

RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE  
UNION DISCIPLINE TRAVAIL



MINISTÈRE DE  
LA FONCTION PUBLIQUE

**PROGRAMME DE FORMATION**  
**EN ADMINISTRATION DE BASE, SESSION**  
**2022**

des admis aux concours directs,  
de recrutement et recrutement exceptionnel,  
au titre de l'année 2021

**MODULE**  
**PROTOCOLE**  
**ET**  
**SAVOIR-VIVRE**

**INITIATION AUX RÈGLES  
DU PROTOCOLE ET  
DU SAVOIR-VIVRE**

## **MODULE INTRODUCTIF**

### **I. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES**

IMPORTANCE DU PROTOCOLE ET DU SAVOIR-VIVRE DANS LA VIE

### **II. DÉFINITION DES CONCEPTS**

- A- SAVOIR-VIVRE
- B- BIENSÉANCE
- C- ÉTIQUETTE
- D- POLITESSE
- E- PROTOCOLE
- F- GALANTÉRIE

## **MODULE I : RÈGLES DU PROTOCOLE**

### **I. PROTOCOLE-PRÉSÉANCE- RANG- PLACEMENT**

- A- OBJECTIFS DU PROTOCOLE
- B- PRÉSÉANCE- RANG- PLACEMENT
- C- ORDRE PROTOCOLAIRE EN CÔTE D'IVOIRE

### **II. CÉRÉMONIES PUBLIQUES/RÉCEPTIONS PRIVÉES ET OFFICIELLES**

- A- CÉRÉMONIES PUBLIQUES
- B- RÉCEPTIONS PRIVÉES ET OFFICIELLES
- C- PLACE DES AUTORITÉS ET AUTRES PERSONNALITÉS DANS LES CÉRÉMONIES PUBLIQUES

### **III. AUTRES ÉLÉMENTS DU PROTOCOLE**

- A- TITRE ET APPELATION
- B- VISITES
- C- HONNEURS
- D- DISTINCTIONS HONORIFIQUES

### **IV. ACTIVITÉ DU PROTOCOLE**

- A- RÔLE DE L'AGENT DU PROTOCOLE
- B- ORGANISATION DES CÉRÉMONIES
- C- DIFFICULTÉS LIÉES À LA PRATIQUE DU PROTOCOLE

## **MODULE II : RÈGLES DU SAVOIR-VIVRE**

### **I. SALUTATIONS- PRÉSENTATIONS**

- A- SALUTATIONS
- B- PRÉSENTATIONS

### **II. TENUE VESTIMENTAIRE**

### **III. RÈGLES D'HYGIÈNE**

### **IV. ART DE LA TABLE**

- A- DIFFERENTS TYPES DE TABLES
- B- DRESSAGE D'UNE TABLE
- C- PLACEMENT À TABLE
- D- TENUE À TABLE

## **MODULE III: SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNEL**

### **I. RESPECT DE LA HIÉRARCHIE/ LA DISCIPLINE DANS L'ADMINISTRATION**

- A- RESPECT DE LA HIÉRARCHIE
- B- LA DISCIPLINE

### **II. PRINCIPES FONDAMENTAUX DU POINT DE VUE DES VALEURS MORALES**

- A- HIERARCHIE DES VALEURS
- B- BIENVEILLANCE DU CHEF
- C- DÉFÉRENCE DU SUBORDONNÉ
- D- CORDIALITÉ DES ÉGAUX
- E- DISCRÉTION
- F- SIMILITUDE RÉCIPROQUE DES FORMES
- G- PONCTUALITÉ

### **III. RÈGLES DE VIE EN MILIEU PROFESSIONNEL**

- A- CONDUITE DE RÉUNION
- B- PRISE DE PAROLE EN PUBLIC
- C- ACCUEIL DES USAGERS

# **MODULE INTRODUCTIF**

## **I- CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES**

Dans toutes les sociétés organisées, il existe des règles qui régissent les activités et les relations publiques et privées des Autorités et des individus qui les composent.

Certaines de ces règles sont d'application stricte. Elles ont trait au respect et à la considération dus à l'Autorité. D'autres relèvent du bon sens et de la courtoisie et sont relatives au respect du prochain.

