

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

(IM)POLITESSE ET PLURALITÉ:
DES DIFFÉRENCES D'APPLICATION DES NORMES DE POLITESSE
DANS UNE SOCIÉTÉ PLURALISTE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN SOCIOLOGIE

PAR
MARIE-ANDRÉE GELLY

NOVEMBRE 2012

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Mes plus sincères remerciements à Monsieur Jean-François Côté, qui, en tant que directeur, s'est avéré chaque fois disponible et encourageant tout au long de la réalisation de cette recherche. Je le remercie pour son aide, sa patience et le temps qu'il m'a généreusement consacré durant cette année. Grâce à ses encouragements, ses conseils et sa foi en moi, je repartais chaque fois avec un nouvel élan.

Merci aussi à mes chers répondants, qui ont bien voulu m'accorder leur temps et leur confiance.

Mille mercis à mon frère Mathieu, qui a été, comme toujours, merveilleux, fiable et tellement généreux.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	v
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I.....	5
LA POLITESSE, ÉTAT DES CONNAISSANCES	
1.1 Politesse : stratégies et fins.....	5
1.2 Politesse, histoire et hiérarchies sociales.....	11
1.3 La politesse dans la littérature scientifique.....	23
1.4 L'égalité et l'affaiblissement des hiérarchies sociales comme enjeux microsociaux.....	32
CHAPITRE II.....	34
PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE	
2.1 Problématique et questions de recherche.....	34
2.2 Hypothèses.....	36
2.3 Entrevues semi-dirigées.....	38
2.4 Questions d'entrevue.....	39
2.5 Notes relatives à la réalisation des entretiens.....	42
2.6 La construction de l'échantillon.....	43
2.7 Limites de l'échantillon.....	45
CHAPITRE III.....	47
ANALYSE DU MATÉRIAU	
3.1 Juxtaposition des définitions initiales de la politesse.....	47

3.2 La conscience de la présence d'autrui, thème récurrent.....	47
3.3 Comment cette définition de la politesse renseigne sur la réalité sociale.....	49
3.4 L'usage de la politesse, un facilitateur de l'accès aux ressources.....	55
3.5 Portrait d'un individu poli.....	58
3.6 Jeunesse, masculinité, impolitesse volontaire et réflexion.....	61
3.7 (Im)politesse et (in)conscience.....	69
3.8 Ces efforts que la politesse requiert.....	70
3.9 Ce temps que la politesse requiert.....	71
3.10 Synthèse d'en quoi consiste la politesse.....	72
3.11 Justification de sa propre impolitesse.....	74
3.12 Autres pistes d'analyse.....	76
CONCLUSION.....	78
BIBLIOGRAPHIE.....	82

RÉSUMÉ

Ce mémoire cherche à explorer une facette des usages québécois et montréalais, soit notre rapport à la politesse, et propose que l'utilisation que l'on en fait au niveau microsocial nous renseigne sur notre société.

Nous avons cherché dans la littérature des écrits relatifs à l'histoire de la politesse, des réflexions sur la politesse actuelle ainsi que des articles scientifiques. Nous avons vu que la politesse d'une société est indéniablement culturelle et indissociable de l'histoire. Pourtant, dans notre recherche d'ouvrages pertinents et rigoureux, nous n'en avons pas trouvé qui soit montréalais ou québécois. Cette recension des écrits a donné lieu à quatre grands axes : celui relatif à l'utilisation de la politesse comme une stratégie visant à atteindre un objectif personnel, celui qui traite de l'enchevêtrement des hiérarchies sociales et de l'histoire, celui de l'intérêt des linguistes pour les questions de la politesse, et enfin, l'axe de l'égalité et de l'ambiguïté qu'elle engendre dans les interactions.

Nous avons choisi de nous renseigner sur les perceptions de la politesse qu'ont des Montréalais en réalisant des entretiens semi-dirigés. La transcription de ces entretiens a constitué notre matériau, et l'analyse qui en a été faite a permis de dire que, pour notre échantillon, la politesse est incarnée par la conscience de la présence des autres, et que l'impolitesse est incarnée par l'inconscience ou la négation de la présence d'autrui. Il est aussi apparu que la politesse est bel et bien utile dans la quête de l'obtention d'une ressource, et donc que l'utiliser peut s'avérer plus intéressé que gratuit. Une fraction s'est manifestée dans notre échantillon, entre les individus âgés dans la vingtaine et les autres, de trente ans et plus. Les plus jeunes ont par exemple semblé faire moins preuve d'empathie, être plus susceptibles devant une impolitesse commise à leur égard.

INTRODUCTION

Si la sociologie se veut la science qui étudie les phénomènes sociaux, en s'intéressant à une société, on peut facilement faire abstraction du plus petit dénominateur commun, le lieu où existent les échanges sociaux, là où les individus se rencontrent, coopèrent, agissent, produisent des liens et expriment leur appartenance. Ces lieux ordinaires existent à l'intérieur de contingences sociales particulières, alors que, bien qu'elle existe aussi en tant qu'entité séparée des unités qui la composent, la collectivité naît de ses membres, de leurs croyances et normes partagées.

Au niveau microsocial, rien n'oblige chaque individu, chaque unité sociale, à adopter les normes actuelles de la société dans laquelle ils évoluent, or les rejeter n'est pas sans conséquence. Adopter la langue, la monnaie, voire les manières de se vêtir, permettent une intégration et une participation sociale facilitées et réussies, alors que la résistance à ces conventions multiplie les obstacles, qui peuvent s'avérer infranchissables. De surcroît, l'influence sociale agit comme une pression encourageant la conformité et dissuadant la dissension.

En se conformant, les acteurs sociaux produisent une cohésion sociale, forgent la conscience collective et réaffirment les normes et croyances partagées. Au niveau microsocial, la cohésion découle d'un ensemble de paramètres, dont le bien vivre

ensemble. La majorité d'entre nous est consciente que les interactions ordinaires requièrent, pour être harmonieuses, un minimum de bonne volonté, voire d'abnégation; les pulsions, envies et égos ne doivent-ils pas être modulés afin que chacun n'ait pas à lutter pour trouver sa place dans les lieux d'interaction? Si la vie quotidienne était dépourvue des petites politesses ordinaires, elle s'avèrerait plus souvent un lieu de conflit et d'affrontements. La politesse nous apparaît ainsi incarner la possibilité de partager l'espace social harmonieusement et pacifiquement.

Nous avons depuis longtemps un intérêt pour le vivre ensemble et ce qui le facilite, pour le microsocial et les dynamiques de groupe. Dans le quotidien, la générosité gratuite et les actes incivils nous étonnent souvent. Notre inclination pour la politesse, l'histoire derrière ses gestes et leur signification, ainsi que pour les manières n'est ainsi pas nouvelle. Nos lectures personnelles nous ont laissée perplexe devant l'absence de références à la politesse canadienne ou québécoise, alors que la France, l'Angleterre et les États-Unis ont eu leurs encenseurs, détracteurs ou chroniqueurs. Les Canadiens comptent parmi leurs rangs deux auteures se voulant expertes des usages et de bienséance, Kim Izzo et Ceri Marsh; or leurs livres *The Fabulous Girl's Guide to Decorum*, et *The Fabulous Girl's Code Red: A Guide to Grace Under Pressure* nous ont paru plus divertissants et superficiels qu'informatifs et consensuels. Notre culture est unique, mais aussi influencée par nos racines françaises, ainsi que par nos voisins canadiens-anglais et états-uniens. En quoi se

distinguent nos mœurs, nos manières et la politesse québécoise et montréalaise? De quelle manière sommes-nous polis?

Par le biais de ce travail, nous chercherons à faire poindre un début de réponse à ces questions. En explorant les perceptions qu'ont les Montréalais de leurs interactions ordinaires, en interrogeant un échantillon de la population montréalaise, nous espérons pouvoir faire émerger une esquisse de quelques caractéristiques de la politesse au sein de ce milieu social donné.

Dans le premier chapitre, nous ferons état de la revue de littérature, laquelle a été divisée en grands thèmes, soit les stratégies et manœuvres que permet la politesse, l'histoire des manières, souvent liée à une hiérarchisation sociale, puis le contenu des articles de la littérature scientifique pertinents à notre sujet de recherche. Ces articles sont écrits par des linguistes, jamais par des sociologues. Dans le deuxième chapitre, nous exposerons notre problématique de recherche et nos choix méthodologiques relatifs aux entrevues semi-dirigées, à la construction de notre échantillon, ainsi qu'à nos questions d'entrevue. Nous décrirons aussi le déroulement des entrevues. Au troisième chapitre, nous procéderons à l'analyse du matériau obtenu suite aux transcriptions des enregistrements des entrevues. Cette analyse expose ce en quoi consiste la politesse, soit la conscience de la présence d'autrui, ainsi que ce en quoi consiste l'impolitesse, soit la négation de la présence d'autrui. Nous verrons que les jeunes répondants âgés dans la vingtaine ont une approche différente de la politesse et

de l'impolitesse. Il s'avèrera aussi qu'à différents degrés, la politesse est bel et bien perçue comme une stratégie pour, par exemple, faciliter son accès à une personne, à un groupe, ou à des ressources détenues par autrui.

CHAPITRE I

LA POLITESSE, ÉTAT DES CONNAISSANCES

Dans chaque société, groupe, tribu, meute, des normes de comportement guident les individus dans leurs contacts, favorisant le déroulement pacifique du quotidien. Les règles de politesse en sont, s'offrant comme un cadre idéalisé des rapports et que l'on doit viser reproduire pour entrer en contact de manière fluide, sécuritaire et pour préserver la dignité de chaque interagant. Telles des modalités d'interaction, ces normes de savoir-vivre s'érigent en un système de règles et de codes à respecter, attirant des sanctions à celui qui en déroge, sanctions allant du ridicule, au stigmate plus ou moins visible, à (jadis) la mort.

1.1 Politesse : stratégies et fins

Bien qu'il soit impossible d'en dépouiller les interactions mêmes les plus triviales, la politesse est souvent qualifiée de lustre dérisoire, de mascarade calculée, réduite à une affectation des petits gestes. Après le trop timide Rousseau qui se confortait en dénonçant le savoir-vivre qui lui faisait défaut pour avoir du succès dans

sa vie sociale¹, certains auteurs ont voulu qu'à travers leurs analyses et réflexions, la perception de la politesse comme un appareil mensonger visant à manipuler ou se placer en position de supériorité soit montrée comme une impasse. Ils cherchent de surcroît à affirmer que la politesse correspond à des normes érigées en un système nécessaire dans les interactions quotidiennes. Ces fondements et valeurs exprimés dans les gestes, les mots et la déférence rapportent la politesse au domaine de la vie ordinaire, au banal vivre ensemble de tous les jours.

André Comte-Sponville a consacré à la politesse le premier chapitre de son *Petit traité des grandes vertus*² en en disant d'abord qu'elle n'est pas une vertu en soi, mais qu'elle est à l'origine de toutes les autres, l'usage de la politesse étant antérieur à l'expression qu'elle permet d'une vertu dite à part entière. En effet, comment exprimer respect, humilité ou gratitude si ce n'est par l'usage de la bienséance? La politesse du cœur et celle des gestes s'allient pour que l'intention vertueuse ou morale soit extériorisée, entendue, et donc on doit paraître vertueux pour l'être. Dépourvue de ce contenu, elle est vaine et contrevient à ses propres règles. Cette définition de la politesse et celle qui la décrit comme l'utilisation d'élégantes stratégies sociales pour parvenir à une fin ne sont pas mutuellement exclusives. La politesse du cœur a aussi son utilité, et les objectifs pour lesquels on use de stratégie ne sont pas par définition

¹ « Je me fis cynique et caustique par honte; j'affectais de mépriser la politesse que je ne savais pas pratiquer. » Rousseau, Les confessions, livre VIII cité par Lucchesi-Belzane, Martine. 1991. «Un vide essentiel». *Revue Autrement, Série Morales*, no 2: La Politesse, vertu des apparences. ; ibid.29.

² Comte-Sponville, André. 1999. *Petit traité des grandes vertus*. Paris: Presses Universitaires de France, 392 p.

fourbes. Au contraire, la sauvegarde de la face dans les rapports sociaux ressemble à un ballet lors duquel les interactants passent un pacte silencieux et réciproque de valorisation de l'autre et d'évitement de situations risquant de leur faire perdre la face, et veillent au déroulement harmonieux des choses, alors que chacun doit en ressortir au mieux valorisé, au pire avec une dignité intacte.

Quand il est question de la politesse, difficile de ne pas penser à ses manquements, aux comportements dont on a été le témoin ou l'objet et que l'on a, dans toute sa subjectivité, qualifiés de vulgaires, grossiers ou égocentriques. Devant celui que l'on considère impoli, on conclut qu'il ne sait pas vivre, c'est-à-dire qu'il ne connaît pas le savoir-vivre tel qu'on l'entend, donc notre compréhension du message émis suggère que les normes de la politesse ont chez l'autre été intégrées différemment qu'elles ne l'ont été pour soi. Ainsi, le tutoiement d'une personne vieillissante inconnue peut être perçu comme une désinvolture arrogante, une impolitesse refusant à cette personne le respect que son âge lui confère. Ce peut être le cas, mais il peut autrement s'agir de l'expression de respect non moindre : en disant Tu, on évite de souligner l'âge, la perte de la jeunesse, la faiblesse physique, le déclin de la beauté. Pour lui permettre de ne pas perdre la face, il est poli de feindre ignorer ce qui pourrait gêner autrui. Ce faisant, les manières de la « vieille garde » sont rejetées (la jeunesse est valorisée) mais le respect est encore traduit. Qui peut dire que l'expression de son respect en soulignant la différence de statut est supérieure à l'expression de son respect en permettant à l'autre de sauver la face?

Si la perception de l'impolitesse souligne l'adéquation entre l'intégration de normes de comportement chez deux individus, ou groupes d'individus, peut-on en dire autant de la perception de la politesse? Hurlante dans son absence, la politesse s'estompe lorsqu'elle est naturelle et partagée dans ses modalités et dans l'expression des valeurs qu'elle exprime, effacée par la fluidité des rapports. Pourtant, une salutation se voulant polie et perçue comme telle par celui à qui elle est adressée correspond autant à une convention d'entrée en contact qu'à une stratégie pour atteindre un but, soit une entrée en contact harmonieuse et débarrassée de son ambiguïté et de la part de risque. Si l'impolitesse appelle l'intégration de normes, la politesse appelle aussi des stratégies. Elle est donc aussi fonctionnelle, utilitaire, destinée à servir un objectif. C'est peut-être là où on la taxe de fausseté, mais si par souhait de transparence on élaguait tout comportement poli, comment interagir pacifiquement?

Le terme de savoir-vivre signifie-t-il la capacité de savoir vivre ensemble? Michel Lacroix dit de la politesse qu'elle « se situe au point de contact des individus, au point où les enveloppes de chaque « Moi » se rapprochent et se touchent »³. Il en introduit ensuite une facette fascinante, sa fonction la plus archaïque, c'est-à-dire le besoin de sécurité par la prévention des violences, agressions, accidents et morts. En froissant autrui, on prend un risque, on risque un combat, on risque sa vie; la politesse

³ Lacroix, Michel. 1990. *De la politesse; essai sur la littérature du savoir-vivre*. Paris: Commentaire Julliard, 474 p.

offre une gamme de convenances qui apaisent l'autre ou lui annoncent qu'on n'a pas l'intention de nuire, de défier ou de menacer. La bienséance, à travers la mesure, la discrétion et la maîtrise de soi, permet d'anticiper une lutte et de désamorcer une agression. Plusieurs règles ont été instituées lors d'un passé barbare, alors que les sensibilités s'échauffaient facilement et que l'agression préventive était normale, d'où la nécessité d'établir des codes traduisant une volonté d'interagir pacifiquement. Lacroix souligne la dualité entre le savoir-vivre et les promesses d'égalité sociale que font miroiter les sociétés actuelles. Cette égalité est un formidable lieu d'impolitesse, la courtoisie étant antinomique à l'ambition individuelle :

Le souci de ne pas heurter autrui a l'inconvénient d'être un puissant inhibiteur de l'action. Dans la compétition sociale, l'une des vertus cardinales est donc de savoir lutter, de se défendre contre les ambitions des autres, de résister à l'écrasement. On est vaincu si l'on a des scrupules à s'imposer face à ses rivaux⁴.

Ici aussi, la politesse s'apparente à des normes; intégrées, elles permettent de se conformer et favorisent la cohésion sociale et l'unité, au détriment de l'ascension individuelle.

En apparence, la politesse correspond à des devoirs mineurs envers ses semblables, et cautionne le droit individuel et réciproque à la considération. En réalité, par le truchement des manières et de la déférence, on arrive à créer et à

⁴ Ibid., p.65.

entretenir des liens sociaux qui permettent à chaque acteur impliqué de percevoir des bénéfices souvent symboliques, dans un mutualisme moins latent qu'il ne paraît, dans une complicité tue, préservant la face et les sensibilités de chacun. Pulvérisé et omniprésent, le savoir-vivre serait pour nos interactions un fondamental système de comportements stratégiques dont les modalités sont intégrées et partagées par les membres du groupe, rendant le vivre ensemble possible et sécuritaire. Se voulant peut-être trop élégante pour ne pas être intéressée par le Moi à travers la mise en valeur de sa personne et le désir d'être reconnu et inclus, la politesse serait plus qu'un système normatif, elle s'apparenterait réellement à un éventail de stratégies comportementales ou langagières mises en œuvre dans chacune de ses interactions sociales, d'où les maintes critiques de la bienséance comme d'une hypocrisie.

