, l'apéritif, la discussion, tout le repas et la suite ainsi que la prise de congés. La charge est double si c'est vous qui recevez à la maison. Dieu merci, le barbecue rabat les cartes ! Si vous êtes invité au domicile d'une personne, la première visite se fait les mains vides, à la deuxième : une attention particulière doit être apportée, si ce sont des fleurs, elles se font livrer avant, comme pour un enterrement ou un mariage : on arrive pas avec son bouquet (surtout cela permet à la maîtresse de maison de trouver le vase et de les disposer correctement). Si l'hôte apprécie le vin, vous pouvez apporter une bouteille spéciale à conserver et surtout pas à boire le jour même (cela laisserait sous-entendre que le vin servi ne vous convient pas).

### ***Complexe et simple à la fois***

En cas de doute ou d'hésitation : allez au plus simple ! Appliquez avec bonheur la théorie du rasoir d'OKAM (stratégie qui consiste à toujours choisir la plus simple, la plus rapide ou la moins coûteuse solution en cas d'hésitation).

**Conseil** - Une des raisons (en plus de la politesse) de laisser les autres convives commencer chaque plat, réside dans la possibilité de les observer dans leur ébats avec les couverts, sauce, pain, boisson et plus généralement leur tenue à table. Le conseil consiste à laisser commencer et à imiter.

Incontournable - Sauf cas exceptionnel – vous êtes le/la plus agée, vous êtes la puissance invitante – **NE COMMENCER JAMAIS EN PREMIER**

Là où vous devez jouer la rapidité, c'est au moment du choix du plat ou du menu. Ne restez pas des heures à lire et relire la carte, à demander des précisions sur tel ou tel plat, avec ou sans tel ingrédient. Faites simple avec un plat facile à manger. Cela vous laisse le temps de regarder la carte des vins si ce rôle vous est dévolu. Deux petits tips, regardez les desserts ce qui vous permettra d'annoncer les desserts avant d'avoir la carte à nouveau, si vous connaissez le nom du restaurant avant le repas, regardez la carte sur internet avant de venir et faites une première sélection (spécialement sur la carte des vins). Profitez-en pour comparer le prix de 6 apéritifs par rapport à une bouteille de champagne. Ça peut être la bonne affaire du déjeuner.

### ***Plan de table***

Cauchemar pour des événements importants et protocolaires, évidence pour vous avec la boussole : nord sud est ouest. Que la table soit ronde, ovale ou carrée. Vous placez les 4 personnes les plus importantes (ou deux) sur les poles et ensuite vous placez les personnes par centre d'interet proche des pôles.

Vous ne respectez pas l'alternance femme-homme, elle n'a plus court dans l'entreprise. Vous éloignez les personnalités sur les pôles et ensuite à côté du pôle sud (le plus prestigieux) un ingénieur passionnant sur les télécoms et de l'autre côté un ancien directeur marketing d'un opérateur téléphonique. Le pôle sud est servi... et ainsi de suite.

### ***Ballet de table***

Le ballet des couverts se déroule de la manière suivante. À l'origine, ils sont posés sur la nappe (oui, il y a toujours une nappe en tissu, sinon changer de lieu). Prenez la fourchette qui se trouve le plus à gauche. Piquez un aliment de petite taille, portez-le à la bouche. Reposez la fourchette dans l'assiette. Mâchez. Avalez. Reprenez la fourchette pour diviser un gros aliment en deux... bravo. Piquez-en un. Portez le à la bouche. Reposez la fourchette. Mâchez. Prenez votre serviette sur vos genoux, essuyez votre bouche. Prenez un verre de la main droite qui n'a rien fait depuis le début. Buvez une gorgée.

À chaque fois que vous posez vos couverts pour mâcher, les mains sont sur la table et les couverts à 16h40 sur l'assiette. Lorsque vous avez terminé votre plat (même s'il reste de la nourriture) vos couverts passent à 16h20. Pour le serveur c'est signe qu'il peut débarrasser. Vos couverts n'ont jamais touché la nappe (c'est pour cela qu'il n'y a pas de porte couteau).

En général, le dessert se prend avec une fourchette (si possible à dessert car elle a une dent coupante). Une cuillère à glace ou à

entremets peut être à votre disposition. Cas pratique : une tarte aux fraises est servie et seule une cuillère est prévue par le restaurant. Adaptation, il est facile de manger sa tarte à la cuillère, il est prétentieux de faire remarquer au serveur que vous préférez une fourchette.

