

SAVOIR-VIVRE AUJOURD'HUI

Emilie de CLERCQ

SAVOIR-VIVRE AUJOURD'HUI

Guide des bonnes manières



ÉDITIONS
CABÉDITA
2011

Couverture: Création Mélanie Kerebel

© 2011. Editions Cabédita, CH-1145 Bière
BP 9, F-01220 Divonne-les-Bains

Internet: www.cabedita.ch

ISBN 978-2-88295-620-0

Introduction

Qu'est-ce que le savoir-vivre d'aujourd'hui? Et pourquoi est-ce si important?

Ce n'est pas une notion désuète. Au contraire même, les codes du savoir-vivre sont toujours d'actualité et reviennent en force, tout en évoluant avec le temps.

Le savoir-vivre n'est pas non plus réservé à une certaine élite ou une classe sociale. Au contraire, le savoir-vivre et les bonnes manières sont la base de la vie en communauté. En avoir connaissance et savoir les maîtriser est une véritable passerelle sociale.

Mais avant tout, le savoir-vivre est une question de courtoisie du cœur, fondé sur le respect et la reconnaissance réciproques. Des valeurs morales essentielles pour bien vivre en société, être heureux et être apprécié.

Ce livre, dynamique et résolument moderne, vous offre un large éventail d'informations pour savoir se comporter en toutes circonstances. Je vous en souhaite une excellente lecture.

Emilie de CLERCQ

Comment utiliser avec bienséance les nouvelles technologies?

ÉCRIRE UN E-MAIL

La communication par e-mail est largement répandue et d'utilisation facile. Voici quelques principes de base pour profiter des avantages de ce moyen de communication pratique, tout en respectant vos destinataires.

Comment écrire un e-mail poli et pertinent?

L'adresse

Utilisez une adresse mail neutre pour votre correspondance professionnelle, car c'est la première impression que vous donnez à votre interlocuteur, même virtuellement! De plus, votre destinataire risque de prendre votre mail pour un spam et l'éliminer. Vous pouvez réserver votre adresse mail amusante pour vos proches ou comme pseudo.

Le destinataire

Avant d'envoyer votre mail, vérifiez si vous avez sélectionné le bon destinataire. Cela afin de ne pas transmettre votre mail à un parfait inconnu ou à votre supérieur, au lieu de votre amie. Ensuite, par discrétion, quand vous envoyez un mail à plusieurs destinataires, sauf si ceux-ci se connaissent, mettez les adresses privées en «copie cachée».

L'objet

Pour faire repérer votre mail dans la quantité d'e-mails mais aussi faciliter la tâche à votre destinataire, indiquez clairement l'objet de votre message. Par exemple, écrivez «planification cours» et non pas «bonjour». De même, évitez d'indiquer votre

nom, car il apparaît déjà dans votre adresse et dans la signature de votre mail.

Les formules de politesse

Quand bien même un e-mail est moins formel qu'une lettre et que vous l'écrivez depuis un ordinateur, vous vous adressez à une personne. Soignez donc votre correspondance et utilisez les formules de politesse de base. Celles-ci peuvent être brèves, comme «bonjour» ou «bien cordialement», si vous connaissez bien votre destinataire. Vous pouvez utiliser des formules plus complètes pour les autres correspondants, telles que «avec mes sincères salutations».

L'écriture

Pour écrire un texte lisible, il est recommandé d'utiliser une police standard et de taille moyenne. En langage internet, écrire en majuscules ou souligner votre texte, signifie que vous apostrophiez votre destinataire! Aussi, utilisez plutôt l'italique ou les astérisques pour mettre en valeur des phrases ou des mots.

Le contenu

Quand bien même les e-mails sont virtuels, les écrits restent. De même, une petite blague prononcée avec un sourire passera mieux que si elle était écrite. Tout le monde n'a pas le même sens de l'humour que vous. Soignez donc le contenu de votre e-mail et privilégiez un ton agréable, sans abuser des abréviations et du langage phonétique. Pour un texte dont la longueur dépasse l'écran, il est recommandé d'écrire une lettre ou de téléphoner.

Les informations confidentielles

Pour préserver votre intimité et celle de votre employeur, ne transmettez pas d'informations confidentielles par mail. Pour ne pas partager ces informations avec le monde entier, à la vitesse de communication du net, sélectionnez donc avec soin le contenu de votre mail.