Il semble convenu que la politesse et ses ramifications, la bienséance et le savoir-vivre sont utiles pour les acteurs sociaux. La politesse a permis de sortir de l'ère de la barbarie en codifiant les interactions, de savoir apaiser avant ou après une brusquerie, d'émerger du temps de l'agression préventive, alors qu'une vie humaine se perdait si facilement; elle permet de vivre ensemble, elle rend la vie sociale plus harmonieuse. Stratégie, oui, mais on ne la qualifiera pas d'hypocrisie, pas plus que ne l'est la stratégie universelle de vivre en société, puisque cette utilisation stratégique du vivre ensemble est à la portée de tous, utilisée par presque tous, et que c'est simplement ensemble que les hommes survivent le plus aisément. Une fois cette

survie assurée, ce serait alors en étant polis que les hommes vivent le plus aisément ensemble.

1.2 Politesse, histoire et hiérarchies sociales

Dans le Nouveau Monde comme ailleurs, la politesse révèle des coutumes et nous renseigne sur l'histoire des mœurs. Bien que représentant les valeurs et mœurs actuelles et historiques de nos sociétés, la politesse, le savoir-vivre, la courtoisie et la civilité sont peu présents en tant qu'objets dans la sociologie classique, peu intéressée par le microsocial, le quotidien, la vie ordinaire. Par ailleurs, aucune définition acceptée de ces termes n'a non plus été trouvée au cours de cette recherche, que ce soit en sociologie ou en linguistique; en fait, on ne pose simplement nulle part la question de ce qu'est la politesse, le savoir-vivre ou la courtoisie. Quelques sociologues se sont indirectement penchés sur le sujet, une poignée d'auteurs y ont réfléchi, et des chercheurs, majoritairement des linguistes états-uniens, en font maintenant des sujets de recherche scientifique, la plupart du temps dans une optique culturelle, avec un penchant marqué pour la culture nippone.

Elias explique par le processus de curialisation comment nos sociétés se sont civilisées après des siècles de ce qui nous apparaît aujourd'hui comme un monde sauvage et chaotique : en se diffusant dans toute la société, les normes de courtoisie issues de la Cour ont amené la barbarie à s'éclipser, et avec elle la violence ordinaire et l'agressivité, alors que se sont mises à poindre l'inhibition, la pudeur et l'intimité.

Au sujet des normes de comportement prescrites durant les époques ultérieures, Élias écrit qu'elles frappent par leur naïveté, comme si la nuance et la déférence des règles actuelles ne pouvait pas s'appliquer à des sociétés aussi simples, caractérisées par des dualités aussi évidentes que bien/mal, ami/ennemi⁵. Elias place la politesse à la croisée de l'individuel et du social, et interroge la complexification des codes de politesse en soulignant que le niveau de civilisation a augmenté. Marcel Mauss écrit pour sa part dans *Les techniques du corps* que « C'est grâce à la société qu'il y a [...] domination du conscient sur l'émotion et l'inconscience »⁶ ; c'est donc grâce à cet habitus, c'est-à-dire à l'intégration de ces attitudes et dispositions sociales inconscientes qu'il y a retenue, intellectualisation des rapports, recul des instincts bestiaux et dégoût des fonctions corporelles.

Pour sa part, Robert Muchembled attribue cet avancement de la civilité aux manières instituées sous Louis XIV. Instigateur de l'élaboration d'une étiquette de la Cour visant à codifier les rapports, arrondir les angles et bannir la violence, le Roi Soleil put rayonner sur toute la société alors que ces normes se trouvèrent diffusées jusqu'aux couches sociales les plus basses, grâce à l'adoption volontaire de ces mœurs, des courtisans aux roturiers. Il devint ainsi omniprésent dans son royaume et son pouvoir s'en trouva renforcé. De surcroît, puisqu'on imitait les manières de ceux

⁵ Elias, Norbert. 1991. *La Civilisation des mœurs*. Coll. «Coll. "Liberté de l'esprit"». Paris: Calmann-Lévy, 328 p.

⁶ Mauss, Marcel (1936). *Les techniques du corps*. Journal de psychologie. XXXII En ligne. <<http://dx.doi.org/doi:10.1522/cla.mam.tec>>. Consulté le 3 juin 2011.

qui étaient hiérarchiquement supérieurs à soi pour tenter de s'en rapprocher, on en est venu à les croire dotés d'une distinction naturelle.

Nul ne saurait pratiquer la politesse mieux que les nobles, parce qu'ils en reçoivent la grâce dès leur naissance, avant d'être illuminés à la Cour par le charisme royal. Sous la plume de ces auteurs [de traités de civilité], la civilité devient un état de nature. En d'autres termes, elle est censée refléter la volonté divine de voir exister une société dominée par les privilégiés, où chacun demeure à sa place. Dans cette perspective, le système de Cour, modèle suprême, peut se démultiplier. Ses valeurs essentielles pénètrent de plus en plus profondément dans le corps social ⁷.

Avec cette revendication de la distinction, la grâce et les manières courtoises comme étant naturelles chez les nobles est subtilement créée une affirmation que la classe dominante est dotée de qualités qui lui sont exclusives, justifiant indirectement sa supériorité et la mettant à l'abri des remises en question de l'ordre établi⁸. Ainsi, non seulement Louis XIV a-t-il réussi à faire respecter certains codes de comportements lui conférant une déférence que l'on croit aujourd'hui omnisciente dans la vie des rois de France, comme respecter un certain espace autour de lui au lieu de le bousculer, mais il put enrayer la tendance de se provoquer en duel, qu'il jugeait déplorable. C'est donc à Louis XIV que nous devons la disparition de ce comportement d'affrontement.

⁷ Muchembled, Robert. 1998. *La société policée. Politique et politesse en France du XVIème au XXème siècle*. Coll. «L'univers historique». Paris: Seuil, 375 p. p.168

⁸ Kleiner, Brian. 1996. «Class ethos and politeness». *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 15, no 2, p. 155-175.

Depuis sa genèse, la littérature relative au savoir-vivre s'est adressée à tous les échelons de la hiérarchie sociale, dont le faite correspond à la royauté européenne du passé, et se déclinant jusqu'aux diverses sphères sociales d'ici, aujourd'hui. Inspirée des prescriptions morales écrites pour les bons chrétiens, elle est née sous la forme de traités s'adressant aux princes, écrits par leurs maîtres, expliquant la vie de cour, de fils de roi, et les usages qu'une telle position requiert de voir mis en œuvre. Ces manuels décrivant un état auquel aspiraient les aristocrates, qui s'en servirent pour singer les comportements royaux. Subséquemment, ces prescriptions se diffusèrent aux classes inférieures à l'aristocratie, la forçant conséquemment à complexifier ses codes pour s'assurer d'être distinguée. Depuis le 19^e siècle, les manuels s'adressent aux gens de la classe moyenne avides de mobilité sociale, que ce soit vers le haut ou vers un ailleurs, une culture différente et qu'on évitera de bafouer en se renseignant bien sur ses mœurs. Ces recueils servent toujours de tremplin à qui recherche l'ascension sociale, alors que dans les familles de classe supérieure, l'apprentissage du système des règles de politesse se fait tôt, sans support, en privé, et s'inscrit dans l'habitus jusqu'à se faire croire intrinsèque, inné, naturel. On veut que les manières s'apprennent par imitation, presque par osmose : jamais un traité de savoir-vivre ne sert de référence dans l'éducation des enfants, parce que ce serait là une démonstration que le raffinement n'est pas inné, ce qui remettrait en question la supériorité génétique de la lignée⁹. Ces livres y sont risibles, méprisés, même s'ils

⁹ Mention-Rigau, Éric. 1991. «Distinction chez les élites». *Revue Autrement, Série Morales*, no 2: La politesse, vertu des apparences.

faciliteraient l'apprentissage de la politesse; on les rejette comme s'ils trahissaient une inclinaison à l'étiquette que l'ont veut croire (ou faire croire) intrinsèque à son rang, sinon à ses gènes.

Mark Caldwell s'est intéressé à l'évolution des classes depuis la Renaissance, en insistant sur le fait qu'aux États-Unis, depuis 1850, la ramification des hiérarchies sociales a sous-entendu l'affaiblissement du système des classes. Comment passer du savoir-vivre historiquement issu de la classe dominante aux manières républicaines, basées sur les valeurs de l'égalité entre individus, la mobilité sociale et géographique, et sur la liberté individuelle sans que l'on ne sombre dans l'impolitesse? « Cut adrift from its stabilizing anchor in a once rigid class system, human comportment has floated into a world where the iconography of civility can conceal assaults ranging from vulgarity to barbarism »¹⁰. Les manières distinctes au Nouveau Monde le sont parce que, dans le cas des États-Unis par exemple, la scission d'avec l'Angleterre lors de la révolution, ayant donné lieu à la république que l'on connaît, s'est accompagnée du rejet de certaines mœurs. Parallèlement, l'éclatement de la hiérarchie et la mobilité sociale et géographique favorisant l'entrepreneuriat et facilitant l'accès à la richesse ont créé trois classes sociales principales et permanentes : la *working class*, la *middle class*, et la *upper class*. Comme on l'a précédemment dit relativement aux

¹⁰ Caldwell, Mark. 1999. *A Short History of Rudeness : Manners, Morals and Misbehavior in Modern America*. New York: Picador, 274 p.

usagers actuels des traités de savoir-vivre, quiconque recherche l'ascension sociale utilisera ainsi les manières de la classe qu'il convoite rejoindre.

Dans la troisième partie du deuxième volume de *De la démocratie en Amérique*, Alexis de Tocqueville met au jour comment, au dix-neuvième siècle, la démocratie a agi sur les mœurs états-uniennes et expose les manières par lesquelles se distinguait ce nouveau pays des produits de l'histoire aristocratique anglaise. Ainsi, dans une société aristocratique, au sein d'une classe, l'égalité fait naître la solidarité et l'unité, alors que l'on est imperturbable devant le sort d'un individu appartenant à une autre classe, comme si la distance hiérarchique abolissait à nos yeux l'humanité de l'autre. Au contraire, dans la démocratie états-unienne, on peut ressentir de l'empathie pour chaque membre de la société, puisque tous sont égaux. Cette mutualité trouve cependant ses limites devant l'esclave, inégal à soi, pour lequel on n'éprouve aucune sensibilité. Dans cette société existe aussi un désir caractéristique d'ascension sociale, attirant vers le haut, mais entraînant aussi que l'on repousse les élans de celui qui, plus bas, tente de se hisser à son niveau. En Angleterre, on ne souhaite guère entrer en contact avec des individus d'autres classes; celles-ci étant imperméables, il n'est à l'avantage de personne d'entrer en contact avec des inconnus : « l'on se soustrait à la reconnaissance indiscrete d'un inconnu aussi soigneusement qu'à sa haine »¹¹, comportement s'harmonisant bien avec la réserve et la discrétion des Anglais. Les États-Uniens, quant à eux, se rencontrent sans de telles

¹¹ de Tocqueville, Alexis. 1961. *De la démocratie en Amérique*. Paris: Gallimard, 472 p. , p.237

appréhensions, et se montrent ainsi plus sociables. Ces différences nous renseignent aussi sur les règles de l'étiquette de ces deux nations. Alors que dans une société aristocratique, l'étiquette doit être connue de tous et régit les interactions entre individus de classes différentes, les observations de Tocqueville en Amérique offrent une piste de réflexion quant à l'incertitude, à la pluralité et à l'impolitesse :

Mais à mesure que les rangs s'effacent, que des hommes divers par leur éducation et leur naissance se mêlent et se confondent dans les mêmes lieux, il est presque impossible de s'entendre sur les règles du savoir-vivre. Les lois le régissant étant incertaines, y désobéir n'est point un crime aux yeux mêmes de ceux qui le connaissent : on s'attache donc au fond des actions plutôt qu'à la forme, et l'on est tout à la fois moins civil et moins querelleur¹².

Une société voulant que tous les individus soient égaux et qui valorise le succès individuel élaborera donc des manières d'être poli différentes de celles élaborées dans une société de classes. Benet Davetian le démontre en traçant le portrait de la civilité en France, aux États-Unis, et en Angleterre et en compare les valeurs sous-jacentes, en les reliant aux contextes historiques, géographiques, économiques et philosophiques de ces nations. Il compare entre autres la manière française et la manière états-unienne d'élever ou d'éduquer un enfant; en France, on valorise d'abord l'intégration des normes sociales par l'enfant, comme le sont les manières et la pertinence du propos, et l'on ne craint pas de le critiquer (impoliment) en public. On ne lui explique pas les codes sociaux, on les lui impose, ce qui lui

¹² Ibid. p.240

permettra éventuellement de les comprendre par lui-même, lui donnant du même coup la capacité de percevoir les nuances : il arrivera à savoir quand être direct ou feutré, et à faire la différence entre son Moi privé et son Moi public. On apprécie que la réussite d'un individu rejaillisse sur toute la nation. Aux États-Unis, cette société de droits individuels et de performance où l'on glorifie le succès et les réalisations individuels, on encourage l'enfant à innover et à se montrer créatif, et il en vient à négocier avec ses parents les codes sociaux, et jouit très tôt d'une grande indépendance et d'un grand pouvoir, ce qui finit au contraire par en faire un adolescent et un adulte qui a besoin de rétroaction sur sa performance et sa valeur. Ainsi, les États-Uniens seraient plus enclins à sacrifier leur individualité pour être appréciés, ce qui en fait de bons coéquipiers. La culture adolescente états-unienne, où il importe de cadrer, de s'intégrer, est assez uniforme pour qu'on ait pu la saisir et la cristalliser autant dans les médias, alors qu'en France, où il n'existe pas de culture aussi homogène de la jeunesse et où l'on est davantage original, la culture adolescente est peu dépeinte parce que difficile à synthétiser, d'autant plus que le culte de la jeunesse éternelle n'y est pas aussi poussé. Aussi, en France, la cellule familiale est mise de l'avant, et ce faisant, les enfants passent plus de temps avec des individus de différentes générations, alors qu'aux États-Unis, il est acceptable qu'un enfant ne soit pas présent à table lors du repas du soir. Aussi, les petits Français protègent leurs frères et sœurs de leurs parents, et forment entre eux des alliances, alors que les petits États-Uniens rivalisent entre eux. Davetian avance que de jeunes générations états-uniennes sont aujourd'hui mal à l'aise avec des personnes plus âgées. Les Français

aiment converser, mais ne le feraient pas avec un étranger. Pour eux, il est de mauvais goût de pouvoir être entendu par une personne extérieure à la conversation, alors que pour les États-Uniens, qui, dans les petits bleds saluent les gens qu'ils croisent, le volume de la voix traduit l'enthousiasme¹³. Ainsi, il est facile d'imaginer l'adéquation entre les perceptions de Français et d'États-Uniens qui s'observent ou se rencontrent, et l'on serait porté à croire qu'incomprises, les manières de l'un et de l'autre seront souvent perçues comme de l'impolitesse.

Si l'on requiert les normes de la politesse dans chacune de nos interactions, comment expliquer le préjugé si partagé qu'à l'intérieur d'une même culture, le savoir-vivre fait défaut dans tant d'interactions quotidiennes? Comment expliquer qu'on réclame aussi facilement son retour, se déclarant si fréquemment victime d'un rustre? On entend souvent des critiques sur les manières des autres, sur leur manque d'égard ou de retenue; d'où vient cette doxa que l'on vit dans un monde où l'incivilité triomphe de la bienveillance? Est-on tous l'impoli de quelqu'un? Intègre-t-on ces normes différemment d'un groupe à l'autre, d'un individu à l'autre? Le savoir-vivre est un sujet qui soulève les passions, et rapidement on en vient à voir exprimée la frustration de celui qui se perçoit lésé dans son droit d'être traité avec dignité; mécontentement rendu usuel devant l'impolitesse de l'autre, alors que les recommandations et proscriptions des règles de la civilité ne sont plus instaurées en système reçu.

¹³ Davetian, Benet. 2009. *Civility : a cultural history*. Toronto: University of Toronto Press, 608 p.