Ne pas utiliser de couteau avec la salade, les omelettes, les légumes et le foie gras. Cette règle est désuète, certe, mais elle permet de vous rapprocher de personne qui on le même comportement

De même les fruits se mangent avec des couverts, mais vous pouvez décréter : "les abricots sont mes fruits préférés et si ça ne gêne personne je les mange à la main". On sait que vous savez !

### ***Règle du solide-liquide : gauche-droite***

À gauche et à droite de l'assiette : Solide / Liquide

À gauche	Assiette	À droite
<p><b>Solide :</b> pain, beurre Serviette Fourchette Plat de service</p>		<p><b>Liquide :</b> verres et rince doigt Couteau cuillère Service des assiettes et du vin Débarrassage</p>

S'il y a plusieurs fourchettes et plusieurs couteaux, ils seront placés dans l'ordre d'utilisation. Pour l'entrée, prenez la fourchette la plus à l'extérieur et essayez de ne pas utiliser le couteau avec la salade, l'omelette, les pâtes, les pommes de terre et le foie gras.

Lorsque vous arrivez à table,

### ***Découpe du fromage***

Il y a un sens de découpe pour chaque fromage, laissez vous guider par les convives avant vous, essayez de ne pas commencer un fromage. Le mont d'or, le gorgonzola et le vacherin se servent à la cuillère, les autres au couteau. Normalement il ne faut pas se servir une deuxième fois de fromage, cela suggérerait que vous n'avez pas assez manger.

Si vous recevez, ne passez pas le plateau de fromage une seconde fois.

### ***Gestuel et attitude***

Les coudes ne sont pas sur la table mais les mains ou le milieu de l'avant bras.

Prenez de petites bouchées ou de petites gorgées en grand silence (de préférence commander des mets faciles à manger et de l'eau plate). Petit rappel : vous n'êtes pas là pour vous restaurer ou pour kiffer le moment. Vous êtes là pour convaincre un client ou à minima lui faire vivre une bonne expérience qui sera utile dans vos futures relations. Cela ne vous empêche pas d'apprécier la nourriture, le vin, le cadre, la déco, le service... sans perdre de vue votre mission

En tout cas pour les veloutés, c'est obligatoire de laisser un fond dans l'assiette car il est interdit de la pencher pour prendre les dernières gouttes de consommé.

Normalement, dans la plus stricte acception des règles de courtoisie, tous les hommes à table devraient se lever à chaque fois qu'une femme quitte la table ou arrive à table.

Synthèse : poser la fourchette pour mâcher délicatement et avaler, boire et recommencer.

## ***Barbecue***

Bizarrement lors d'un barbecue, tout est permis, il n'y a pas de pré-séance.

## ***En cadeau, les petits plus***

Si vous êtes la puissance invitante, vérifiez que la langue parlée convient à tous.

Mettre du fromage sur des pâtes au poisson, aux palourdes, comme ajouter du ketchup est strictement interdit

Interdit d'utiliser une cuillère pour tourner les spaghetti ou tagliatelle ou linguine, mais c'est toujours moins grave que de les couper au couteau : sauf si vous avez moins de 6 ans

Restons en Italie avec la règle cappuccino : jamais après midi.

## ***Conclusion***

Les romains mangeaient couchés, les indonésiens à genoux, les arabes avec leurs doigts (comme Louis XIV) et comme le précise le proverbe japonais : "Toute politesse exagérée devient une impolitesse".

## **BOISSON**

Traisons la boisson à part de la table, car elle renferme quelques codes spécifiques. Ainsi les discussions sur le vin sont toujours de très bon "ice breaker" et une excellente manière de jauger vos convives. Le sujet viticole renferme de nombreuses possibilités : du tourisme au climat, des cépages à l'économie en passant par des souvenirs de restaurant et de découvertes. En fonction des noms de viticulteurs, des appellations, des millésimes vous pouvez faire briller vos convives.

S'il vous revient la tâche du choix du vin, elle doit être faite rapidement après avoir demandé l'approbation de toutes les personnes et en tenant compte de leur plat. La personne qui prend la responsabilité du choix des vins est généralement la personne qui prendra en charge le paiement du repas.