Le fichier joint

Avec votre mail, vous pouvez envoyer tout type de fichier en pièce jointe. Même si la connexion à haut débit est largement répandue maintenant, compressez vos pièces jointes pour ne pas excéder les 5 Mo. Votre destinataire risque de ne pas apprécier de voir sa boîte à lettre saturer. Ensuite, quand vous envoyez seulement une pièce jointe, n'oubliez pas de joindre... un petit mot d'accompagnement.



L'UTILISATION RESPECTUEUSE DE L'E-MAIL

Le délai

L'e-mail est un moyen de communication rapide. Consultez donc régulièrement votre boîte à lettres et répondez dès que possible aux messages reçus. Si vous ne pouvez pas répondre, un petit mot comme «je reviendrai vers toi sous peu», est toujours apprécié. De même, si vous attendez un e-mail en réponse retour, laissez un délai raisonnable à l'interlocuteur. Tout le monde n'est pas connecté 24 h/24 et 7 j/7.

Un petit rappel et clin d'œil, malgré les prouesses de ce moyen de communication: gardez votre libre arbitre! Ne laissez pas dicter votre rythme de vie par ce mode de communication virtuelle. Décrochez de temps en temps votre téléphone pour parler avec votre interlocuteur ou passez le voir dans son bureau. Il n'y a rien de mieux pour une vraie communication, que de rencontrer les autres. Privilégiez le contact et l'échange humain.

Annuler un rendez-vous

En écrivant un e-mail, nous sommes assis derrière un écran et nous avons tendance à oublier que nous écrivons à une vraie personne. Ceci est d'ailleurs un facilitateur à certaines occasions. Par exemple, pour échapper à un rendez-vous. Par respect pour la personne concernée, n'annulez pas par mail vos rendez-vous au dernier moment. Vous n'aimeriez certainement pas non plus qu'on agisse de même à votre égard. Utilisez le téléphone.

Les grands événements

Pour annoncer les grands événements de la vie, tels que mariage, fiançailles, naissances et autres, privilégiez les rencontres ou le téléphone. Ce sont des perles de la vie, chérissez ces instants de partage magique. L'e-mail est un moyen de communication rapide, mais froid. De même, pour annoncer une rupture amoureuse, avec le risque par ailleurs, de voir déborder votre boîte à lettres sous les spams ou les virus.

Les mails en chaîne

Le contenu des «chaînes de l'amitié» par mail est souvent malhonnête et grossier. Par exemple: «Si vous ne transférez pas ce mail à 8 personnes, alors un malheur vous arrivera.» De plus, ces chaînes servent souvent à récolter un maximum d'adresses mails pour diffuser des spams ou à des opérations marketing. Alors, prenez ces mails au premier degré et passez votre tour, par respect pour vous et vos correspondants.



LES PORTABLES ET SMARTPHONES

L'avantage d'un téléphone portable, c'est d'être joignable à tout moment et de pouvoir atteindre n'importe qui, à n'importe quel moment. Mais c'est également son désavantage. Pour un bon usage du téléphone portable, afin de respecter votre vie privée et celle des autres, voici quelques principes de base à appliquer.

La communication

Soignez votre communication. Les «techno-goujats» existent. Il suffit de se promener dans la rue marchande en ville pour les croiser. Néanmoins, dès que nous avons un portable ou un smartphone en main, avec ses multiples utilisations pratiques et sympathiques, nous avons tendance à oublier les quelques règles de bons sens quant à son utilisation.

Premièrement, lorsque vous appelez, présentez-vous à votre interlocuteur, même si votre nom s'affiche. Saluez votre interlocuteur, en prenant congé. Ensuite, si vous téléphonez en mar-

chant ou si vous êtes dans un lieu bruyant, indiquez-le à votre interlocuteur. Il pourrait s'inquiéter et se faire une drôle d'opinion de vous. Ensuite, ne prenez pas systématiquement les doubles appels, cela pourrait signifier que vous accordez peu d'importance à votre interlocuteur. Dernièrement, même si nous sommes joignables 24 h/24 sur les portables, évitez d'appeler après 21 h et avant 8 h.

La messagerie

De même, soignez le message de votre messagerie. Selon le type de message choisi, par exemple le son d'une baleine, votre potentiel futur employeur, par exemple, pourrait se faire une certaine image de vous. Si vous optez pour une communication soignée et discrète, cela passera en toutes circonstances.

La sonnerie

Vous avez la possibilité de sélectionner votre sonnerie, ainsi que le volume. Lorsque vous êtes dans un lieu public ou au travail, optez pour une sonnerie reconnaissable, afin de ne pas perdre trop de temps à décrocher votre téléphone, au risque de manquer l'appel. De même, choisissez une sonnerie discrète, afin de ne pas déranger votre entourage, même si elle est sympa. Vous pouvez également sélectionner le niveau du son des touches de votre portable. Adaptez-le en fonction du lieu dans lequel vous vous trouvez.