Pierre Bourdieu a écrit que la distinction est un outil au service de la bourgeoisie, par lequel elle se distingue du peuple et par lequel son pouvoir symbolique se reproduit en s'imposant aux classes inférieures; la société dont il parle en est une de classes aux limites bien définies, aux identités simples et à la mobilité sociale limitée. Après la Révolution française, la bourgeoisie ne pouvait que profiter de la politique d'unification qui s'en est suivie; les cultures régionales s'effacent graduellement devant la culture dominante alors que ses normes et valeurs irriguaient toute la société à partir du haut. Pour Bourdieu, les classes inférieures rejettent les « chichis » et le maniérisme prisé par les classes supérieures, valorisant davantage la virilité et la nature que les comportements adoucis et arrondis qui décrivent les manières depuis le Roi Soleil¹⁴. Bourdieu répond avec certains échos à Edmond Goblot, qui affirme que la bourgeoisie se sert des règles de bienséance pour s'identifier en tant que classe sociale élevée, et tracer une ligne entre elle et les classes populaires, communes, vulgaires et inférieures. Pour Goblot, chaque ramification de la hiérarchie sociale dispose de codes sociaux qui lui sont propres. Il se penche dans *La barrière et le niveau* sur ce qui fait la bourgeoisie dans une société où le partage des richesses est aussi égalitaire qu'il ne l'était en France au XXe siècle, et interroge ce qui distingue la bourgeoisie du reste de la société, c'est-à-dire de l'autre classe moyenne française, considérant que ces deux classes constituent la société française entière. D'abord, il affirme qu'une classe n'a d'existence qu'à travers l'opinion et les

¹⁴ Bourdieu, Pierre. 2001. *Langage et pouvoir symbolique*. Coll. «Collection Points». Paris: Le Seuil, 423 p.

mœurs, et demeure tant que sa légitimité n'est pas mise en doute. Être jugé supérieur confère un avantage considérable lorsque les autres attestent et jugent de sa distinction sans coercition. On ne se fie qu'à divers signes extérieurs (apparence, conventions et raffinement) pour juger de la classe, et attribuer ou non un statut et des privilèges, peu importe le mérite ou le talent. Or en s'appuyant sur l'étalage des richesses, sur la profession, la mode, l'éducation morale, intellectuelle ou esthétique, c'est-à-dire ce qui identifie des barrières et des niveaux, la bourgeoisie ne se défend pas contre elle-même :

Une classe ne peut empêcher qu'il ne naisse en elle des sots, des paresseux et des vicieux : et elle s'évertue si bien à les sauver du déclassement qu'elle y réussit souvent; elle empêche la sélection; or élite et sélection, c'est presque le même mot. Et quand même elle saurait être une élite, si elle le voulait réellement, si elle y réussissait, elle cesserait par-là même d'être une classe. Car une élite [...] c'est une somme et une juxtaposition de personnes individuellement méritantes, mais non solidairement : une élite ne défend aucune barrière et ne souffre aucun niveau¹⁵.

Goblot identifie la politesse comme l'un des niveaux à l'usage de la bourgeoisie. Étant présente dans tous les milieux et nécessaire partout, la politesse n'est pas l'apanage de la bourgeoisie; les paysans et les ouvriers ont la leur, et les usages propres à chaque milieu correspondent à des sensibilités spécifiques à ces milieux, et elle est niveau dans la nécessité que des normes spécifiques de la politesse

¹⁵ Goblot, Edmond (1925). La barrière et le niveau. Étude sociologique sur la bourgeoisie moderne. Félix Alcan. Paris, Bibliothèque de philosophie contemporaine En ligne. <http://classiques.uqac.ca/classiques/goblot_edmond/barriere_et_le_niveau/goblot_barriere_et_niveau.pdf>. , p.79, consulté le 22 juin 2011.

soient partagées au sein de la bourgeoisie. Par contre, la politesse devient barrière dans ce qu'elle a de raffiné, de subtil et d'insaisissable pour le profane.

La politesse bourgeoise est particulièrement factice et conventionnelle. Il faut y être initié : avec du bon sens, du tact et du cœur, on ne devinerait pas. [...] Aussi ne suffit-il jamais d'être initié, il faut encore être éduqué; instruit des règles, il faut encore être capable d'apprécier comment et quand il convient de les appliquer, quand il est permis et même préférable de les violer¹⁶.

Sans s'intéresser directement à la question des classes, certains auteurs se sont intéressés aux traités de bienséance; ils ont théorisé un corpus de ces manuels, de prescriptions et proscriptions, datant des siècles derniers, pour en faire ressortir les principes, valeurs et fonctions sous-jacentes au système de règles du savoir-vivre. La sociologue française Dominique Picard s'est livrée à une analyse qualitative de manuels de bienséance, et fait ressortir du savoir-vivre trois fonctions : psychique (réassurance et protection symbolique du Moi), interactionnelle (régulation des échanges) et au niveau du groupe (consolider les liens). Relativement au sens social et culturel de la politesse, émergent de l'analyse de Picard quatre valeurs prépondérantes (morale, sociale, esthétique, hygiénique) et autant de méta-principes (la sociabilité, l'équilibre, le respect des autres, le respect de soi). Le non-respect des normes du savoir-vivre équivaut à refuser l'alliance ou la communion, stigmatise et entraîne des sanctions plutôt symboliques que tangibles, impliquant la reconnaissance et l'estime de soi. Émergeant de l'analyse qu'en fait Dominique Picard, le savoir-vivre correspond à un système normatif de régulation sociale,

¹⁶ Ibid. p.48

permettant de juger autrui par sa conduite, convenable ou inconvenante¹⁷. Ainsi, pour reprendre la formule de Goblot, il est question de la politesse comme d'une barrière, d'un niveau grâce auxquels on spéculé sur la situation sociale des autres et par lesquels on se situe par rapport à eux.

1.3 La politesse dans la littérature scientifique

Plusieurs articles scientifiques traitant de la politesse ont été recensés, et presque tous sont l'œuvre de linguistes. Ceux-ci s'intéressent, par exemple, à la comparaison entre deux cultures, à l'utilisation de formes langagières dans une classe sociale, mais dans la plupart des cas, les articles recensés étudient la politesse nipponne. Nous sommes parvenue à trouver quelques articles pertinents aux questions qui motivent cette recherche.

Sara Mills affirme que dans la classe ouvrière, on ne valorise pas les stratégies de politesse négative, dont on juge qu'elles créent de la distance¹⁸. Certains comportements sont jugés impolis dans certains groupes, excusés dans d'autres, ou considérés aberrants lorsqu'ils sont ceux, par exemple, de femmes. En Occident, le stéréotype de l'homme de la classe ouvrière correspond à l'individu impoli par excellence, alors que la femme de la classe moyenne incarnerait la politesse, puisque la politesse négative est un processus civilisant qui adoucit l'agressivité d'autrui, plus

¹⁷ Picard, Dominique. 2007. *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité*. Paris: Le Seuil, 233 p.

¹⁸ Mills, Sara. 2004. «Class, Gender and Politeness». *Multilingua*, vol. 23, p. 171-190.

associé à la féminité, alors qu'un caractère direct et agressif appelle la masculinité. Ainsi, l'assurance d'une femme peut être tout simplement comprise comme de l'impolitesse, puisque culturellement, on s'attend des femmes qu'elles soient douces et effacées¹⁹. Dans certains milieux, la politesse, dans ses stratégies de déférence (sourires encourageants, écoute attentive, rires appréciatifs, etc.), est perçue comme un signe d'impuissance, de timidité, et de féminité. L'évaluation que les individus font de certaines formes de politesse peut dépendre de leur classe, genre et origine ethnique, et la politesse elle-même contribue à renforcer l'appartenance à une classe ou à certains groupes. Mills soutient qu'en interagissant avec un individu que l'on assume être d'une certaine classe sociale, on aborde l'interaction avec ses préjugés, et qu'il en va de même pour les chercheurs qui abordent leur objet de recherche avec le point de vue de la classe moyenne.

Kate Beeching a pour sa part voulu étudier la relation entre politesse et stratégies relatives au pouvoir à travers le prisme de l'utilisation de *hein* et de *quoi* en français parlé. Elle en vient à se demander si la politesse vise l'évitement de conflits, et/ou une indexation sociale, si elle correspond à des conventions ou à la capacité d'adoucir les interactions par la sociabilité. Ces particules sont majoritairement employés par des francophones parmi les moins éduqués, et son analyse permet de conclure que leur utilisation correspondant à un remplissage linguistique, alors qu'on ne sait trop où la situation se situe sur une échelle entre le formel et l'amical, est

¹⁹ Mills, Sara. 2005. «Gender and Impoliteness». *Journal of Politeness Research*, vol. 1, p. 263-280.

d'abord perçue comme impolie, mais qu'à l'intérieur d'un groupe qui en fait usage, au contraire, ces mots deviennent polis puisqu'ils diluent phrases et opinions qui autrement sembleraient trop affirmatifs, voire impératifs²⁰. Pour Beeching, l'apparition de ces particules dans le langage populaire peut traduire un affaïssement des hiérarchies sociales.

D'après Baïbourine et Toporkov, le fossé qui se trouve entre le comportement idéal de l'étiquette et le comportement réel peut se creuser lors de grands bouleversements sociaux, comme à l'avènement d'une religion ou d'un changement de système politique. Au niveau qui nous intéresse, deux autres justifications nous interpellent :

Premièrement, connaître une règle ne signifie pas l'observer; dans certaines circonstances, l'individu ne sent pas le besoin de suivre l'étiquette, ou même la transgresse consciemment. Deuxièmement, du fait que la culture d'un peuple a une formation hétérogène et se compose d'une série de sous-cultures, la culture comportementale n'est pas, elle non plus, uniforme, elle offre une possibilité de choix entre différentes variables stylistiques²¹.

Nous trouvons des pistes d'exploration relativement à l'expérience de l'impolitesse dans cette volonté de ne pas en respecter les normes, peut-être équivalent à l'absence du besoin de les utiliser, ou dans cette absence de coercition visant à les faire respecter, ainsi que dans cette différence des codes normatifs entre

²⁰ Beeching, Kate. 2004. «Pragmatic particles - polite but powerless? Tone-group terminal *hein* and *quoi* in contemporary spoken French». *Multilingua*, vol. 23, no 1-2, p. 61-84.

²¹ Baïbourine, Albert K., et Andreï L. Toporkov. 2004. *Aux sources de l'étiquette*. Coll. «CRLMC / TEXTES». Clermont-Ferrand: Presses Universitaires Blaise-Pascal, 323 p. , p.19

catégories sociales ou sous-cultures : est-il question de normes mal intériorisées? De stratégies dont on use ou pas? De pluralisme et d'hétérogénéité entre l'expression de ces normes de comportement?

Patrick Pharo a aussi réfléchi à l'expression de normes intériorisées et donc partagées par les membres d'un groupe, et à la dichotomie approbation – sanction dans la politesse. D'abord, il sert l'argument que la volonté d'éviter une sanction ne peut être complètement dissociée de la recherche d'approbation; dans certaines sous-cultures, déroger à une norme partagée par le plus grand nombre peut être valorisé et récompensé : « On viole tranquillement les règles de civilité habituelles quand on sait qu'auprès d'un autre public, certains manquements seront non seulement absouts, mais hautement appréciés »²². Là encore, mais différemment de la manière dont la classe supérieure le réalise, les marques de politesse ou d'impolitesse distinguent du groupe auquel on souhaite éviter l'assimilation (le peuple, la masse, les parvenus, etc.), et renforce son appartenance à une classe distincte (la bourgeoisie, la cour du roi, une sous-culture marginale, l'élite intellectuelle, etc.).

Richard Sennett a saisi dans l'effritement de la vie publique depuis le XVIIIe siècle un changement dans les mœurs, changement qui se serait aujourd'hui cristallisé en narcissisme : on serait ainsi passé d'une expression théâtrale du sentiment à

²² Pharo, Patrick. 1991. *Politique et savoir-vivre : Enquête sur les fondements du lien civil*. Coll. «Logiques sociales». Paris: L'Harmattan, 159 p. p.109-110

l'expression intime de la personnalité. L'acteur, désormais, se cherche, cherche à identifier ses désirs et motivations profondes. Désintéressé de la vie extérieure à son Moi, il s'éloigne des autres et sombre dans une perte de sens, un vide existentiel. Il a maintenant l'impression que n'est réel que ce qu'il vit intérieurement, et donc ce vécu a la légitimité d'être exprimé. Ainsi isolé, il a l'impression que les autres causent ses manques parce qu'ils ne le comprennent pas, ce qui renforce son sentiment qu'il ne peut se fier qu'à son intérieur. Incidemment, l'individu en est venu à se croire l'unique artisan de sa personnalité, et se croyant le seul responsable de sa destinée, cherche à rendre chaque moment important dans la quête de son Moi. Cette désaffection de la vie commune et cette négation de plus grand que soi mène pour Sennett à la conclusion que « *the absorption in intimate affairs is the mark of an uncivilized society* »²³.

Brian Kleiner a voulu soutenir la théorie de Brown et Levinson à l'effet que les classes supérieures sont plus enclines à utiliser des stratégies de politesse négative, et sont séparées des autres classes par une plus grande distance sociale. Son analyse qualitative démontre en effet que dans la classe moyenne, lorsqu'un étranger demande son chemin, on utilise davantage des stratégies de politesse négative, donc des tournures de phrase qui visent à minimiser une imposition. On utilise aussi la politesse négative de manière plus élaborée dans la classe moyenne que dans la classe

²³Sennett, Richard. 1977. *The Fall of Public Man* Trad. de: A, First Edition. New York: Alfred A. Knopf, 373 p. p.339

ouvrière, où on utilise plus d'impératifs et d'ordres, c'est-à-dire que l'on est moins poli²⁴. Kleiner suggère l'hypothèse que dans la classe ouvrière, on perçoit une moins grande distance sociale entre cet étranger et soi-même que dans la classe moyenne et que cette perception de distance se traduit linguistiquement dans le choix d'une stratégie de politesse. Il nie que ce ne soit dû à une impression de plus grand pouvoir de la part d'individus issus de la classe moyenne, et propose comme explication possible de cet état des choses la différence de densité entre les réseaux sociaux dans les deux classes, les réseaux étant plus denses dans la classe ouvrière, et donc la distance sociale y étant vécue comme moins grande.

Susan Meredith Burt a étudié la manière dont les femmes états-uniennes d'origine hmong de deux générations se débarrassent de prétendants. Pour les aînées ayant vécu au Laos, avoir un prétendant pouvait s'avérer dangereux pour une femme, à cause de la possibilité d'un mariage par enlèvement ou du risque qu'on la marie de force à un homme déjà marié, ce qui lui conférerait le statut inférieur de deuxième épouse. L'interaction avec un homme dont l'intérêt ou les avances n'étaient pas bienvenus constituait pour ces femmes un grand risque. Leurs manières de s'en défaire étaient donc sans équivoque, directes, et, il va sans dire, impolies aux yeux d'Occidentaux. Ayant grandi aux États-Unis, la seconde génération de ces femmes avait pour sa part développé des stratégies que nous qualifierions de polies pour

²⁴ Kleiner, Brian. 1996. «Class ethos and politeness». *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 15, no 2, p. 155-175.

décourager leurs soupirants. Là où les femmes hmongs plus âgées auraient été catégoriques, celles-ci usaient de formules détournées, mitigées, remettaient à plus tard ou inventaient des excuses. Ces manières indirectes de rejeter un prétendant sauvent sa face et leur face, mais Burt ne l'explique pas par une différence culturelle; pour elle, ce changement de stratégie est suscité par l'amélioration du statut de ces femmes lorsqu'elles vivent aux États-Unis, statut leur conférant un plus grand pouvoir que celui de leurs aînées au Laos. Sans la menace d'un mariage non désiré, sans devoir veiller à leur préservation de soi, elles pouvaient choisir de favoriser leur présentation de soi²⁵. Dans ce cas, avoir un plus grand pouvoir entraîne une plus grande politesse : les femmes en contrôle relatif de leur vie matrimoniale ont fait preuve d'une plus grande générosité dans leurs manières de décourager un prétendant.

D'après ce que nous apprend cette revue de littérature, la politesse semble se rapporter à un système normatif. Or dans la littérature scientifique (sociologie, anthropologie, linguistique, psychologie), on parle de la politesse comme d'un ensemble de stratégies destinées à plusieurs choses, mais d'abord à sauver la face. Il y est souvent question de la théorie des linguistes Brown et Levinson, ayant eux-mêmes pris Goffman et sa *Présentation de soi* comme point de départ²⁶. Goffman a élaboré la notion de face, omniprésente dans les recherches actuelles sur la

²⁵ Burt, Susan Meredith. 2005. «How to get rid of unwanted suitors: Advice from Hmong-American women of two generations». *Journal of Politeness Research*, vol. 1, p. 219-236.

²⁶ Brown, Penelope, et Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness : Some Universals in Language Usage*. New York: Cambridge University Press, 345 p.

politesse²⁷. Sa microsociologie dépeint les individus comme des acteurs, les interactions comme des mises en scène théâtrales, alors que la face correspondrait au personnage que chaque acteur défend. Elle est une dignité que chacun souhaite protéger, une image, une idée de soi-même, que l'on amène avec soi et met en danger dans toutes les interactions auxquelles on participe. Lors d'une interaction, chacun la met en jeu et risque de la perdre, et ce danger encouru par tous entraîne un accord tacite entre interactants; chacun joue à valoriser et protéger la face de l'autre, en échange de la même chose. Brown et Levinson appliquent les écrits de Goffman à la politesse dans la conversation et le langage utilisé dans les échanges face à face. Pour eux, la face positive correspond au besoin d'être apprécié et valorisé par les autres, alors que la face négative représente le désir de n'être pas contraint. La politesse positive compte quinze stratégies (subvenir aux besoins et désirs de celui à qui l'on s'adresse, blaguer, chercher l'accord, fuir le désaccord, etc.), alors que la politesse négative en compte dix (ne pas présumer, ne pas imposer, etc.). Une troisième catégorie regroupe les stratégies *off the record*, qui permettent d'être vague, indirect, visant à ce que le récepteur comprenne qu'on lui demande quelque chose (par exemple, dire qu'on a froid équivaut à demander qu'on ferme la fenêtre). Les *face threatening acts* sont une parole ou une action qui vont à l'encontre de l'une des faces présentes dans l'interaction, par exemple lors d'une demande, d'une offre, d'une confession ou de la présentation d'excuses. Comme pour Goffman, Brown et

²⁷ Goffman, Erving. 1969. *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Allen Lane The Penguin Press, 228 p.