Lorsque le vin arrive à table, le serveur doit vous montrer l'étiquette. Soyez vigilant, sur l'appellation, le millésime, il y a parfois des erreurs. Ensuite la bouteille est ouverte devant vous et on vous fera goûter une gorgée pour valider la qualité. Si vous acceptez, le vin sera servi aux femmes en premiers puis au reste de la table. Attention aux verres énormes de certains restaurants qui vide une bouteille en 5 verres et ouvrent une deuxième bouteille. Demandez des verres tulipes à dégustation : la même bouteille contiendra 12 verres.

Consigne 1 ; pas d'eau ni de glaçon dans le vin

Consigne 2 : Ne jamais servir de verre de vin au-delà du tiers ou du quart du verre, quand on sert le vin le goulot de la bouteille ne touche pas le verre, veillez à ne pas laisser tomber une goutte sur la nappe. Cela demande un peu d'entraînement et de dextérité.

Consigne 3 : Les hommes assurent le service du vin, si vous voyez une femme tendre la main vers une bouteille d'eau ou de vin, vous prenez la bouteille d'autorité pour faire le service vous même.

# Grooming

Terme méconnu qui a plusieurs significations. Tenons nous en aux définitions liées à l'hospitality, à la restauration, au retail et au luxe. Le grooming en restauration, hôtellerie désigne tout simplement l'ensemble des pratiques et comportement liés à l'apparence personnelle et à l'hygiène des employés. Dans le commerce de détail, c'est une bonne tenue qui implique une propreté irréprochable, des cheveux, des ongles, des dents et une tenue vestimentaire soignés. Des directives sont fournies pour les hommes et les femmes concernant les cheveux, la barbe, les ongles, les dents, les chaussures, les accessoires, les uniformes et le maquillage. Dans certaines maisons de luxe, l'inspection est quotidienne à l'instar de l'École Hôtelière de Lausanne où les élèves sont renvoyés du cours pour un vernis écaillé, une barbe mal taillée ou des cheveux gras.

En entreprise, le sujet est hyper délicat à aborder. Commençons par le plus dur : les odeurs ! Elles ne sont pas admises et doivent être signalées immédiatement à leurs émetteurs, sans détour, sans méchanceté mais surtout sans délai. On parle ici d'odeurs corporelles, mais le raisonnement peut s'étendre aux odeurs de nourritures dans les espaces partagés.

Continuons par un cheveux, ongles, chaussures avec un même mot d'ordre : propreté. Il n'y a pas de débat, tout le monde sait juger de la chose. Propre, c'est propre. Pour le bon goût, c'est une autre paire de manches et les avis divergent. Par exemple : les tatouages, le nail art, le jean troué, les colorations de cheveux, les nouvelles expressions ou règles grammaticales – pour ou contre ?

Finissons par la tenue : vous devez être dans le style de vos clients. En 2025 les banquiers et politiciens portent des cravates, les geeks des tee-shirts : adaptez-vous !

Dans la mesure du possible, éviter les logos de marques sur vos vêtements (sauf si vous avez un contrat avec un équipementier), éviter d'afficher ostensiblement les marques de luxe, mais soyez sûr qu'on saura reconnaître le sur mesure (entre gens qui portent du sur mesure). Si vos chemises portent vos initiales, privilégier le ton sur ton (broderie blanche sur tissus blanc, idem sur bleu ciel ou rose) sauf si vous partez en colonie de vacances !

Autre particularité vestimentaire, valable pour toutes et tous : ne jamais "TOMBER LA VESTE" sauf dans un but précis. Vous devez supporter votre veste, même en cas de forte chaleur. Si vous avez chaud : il y a de forte chance que les auréoles soient déjà présentes sous les aisselles de votre chemise. Ensuite, c'est un élément de courtoisie de rester dans la tenue initiale

Dans quel cas, on peut enlever sa veste et se retrousser les manches : si on veut donner un signal de off record, privé, zone amicale. Cela délimite un espace

Certaines belles maisons, comme Hermès, fournissent des guides pour nouer les cravates et foulards. Si la cravate est en perte de vitesse, le port de différentes formes de carré de soie est en hausse, il se porte autour des cheveux, du poignet, du cou, des anses de sacs, en pochette... S'il vous vient l'idée de porter une cravate son noeud doit être fait sur le champs avec un bouton de chemise fermé et serré correctement, en tout cas jamais col ouvert (la lavallière ancêtre de la cravate ne se porte plus qu'en habit, c'est à dire jamais).

En conclusion sur votre aspect général, désolé mais l'habit fait le moine ! Et le conseil de paraître comme la personne qu'on veut devenir est très salubre.