Le volume

Outre le volume de votre sonnerie, il y en a un autre que vous pouvez régler: celui de votre voix, lorsque vous téléphonez, notamment dans les lieux publics. Les passagers du bus, par exemple, apprécient que vous parliez «en sourdine», pour ne pas faire participer tout le monde à votre conversation.

En réunion

Si vous attendez un appel important et que vous êtes à table ou en réunion, prévenez vos interlocuteurs et mettez votre portable sur le mode vibreur ou silencieux.

En conversation

Lorsque vous recevez un appel et que vous êtes en conversation, soit vous ne décrochez pas, soit vous pouvez vous excuser et ensuite décrocher votre portable. Il est alors plus agréable, pour vous et votre interlocuteur, de quitter temporairement la table ou la pièce, afin de mener à bien la conversation. Si cela n'est pas possible, détournez-vous, afin de ne pas faire prendre part à la conversation les autres personnes présentes. Enfin, écoutez au mieux la conversation. Il y a un temps pour tout.

La liberté technologique

Pour surfer sur le web, consulter ses mails ou utiliser les diverses applications, l'utilisation d'un téléphone portable ou d'un smartphone offre une réelle liberté supplémentaire. Paradoxalement, on en perd presque autant, en étant connecté en permanence. Il n'y a rien de plus agaçant qu'un amoureux qui interrompt à tout instant la soirée à deux, pour aller vérifier ce bip qui retentit de son smartphone. Par respect pour votre vie privée et celui de votre entourage, déconnectez par moments.

Compartmentez votre journée. Il y a un temps pour tout. Il faut apprendre à vivre avec ces outils et mettre en place des stratégies. Ainsi vous pouvez bénéficier des avantages de ces derniers, sans en sortir perdant et devenir hermétique à la vraie vie.

Dans les magasins

On vous appelle juste au moment où vous devez passer à la caisse ou rentrer dans un magasin. Que faire? Votre boulanger préféré vous saura gré, ainsi que votre interlocuteur, soit de ne pas décrocher, soit d'interrompre la conversation, le temps de payer votre pain. Là encore, il y a un temps pour tout.

Mode silencieux

Dans certaines situations et lieux, par respect pour les autres et pour profiter de l'instant présent, il faut savoir éteindre son portable ou le mettre en mode silencieux: dans un dîner, une

conférence, un entretien, un concert, au cinéma, chez le médecin, dans un hôpital, dans un bus, lors d'une cérémonie religieuse et en tout autre lieu où il est de bon goût de savoir se couper temporairement du reste du monde.

LES SMS

L'utilisation des SMS a deux grands avantages: d'une part, vous pouvez transmettre un message à tout instant, même quand vous ne pouvez pas téléphoner. D'autre part, vous pouvez recevoir un message à tout instant, sans interrompre votre conversation ou occupation. C'est donc un moyen pratique et discret. Du moins, si certains principes de base sont appliqués à l'utilisation des «short messages».

Le contenu

Comme son nom l'indique, le contenu du message doit aller à l'essentiel. Le SMS ne remplacera jamais une conversation ou un échange entre deux personnes, au risque de mal se faire comprendre et de créer des conflits. Pour une relation harmonieuse, privilégiez donc l'utilisation des SMS pour transmettre des messages brefs, comme par exemple la confirmation du lieu de rendez-vous.

Les circonstances

Dans certaines circonstances, il n'est pas recommandé de consulter ou écrire un SMS. Par exemple, lorsque vous êtes en conversation, au volant ou à table. Le bon sens l'emporte pour donner le ton quant à l'utilisation de cet outil.

Le langage

Il existe un langage très particulier, le texto, pour écrire un SMS. Par exemple: «Tjs tok rv Blxr ds 1 h?» veut dire: «Es-tu toujours d'accord pour le rendez-vous à Balaxert dans une heure?» Si vous souhaitez utiliser ce langage, réservez-le pour