Levinson considèrent que les interactants choisissent de ne pas menacer la face de l'autre pour éviter les représailles, et donc valoriser l'autre (les actes de politesse positive) équivaut à une stratégie de protection de soi et favorise la cohésion sociale. Les critères de *social distance* ou la symétrie de la relation, *relative power* ou l'asymétrie de la relation, et *absolute ranking of impositions in that particular culture*, ainsi que la qualité d'être *on the record* ou *off the record* sont considérés dans le choix d'une stratégie de politesse, positive ou négative, en tenant compte du fait que choisir la stratégie la plus polie peut parfois s'avérer un *face threatening act*, parce que ce pourrait suggérer que la face est encore plus menacée²⁸. Brown et Levinson ont proposé une théorie qu'ils jugeaient valable dans toutes les cultures, ce qui leur a valu d'être contredits de nombreuses fois, évidemment la plupart du temps par des chercheurs non-anglophones, trouvant que leur concept de face ne s'appliquait pas bien à leurs propres cultures. Bien que beaucoup d'articles scientifiques aient été écrits pour démontrer les limites culturelles de cette théorie, la plupart des articles scientifiques recensés traitant de la politesse font au moins référence à Brown et Levinson. Ainsi, en élaborant une théorie qu'ils qualifiaient d'universelle, ces linguistes semblent avoir propulsé une vague d'intérêt pour la politesse comme objet de recherche, alors que des chercheurs, majoritairement d'autres linguistes, ont voulu démontrer les limites et les applications de cette théorie. Cependant, leur omniprésence dans la littérature relative à la politesse leur est peut-

²⁸ Brown, Penelope, et Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness : Some Universals in Language Usage*. New York: Cambridge University Press, 345 p. , p.74

être due au fait qu'ils ont été les premiers à ébaucher une grille d'analyse des interactions qui ne ramène pas les interactants à des sous-produits de classes sociales ou de structures structurantes structurées. À l'inverse, on place les individus et leurs besoins individuels au cœur de l'échange, et donc les réponses que ce cadre propose utilisent le plus petit dénominateur, l'individu, pour renseigner sur la société.

1.4 L'égalité et l'affaiblissement des hiérarchies sociales comme enjeux microsociaux

L'ouverture sociétale actuelle confère aux individus de multiples identités, engendrant malgré elles que l'on utilise différentes modalités d'interaction, malgré l'égalité supposée entre tous, et commandent aux autres différentes manières de se comporter avec nous. Le pluralisme caractérisant nos sociétés, notre appartenance à plusieurs catégories sociales et la multiplicité de nos façons de nous définir ont pour conséquence une difficulté à catégoriser l'autre pour savoir comment interagir avec lui. Les codes d'interaction étant si complexes, nous sommes exposés à un plus grand risque d'erreur lorsque nous interagissons avec un autre que nous ne cernons pas vraiment. L'ambiguïté des rôles et statuts joue peut-être pour beaucoup dans la perception de l'impolitesse ambiante.

On compte en première instance sur la famille pour inculquer ces normes comportementales au citoyen en devenir, et dans une moindre mesure sur les institutions scolaires et l'intangible apprentissage social. Or tant de comportements, gestes ou attitudes de la vie ordinaire sont dénoncés qu'on en vient à douter de la

qualité de la transmission. On a vu plus tôt que Davetian expose la volonté états-unienne d'encourager la créativité et l'individualité des enfants et de ne pas les brimer en leur imposant des normes, qu'il compare avec la relative rigidité française de devoir de respect des conventions. On pourrait en conclure qu'aux États-Unis, on élève des petits barbares, d'où la perception d'un recul du savoir-vivre, mais chez les Français aussi on a l'impression que le savoir-vivre recule devant l'insolence et la vulgarité. Le problème se trouve peut-être simplement ici : comment les normes de politesse s'appliquent-elles dans une société pluraliste, au sein de laquelle les individus revêtent de multiples identités, se présentent de manière ambiguë? Les valeurs et principes sous-tendus divergent-ils entre catégories sociales, amenant invariablement une incompréhension qui fait taxer l'autre d'impoli? Au contraire, est-ce la forme, la manière d'exprimer sa bienveillance qui diffère entre acteurs sociaux, entraînant la perception que l'autre ne partage pas les mêmes codes de savoir-vivre? Le savoir-vivre exprimé différemment produit-il une adéquation entre les acteurs d'une interaction, faisant percevoir l'impolitesse ou générant l'impolitesse?

Les études recensées étant pour beaucoup comparatives (entre cultures, entre classes sociales, entre les genres) et ignorant le Canada et le Québec, la présente recherche trouve sa pertinence dans l'inexistence de travaux se rapprochant de son sujet.

CHAPITRE II

PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE

Nous présenterons ici notre processus de recherche, d'abord en expliquant nos choix méthodologiques d'une analyse qualitative, c'est-à-dire l'entretien semi-dirigé et l'analyse des discours retranscrits. Ensuite, nous ferons état de la construction du questionnaire et décrirons brièvement notre échantillon.

2.1 Problématique et questions de recherche

La politesse existe dans toutes les sociétés, sous des formes culturellement variées et infiniment subjectives; en effet, ses usages découlent par exemple de l'histoire, de la religion, de la hiérarchisation, de la géographie, des valeurs et croyances propres à chaque peuple. Nécessaire, elle rythme les interactions, propose des façons d'entrer en contact, de satisfaire les attentes, de favoriser l'intégrité de chacun, et offre des modes d'agissement partagés et codifiés qui apaisent et sécurisent. La politesse est indéniablement sociale, omniprésente dans les rapports, par opposition à sa rareté en tant qu'objet de recherche sociologique. On entend volontiers parler de l'incivilité générée par l'urbanité, mais inversement, rarement de courtoisie, de bonnes manières et de savoir-vivre. Cet état de fait traduit-il une modestie inhérente à notre culture, alors que nous percevons la politesse comme étant

à l'antithèse de cette humilité que nous valorisons? Doit-on y voir un symptôme de la jeunesse de notre société, dont les codes de politesse ne seraient pas encore établis? S'agit-il de l'incarnation d'un désintéressement face à la bienséance? Au contraire, doit-on y voir l'attente ou la croyance que la politesse est un état naturel, que l'on présume spontané, inné ou instinctif, sans besoin de quelque glorification que ce soit, au point que le questionnaire s'avère superfétatoire? Ces quelques questions nous permettent de situer une manière d'envisager l'étude de la politesse, et nous croyons pouvoir procéder dans ce cadre par le biais d'une recherche empirique.

Le cœur de la question se trouve peut-être simplement dans la manière dont les normes de politesse s'appliquent dans une société ouverte et pluraliste, en laquelle on revêt de multiples identités, et se présente de manière ambiguë. Sans bornes, devant trop ou trop peu d'indices, il devient ardu de catégoriser autrui et ainsi savoir de quelle manière se comporter. Les valeurs et principes sous-tendus divergent peut-être entre catégories sociales, amenant invariablement une incompréhension qui fait taxer l'autre d'impoli²⁹. Est-ce la forme, c'est-à-dire la manière d'exprimer sa bienveillance qui diffère entre acteurs sociaux, entraînant la perception que l'autre ne

²⁹ Davetian, Benet. 2009. *Civility : a cultural history*. Toronto: University of Toronto Press, 608 p. ; Goblot, Edmond (1925). *La barrière et le niveau. Étude sociologique sur la bourgeoisie moderne*. Félix Alcan. Paris, Bibliothèque de philosophie contemporaine En ligne. <http://classiques.uqac.ca/classiques/goblot_edmond/barriere_et_le_niveau/goblot_barriere_et_niveau.pdf>. ; Kleiner, Brian. 1996. «Class ethos and politeness». *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 15, no 2, p. 155-175. ; Mills, Sara. 2004. «Class, Gender and Politeness». *Multilingua*, vol. 23, p. 171-190. ; Mills, Sara. 2005. «Gender and Impoliteness». *Journal of Politeness Research*, vol. 1, p. 263-280.

partage pas les mêmes codes de savoir-vivre³⁰? Le savoir-vivre exprimé différemment produit-il une adéquation entre les acteurs d'une interaction, faisant percevoir l'impolitesse ou générant l'impolitesse?

Nous considérons que plusieurs pistes d'explication s'offrent à nous. Il pourrait s'agir d'une volonté de ne pas respecter les normes, de l'absence du besoin de les utiliser ou même de l'absence de pression, voire de coercition visant à les faire respecter³¹. Représentent-elles simplement des stratégies dont on use seulement lorsqu'elles nous sont utiles? Est-on plutôt témoin d'un désintérêt ambiant ou d'un manque d'implication envers la vie sociale? Voit-on là la conséquence des différences entre les codes normatifs de plusieurs catégories sociales ou sous-cultures? Les normes sont-elles simplement moins bien intériorisées par certains membres de la société?

2.2 Hypothèses

Dans la présente recherche, nous nous proposons de faire émerger des représentations individuelles de la politesse afin de nous renseigner sur la manière qu'ont les Montréalais de vivre ensemble aujourd'hui. Nous croyons que l'étude des codes de politesse actuels à Montréal nous renseignera sur cette société et sur ses

³⁰ Beeching, Kate. 2004. «Pragmatic particles - polite but powerless? Tone-group terminal *hein* and *quoi* in contemporary spoken French». *Multilingua*, vol. 23, no 1-2, p. 61-84.

³¹ Baïbourine, Albert K., et Andreï L. Toporkov. 2004. *Aux sources de l'étiquette*. Coll. «CRLMC / TEXTES». Clermont-Ferrand: Presses Universitaires Blaise-Pascal, 323 p.

distinctions. Déjà, la question initiale est posée : qu'est la politesse pour nous, ici, à Montréal? Nous faisons l'hypothèse que nous pouvons envisager une réponse, au moins sommaire, à travers un échantillonnage de répondants.

Si le respect ou le non-respect des normes engendrent chez les autres des attitudes d'approbation ou de réprobation, accueillies comme des récompenses ou sanctions, nous aurions aussi, de manière interne, un baromètre similaire. Dans *Microsociology*, Thomas J. Scheff³² parle de la honte et de la fierté comme deux émotions régulant la conformité et la divergence des comportements, pensées et intentions. Il s'agirait de sensations agréables ou non, désirables ou non, qui émanent des comportements que chaque individu pose, les normes qu'il a intégrées, véhiculées dans la société qui a modulé ses valeurs et dans laquelle il évolue. Ce processus interne de régulation fonctionnerait aussi bien en situation sociale que dans la solitude, puisque nous parvenons à imaginer avec menus détails les subtilités de ce mécanisme sans avoir à y être confrontés. Il n'est pas plus désirable qu'à d'autres moments de l'histoire d'être exclu d'un groupe, ou de ressentir cette honte, même si ce groupe est issu d'une sous-culture, et sauf exception, il est toujours valorisé d'être accepté et intégré. Il semble incongru que d'être perçu comme impoli soit une étiquette désirable et recherchée. L'hypothèse voulant que l'impolitesse soit un choix découlant de l'absence de volonté de respecter la bienséance ne retient pas notre

³² Scheff, Thomas J. 1990. *Microsociology: Discourse, Emotion and Social Structure*. Chicago: University of Chicago Press, 216 p.

attention à cause de son caractère intentionnel. Si l'impolitesse ou la rudesse sont valorisées dans un certain milieu, elles doivent tout de même être contrôlées et répondre à certains codes de conduite; ces comportements sont la réponse à un milieu, or hors de ce milieu, d'autres codes sont en marche³³. Au contraire, et c'est notre hypothèse principale, il nous apparaît plus plausible que les marques d'impolitesse ne soient pas volontaires, qu'elles soient une inadéquation entre l'intention derrière un geste et la compréhension de ce geste par autrui, ou alors entre la valeur exprimée et la valeur que les interactants s'attendent à voir exprimée. Le pluralisme ou l'hétérogénéité entre les comportements serait à l'origine de cette incompréhension, du préjugé qu'à l'intérieur de notre culture, la politesse est trop rare, et que l'incivilité tient le haut du pavé. On serait ainsi tous impoli aux yeux de quelqu'un.

2.3 Entrevues semi-dirigées

Plutôt que de mener une étude comparative entre les manières d'être polis en deux lieux ou deux situations sociales ou dans deux groupes d'âge, de procéder par sondage et d'évaluer chez nos sujets les degrés de la politesse, nous considérons que demander à des répondants de s'exprimer ouvertement sur le sujet est un bon moyen de faire émerger des réponses aux questions qui nous intéressent. Émanant d'experts en la matière puisqu'ils la vivent tous les jours dans le contexte montréalais, l'analyse des réponses obtenues nous renseigne ainsi sur les représentations de la politesse aujourd'hui à Montréal. Ce choix méthodologique offre un cadre précis tout en

³³ Mills, Sara. 2004. «Class, Gender and Politeness». *Multilingua*, vol. 23, p. 171-190.

permettant une flexibilité dans l'ordre des questions et dans la manière dont elles sont posées³⁴. Cette adaptabilité nous a été particulièrement utile puisque lorsqu'ils parlaient de politesse, il était souvent plus aisé pour nos répondants de parler d'impolitesse. Il a ainsi été possible d'aller et de venir entre les deux parties de l'opposition politesse-impolitesse dans le but d'obtenir des informations recherchées.

2.4 Questions d'entrevue

Le questionnaire élaboré s'est composé de douze questions ouvertes. La première amorçait la réflexion en demandant aux répondants ce qu'était pour eux la politesse, ce qui a fourni des définitions plutôt sommaires. Nous demandions ensuite d'emblée de juger la politesse des autres en général, afin de faire émerger presque à froid les perceptions ou jugements. Nous avons en troisième lieu demandé si la politesse était toujours importante aujourd'hui. Étant donné qu'on entend souvent regretter que les manières se perdent, nous avons voulu vérifier ce que nos répondants auraient à en dire.

Ensuite, s'enquérir de ce qui incarnait pour nos répondants la politesse et l'impolitesse a pu nous fournir des exemples précis et presque figuratifs. À la question de ce qui incarnait pour eux la politesse, beaucoup ont répondu par son contraire, c'est-à-dire qu'ils trouvaient plus facile de désigner ce qui incarnait pour

³⁴ Campenhoudt, L. V. and R. Quivy (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris, Dunod.

eux l'impolitesse, et ainsi répondaient à la question qui suivait. La flexibilité caractéristique au choix méthodologique des entrevues semi-dirigées a permis de manœuvrer parmi ces écueils et de recevoir des réponses à toutes nos questions.

Nous avons subséquemment demandé s'il y avait des contextes dans lesquels la politesse serait selon eux toujours importante, et des contextes dans lesquelles elle ne le serait pas. Cela visait à souligner le caractère non-essentiel de ce qui pourrait sembler être une valeur prééminente ou « absolue ». En effet, l'objet de recherche comme tel a pu influencer les réponses obtenues, en amenant nos répondants à considérer la politesse avec plus d'égards. L'intervieweuse pouvait passer pour une défenderesse de la politesse, ou pour un individu très poli et au fait des gestes courtois, étant donné son intérêt pour ce sujet, ce qui pouvait teinter les réponses obtenues, puisque les répondants ont pu vouloir éviter de passer pour rustres devant elle. Conséquemment, les répondants auraient pu être tentés de se montrer plus courtois qu'ils ne le sont, de se montrer plus rigoureux en termes de politesse, de donner des réponses qu'ils ont cru que l'intervieweuse pouvait vouloir entendre, ou d'exprimer qu'ils valorisent la politesse plus qu'ils ne le font en réalité.

Nous avons ensuite demandé aux répondants de décrire une situation dans laquelle ils croient avoir pu paraître impolis, ce qui les invitait à justifier un comportement impoli qu'ils sont conscients d'avoir eu, intentionnellement ou non, et nous permettrait du même coup de comparer la justification de leur propre

impolitesse avec les paroles qu'ils ont pu tenir relativement à l'impolitesse des autres. Après avoir demandé si la politesse pouvait être superflue en certaines circonstances donc, et d'une occasion de leur impolitesse, nous avons demandé aux répondants de parler de leur propre politesse, et de comment ils croient être perçus par les autres à cet égard.

Nous avons posé la question de l'apprentissage des manières, et enfin, nous avons demandé d'expliquer ce qui fait qu'une même personne peut être polie en certaines occasions et impolies en d'autres. Cette question visait à cerner comment les répondants expliquent l'impolitesse d'autrui, sans qu'il ne soit question d'eux-mêmes. C'est ici que nous avons cru bon d'ajouter, dès le troisième entretien, la question qui amènerait les répondants à synthétiser leur pensée, soit celle de l'utilité de la politesse.

Voici les questions qui ont été posées, dans l'ordre :

1. Qu'est-ce qu'est pour vous la politesse ?
2. En général, trouvez-vous les gens polis ? Pourquoi ?
3. Considérez-vous que la politesse soit encore importante à notre époque ?
4. Quel genre de comportement ou de personne considérez-vous vraiment poli ?

