DÉCALAGES CULTURELS

Yohan: les formules de politesse

Issued on: 12/10/2026 - 15:29

Transcription :

[Générique]

À quel point la politesse est-elle importante pour vous ? Comment vous réagissez quand quelqu'un ne vous dit pas « bonjour » ou bien « merci » ? C'est ce dont on parle aujourd'hui avec ce gestionnaire de scolarité qui travaille à la Faculté de droit, d'économie et de gestion de l'Université Paris Cité.

Je suis Yohan Kawol et je suis franco-mauricien. Alors, c'est arrivé donc l'année dernière où plusieurs étudiants - je ne connaissais pas leur nationalité ou leurs origines mais d'une certaine culture -, étaient venus m'interroger par rapport à des notes et ils avaient une approche

beaucoup, assez directe, limite, à la limite de l'impératif : « il me faut ces notes ». Y'avait pas trop justement d'interrogation, c'était plus vraiment de l'impératif. Et je me suis dit bon bah, quand même, une petite formule de politesse, ça fait pas de mal. Et travaillant avec une, une Libanaise de culture druze, donc au sein, au sein du Liban, elle a commencé à rigoler et m'a dit, mais directement : « ce sont des Libanais, ils parlent comme ça, de manière assez, assez brute ». En fait, faut vraiment pas l'interpréter comme de la « malpolitesse » ou quoi que ce soit, c'est, c'est culturel en fait, c'est ça qu'il faut se dire. Nous, à l'île Maurice, on n'a aucune formule de politesse. Quand on va chez un marchand par exemple de nourriture, enfin de snacks, on demande quelque chose, y'a pas de, y'a le bonjour, le traditionnel « bonjour » parce que, quand même, c'est la moindre des choses, mais y'a pas de « merci », « de rien » ou quoi que ce soit, c'est hop ! Mais ça ne veut pas dire qu'on est malpoli ou mal élevé, c'est tout

simplement... En France, on peut placer cinq ou six formules de politesse dans une phrase, le « Bonjour, comment allez-vous ? » « Merci, au revoir. » Mais c'est pas partout pareil.

Caroline Pensier, vous êtes coach professionnelle et consultante en interculturel. Vous êtes notamment experte des outre-mer et Malek Kaci, vous, vous êtes consultant en management interculturel, expert de la zone Afrique du Nord - Moyen-Orient et vous travaillez tous les deux avec Akteos. C'est le seul épisode de cette série dans lequel on va entendre deux experts pour un témoignage. J'aimerais vous faire réagir, Malek Kaci, sur, sur ce qui est dit par Yohan quand il parle de la politesse et des Libanais.

Alors, sur l'exemple précis de Yohan, ce qui est intéressant, c'est que si on regarde les Libanais d'une manière très précise, un, ils sont d'une culture où la communication privilégiée, c'est l'oral et souvent elle est

directe et elle est affirmée. Ce qui ne veut pas dire que tous les Libanais n'ont pas de formules de politesse ou ne sont pas polis. Mais il est vrai que dans certaines situations, y'a pas forcément de « s'il vous plaît », on va demander donc à faire une tâche ou on va demander effectivement à produire quelque chose de manière extrêmement directe et sans forcément prendre de gants. Mais, je le crois aussi, il faut pas non plus généraliser, c'est pas forcément en tirer quelque chose qui est inné ou inhérent à la culture libanaise.

Caroline Pensier, vous, vous travaillez sur les outre-mer et donc Yohan, il est franco-mauricien, il nous parle aussi de l'île Maurice en disant qu'il n'y a pas forcément beaucoup de formules de politesse dans les dialogues au quotidien à l'île Maurice.

Alors la politesse entre guillemets à la française telle qu'on l'attend, c'est vrai qu'elle ne s'exprime pas forcément uniquement par des mots à l'île Maurice. L'île

Maurice, c'est une culture également mosaïque. C'est une culture où il y a à la fois des gens d'origine indienne, des gens d'origine créole, des gens qui viennent d'un peu partout en fait. Et, afin de préserver le bien vivre ensemble, au-delà des formules de politesse, en dehors du bonjour qui est impératif mais vraiment impératif, les gens se disent bonjour dans le bus, se disent bonjour n'importe où, ils disent merci et surtout la politesse s'exprime toujours par le sourire, dans leurs interactions, dans le commerce, dans les administrations, etc. Ils ont une forme de respect vis-à-vis de tous ceux qui ont un rôle administratif, quel qu'il soit. Et ça, ça va s'exprimer, pas forcément par des formules de politesse, mais par l'expression corporelle, le sourire et la patience. Ne pas donner l'impression qu'on est pressé, qu'on attend de l'autre qu'il agisse impérativement. Donc tout à l'heure, quand il a dit, par exemple, lorsqu'on est dans une restauration rapide, on va dire bonjour, on va demander ce qu'on veut et ça va

être très rapide, on s'en va. Mais y'aura eu, comme c'est quelque chose qui est probablement inné chez lui, il ne se rend pas compte que tout ce qu'il aura dégagé corporellement indiquait de la chaleur et de la politesse, alors que nous, à l'inverse, en France, on peut, en France hexagonale du moins, ce qui est très différent dans d'autres territoires d'outre-mer, on peut mettre beaucoup de formules de politesse, pas un seul sourire et être d'une froideur cryogénique. Donc ça, ça s'exprime de façon différente. Y'a les mots et l'attitude. On peut être extrêmement condescendant en France en utilisant des formules de politesse absolument exquises, et un autre Français ne s'y trompera pas, comme par exemple, je sais pas moi... « Je vous prierai à l'avenir de vous exprimer avec davantage de déférence et de courtoisie à mon égard. À bon entendeur, salut. Je vous remercie. » Il me semble que, là-dedans, y'avait plus de lames tranchantes que si j'avais dit moins de mots polis mais en vous demandant

de faire autrement. Si je vous dis : « j'aimerais bien qu'à l'avenir on puisse se parler avec plus de douceur », je vous transmets pas la même chose. Et pourtant, j'ai employé moins de formules de politesse classiques dans cette deuxième version.