Table des matières

INTRODUCTION	7
COMMENT UTILISER AVEC BIENSÉANCE LES NOUVELLES TECHNOLOGIES?	9
Ecrire un e-mail	9
<i>Comment écrire un e-mail poli et pertinent?</i>	9
<i>L'adresse</i>	9
<i>Le destinataire</i>	9
<i>L'objet</i>	9
<i>Les formules de politesse</i>	10
<i>L'écriture</i>	10
<i>Le contenu</i>	10
<i>Les informations confidentielles</i>	10
<i>Le fichier joint</i>	10
L'utilisation respectueuse de l'e-mail	11
<i>Le délai</i>	11
<i>Annuler un rendez-vous</i>	11
<i>Les grands événements</i>	12
<i>Les mails en chaîne</i>	12
Les portables et smartphones	12
<i>La communication</i>	12
<i>La messagerie</i>	13
<i>La sonnerie</i>	13
<i>Le volume</i>	13
<i>En réunion</i>	13
<i>En conversation</i>	14
<i>La liberté technologique</i>	14
<i>Dans les magasins</i>	14
<i>Mode silencieux</i>	14
Les SMS	15
<i>Le contenu</i>	15
<i>Les circonstances</i>	15
<i>Le langage</i>	15

Les réseaux sociaux	16
<i>La demande d'amis/de contacts</i>	17
<i>Les photos</i>	17
<i>Les statuts</i>	17
<i>Le mur</i>	18
 COMMENT COMMUNIQUER AVEC CLASSE?	19
Les subtilités de la conversation	19
<i>Comment allez-vous?</i>	19
<i>Les sujets</i>	19
<i>Le langage</i>	20
<i>La distance</i>	20
<i>Le sourire</i>	20
<i>L'écoute</i>	20
Comment faire si...	20
...vous tombez sur un bavard?	20
...ou sur un indélicat?	21
Comment rédiger une lettre?	21
 COMMENT SE COMPORTEUR AVEC AISANCE	
AU TRAVAIL?	23
La bonne attitude au travail	23
<i>Le premier jour</i>	23
<i>La politesse au quotidien</i>	23
<i>Parler de sa vie privée</i>	23
<i>Les bruits de couloirs</i>	24
<i>Le choix de la tenue vestimentaire</i>	24
<i>La vie sociale au bureau</i>	25
<i>Le respect des lieux et des collègues</i>	25
<i>Etre un(e) employé(e) modèle</i>	26
La bonne attitude avec votre réseau professionnel	26
 COMMENT ÊTRE À L'AISE DANS LES LIEUX PUBLICS?	27
Dans la rue	27
Dans les lieux publics	27
<i>Fumer</i>	27
<i>Vie privée versus vie publique</i>	28

Les pourboires et les étrennes	28
En déplacement	29
<i>La concentration</i>	29
<i>Les autres usagers</i>	29
<i>Le respect</i>	30
<i>L'entretien</i>	30
<i>La courtoisie</i>	30
<i>Le bon côté</i>	30
Dans les transports en commun	30
<i>Les conversations privées</i>	31
<i>Le son</i>	31
<i>Les enfants</i>	32
<i>La courtoisie</i>	32
<i>Les autres</i>	32
 COMMENT SE COMPORTEUR AU RESTAURANT? ..	33
Réserver	33
La galanterie	33
Commander	34
A table	34
Faire une réclamation	34
Régler l'addition	34
Inviter	35
Etre invité	35
 COMMENT ÊTRE BIEN AVEC LES VOISINS?	36
Emménager	36
La tranquillité	36
Les nuisances occasionnelles	37
Le règlement	37
Empiéter	37
Au quotidien	37
Communication	37
 COMMENT SAVOIR VIVRE AVEC LES AMIS?	38
Le respect	38
L'entraide, le soutien et le partage	38
Ecoute et paroles	39

LE SAVOIR-VIVRE ET LES GRANDS ÉVÉNEMENTS	40
Naissances	40
<i>Rendre visite</i>	40
<i>Offrir</i>	41
<i>Jeune maman</i>	41
<i>Envoi et réception d'un faire-part</i>	41
Baptême	42
Mariage	42
Belle-famille	43
Divorce	43
<i>Les enfants</i>	44
<i>La famille et les amis</i>	44
<i>Les amis en commun</i>	44
<i>Préserver</i>	44
<i>Soutenir</i>	45
Familles recomposées	45
Deuil	45
COMMENT APPRENDRE LES BONNES MANIÈRES AUX ENFANTS?	47
Les mots magiques et les valeurs morales	47
Au quotidien	47
Les enfants des autres	48
COMMENT ÊTRE UNE HÔTESSE EXQUISE?	49
Recevoir	49
Inviter	49
<i>Les affinités</i>	49
<i>Le nombre</i>	50
<i>La date</i>	50
<i>L'occasion</i>	50
<i>L'heure</i>	50
Accueillir	51
<i>Une maison accueillante</i>	51
<i>L'arrivée</i>	51
<i>Les cadeaux</i>	51
<i>L'apéritif</i>	52