5. Quel genre de comportement ou de personne considérez-vous vraiment impoli ?
6. Y a-t-il des contextes dans lesquels vous trouvez qu'on doit absolument toujours être très poli ?
7. Y a-t-il des contextes dans lesquels vous trouvez acceptable qu'on soit impoli ?
8. Considérez-vous que vous vous comportez poliment la plupart du temps ?
Pouvez-vous me donner un ou deux exemples de votre politesse ?
9. Croyez-vous que les autres vous trouvent poli ?
10. Où avez-vous appris les règles de savoir-vivre ?
11. Pouvez-vous me donner un exemple d'une fois où vous croyez avoir eu l'air impoli ?
12. Selon vous, qu'est-ce qui fait qu'une même personne peut être polie à certaines occasions et impolie à d'autres ?
13. Finalement, à quoi ça sert, la politesse ?

2.5 Notes relatives à la réalisation des entretiens

Après notre entretien ou à la fin de celui-ci, deux répondants ont dit avoir eu l'impression de toujours dire la même chose, et deux autres se sont exclamés que c'était très intéressant. Une autre s'est montrée déçue devant la simplicité des

questions, disant s'être attendue à des questions plus pointues et dans lesquelles elle aurait pu « tester » ou démontrer ses connaissances en la matière. D'ailleurs, il nous a semblé que quelques répondants ont voulu se montrer très polis envers l'intervieweuse, un peu comme s'ils allaient être évalués, ou du moins comme s'ils voulaient faire bonne impression.

Trois entrevues réalisées n'ont pas été retenues pour l'analyse ; ainsi, treize ont été réalisées, et sur ce nombre, dix qui nous sont apparues plus intéressantes. Les entrevues sélectionnées pour l'analyse subséquentes ont été retranscrites, ce qui a constitué le matériau à être exploré. De grands thèmes sont ressortis, puis ont été organisés entre eux et triés selon leur pertinence pour ensuite être analysés.

2.6 La construction de l'échantillon

La politesse étant omniprésente dans les interactions et faisant partie de l'expérience sociale de chaque individu, chaque individu est ainsi représentatif de l'expérience de la politesse de la culture dont il est issu. Pour faire émerger les représentations relatives à une société qu'ont des individus qui appartiennent à cette société (dans ce cas-ci, les représentations de la politesse ou de l'impolitesse), nul besoin de chercher des experts; chaque individu appartenant à cette société se

qualifie³⁵. L'« échantillonnage par cas multiples de micro-unités sociales » se constituera d'entrevues semi-dirigées³⁶. Nous considérons qu'elles sont un bon moyen de faire émerger des réponses à ces questions, l'analyse des réponses obtenues nous renseignera sur les représentations de la politesse aujourd'hui à Montréal. Ainsi, treize entretiens auront été réalisés à Montréal en juillet, août et septembre 2011, ce qui impose un contexte bien précis et situera les données recueillies dans cet espace-temps particulier. Les discours ne serviront pas à faire émerger des usages de la politesse, des comportements, mais bien des représentations. L'échantillon est composé de volontaires, puisque les personnes rencontrées auront bien voulu répondre à une annonce. Nous pourrions par contre nous trouver devant un échantillon de personnes particulièrement touchées par la question, par exemple des individus très soucieux de se montrer polis et alarmés devant l'incivilité des autres³⁷. Puisque la question de la politesse semblant néanmoins toucher la grande majorité des personnes auxquelles le sujet de notre recherche a été mentionné, nous croyons être en mesure de faire émerger de ces entretiens semi-dirigés des informations qui ne représenteront pas qu'un sous-groupe de personnes. Aussi, par souci d'homogénéité culturelle, nous sélectionnerons des adultes qui sont nés au Québec, vivant dans la grande région de Montréal et dont la langue maternelle est le français. Aucun égard

³⁵ Pirès, Alvaro. 1997. «Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique». In *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Jean Poupart et al., p. 113-169. Montréal: Gaetan Morin.

³⁶ Ibid.

³⁷ Savoie-Zajc, Lorraine. 2006. «L'entrevue semi-dirigée». In *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*, dir. Benoit Gauthier, p. 293-316. Québec: Presses de l'Université du Québec. p. 293-316.

ne sera fait quant à leur statut social, à moins qu'eux-mêmes ne s'y réfèrent en entrevue. Nous cherchons à éliminer les références culturelles de la politesse autres que celles du Québec, puisque les mœurs sont modulées en fonction de la culture³⁸.

Nous avons procédé par réseau pour constituer notre échantillon, qui s'est ainsi composé de dix individus, cinq femmes et cinq hommes, inconnus de l'intervieweuse. Nous avons cherché à ce que leurs âges couvrent chaque décennie afin d'être représentatif de la population montréalaise. Nos répondants étaient donc au moment des entrevues âgés de 24, 26, 30, 31, 39, 43, 61, 66 et 73 ans. Deux répondants ont 26 ans, et pour les raisons hors de notre contrôle, nous n'avons pas réussi à recruter une personne âgée dans la cinquantaine.

Les entrevues ont duré entre 30 et 70 minutes chacune. Huit d'entre elles se sont déroulées dans des cafés et les deux autres entrevues ont eu lieu chez les répondants. Les répondants ont lu et signé le formulaire de consentement avant de débiter l'entrevue.

2.7 Limites de l'échantillon

Cet échantillon connaît ses limites d'abord dans sa taille; si le chiffre de dix répondants permet un accès aux informations qui nous intéressent, il ne permet cependant pas d'en tirer des conclusions qui s'appliqueraient à l'ensemble de la

³⁸ Davetian, Benet. 2009. *Civility : a cultural history*. Toronto: University of Toronto Press, 608 p.

population. Les résultats de l'analyse se prêtent exclusivement à cet échantillon et, tout au plus, orientent notre compréhension de la société de laquelle il fait partie, puisqu'il n'en est pas entièrement représentatif, ni surtout exhaustif.

Au chapitre de l'analyse des discours obtenus suite aux entrevues, nous faisons référence aux répondants avec un code simple relatif à l'ordre dans lequel les entrevues ont été réalisées en juillet, août et septembre 2011. Ainsi, R1 est le premier répondant rencontré, et R10 est le dixième et dernier. Leur identité est demeurée confidentielle, et dans le texte, avons utilisé le masculin pour parler des dix répondants. Par contre, dans les citations, par souci d'exactitude, nous avons conservé le féminin lorsqu'une femme se désignait elle-même.

CHAPITRE III

ANALYSE DU MATÉRIAU

3.1 Juxtaposition des définitions initiales de la politesse

La première question étant la plus large, elle demande au répondant de verbaliser ce qu'est la politesse pour lui. Simple et générale, elle sert d'introduction ou de point de départ pour l'expression de ses perceptions de ce thème particulier, en ce sens qu'elle amorce une suite de questions cherchant à faire émerger les perceptions de la politesse. Chacune des dix réponses à la première question est ainsi assez sommaire et dénote une définition initiale précise et circonscrite de la politesse. Pourtant, lorsque l'on combine les dix réponses obtenues suite à cette première question, on parvient à un portrait plus intéressant de ce qu'incarne la politesse pour notre échantillon : il s'agirait d'un ensemble de règles sociales (notion évoquée par quatre répondants) par lesquelles on exprime son respect envers les autres (notion évoquée par cinq répondants) et servant de facilitateur d'interactions ou de communication au sein d'une société (notion évoquée par quatre répondants).

3.2 La conscience de la présence d'autrui, thème récurrent

Parallèlement, il ressort des réponses obtenues suite aux onze ou douze autres questions des entretiens une tendance conférant à la perception de la politesse un noyau partagé par nos dix interviewés, et répondant très bien à la première question,

« Qu'est-ce que c'est pour vous, la politesse? », mais omis dans neuf réponses sur dix. Dans les dix cas, l'interviewé a éventuellement (directement ou indirectement) parlé de deux éléments centraux de la politesse : d'abord, la conscience des autres comme incarnant la politesse, puis la négation de la présence des autres comme incarnant l'impolitesse. Ainsi, l'appréciation de la présence d'une personne ou d'un environnement hors de soi en serait un élément central. Cet ensemble de règles exprimant le respect et facilitant les interactions apparu dans l'addition des réponses à la première question émerge donc à l'intérieur d'un cadre qui lui est antérieur, celui de la conscience de l'existence ou de la présence des autres, et des attitudes choisies conséquemment.

Eh, à la base même, c'est la, en anglais j'ai le mot, mais, eh, la reconnaissance que les autres personnes sont là. [...] Donc c'est peut-être ça, donc le fait que l'on ne reconnaisse pas... "awareness", en français? [...] Pis cette inconscience-là pour moi amène toutes les autres actes d'impolitesse. (R9)

R2 a été le seul répondant qui d'entrée de jeu a parlé de cette conscience des autres, et qui a, tout au long de l'entretien, fait référence à l'empathie, à la sensibilité et à la bienveillance. « Eh, la politesse d'abord pour moi c'est de se rendre compte que y'a des gens autour de soi. » R2, en réponse à la question1.

Les répondants expriment la perception que pour être poli, on doit d'abord avoir conscience que l'on se retrouve en situation sociale :

Je peux pas, penser à ça, chus tu polie quand je suis toute seule, excepté que je sais vivre, mais em, c'est toujours en contact avec un autre que on juge la politesse. (R10)

Partout dans les entretiens, hormis à la première question, la conscience des autres s'est traduite par trois constituants : la lecture de la situation, l'empathie pour autrui et l'adaptation de son propre comportement selon ces éléments et sa propre disposition. La lecture de la situation et l'empathie dénotent une sensibilité et un désir de laisser aux autres individus de l'espace, et se traduisent par les comportements d'adaptabilité.

Em, ben, je dirais, pour moi personnellement la, la politesse c'est essentiellement être en, être assez à l'écoute, ben, de réaliser assez vite ce que les autres personnes, comment les autres personnes réagissent pis s'adapter de cette manière-là, tsé. Tsé, c'est-à-dire, être poli c'est pas prendre pour acquis que les autres pensent exactement la même chose que toi, pas prendre pour acquis que l'autre va nécessairement trouver que tout ce que tu fais est tout à fait correct, pis d'essayer de s'adapter [...] (R7)

[...] il faut comprendre que les autres y'ont leur vie à eux, faque à ce moment-là, quelqu'un qui, qui est impoli avec toi dans une ligne d'attente, quelque chose comme ça, c'est parce que cette personne-là a eu une journée de fou, qu'elle a passé la nuit à l'hôpital parce que son enfant est malade, ainsi de suite, bon, ça se peut. (R9)

3.3 Comment cette définition de la politesse renseigne sur la réalité sociale

La lecture de la situation, l'empathie et l'adaptabilité forment des indices relatifs aux perceptions de la politesse telles qu'exprimées par nos répondants. Ces indices nous font envisager que, bien qu'il soit toujours question d'harmonie des

rapports, la politesse pourrait aujourd'hui et ici d'abord viser à mettre à l'aise les interactants, et à fluidifier les interactions rendues ambiguës puisque désormais dépouillées de leurs codes et de références hiérarchiques. La politesse n'est plus en premier lieu une quête de sécurité au travers de codes visant à respecter une hiérarchie au sein de laquelle on connaît sa place par rapport aux autres. Ce processus n'est pas sans rappeler la curialisation due à l'avènement des manières diffusées à partir de la Cour vers les différentes strates sociales, telle que décrite par Norbert Élias et remplaçant la barbarie et les manifestations agressives (ou viriles). Selon notre échantillon montréalais, on quitterait le monde du code et de la distance pour se rapprocher du monde du sentiment, de la cohésion et de la proximité. Ainsi, la politesse, qui a jadis divisé selon les classes, serait maintenant un lieu de bienveillance et de connexion. Cet état de fait nous renseigne sur une caractéristique importante de notre société, sa faible hiérarchisation sociale. Les classes n'y sont pas très distinctes, et on ne perçoit pas autrui selon son appartenance à une classe. Au niveau micro, bien sûr qu'un patron a une autorité sur ses employés, qu'un médecin a un ascendant sur son patient, que les enfants doivent une certaine obéissance à leurs parents, or nos répondants, en faisant si peu référence aux classes ou strates sociales, et en exprimant que chacun doit être bien sans nommer qui est supérieur à qui, nous renseignent sur une valeur importante, celle de la démocratie et de l'(idéale) égalité. Toujours selon notre échantillon montréalais, on entend aussi dans le discours sur la politesse une intention de partager l'espace social. Cela démontre aussi que les hiérarchies précises et codifiées qui autrefois rythmaient les espaces sociaux se sont

affaissées au profit d'une démocratisation intégrante. La politesse serait désormais un lieu d'expression de la cohésion recherchée, plutôt que de distanciation entre les classes et les catégories sociales. Elle vise à ce que les interactants soient « bien » et à ce que l'être ensemble soit inclusif et agréable.

[...] c'est de faire sentir l'autre bien. Tsé, c'est, ça se passe par la politesse aussi, là, tsé, la courtoisie pis tout ça. Donc je crois que oui, pis eh, juste aussi parce c'est ça, je suis très, eh axée vers l'humain, je veux toujours que l'humain soit bien avec moi, pis qu'on ait du plaisir, faque je m'efforce d'être polie [...] (R2)

Em, la politesse, c'est d'avoir, un respect pour l'autre. Em, faire la bonne chose au bon temps, y'a certains, c'est pas des règles, mais c'est des choses qu'on, [...] c'est des choses que tout le monde sait je pense bien [...] (R10)

[...] je dirais que ça sert à rapprocher, comme au niveau de la communication ça sert à rapprocher ou à converger la diade, là, faire converger le dialogue entre les gens. Faque ça vient peut-être plus répondre à une question, comme au lieu d'être purement informationnel, comme la langue, ça devient peut-être plus une fonction de connexion sociale entre les gens. (R8)

Ensuite et de manière sous-jacente seulement, les comportements polis conservent toujours leur fonction d'atténuation d'éventuels conflits ou menaces. Trois répondants ont directement fait référence aux tensions et risques d'échauffourées que rendent possibles les interactions et susceptibles d'être désamorçés par la politesse. Le premier répondant cité ici fait allusion à la régulation de situations sociales potentiellement conflictuelles, et le second répondant parle de tempérer les pulsions individuelles au profit d'une harmonie lorsque les « Moi » entrent en contact. Il est à noter que ces trois répondants sont les plus jeunes en âge,

et se situent tous les trois dans la vingtaine, alors que nos autres répondants ont trente ans et plus.

[...] tsé n'importe quelle situation dans laquelle y'a un peu de conflit, je veux dire, eh, mais que y faut quand même qu'on fasse quelque chose ensemble, mais la politesse ça aide à que tsé, je veux dire, les limites restent claires, que comme, tsé, que, qu'on réussisse à faire disparaître les conflits au maximum, pour être capables de, que ça devienne pas infernal, donc, pour moi, je veux dire, je pense que, pour s'assurer que les interactions sociales soient, soient agréables, pour s'assurer qu'on soit pas constamment en situation de conflit, pis pour s'assurer qu'on soit pas constamment en situation où c'est juste pas agréable, pis ça sert à ça. (R7)

[...] moi je pense que ça peut s'appliquer à une échelle plus large aussi, de t'obliger à être poli pis à t'adresser respectueusement ou avec déférence à des gens qui sont autour de toi, ça t'oblige à tempérer certaines pulsions d'impatience mettons que tu pourrais avoir. Ou de colère, ou d'agressivité, ou de méchanceté, ou de... Tsé, ça t'oblige, je trouve, ça ça oblige à un petit peu soigner ce que tu vas dire avant de le dire. Pis partant, ça peut peut-être contribuer à désamorcer ou à pas tendre davantage des situations qui pourraient être tendues. (R6)

Nous avons aussi directement posé aux répondants la question de l'utilité de la politesse, et il est ressorti, non pas seulement en réponse à cette question, mais tout au long des entretiens, que la politesse confère un avantage certain à celui que l'on juge comme étant poli. D'abord, ses interactions seraient facilitées alors qu'il est jugé positivement et qu'il se place dans les bonnes grâces des autres interactants :

Ça me démontre qu'une personne a du respect envers les autres pis les considère, à voir des comportements qui soient polis. (R5)

[...] l'avantage d'être poli, c'est que ton monde, ça va avoir l'air tellement eau de rose, ton monde au complet est plus illuminé. [...] pis le désavantage d'être impoli, c'est que le conflit te suit partout. C'est pas compliqué, là, les gens veulent pas faire... veulent pas t'aider [...] Faque les habiletés sociales, dont la politesse en fait partie, sont une clé pour que "over all", la vie soit meilleure. (R9)

Ensuite, il est apparu clairement que la politesse permet un meilleur accès aux autres, à leurs ressources et à ce que l'on cherche à obtenir que l'impolitesse ne le permettrait.