### **... de la particule**

Après le name dropping quoi de plus habile que de parler de nom à particule.

Première règle : à l'écrit, les "de", "la", "de l'", "des" sont toujours en minuscule et ne comptent pas dans les classement alphabétique. Ainsi "Monsieur Thierry de Varagne" est toujours classé à la lettre "V" et le "de" en minuscule (le "de" qui compte tant, ici le compte pas !).

Deuxième règle : à l'orale, la particule ne se prononce que accompagnée du prénom ou du genre. Illustrons par quatre dialogues :

1/ — Avec qui avons-nous rendez-vous ? — Avec Monsieur de Varagne (avec particule)

2/ — Avec qui avons-nous rendez-vous ? — Avec Thierry de Varagne (avec particule)

3/ — Avec qui avons-nous rendez-vous ? — Avec Varagne (sans particule)

4/ — Bonjour Monsieur, à quel nom avez-vous réservé ? — La table est réservée pour Varagne (sans particule)

5/ — Ce soir nous allons dîner chez les Varagne (sans particule)

6/ — J'ai bien assisté au discours de Varagne (sans particule, le "de" ici est génitif)

## Les petites vertues de la politesse

La politesse, la prévenance sont contagieuses. Faites ce test simple à la gare ou l'aéroport, tenez la porte au suivant... Il tiendra à son tour la porte au suivant. Faites une autre expérience dans une file d'attente, parlez à vos voisins. En quelques minutes l'ambiance de la file est détendue et solidaire et on décidera de laisser passer devant la personne avec un enfant ou la personne âgée. Inutile de vous décrire l'inverse c'est ce que se passe chaque jour sous nos yeux.

La politesse peut contribuer à rendre un monde apaisé et confiant.

Et pour le redire encore et encore, les bonnes manières consistent à savoir vivre ensemble ! Retenons l'esprit de cette légende urbaine : un hôte voyant son invitée boire à tort le contenu du rince doigt l'a imitée et tous les convives en ont fait de même. L'hôte indélicate ne s'est pas senti impolie, ni mise à l'écart, jusqu'à ce qu'un autre indélicat raconte cette histoire ! Cette citation attribuée à Robin Williams peut nous inspirer « Ne jugez pas les gens sur leur apparence ou leurs actes, car vous ne connaissez pas les batailles qu'ils mènent en silence. » comme celle de Platon « Derrière chaque sourire, il y a une douleur que vous ne voyez pas. »

## ANNEXES EN VRAC

Ce petit guide est tiré d'un ouvrage plus vaste sur l'art de la vente.

## ***Français, globish***

La prononciation des mots anglais, tout dépend de sa propre culture et de la manière dont on a appris. C'est ce qui distingue deux acronymes américain CIA et FBI.

Ce qui est formellement interdit c'est de mixer du français et de l'anglais. L'expérience utilisateur est à la mode, cette matière utilise beaucoup les acronymes UX et UI. Quelle horreur d'entendre des professionnels mixer le U à l'anglaise et le X à la française. Restons simple UX est hue iks, UI est hue i. Surtout pas de youX et youI. On parle aussi beaucoup de moteur de recherche, moteur d'IA, si on veut utiliser le terme anglais de engine, restons simple le "I" de engine se prononce à la française !

Dans la mesure du possible, il faut prononcer les noms propres selon les désires du propriétaire OpenAI, Gemini, Apple, iPhone, Adobe, Uber, AirBnb... et à charge de revanche Safran, Airbus, Hermès, Renault, Vuitton... sans mentionner les exemples saoudien, chinois, italiens.

## ***Cadeaux et cagnottes***

Comment faire des cadeaux sans tentative de corruption, ni malaise, ni pitié ? C'est délicat. Encore une fois : la simplicité est la mère des intentions. Elle aime l'art antique : le catalogue d'une exposition ancienne, elle aime les montres : une boîte pour les ranger, elle aime les fleurs : vous savez quoi offrir. Pour cela il faut connaître la personne, s'intéresser aux centres d'intérêts, noter les indices pendant plusieurs mois... et le cadeau est là. Joie d'offrir, plaisir de recevoir !

**La cas à part** : Le cadeau de retraite : il devrait être corporate mais les cagnottes en ligne en ont détourné l'usage.