La table	52
<i>Le thème</i>	53
<i>La nappe</i>	53
<i>Les serviettes</i>	53
<i>La vaisselle</i>	53
<i>Les couverts</i>	54
<i>Les verres</i>	54
<i>Le confort</i>	55
A table	55
<i>Le plan de table</i>	55
<i>Le service</i>	56
<i>Le changement de plat</i>	56
<i>Le goûter ou l'apéritif dînatoire</i>	57
<i>Le brunch ou le café gourmand</i>	57
Le menu	57
<i>Le thème</i>	57
<i>Les produits</i>	57
<i>Le temps à disposition</i>	57
<i>Des recettes accessibles</i>	58
<i>A l'avance</i>	58
<i>Les allergies et les préférences</i>	58
<i>La quantité</i>	58
<i>Une cuisine simple</i>	58
<i>La cuisine traiteur</i>	59
<i>Le choix du vin</i>	59
<i>Le bon usage des boissons</i>	59
<i>Pour un bon moment</i>	60
Les conversations	60
Le départ	61
COMMENT SE COMPORTER AVEC GOÛT À TABLE?	63
Les bonnes manières à table	63
<i>Le début du repas</i>	63
<i>Le service</i>	63
<i>La serviette</i>	63
<i>Pour un bon usage des couverts</i>	64
<i>Le sel</i>	64
<i>Les boissons</i>	64

<i>Les goûts et les couleurs</i>	65
<i>Quitter la table</i>	65
<i>Fumer</i>	65
<i>Le cure-dents</i>	65
<i>Saucer</i>	66
<i>Les taches</i>	66
<i>Les manières à table</i>	66
Comment déguster certains mets?	67
<i>Les pâtes</i>	67
<i>Les sushis</i>	67
<i>Le sandwich</i>	68
<i>La fondue</i>	68
<i>La soupe</i>	68
<i>Le poulet</i>	69
<i>Les brochettes</i>	69
<i>Le pain</i>	69
<i>Foie gras, tartare, caviar et saumon cru</i>	69
COMMENT ÊTRE UN INVITÉ ADORABLE?	70
Répondre à une invitation	70
La ponctualité	71
Qu'offrir	71
Partir et remercier	72
Etre invité pendant plusieurs jours	72
COMMENT SE COMPORTER AVEC POLITESSE AU QUOTIDIEN?	74
Bonjour et au revoir	74
La bise ou serrer la main	75
Les présentations	75
La réponse aux présentations	75
Le tutoiement	76
COMMENT BIEN S'HABILLER?	77
Quelle tenue adopter dans quelles circonstances?	77
<i>Sur invitation</i>	77
<i>Sortir</i>	78
<i>Le baptême et la communion</i>	78

<i>Le mariage</i>	79
<i>L'entretien d'embauche</i>	79
<i>Au travail</i>	80
<i>La prise de parole en public</i>	80
<i>Le voyage</i>	80
Votre garde-robe	81
<i>La mode</i>	81
<i>Les pièces basiques</i>	81
<i>Avoir du style</i>	82
Soins, maquillage	83
<i>Maquillage</i>	83
<i>Cheveux</i>	83
<i>Une belle peau</i>	84
<i>Les dents</i>	84
<i>Les mains</i>	84
<i>Le vernis</i>	85
Les accessoires	85
Le maintien	85
<i>La posture</i>	86
<i>La démarche</i>	86
<i>Les mains</i>	86
<i>Se tenir assis</i>	86
<i>Ramasser un objet</i>	86
Votre sillage	87
<i>Soins</i>	87
<i>A table</i>	87
<i>Le parfum</i>	87
COMMENT VOYAGER AVEC STYLE?	88
TABLE DES MATIÈRES	89

*Achévé d'imprimer
le quinze septembre deux mille onze
pour le compte des Editions Cabédita à Bière
qui, soucieuses de valoriser l'emploi,
réalisent tous leurs ouvrages en région lémanique.*

Mise en pages: Nadine Casentieri, Genève

Correctrices: Valérie Caboussat, Eliane Duriaux

Si ce livre vous a plu, si cette collection vous intéresse, demandez notre catalogue à votre libraire ou les autres titres édités par nos soins. A défaut, adressez-vous directement à:

SUISSE
Editions Cabédita
Route des Montagnes 13
CH-1145 Bière

INTERNET
www.cabedita.ch

FRANCE
Editions Cabédita
BP 9
F-01220 Divonne-les-Bains

Imprimé en Suisse