Moi je trouve que les gens impolis pis grossiers ils minent leur crédibilité. Parce que ils cassent leur image, tsé, leur carte de visite qu'ils offrent aux gens [...] Moi je trouve vraiment que ça envoie une image de personne qui est conne, pis qui a pas de crédibilité ! T'as, tu pen..., tsé, moi je vois quelqu'un avec un "cover" comme ça, c'est plate de juger sur la première impression, mais certainement pas que je pense que je peux avoir des conversations intéressantes ou tsé, je vais pas te faire confiance que si je te donne ou prête un de mes biens, ben tu vas comme faire attention, ou tu offres un service, je vais pas te référer du monde, ça me tentera pas, tsé ? Pis l'avantage d'être poli, c'est que non seulement tu projettes une image qui, quelqu'un qui est poli pis qui est en maîtrise de lui, ben moi je trouve que ça inspire plus la confiance déjà, ça, ça, ça peut laisser croire que cette personne-là aurait peut-être un peu plus de maturité, que quelqu'un qui est juste eh, en train de beugler [...] Pis l'avantage d'être poli aussi, c'est qu'habituellement, quand t'offres ça aux gens, les gens y ont envie de te le rendre. Pis quand t'offres de la gentillesse pis du calme pis de la politesse pis du respect aux gens, non seulement les gens ont ont envie de te le rendre, mais la journée, si tu as besoin d'eux, ou que tu as envie ou qu'il faut que tu travailles avec eux, ben la table est mise à ce que ça se passe bien pis que t'aies des réponses peut-être plus favorables à ce que tu veux faire ou à tes demandes, pis que même si c'est un refus ou que même si ça fonctionne pas, ben ça risque d'être exprimé d'une façon qui sera pas blessante pis, eh, pas trop mal-à-l'aisante ou

désagréable ni pour un ni pour l'autre. Faque je pense que ça peut être ben ben payant. (R6)

Dans cette seule citation on trouve résumés plusieurs des avantages d'être perçu comme étant poli, ainsi que les désavantages d'être perçu comme étant impoli, des remarques qui ont aussi été rapportées dans les autres entretiens. Selon ce répondant, un comportement poli entraîne la confiance, l'ouverture et les possibilités, alors qu'un comportement impoli génère le rejet et le refus. Les citations suivantes illustrent l'appréciation de la politesse comme une stratégie, ou une manière d'avoir accès, d'obtenir.

[...] pour que les gens comprennent nos problèmes, comprennent nos choses, ça aide énormément d'être poli, d'être social et être poli, comme, ça fait partie de ça. Et, quelqu'un qui sait manier la politesse, ben à ce moment-là, ses interactions à lui vont beaucoup mieux. [...] la raison pour laquelle j'aime aider cette personne-là, c'est que cette personne-là, elle est toujours gentille avec moi, ben à ce moment-là, peut-être que ces personnes-là aussi vont commencer à l'être, ok ? Pis c'est plus ça, c'est plus une question, ça a l'air peut-être un peu eh, pécunier, ou... Je veux pas, je veux pas avoir l'impression que c'est du marchandage, parce que être poli avec quelqu'un, ouvrir la porte pour une dame, ainsi de suite, c'est un plaisir en soi faire ça. Mais, eh, mais ça t'apporte, aussi, en même temps. [...] Pis comme tel, ce geste-là, ce merci-là, il est gratuit, même au contraire, quand la personne sourit après, tsé, ça ça, c'est pas vraiment une question d'aller chercher un service de plus de la personne, même si ça l'amène. Mais quand même, c'est pas ça le but. (R9)

[...] ce qui me vient en tête, on prend plus les choses avec du miel qu'avec du vinaigre, là... (**On attrape plus les mouches...**) avec du miel qu'avec du vinaigre, quelque chose comme ça, là. (R4)

Pis je pense qu'une politesse de surface ça aide à faire sortir le meilleur chez les gens. Justement comme ça, là, ché pas trop, tu dois te dépatouiller dans un

affaire bureaucratique infernale, être gentil et poli avec les diverses personnes ça aide, parce que ça leur donne en... tsé souvent les bureaucrates quelconques, y ont un certain pouvoir sur les choses, mais y ont un petit pouvoir discrétionnaire aussi, c'est-à-dire que comme, y peuvent décider que si y t'aiment pas, y vont juste pas t'aider, alors que si y t'aiment bien, y vont, tsé, y savent quoi faire [...]. Tsé ça peut aider dans ces situations-là je pense. (R7)

Y'a pas souvent que tu peux gagner en étant pas poli. Pense pas. Non moi je pense pas. C'est toujours un avantage. (R10)

3.4 L'usage de la politesse, un facilitateur de l'accès aux ressources

Si la fonction première de la politesse n'est plus la sécurité et l'apaisement, elle est demeurée une attitude qui pave le chemin à une possibilité d'accessibilité. Elle remplirait donc une fonction de cohésion en ce sens que par la politesse, on crée et entretient des liens cordiaux et possiblement avantageux pour les interactants. Cet échange éventuel rendu possible devient un avantage pour la société, qui voit ses membres évoluer, grandir et se lier. La politesse se propose ainsi comme un moyen de partage des ressources qui seraient peut-être autrement concentrées, protégées et moins exploitées.

En soulignant le caractère utile de la politesse, on amène de l'eau au moulin de la critique de la politesse comme étant une hypocrisie. À la question 6, « Est-ce qu'il y a des contextes dans lesquels vous trouvez qu'on doive toujours être totalement irréprochablement poli? », les trois répondants les plus jeunes ont clairement dit qu'il était important d'être poli dans un contexte où on a quelque chose

à gagner, comme dans une entrevue de sélection (tous les trois y ont fait référence) ou en rencontrant ses beaux-parents pour la première fois (deux d'entre eux y ont fait référence), et ils ont été explicites sur ce qu'ils ont à gagner en se comportant ainsi en ces situations.

Em, oui, ben oui, des contextes où dans le fond t'as une certaine eh, justement, un avantage stratégique vraiment élevé à être poli, genre en entrevue. Entrevue professionnelle, tsé je veux dire, t'as vraiment intérêt hyper poli [...] quand c'est quelque chose de majeur pour ton, pour que tu puisses manger dans les prochains mois [...]. (R8)

[...] je te dirais que tsé, si tu veux te faire accepter dans un contexte, ça oui, tsé, par exemple, tsé tu vas, je sais pas, quoi, tu vas souper chez les parents de ta blonde pour la première fois, [...] pis que, tsé, t'as envie de "fitter in" parce que t'as pas envie d'être le chum avec qui à chaque fois qu'a y va, y sont comme « bon t'es encore avec na na na », oui, tsé, dans ce cas-là moi je ferais un gros effort pour essayer, tsé ! [...] si c'est une question d'acceptation, je veux dire, si tu rentres dans un nouveau milieu, pis que tu veux toi, avoir accès, ben tu vas t'arranger pour être le plus poli possible, ou ben ce qui et dans ce cas-là d'essayer de percevoir le plus vite possible c'est quoi la manière d'agir parce que ton objectif [...]. Donc pour moi c'est une question de pouvoir rentrer dans les milieux, je veux dire, la politesse ça fait une différence. (R7)

Em, ben c'est sûr que si tu passes une entrevue de sélection pour quelque chose, t'as besoin, là, t'as besoin de mettre ton plus beau vernis, là, pis t'as, t'as besoin de pas être déplacé jamais. [...] tu rencontres tes beaux-parents pour la première fois, ou vraiment des situations spéciales, qui peuvent être super stressantes [...]. Faque au pire si ça se passe pas bien, ça va finir quand même, faque là c'est un acte, c'est ça, c'est comme un show social, faque finis ta performance, retourne chez vous pis pète ta coche si tu as besoin. (R6)

Les sept autres répondants, c'est-à-dire les sept plus vieux, donc tous les répondants âgés de trente ans et plus, ont eu tendance à dire que la politesse devait

surtout être présente à la maison, devant les enfants, en présence d'une autorité ou de personnes âgées, mais aussi qu'elle était importante en général, dans la vie ordinaire, peu importe le contexte. Ils ont quand même souvent fait référence aux avantages d'être poli, mais l'ont exprimé avec plus de pudeur que par les trois répondants les plus jeunes.

Comme eh, il me semble, avec un prof, eh, des personnes âgées, [...] les personnes officielles, je pense c'est important. Même dans un magasin, quand t'es une cliente, je pense qu'il faut qu'y'ait un minimum de politesse. (R3)

[...] à la maison c'est sûr que c'est bon, au travail c'est bon mais c'est pas essentiel, em, tsé quand qu'y'a des plus jeunes qui sont, qui sont présents, là, t'essaies un peu de servir de, de modèle ou de, peut-être là c'est encore plus important quand tu sais que tu te fais écouter ou regarder là, par quelqu'un en bas âge, là (rire). (R5)

Tout le temps. Tout le temps. Pas une fois plus que d'autres. Tout le temps. Non, ça, ça serait hypocrite, pis ça serait pas vrai. Ben tsé, faut que ça vienne naturel, faut que tu penses aux autres. (R10)

Il est aussi intéressant de noter que les formes les plus formelles de la politesse, c'est-à-dire le décorum et l'étiquette, ont très peu fait surface dans les entretiens, hormis pour R1, qui a parlé du respect que les cérémonies nuptiales ou funéraires commandent chez lui, et R7, qui a étudié le droit et parlé de la nécessité de suivre des prescriptions et formules obligatoires devant un juge ou dans le contexte particulier d'un tribunal. R10 est le seul répondant ayant parlé de savoir-vivre, notamment des manières de table, de la nécessité de savoir se comporter dans des situations sociales ou d'affaires, et des plaisirs du raffinement, comme les notes de

remerciements manuscrites. Il s'agit du doyen de nos répondants. La politesse est, pour notre échantillon, davantage importante dans la courtoisie de tous les jours que dans les situations officielles et cérémoniales.

3.5 Portrait d'un individu poli

On voit que la politesse est utile et est comprise comme un outil servant à susciter chez autrui une sympathie et une envie d'aider ou de coopérer. On aurait donc davantage à être perçu comme quelqu'un de poli. Les individus étant perçus comme impolis ignoreraient la présence des autres, parleraient fort et se montreraient vulgaires dans leurs propos et leurs actions. Nos répondants ont dit se sentir plus enclins à faire confiance ou à aider un individu calme, posé, réfléchi, c'est-à-dire qui fait preuve de retenue.

Je trouve généralement que les gens qui prennent beaucoup de place et qui écoutent pas beaucoup les autres personnes, pour moi c'est pas des gens particulièrement polis. (R7)

[...] je trouve que ça a tellement de classe ! Après ça les gens qui racontent ce qui est arrivé, ben, lui était énervé, l'autre était tout calme, tout poli, il le vouvoyait [...]. (R9)

[...] ben moi j'ai comme une association que quelqu'un qui est poli, c'est quelqu'un qui a plus un vocabulaire soigné ou qui est calme peut-être, tsé habituellement les gens comme plus tempérés ou plus un peu eh, pas éduqués, mais les gens qui se sont fait vraiment inculquer comme des manières, ben ils vont avoir tendance à reproduire ça, tsé pis ça a un effet apaisant sur les gens tsé. (R6)

Il serait intéressant de vérifier si la politesse entraîne effectivement la politesse, tel que suggéré ici. Est-ce que de se montrer courtois, conscient de la présence des autres favorise la réciprocité? Est-ce qu'afficher un comportement affable, un visage attentif et un ton respectueux inspire chez ses interactants de faire preuve de plus de politesse? Trois répondants ont parlé de la satisfaction intime de savoir qu'ils ont fait la bonne chose, du plaisir rétroactif d'avoir eu un comportement irréprochable, et la politesse devient un plaisir en soi. Plusieurs de nos répondants ont pour leur part expliqué qu'ils perçoivent la politesse comme étant idéalement réciproque, un geste agréable qui, idéalement, leur sera remis, ou qui est posé avec une intention bienveillante. De cette manière, le plaisir se trouve aussi dans la manière dont on est traité.

[...] la politesse c'est aussi d'autres choses. C'est vraiment de faire quelque chose pour quelqu'un comme on voudrait qu'il le fasse pour nous. Je pense bien que ça, oui eh, ça c'est eh, sûrement un gros point. Tu sais, t'aimerais pas que une personne te traite impoliment [...]. (R10)

[...] si l'autre personne à répond bien à ton geste, ton acte de politesse, ça démontre un, un, voyons, ché pas le mot, là, mais que ça... c'est un cycle, là. C'est ça, ça fait un cycle, tsé logique, là, c'est que quand tu fais quelque chose de positif habituellement ça revient mais des fois y'a des gens qui sont pas très réceptifs à ça, pour x raison, mais em, oui un peu, ça peut ça peut signifier qu'on peut avoir des attentes [...]. (R2)

Bien sûr cela ne répond pas outre mesure à la question de savoir si la politesse génère la politesse, mais le fait que les répondants affirment avoir cette attente qu'en

agissant poliment, ils seront traités poliment continue de suggérer que la politesse de l'un serait bel et bien à l'origine de la politesse de l'autre.

Un segment précis de l'échantillon a parlé de l'impolitesse comme une occasion de mettre en pratique la loi du talion, dont voici les exemples les plus précis :

[...] moi pour ça chu t'un peu chu t'un peu, chu t'un peu judaïque, là, c'est-à-dire que (rire) si les gens sont désagréables avec moi, je je je je ferai pas d'effort. Je serai pas agréable. Œil pour œil! [...] Mais je veux dire, continuer à être poli et sympathique avec quelqu'un que je considère qui l'est pas du tout avec moi, eh, dans ces contextes-là y me semble que être relativement impoli c'est correct, aussi que... Ben c'est ça. (R7)

Non mais tsé des fois ça peut être bon de remettre la pareille tsé, si t'es, si t'es poli alors que l'autre personne a été vraiment pour aucune raison impolie avec toi, je pense que tu remets un peu la mauvaise énergie à l'autre personne qui le mérite tsé faque c'est comme une forme de vengeance tsé, dans ces cas-là je vois pas vraiment de problème [...]. (R8)

[...] moi je suis aucunement partisane de tsé, tu te fais frapper sur une joue, tu tends l'autre joue, parce que pour pas offenser ton adversaire, là, non non. (R6)

Il est à noter qu'il s'agit des trois répondants les plus jeunes, et ce sont ceux qui ont parlé le plus clairement, longuement et précisément de remettre l'impolitesse à celui qui s'en serait montré « coupable » le premier. Un discours sous-jacent de lutte ou de conflit verbal en émanait, comme si être traité avec impolitesse les heurtait profondément et que leur passion s'enflammait facilement à l'idée de se défendre.

Les autres répondants ont davantage parlé de compréhension, d'empathie et de la politesse d'autrui.

3.6 Jeunesse, masculinité, impolitesse volontaire et réflexion

Paradoxalement à cette répulsion à être traité impoliment, les deux plus jeunes hommes rencontrés ont tenu des propos surprenants au sujet des bienfaits de l'impolitesse, lorsqu'ils en sont le sujet, et non l'objet :

Em, je pense que c'est plutôt sain d'être impoli des fois. Parce que tsé, l'impolitesse c'est la remise en question des règles établies d'une certaine manière, tsé? Ce que je veux dire encore là c'est que moi je pense qu'y a toutes sortes de règles de politesse qui sont peut-être un petit peu plus figées qu'elles devraient c'est-à-dire que c'est des convenances qui pour moi ont pas beaucoup de sens pis que dans certains contextes c'est pas nécessairement grave de jouer avec ça. C'est-à-dire d'être un peu impoli, ça peut être une manière de dire « tsé, peut-être que ces règles-là ça a pas vraiment de sens, ça pas vraiment de bon sens », je veux dire tsé, ché pas. [...] pourquoi on devrait se conformer nécessairement à ci ou à ça, pourquoi est-ce qu'on devrait nécessairement poser ce geste-là et pas un autre, pourquoi on devrait dire « vous » à ce moment-là, tsé moi "vous", je trouve ça fait lointain, j'ai pas envie nécessairement. [...] Y'a des situations que dans lesquelles les règles de décorum veulent pas dire grand-chose, je veux dire à mon avis, je l'ai dit, là, c'est tout à fait sain de jouer un peu avec ça [...]. (R7)

Tsé y'a des situations ou peut-être que tu veux choquer, tsé, tu remarques que y'a un comportement que tu aimes pas autour, pis par, par ton impolitesse, tu pourrais faire réfléchir les gens sur eh, sur ce comportement là que eux ont pis que toi tu veux voir changer, ben ce serait comme un geste de provocation dans le fond, que tu ferais via l'impolitesse, ça je trouve que ça, ça pourrait toujours être légitime, là, ça dépend toujours comment c'est fait. (R8)

Ainsi, pour ces deux jeunes hommes, être celui qui commet l'impolitesse, en être le sujet par opposition à en être l'objet, s'avère un moyen d'expression, de remise en question et de subversion des règles. Cependant, ni eux ni aucun autre répondant n'a évoqué une quelconque ouverture envers celui qui ne respecte pas les règles de politesse, et aucun répondant n'a parlé de l'impolitesse d'autrui comme quelque chose qui fait réfléchir. Au contraire, cela semble freiner la cohésion plutôt que de participer à un vivre ensemble revu et corrigé. Il est aussi intéressant de noter que ceux qui semblent le plus intolérants à l'impolitesse d'autrui, ceux qui y réagissent le plus fortement sont aussi ceux qui veulent passer un message en se montrant volontairement impolis.