**Les cauchemars** : Les cadeaux à ne jamais faire : box découvertes de Smartbox sauf si vous détestez la personne. La pire option : les cagnottes. Elles allient flemme, anonymat, digital...

**Le banger des cadeaux** - Le cadeau de naissance... une reconnaissance éternelle de la part des parents.

## Do & Don't

<b>Don't</b>	<b>Do</b>
Arriver à l'heure pour une invitation privée (¼ d'heure de courtoisie)	Arriver pile à l'heure à une réunion pro
Utiliser des mots isolés comme bonjour, merci, oui, pardon...	Préférer toujours une phrase complète avec sujet verbe complément : Oui Marie avec plaisir
Appliquer strictement les règles dogmatiques que vous croyez universelles	Adaptez-vous ! À Rome, fais comme les romains. Aussi décrit dans les Lettres Persanes par Montesquieu (avec les célèbres Usbek et Rica)
Laisser son téléphone sonner ou l'écouter sans écouteur	Passer en mode silencieux
Il était d'accord (en parlant d'une personne présente dans la pièce qui vous entend)	Jamais, donner le nom de la personne, jamais il ou elle en sa présence
Chercher des excuses et éventuellement des fautifs par rapport à une erreur de vous faites	Excusez-vous sincèrement, reconnaissez l'erreur, donnez le contexte et réparer (si possible ou au moins ne recommencez pas)
Adapter un comportement de meute en visant collectivement la même personne par de l'humour, des sarcasmes, des plaintes...	Communiquez avec le groupe et désolidarisez-vous. Allez voir la personne visée pour en parler, dans l'idéal. Sinon parler aux RH, cela s'appelle du harcèlement.

<b>Don't</b>	<b>Do</b>
Cultivez un sentiment de supériorité	On est tous l'idiot, le pauvre, l'ignorant de quelqu'un et susceptible d'être invité à un dîner de con dans le rôle principal.
Se croire arrivé	Le succès mène à l'arrogance et l'arrogance mène à l'échec

## ***Grammaire ! quand tu nous quittes !***

En français, les majuscules sont accentuées (où est l'accent sur les claviers ? tout simplement en laissant le doigt appuyé sur une touche en majuscule)

Les genres de certains mots sont un véritable problème : allégorie, éloge, anagramme, apogée (solution au prochain numéro). Mais celui qui concentre un maximum d'erreur est ESPÈCE qui comme sorte est toujours féminin  
Espèce = sorte = TOUJOURS féminin

On amène des personnes par la main et on apporte des objets.  
Pour les animaux de compagnie, vous pouvez choisir.  
On part de POUR telle ville, destination, pays

Pas bon	Préférable
Suite à	À la suite de
Malgré que	quoique, bien que
Par contre	en revanche
Des fois	Parfois
Le dossier à Jean	Le dossier de Jean (génitif)
Alors du coup, voilà, heu, petit, j'veux dire, d'accord	Éliminez ces expressions parasites
Personnellement, je pense que	Je crois
Demain nous allons sur Lyon et nous serons sur Marseille ...	Nous partons pour Lyon ensuite nous irons à Marseille

Pas bon	Préférable
...commencer une phrase et puis ...	Une phrase une idée avec un point à la fin
Il faut savoir que...	Je crois que vous savez déjà que...
Il y a plein d'éléments de réponse...	Je peux distinguer trois faits majeurs pour vous répondre...
Vous ne pouvez pas dire ça !	Je ne comprends pas vos arguments, pouvez-vous développer ce point...
Pallier à un problème	Pallier ce problème À jamais
Je sais pas c'est quoi qui bloque, je sais pas c'est qui non plus	C'est toi qui bloque
Je monte en haut ? Je prépare à l'avance.	Pléonasme
Je ai déjà cinq'z avis sur ma page	Pataquès : liaison fautive
Si j'aurais su	Je ne vous aurais pas écouté
Ils croivent ou Ils voyent	Sans voix, ni voie de secours
Après qu'il soit venu... (faute très technique)	Après que nécessite l'indicatif car l'action ne saurait être conditionnelle puisqu'elle est passée. Donc : Après qu'il est venu
Je me suis permise de prendre la parole	Pas d'accord avec permettre qui est pronominal
c'est quelle heure ? (fréquent en Rhône Alpes)	Quelle heure est-il ?

Pas bon	Préférable
Après le second plat, il y a eu un troisième plat	Quand on emploie second, c'est qu'il n'y a pas de troisième. Sinon c'est deuxième !