Ces règles sont destinées à garantir, à maintenir l'ordre et l'harmonie dans les rapports sociaux. Elles varient d'un endroit à un autre, mais sont incontournables. **Ce sont les règles de protocole et de savoir-vivre.**

L'intérêt de ces notions est d'abord professionnel, mais également personnel parce que ces notions permettront d'améliorer la façon de se comporter dans les rapports en société.

La société moderne ivoirienne et son Administration publique ayant été façonnées par la colonisation, les règles de savoir-vivre communément admises sont d'origine française.

### **IMPORTANCE DU PROTOCOLE ET DU SAVOIR-VIVRE DANS LA VIE**

À l'heure où les actes d'incivilité semblent se multiplier, les bonnes manières sont indispensables. Pour preuve, tous ces messages de savoir-vivre qui naissent un peu partout dans les transports en commun (le téléphone en mode silence dans le train ; je cède ma place aux femmes enceintes et personnes âgées dans le bus...), dans les administrations, dans les cages d'escaliers pour rappeler aux voisins indésirables que "*les papiers et chewing-gums c'est dans la corbeille*"... autant d'indices qui nous rappellent à quel point **le savoir-vivre et le protocole sont nécessaires.**

Le "vivre ensemble" a besoin de lois, de règlements et de règles pour fonctionner. Sans code, il n'y aurait pas de société. *Selon Christine BRUNET, psychologue clinicienne et psychothérapeute « Les règles sont une nécessité absolue dès lors que l'on est plusieurs ».*

#### **○ Importance personnelle**

Le « savoir-vivre », c'est à l'origine l'habileté à conduire sa vie dans le monde. Il est d'abord personnel avant de s'étendre aux autres.

Savoir se présenter sous un jour positif, c'est-à-dire défendre une image de soi conforme à des modèles sociaux valorisés, traiter les autres convenablement, protéger l'identité du groupe et sa cohésion n'est ni du narcissisme, ni de la fatuité. C'est un art de vivre en respect avec soi-même.

L'image qu'on donne de soi, le comportement qu'on adopte est une marque du respect réciproque qu'on souhaite établir. La finalité est avant tout identitaire. Il agit sur l'affectivité profonde de l'individu, sur l'image et l'estime de soi, sur le rapport à autrui. Il a une importance capitale, car il permet à l'individu de se situer dans la société.

- **Importance professionnelle**

Le savoir-vivre découle de principes, de nécessités sociales, d'impératifs psychologiques qui lui donnent sa valeur surtout en milieu de travail. S'il est admis que le professionnalisme se manifeste par des connaissances et des compétences techniques (savoirs et savoir-faire), le comportement (savoir-être et savoir-vivre) en reste le fondement. Comportement, vocabulaire, attitude, geste... reflètent aussi le professionnalisme d'une personne en administration.

Toutes les entreprises ont des codes et le savoir-vivre est de s'y conformer pour apprendre à fonctionner en harmonie avec l'ensemble des parties prenantes de la structure. Cela permet d'atténuer les frictions et les tensions liées à la vie professionnelle et donc d'être plus serein.

- **Importance sociale**

Le savoir-vivre est surtout un "savoir-faire" avec autrui. Il est un ensemble de codes qui donne du sens dans les rapports humains. Il contribue aux relations harmonieuses entre les individus d'un groupe, que ce soit au sein de la famille, entre amis, à l'école ou dans le voisinage. Le savoir-vivre apparaît donc comme un moyen pour reconnaître, choisir et juger ses partenaires sociaux.

## **II. DÉFINITION DES CONCEPTS**

### **A- SAVOIR-VIVRE**

Le savoir-vivre nous ramène, aux comportements appropriés ou adaptés permettant de vivre en société ou en communauté. Ces règles, généralement pas écrites, forgent notre conscience et notre appartenance à la société. Sans elles, nous risquons de nous mettre en marge de notre communauté.

L'identité que confère le savoir-vivre à un homme détermine sa position dans la société. En clair, les règles de savoir-vivre sont des règles qui nous permettent d'être en conformité avec nous-mêmes et avec les autres pour une vie harmonieuse. Si l'on applique le savoir-vivre, met en pratique les dispositifs du code du vivre ensemble, si l'on respecte les conventions qui régissent les rapports interhumains, alors l'harmonie règne dans le milieu auquel nous appartenons.

## B- BIENSÉANCE

La bienséance exprime la conformité aux usages considérés comme appropriés dans une situation donnée dans toute société. Ce qu'il convient de faire en un lieu précis.