Un autre répondant a aussi parlé de vouloir donner une leçon relativement au respect des codes sociaux, mais son outil, ou son arme est toute autre :

[...] je trouve que l'impolitesse c'est toi-même que ça rabaisse et non pas l'autre nécessairement. Oui, tu veux le blesser en le traitant de noms, mais en étant poli pis en lui disant que ce qu'y a fait c'est... tout en étant pas [...] les gros mots, mais tu peux lui montrer que ce qu'y a fait, que ce qu'il est même, est pas bien du tout, qu'il devrait penser à changer comment il est, ça peut être tout aussi mordant. Si c'est ça le but. Mais tomber dans l'impolitesse crasse, quelle que soit la raison, c'est plus toi qui perd. [...] Mais dans le fond c'est lui qui a gagné, si y'a un conflit avec une personne, pis y réussit à te faire sortir de tes gonds, pis tu commences à l'engueuler, pis je dis pas que c'est pas possible que ça arrive, là, je suis quand même pas un robot, mais, à ce moment-là, lui a gagné. (R9)

Il est question pour lui de ne pas se laisser entraîner dans une joute verbale qui pourrait devenir physique, de flotter au-dessus de la mêlée sans s'adapter au climat vers lequel tend l'interaction, ni d'adopter les comportements plus brutaux qui en deviennent caractéristiques. Dans ce cas, on peut se demander si l'usage d'une grande politesse n'aurait pas parfois, comme dans un cas comme celui raconté par R9, l'effet d'affirmer une supériorité, ce qui s'avèrerait bien contradictoire avec l'utilité première de la politesse, celle qui veille à ce que tous soient bien, et d'alimenter la colère de l'autre, en opposition à une de ses fonctions secondaires, celle de l'atténuation de la possibilité de conflit. Devient-elle ici une barrière ou un niveau marquant la différence entre celui qui s'emporte et celui qui demeure poli, comme l'affirme Edmond Goblot? Est-ce un outil par lequel on se distingue d'un individu d'une classe inférieure?

Deux répondants, des hommes, ont parlé de situations où la politesse telle qu'on la connaît n'est pas désirable. Ils décrivent les situations suivantes comme de l'impolitesse nécessaire en situation d'expression d'une certaine virilité :

Eh, peut-être dans le cadre du sport, là. Là y'a aucune politesse pis c'est vraiment pas grave, là tsé. [...] C'est plus primaire, un peu là, comme rapport, là, mais pour moi c'est un contexte où vraiment c'est complètement pas grave, ce serait même bizarre de l'être, là (rire)! (R5)

« Tsé, entre gars, dans un chalet pour, même si c'est pas dans un chalet au milieu du bois pour aller à pêche ou à chasse, que ce soit juste une soirée entre gars, on écoute la télé ou "whatever", on va se permettre de péter, ou

n'importe quoi, comme, c'est pas grave là, on est entre nous autres, pis on est bien, pis on s'appelle par nos noms de famille, ça fait viril. Pis, oui, la politesse ça va plus ou moins... Remarque qu'on se respecte quand même, parce qu'on sait qu'on s'aime pis qu'on se respecte faque... oui, entre bons chums, je pense que ça va, là... faque tsé la politesse.... [...] Y'a des fois on fait même des trucs tsé en public complètement disgracieux, des fois même on, exemple, on essaie de roter le plus fort possible, ou de péter de plus fort possible, ou ché pas quoi, mais entre nous c'est rigolo mais j'avoue qu'en public on aurait l'air impolis complètement. Entre nous autres, la question se pose même pas, là! (R1)

On peut comprendre que, dans ces situations, la politesse « ordinaire » fait place à une politesse plutôt informelle. Ces comportements virils n'en échappent pas moins à des codes de comportement précis et stricts, et dont l'usage fait l'intégration. Il y aurait impolitesse si, par exemple, les uns coupaient sans vergogne la parole des autres, si on ne laissait jamais l'autre entrer dans le vestiaire avant soi, si on ne servait jamais à boire à son voisin. Ce ne sont pourtant pas de tels gestes qui sont décrits. On peut supposer qu'il s'agisse de règles de politesse adaptées à des contextes très particuliers, en ce sens qu'en ces contextes très spécifiques que génère un regroupement d'hommes en loisir, ces règles adaptées proposent une entrée en contact, préservent la dignité de chacun et protègent du stigmat. Politesse, donc, mais on demeure loin du savoir-vivre et de la bienséance. Pourtant, si on pense à ce contexte, on peut aussi penser aux bourgeois de Bourdieu qui utilisent la bienséance pour se démarquer des strates sociales inférieures. Différents contextes appellent différentes formes d'adaptation des usages, et les bourgeois de Bourdieu agissent

peut-être d'une certaine manière dans un contexte précis, mais probablement autrement entre hommes en situation de loisir.

Pour résumer les tendances propres aux trois répondants les plus jeunes, c'est-à-dire ceux âgés dans la vingtaine, ils seraient ainsi ceux qui font le plus clairement référence à la politesse comme d'une manière d'obtenir quelque chose. Incidemment, leurs discours paraissent davantage tournés vers eux-mêmes que vers autrui. Ils semblent faire généralement preuve de moins d'empathie, excusent moins ce qu'ils jugent comme des manquements au respect et à la politesse qu'ils assument leur étant dus, et paraissent prendre l'impolitesse d'autrui davantage comme une offense. Les répondants masculins d'entre eux disent utiliser l'impolitesse pour faire passer un message et remettre en question les conventions. Tous trois sont aussi ceux qui expriment le plus d'agressivité lorsqu'ils jugent avoir été l'objet d'une impolitesse, qu'il s'agisse ou non de la volonté d'autrui de mettre en question les conventions. La jeunesse commune à ces trois répondants soulève la question des générations, ou simplement de la présomption que la jeunesse est souvent impolie. Ou alors que la vieillesse est polie? Si l'hypothèse voulant que la politesse génère la politesse s'avérait vraie, peut-être que l'impolitesse génère aussi l'impolitesse. Cela voudrait peut-être dire que ceux qui sanctionnent le plus facilement l'impolitesse d'autrui sont ceux qui y sont le plus exposés justement parce qu'ils sont impolis? Cela expliquerait que les jeunes parlent avec plus de passion de l'impolitesse d'autrui, mais s'ils étaient

réellement représentants des gens âgés dans la vingtaine, ce signifierait aussi que leur génération, ou alors leur groupe d'âge serait plus impoli.

Quelques répondants ont dit avoir commis des impolitesse surtout dans leur jeunesse et ont eu de la difficulté à trouver un exemple plus récent de leur impolitesse, et ces répondants sont âgés entre 26 et 73 ans :

[...] peut-être plus jeune, là (rire) ! Tsé là vers quinze ans, là (rire), où que, tu te fous un peu d'autrui, tu fais pas attention au matériel eh, ché pas, là, dans les autobus, n'importe quoi, là tsé tu fais du grabuge, c'est un peu gratuit là, tsé, je veux dire, c'est une impolitesse écervelée, là, de, d'adolescent [...]. (R2)

Comme enfant, adolescent, possiblement [...]. (R4)

[...] c'est parce que je me suis tellement calmée en vieillissant, c'est ça qui arrive... Je suis comme rendue plate, j'ai pas d'exemple eh, j'ai pas, j'ai pas eh, ça je le sais que c'est le genre d'affaire qui est arrivé régulièrement pis qui arrive encore une fois de temps en temps [...]. (R6)

[...] c'est un exemple qui date quand même d'un boutte, mais c'est toujours frais dans ma mémoire. Oui c'est quelque chose que je suis pas, particulièrement fier. (R9)

Je pense je devais avoir eh, douze ans, tsé l'âge où tu commences à être un peu consciente de tout ça, douze, treize ans. (R10)

Il a été commun dans les entretiens que l'on fasse référence à un désir de se montrer expressément poli lors d'interactions avec des personnes âgées, à la politesse soi-disant caractéristiques dont font preuve les personnes âgées, mais souvent en

concluant que les personnes âgées ne sont pas nécessairement toujours polies non plus.

Peut-être que les gens âgés sont plus au fait des conventions, liées au thème de la politesse, là, ouvrir la porte, marcher sur le côté quand tu marches avec ta conjointe, faut tu sois sur le côté de la rue pis elle sur le côté, eh. Disons, les personnes âgées sont plus au fait de ces espèces de comportements-là qui expriment la politesse aujourd'hui. (R5)

[...] je sais qu'avec les personnes plus âgées, je veux dire, de manière générale, mais c'est que ça vient toute seul aussi, je veux dire tsé, les personnes âgées, à moins que ça soit des vieux chiâleux, eux la plupart du temps y'ont tellement intégré un set de règles de politesse qui sont vraiment très ouvertes, par la force des choses ça vient tout seul, tsé moi, ché pas, tu parles à un vieux, tu vas, ché pas, tu vas pas sacrer dans sa face tout le temps parce que comme... ché pas parce que comme, tu veux être culturellement intégré, mais t'as pas de, ça vient tout seul, t'as pas d'effort à faire particulièrement. Inversement, je veux dire eh, c'est pas, tsé je veux dire c'est pas, tsé si un vieux monsieur ou une vieille madame était carrément désagréable avec moi, je veux dire, je serais pas nécessairement poli pour autant. (R7)

Cette référence aux personnes âgées soulève plusieurs questions, dont celle des attentes : pourquoi s'attendrait-on à ce qu'une personne âgée soit plus polie qu'une autre? S'agit-il d'une préconception, ou d'un fait avéré? Qu'est-ce qui rendrait les personnes âgées plus polies? L'adoucissement de leur comportement émanant de la progression de leur vulnérabilité donne-t-il l'impression d'entrées en contact et d'interactions plus cordiales et dépourvues d'agressivité? Nos attentes par rapport à leur politesse engendrent-elles chez nous une plus grande politesse, produisant chez l'autre une plus grande politesse en retour, et de ce fait confirmant

notre préconception? Ont-ils véritablement été élevés avec une plus grande rigueur relativement aux manières? On a vu dans la revue de littérature que depuis longtemps, on dénonce le recul de la bienséance. Or sommes-nous depuis des siècles sous la fausse impression que les manières se perdent? La politesse recule-elle effectivement depuis des siècles? Est-ce que les générations précédentes ont réellement été baignées dans un contexte de politesse plus grand? Se montre-t-on davantage poli avec nos aînés, et donc avec les signes visibles du temps qui passe, on nous traiterait de plus en plus poliment? Être traité de plus en plus poliment nous rend-t-il plus poli, si la politesse génère la politesse? S'attend-t-on des jeunes à ce qu'ils se comportent impoliment, et donc on se montre impoli à leur égard d'entrée de jeu? Un répondant a parlé du temps qui passe et des comportements qui ont changé à son égard.

[...] dans le passé j'ai déjà trouvé les gens plus impolis, oui, mais maintenant, au stade où j'en suis, oui. [...] je pense que c'est une question de où je suis rendu dans ma vie. Ben, là, on le voit pas à l'enregistrement, mais on voit que je suis habillé en habit. Je suis père de famille, ainsi de suite, je vois plus les mêmes choses que je voyais quand j'étais mettons, étudiant. Arrive dans un dépanneur, arrive... c'est très souvent « Monsieur », c'est très souvent le vouvoiement, c'est très rapide. J'ai pas de problème avec ça, je peux pas dire, je trouve ça un peu dommage que l'habit fait le moine ou l'apparence aide, mais oui, ça aide dans le sens que... pis les quelques cheveux gris que je commence à avoir aussi aller rapidement à « Monsieur » pis les vouvoiements comparé à avant. (R9)

3.7 (Im)politesse et (in)conscience

Si l'impolitesse consiste en l'inconscience, voire en la négation de l'existence d'autrui, on comprend à travers le prisme de la théorie du face à face de Goffman en quoi elle est centrale à la perception de l'impolitesse. Puisqu'elle symbolise la dignité que chacun cherche à protéger, celle que l'on met en danger dans chacune des interactions auxquelles on participe, être invisible ou considéré d'une manière qui ne correspond pas à ce que l'on souhaite projeter heurte son Moi, l'image que l'on a de soi-même et, évidemment, sa dignité.

[...] avant de retourner aux études j'étais dans des petits boulots, des petites choses comme ça, pis eh, donc je fais toujours très attention aux gens justement, qui me sert mon hotdog ou mon hamburger, je fais toujours, je dis toujours merci, gros sourire, ainsi de suite. [...] Par exemple, quelqu'un qui est CEO d'une compagnie pis qui, parce qu'il est CEO d'une compagnie, se pense plus haut, ben la personne qui vient lui servir son repas, il la regardera même pas. Ça c'est l'impolitesse... c'est pire encore que de pas dire merci ! J'aime mieux, si je suis en train de servir quelqu'un, que cette personne-là me dise merci, qu'elle ne me donne pas de tip. Parce que quand elle te dit, quand elle te regarde pas, tu es une moins que rien. Tu n'existes pas pour cette personne-là. (R9)

La plupart des répondants condamnant, à un moment ou un autre de l'entretien, un comportement d'impolitesse qu'ils ont subi et dont ils ont souffert, ils affirment faire très attention de ne pas « l'infliger » à leur tour. Ils se montrent ainsi empathiques. Par exemple, R7 fait très attention à inclure un nouvel arrivant dans un groupe, ayant lui-même vécu au moins une expérience désagréable impliquant le fait d'être ignoré dans un nouveau milieu où tous se connaissent. En certaines

circonstances, il troque alors le « œil pour œil » pour le « ne fais pas à autrui ce que tu ne veux pas que l'on te fasse ». De manière analogue, le répondant plus haut cité, faisant référence au CEO qui ignore celui qui le sert, a quelques années d'expérience en service à la clientèle. Ce même répondant a expliqué qu'encore plusieurs années plus tard, il porte attention à la manière dont il traite ceux qui occupent les « petits boulots » qu'il décrit, mais nous ignorons si c'est le cas du répondant suivant. Celui-là fait exception à cette empathie et compense ou rachète par un pourboire plus généreux son comportement qu'il reconnaît comme impoli. Il a été le seul à s'exprimer de la sorte, et il s'agit du répondant le plus jeune :

Si le serveur, dans le fond, j'y ai donné un bon pourboire, j'aurai pas besoin d'avoir été vraiment poli avec, tsé, je pourrai juste avoir été assez, tsé... Pis ça va rien changer tsé, à la fin, moi j'aurai été satisfait pis "fuck it", tsé [...]. (R8)

3.8 Ces efforts que la politesse requiert

Bien qu'il soit toujours important, pour bien agir dans une situation donnée, de se montrer sensible et de chercher à adapter son comportement, on n'a plus les repères d'autrefois par rapport aux classes, genres et autres marqueurs de positions sociales. Leur pertinence s'est effritée, et on entend rarement réclamer leur retour. Or l'ambiguïté qui découle aujourd'hui de la rareté des balises est indéniable, alors que la politesse continue d'impliquer la notion d'effort. Bien sûr, il ne s'agit plus de faire cet effort, par exemple en visitant régulièrement les dames de son entourage, de laisser en leur absence du carte de visite cornée, ni en se vêtant avec précision; on

n'est plus tenu de connaître précisément les formules bienséantes puisque la vie sociale ne les exige plus. La récurrence dans les entretiens des termes « faire attention » et « essayer de » montrent que la politesse demande des efforts. Elle n'est visiblement pas aussi naturelle qu'on semble l'espérer, alors que les codes qui la composent demandent de faire ces efforts dans la conscience de la présence des autres.

Quand je m'en vais... Je sais pas si je dis toujours "bonjour" au début, mais à la fin, je dis toujours "bonne journée". Pis au téléphone aussi j'essaie d'être assez, "bonjour", eh, quand j'écris, je dis toujours "bonjour", j'essaie d'être le plus polie possible. (R3)

[...] moi, quand j'ai pas le goût de sourire, je souris quand même. Je dis bonjour aux gens quand même, même si j'ai pas le goût. (R6)

[...] personnellement moi j'y accorde eh, beaucoup beaucoup d'importance, pour moi c'est de l'éducation, ça part comme ça, là, donc je, pis moi-même je me fais un devoir au quotidien de faire, « Oh, eh, j'aurais peut-être pu », ou « Ah, ça me déçoit, pourquoi y'a pas ». Donc eh, je me remets souvent en question naturellement au quotidien par ça. (R2)

[...] je me considère quand même poli, em, pis des exemples de ça c'est eh, comme justement de se forcer à être plaisant avec l'autre. (R8)

3.9 Ce temps que la politesse requiert

Après l'effort, il est aussi ressorti que "prendre le temps" est une composante essentielle de l'expression de la politesse.

Oh, une grande partie sont polis, pis y'a des gens un moment donné qui le sont moins, pis est-ce que ça vient du fait qu'ils sont plus impatientes? [...] les gens sont impatientes, faut que ça marche, faut que ça aille vite, pis tout ça, ben des

fois la politesse ça demande un peu de temps. Pis les gens peut-être le prennent pas tout le temps. (R4)

[...] j'aurais pu tsé, me dire « Oh, aujourd'hui ça me tente tu ? Oui ça me tente de la laisser passer », mais non, j'étais pressée faque « *fuit* » je l'ai coupée, je suis passée devant avant [...]. (R2)

3.10 Synthèse d'en quoi consiste la politesse

La politesse consisterait donc en une prise de conscience de la présence d'autrui, puis impliquerait le fait de savoir qu'on se trouve en situation sociale, ainsi que la reconnaissance que cette situation recèle d'indices à décèler et de nuances à interpréter afin d'y adapter son comportement et son attitude. Pour y arriver, on doit faire un effort et prendre le temps. Cet effort sous-entend que la politesse ne soit pas l'état normal ou naturel d'un individu, que selon notre échantillon, les comportements polis demandent un effort, une présence d'esprit, du temps. Pourtant, l'impolitesse ne semble pas non plus être, pour nos répondants, l'état normal d'un individu. Elle semble découler d'un état, de circonstances.

[...] ça part eh, de soi, je pense que c'est tout en rapport avec eh, les émotions, le trois quarts du temps, ton état du moment, tsé, t'as-tu eu une grosse journée, t'as-tu un tracas, eh, est-ce que tu vis des situations difficiles, eh. Em, c'est vraiment intrinsèque, là tsé, je pense que, tsé l'impolitesse, comme, c'est, c'est ça, ça part tellement de soi, tsé si eh, on prend pas le temps de réfléchir, parce qu'on est stressés parce qu'on est fatigués, ben là oups, ça sort tout croche ou oups on fait pas tel geste qu'on aurait don dû faire, eh c'est vraiment l'état du moment là je pense que c'est ça qui... Pis y'a des gens, je pense, quand même, faut pas oublier, qui ont peut-être pas, été éduqués ou été initiés à des principes de base. Des fois c'est ça. Pour certains c'est de l'évidence, la politesse, et pour d'autres ça l'est pas. C'est pas inné, c'est pas acquis, c'est pas appris [...]. (R2)

Ce répondant fait ici référence à l'apprentissage des règles de politesse dans l'éducation. Il ramène aux catégories sociales, ou classes, une notion somme toute assez occultée dans l'ensemble des entretiens, mais assez présente chez deux répondants :

D'après moi ça dépend beaucoup de l'éducation, du milieu social, catégories de revenu, c'est plate à dire, hein, mais... ben, peut-être pas tout le temps mais ça doit être dans les facteurs qui, tsé, y doit y avoir une relation de prévalence du comportement en fonction de ça. (R5)

L'homme et la femme et le respect, là c'est pas juste une petite politesse, là, c'est oïlle oïlle oïlle. Ça c'est, c'est gros. Parce qu'y'en a tellement des des, des choses qu'on entend aujourd'hui, là. Tsé des choses épouvantables, là, épouvantables. Avec des hommes pis des femmes. Mais ça aussi, je crois que c'est l'éducation. Beaucoup l'éducation. [...] Et puis des affaires qu'on entendait parler qui se passaient dans ce village-là, mais c'est incroyable. [...] Épouvantable. Mais c'est parce ces gens-là, avaient aucune éducation. Ça va avec l'éducation aussi. Tsé, ça va vraiment avec l'éducation. Vraiment, sont pas éduqués, y savent pas. (R10)

S'il était vrai qu'évoluer dans un contexte social évacuant la politesse génère que l'impolitesse demeure prévalante, comme suggéré par R5 et R10, on serait parfois aussi simplement impoli parce que personne ne nous a transmis les règles de politesse. Ainsi, la politesse et l'impolitesse ne seraient qu'une question de transmission par les parents ou grands-parents aux enfants, à laquelle chacun des dix répondants fait référence, ou des religieuses à leurs élèves, comme ça a été aussi le cas pour trois répondants.

La justification de la politesse ou de l'impolitesse d'autrui par un manquement dans la transmission a été plutôt rare ou peu appuyée dans les discours obtenus au sujet de la politesse et de l'impolitesse des autres. Les faits d'être pressé, de passer une mauvaise journée, de vivre du stress ou d'avoir mal dormi sont autant de justifications que prêtent les répondants aux comportements impolis d'autrui. Ces raisons n'étant pas données dans les faits et en contexte par les gens les ayant traités avec impolitesse, on ne peut qu'imaginer la situation vécue par autrui. Or sur le coup, ou dans le feu de l'action, la situation semble davantage vécue comme un affront. C'est le recul qui permet l'empathie par rapport à une impolitesse dont on a été l'objet, alors qu'en appréhension d'une interaction, l'empathie permet de faire preuve d'une plus grande politesse.

3.11 Justification de sa propre impolitesse

R5 a quelques fois fait référence aux catégories de revenu pour expliquer l'impolitesse d'autrui et semblait en avoir une conception à grande échelle, et nullement comme un affront personnel. À l'instar de quelques autres répondants, il n'a parlé d'aucun moment précis où on avait été impoli avec lui, ne semblait pas se percevoir comme un objet de cette impolitesse et n'a semblé avoir aucune animosité envers l'impolitesse d'autrui. Aussi, en décrivant une impolitesse qu'il a lui-même commise, il justifie son comportement comme un manque de concentration. À une question l'interrogeant au sujet d'une fois où il s'est lui-même montré impoli, il répond

C'était vraiment une inat... un manque de concentration, là tsé. J'avais pas été attentif à ce moment-là que je sais que t'es supposé faire ça, mais on dirait que fout ! ça m'a sorti de la tête, là (rire).

Quelques secondes plus tard, alors que lui est posée la question « Selon vous, qu'est-ce qui fait qu'une même personne peut être polie dans certaines circonstances et impolies à d'autres, il répond :

Em, qu'est-ce qui fait qu'a peut être polie ou impolie, c'est ça ? D'après moi ça dépend beaucoup de l'éducation, du milieu social, catégories de revenu, c'est plate à dire, hein, mais...

Nous ne sommes ni disposés à connaître les codes des groupes sociaux dans lesquels ce répondant évolue, ni à confirmer que sa bévue ne découle d'aucun autre facteur, ni à affirmer quoi que ce soit au sujet de sa concentration. Or ce « deux poids deux mesures » relatif aux justifications a été plutôt répandu dans les dix entretiens. Il a été intéressant de noter à même les réponses obtenues des répondants, les adéquations entre les explications de sa propre impolitesse et les explications de celle d'autrui (exception faite de R2, qui a parlé d'être parfois trop pressée ou fatiguée pour être polie). Aussi, la plupart de nos répondants ont eu, au sujet d'une impolitesse qu'ils ont commise, des propos voulant atténuer leur faute : « [...] je pense que c'est juste un manque de communication [...] » R1. « Personne de parfait, mais là je [...] », R2. « Je sais pas si ça peut être taxé comme de l'impolitesse, mais des fois ça m'arrive de [...] » R6. « Mais c'est un peu sorti tout seul [...] », « [...] sans que ça soit impoli, comme je, je dis des choses [...] » R8. « Ben des fois on oublie. Tsé ça,

ça arrive qu'on oublie, que y'a quelque chose qu'on voulait faire pour faire plaisir à quelqu'un, puis eh, l'occasion s'est pas présentée ou on a oublié, ça c'est, ça peut arriver [...] » R10. L'empathie et l'indulgence dont on fait preuve envers les autres s'appliquerait aussi à soi-même.

La conscience des autres semble nécessiter de prendre le temps et d'être disposé à faire un effort. Il est ainsi essentiel de faire preuve de disponibilité. Parallèlement, les répondants font référence à l'impolitesse comme d'une tare comportementale découlant le plus souvent d'un état temporaire. Si des circonstances nous rendent impolis, peut-on conclure qu'on serait polis le reste du temps? Est-ce que la politesse correspondrait à notre état « normal »? Pour nos répondants, il n'est pourtant guère question d'un état si naturel puisque revient constamment l'idée de l'effort, l'idée de s'efforcer. Cela fait écho aux ouvrages recensés, lesquels ne font pas référence à la politesse comme une disposition naturelle, au contraire; on parle de « nature » ou « naturel » seulement quand il est question son apprentissage au sein de la bourgeoisie, lequel se fait très tôt et dans une plus grande rigueur, et conséquemment devenant une seconde nature.

3.12 Autres pistes d'analyse

Il a été intéressant de voir que cinq répondants ont fait référence à un même comportement poli à plusieurs reprises. Il a été question d'ouvrir (ou non) une porte, de tenir (ou non) une porte ouverte pour autrui, souvent une vieille dame, et d'être

celui pour qui on ouvre (ou non) la porte. Nous ne sommes par contre pas en mesure de déterminer pourquoi ce geste représente pour un répondant sur deux une incarnation de la politesse.

Cela dit, les possibilités d'analyse semblent maintenant épuisées. Ajoutons simplement qu'il a souvent aussi été question du vouvoiement, de dire « s'il-vous-plaît » et « merci » comme des exemples de politesse de base. Pourtant, les réponses obtenues s'annulent entre elles. Si quelques répondants ont dit que ces choix langagiers incarnent l'assise de la politesse, autant en ont dit l'inverse, c'est-à-dire qu'ils sont futiles et ne sont pas le gage d'une vraie politesse. Selon eux, on peut être aussi impoli ou grossier en vouvoyant qu'en tutoyant, et remercier peut être vain; la véritable politesse se situerait ailleurs. Peut-être se situe-t-elle dans la conscience de la présence d'autrui, exprimée par exemple par l'adaptabilité, ce que le vouvoiement et les remerciements ne réussissent pas toujours à communiquer?

CONCLUSION

Alors que nous en sommes à poser les conclusions de notre recherche, il nous paraît pertinent de souligner l'importance d'explorer le microsocial montréalais par le truchement des sciences sociales. Nous croyons pertinente l'étude des singularités québécoises afin d'en dresser un portrait précis. Une meilleure connaissance de notre culture ne peut que la renforcer.

Ensuite, il nous semble important de nous pencher sur la politesse en tant qu'outil de connaissance de notre culture. Les mœurs qui nous sont propres, dont est la politesse, parlent de notre passé, de nos valeurs et de notre rapport au vivre ensemble. Chargée de notre histoire et de notre spécificité, son absence relative de la doxa (sauf pour en dénoncer les manquements) est peut-être significative de quelque chose de précis.

Par le biais de cette recherche, nous avons voulu que se profile une représentation de la manifestation de la politesse à Montréal telle qu'elle existe actuellement, un objet d'études jusqu'à ce jour inédit. Nous avons voulu voir si des valeurs précises émergeraient des discours de Montréalais interviewés à ce sujet, et posé l'hypothèse que l'impolitesse est involontaire, alors qu'elle réside dans un décalage entre les valeurs exprimées et les gestes posés, hypothèse que nous n'avons

pas été en mesure de vérifier. Des questions ouvertes et larges ont permis aux répondants de développer sans être trop dirigés. Cette orientation nous a permis d'éviter de teinter les réponses par nos attentes, mais aussi de laisser émerger des thèmes qui se sont avérés récurrents, tels que la question des générations ou celle de la lecture d'une situation et l'adaptabilité correspondante.

Dans la revue de littérature, nous avons constaté que les recherches scientifiques en parlaient en termes d'utilité et de stratégie. La politesse comme une stratégie d'obtention est, comme on l'a vu, surtout comprise comme telle par les trois répondants âgés dans la vingtaine. Les répondants âgés de trente ans et plus n'ont pas nié voir des avantages à être polis, au contraire, mais leur appréciation de la chose en a été moins franche.

Comme Goffman l'a expliqué dans sa théorie de « sauver la face », un accord tacite appelle les interactants à protéger la face de l'autre, en échange du même traitement. Il est par ailleurs ressorti que d'être conscient de sa propre politesse lors d'une interaction inciterait à s'attendre à être traité avec les mêmes égards par celui envers qui on se montre courtois ; on s'attend souvent à ce que la politesse soit réciproque, ou que notre politesse engendre la politesse de l'autre à notre égard. La politesse serait une manière de se comporter qui soit désirable lorsqu'on en serait à la fois objet et sujet. On se valorise donc l'un et l'autre, on protège la dignité de l'autre en s'attendant à la même chose en retour.

Une troisième manière d'envisager la politesse est ressortie, bien que plus timidement. La politesse « du cœur » en est une que l'empathie contribue à faire naître. Cette politesse, qui nous est apparue relativement dépourvue d'attentes, fait plaisir à celui qui est en le sujet, et ce plaisir justifie le choix de comportements polis.

Nous avons pensé d'abord que l'ambiguïté découlant du recul des marqueurs sociaux et de l'affaïssement d'une certaine hiérarchie serait à l'origine de la perception de l'impolitesse d'autrui. Au contraire, nous avons trouvé que les répondants l'expliquaient souvent d'une manière sensible et empathique. Mauvaise journée, stress, sommeil écourté, circonstances atténuantes : voilà comment nos répondants réfléchissent et justifient généralement les comportements discourtois dont ils sont témoins. Il est ainsi moins conséquent que l'on perçoive le geste d'autrui comme un affront et que l'on exerce des représailles, perpétuant la doxa que les autres sont impolis.

La politesse serait tout à l'avantage des individus, comme on l'a vu ; les interactions ordinaires s'en trouveraient facilitées, elle conférerait un meilleur accès aux ressources, et, dans une certaine mesure, pourrait protéger des menaces et situations potentiellement conflictuelles. La vie serait ainsi généralement plus plaisante lorsque notre entourage et nous-même faisons un effort de courtoisie.

La politesse s'avère aussi favorable à la société, puisqu'à travers elle, on choisit le contrat social, on affirme son appartenance à une culture aux mœurs précises, on démontre son intériorisation des représentations collectives. Ce faisant, on renforce cette culture même. En cherchant à être inclus et accepté, comme lorsqu'on choisit la politesse, on incarne les normes et croyances partagées, et communique notre désir d'une certaine harmonie sociale.

Ce mémoire se veut, d'une certaine manière, le début d'une réflexion sur la place qu'occupe ou pourrait occuper la politesse pour nous, Montréalais. Il exprime aussi la recherche d'un vivre ensemble idéal, d'après l'hypothèse que le microsocial en serait à la source.

BIBLIOGRAPHIE

- Baïbourine, Albert K., et Andreï L. Toporkov. 2004. *Aux sources de l'étiquette*. Coll. «CRLMC / TEXTES». Clermont-Ferrand: Presses Universitaires Blaise-Pascal, 323 p.
- Beeching, Kate. 2004. «Pragmatic particles - polite but powerless? Tone-group terminal *hein* and *quoi* in contemporary spoken French». *Multilingua*, vol. 23, no 1-2, p. 61-84.
- Bourdieu, Pierre. 2001. *Langage et pouvoir symbolique*. Coll. «Collection Points». Paris: Le Seuil, 423 p.
- Brown, Penelope, et Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness : Some Universals in Language Usage*. New York: Cambridge University Press, 345 p.
- Burt, Susan Meredith. 2005. «How to get rid of unwanted suitors: Advice from Hmong-American women of two generations». *Journal of Politeness Research*, vol. 1, p. 219-236.
- Caldwell, Mark. 1999. *A Short History of Rudeness : Manners, Morals and Misbehavior in Modern America*. New York: Picador, 274 p.
- Campehouldt, L. Van, et R. Quivy. 2011. *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4th. Paris: Dunod, 262 p.
- Comte-Sponville, André. 1999. *Petit traité des grandes vertus*. Paris: Presses Universitaires de France, 392 p.
- Davetian, Benet. 2009. *Civility : a cultural history*. Toronto: University of Toronto Press, 608 p.
- de Tocqueville, Alexis. 1961. *De la démocratie en Amérique*. Paris: Gallimard, 472 p.
- Elias, Norbert. 1991. *La Civilisation des moeurs*. Coll. «Coll. "Liberté de l'esprit"». Paris: Calmann-Lévy, 328 p.
- Goblot, Edmond (1925). *La barrière et le niveau. Étude sociologique sur la bourgeoisie moderne*. Félix Alcan. Paris, Bibliothèque de philosophie contemporaine
En ligne.

http://classiques.uqac.ca/classiques/goblot_edmond/barriere_et_le_niveau/goblot_barriere_et_niveau.pdf.

- Goffman, Erving. 1969. *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Allen Lane The Penguin Press, 228 p.
- Kleiner, Brian. 1996. «Class ethos and politeness». *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 15, no 2, p. 155-175.
- Lacroix, Michel. 1990. *De la politesse; essai sur la littérature du savoir-vivre*. Paris: Commentaire Julliard, 474 p.
- Lucchesi-Belzane, Martine. 1991. «Un vide essentiel». *Revue Autrement, Série Morales*, no 2: La Politesse, vertu des apparences.
- Mauss, Marcel (1936). Les techniques du corps. *Journal de psychologie*. XXXII En ligne. <<http://dx.doi.org/doi:10.1522/cla.mam.tec> >.
- Mension-Rigau, Éric. 1991. «Distinction chez les élites». *Revue Autrement, Série Morales*, no 2: La politesse, vertu des apparences.
- Mills, Sara. 2004. «Class, Gender and Politeness». *Multilingua*, vol. 23, p. 171-190.
- Mills, Sara. 2005. «Gender and Impoliteness». *Journal of Politeness Research*, vol. 1, p. 263-280.
- Muchembled, Robert. 1998. *La société policée. Politique et politesse en France du XVIème au XXème siècle*. Coll. «L'univers historique». Paris: Seuil, 375 p.
- Pharo, Patrick. 1991. *Politique et savoir-vivre : Enquête sur les fondements du lien civil*. Coll. «Logiques sociales». Paris: L'Harmattan, 159 p.
- Picard, Dominique. 2007. *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité*. Paris: Le Seuil, 233 p.
- Pirès, Alvaro. 1997. «Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique». In *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Jean Poupart et al., p. 113-169. Montréal: Gaetan Morin.
- Savoie-Zajc, Lorraine. 2006. «L'entrevue semi-dirigée». In *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*, dir. Benoit Gauthier, p. 293-316. Québec: Presses de l'Université du Québec.

Scheff, Thomas J. 1990. *Microsociology: Discourse, Emotion and Social Structure*. Chicago: University of Chicago Press, 216 p.

Sennett, Richard. 1977. *The Fall of Public Man* Trad. de: A, First Edition. New York: Alfred A. Knopf, 373 p.