*En Europe, la poignée de main est une marque de politesse, ce qui n'est pas forcément le cas dans d'autres pays et cultures. Dans certaines cultures africaines, il n'est pas bienséant de regarder dans les yeux la personne ou l'Autorité qui vous parle. Ailleurs, une telle attitude peut être considérée comme un manque d'intérêt ou de respect.*

*Les catholiques se découvrent en entrant dans une église, les juifs se couvrent la tête en entrant dans la synagogue et les musulmans se déchaussent en entrant dans une mosquée.*

En tout état de cause, les règles de bienséance sont des moyens choisis en vue de favoriser la communication, la vie dans le milieu social ou professionnel et partout où l'on se trouve.

De façon générale, ce sont les règles de bienséance du lieu d'accueil ou de séjour qui prévalent. Cependant, tenir compte de la culture des invités sans bouleverser le cadre global est aussi une preuve de savoir-vivre.

### **Quelques règles générales de bienséance :**

- saluer par une poignée de main lorsque cela est autorisé ;
- se lever lorsqu'un personnage important ou une dame entre ;
- ne pas porter de lunettes de soleil lorsqu'on converse avec des gens ;
- remettre sciemment sa carte de visite ;
- porter une tenue adaptée aux circonstances ;
- respecter les bonnes manières de table ;
- confirmer sa présence ou se désister après avoir reçu une invitation...

## C- ÉTIQUETTE

L'étiquette a trait au formalisme des relations entre particuliers, les relations entretenues sur une base individuelle que ce rapport soit hiérarchique ou non. Elle relève du comportement en société et elle concerne les rapports entretenus par les individus dans le contexte de la vie publique.

C'est le traitement accordé à une personne au vu de son statut social.

*Dans tous les pays du monde, il est d'usage de donner aux hautes personnalités politiques, aux chefs de missions aux hauts fonctionnaires, autorités administratives et militaires le titre de leur fonction.*

*Dans les présentations, on mentionnera donc toujours le titre des membres du gouvernement, des Présidents et Vice-présidents des Assemblées politiques et Institutions.*

*Les anciens Chefs d'État, Ministres ou Présidents d'Assemblées ainsi que les Hauts fonctionnaires à la retraite continuent de recevoir, par courtoisie, leur ancienne appellation.*

*Il convient donc de donner aux hauts représentants étrangers, le titre de leur fonction et s'adresser à eux avec la courtoisie requise.*

Le vouvoiement et le tutoiement d'une personne relèvent de l'étiquette.

La règle est que le « VOUS » est utilisé dans le milieu professionnel et face à un inconnu.

Le « TU » est indiqué dans les rapports familiaux et amicaux. Il contribue à accentuer l'intimité et la convivialité.

*Mais entre collègues, il est permis de se tutoyer si bien entendu, les gens sont d'accord pour le faire.*

*Il faut pour ce faire se donner la permission de se tutoyer.*

*Lorsque l'on est suffisamment intime à un supérieur hiérarchique ou à une personnalité pour le tutoyer habituellement, on s'abstiendra de le faire dans les cérémonies officielles ou dans l'exercice de ses fonctions. Il est aussi bienséant de la part d'un subordonné de renoncer à tutoyer le camarade qui, par la suite des hasards de la vie est devenu son chef.*

*De même, il serait impoli de refuser de tutoyer une personne qui nous le demande.*

## D- POLITESSE

La politesse est relative aux attitudes et aux gestes qui visent à manifester du respect envers autrui tout en constituant des moyens pour s'assurer une prise de contact favorable dans la vie publique et privée.

Une personne polie est celle qui a peaufiné, perfectionné ses façons de se comporter envers les autres. Par exemple, par son langage et sa tenue vestimentaire.

Une personne polie est également une personne civilisée et qui fait aussi preuve de civisme.

## E- PROTOCOLE

Le protocole désigne, un ensemble de règles à observer en matière de titres, de préséance et de règlement dans les relations inter humaines officielles ou privées.

Le protocole a pour objet de déterminer l'ordre hiérarchique suivant lequel doivent être disposées les autorités d'un État, d'un organisme ou tout autre corps organisé ou d'un groupe social.



Il définit donc le classement, la hiérarchie et la place des individus et des institutions, sur des bases objectives et non sur le subjectif. Il règle les rapports entre les détenteurs de pouvoir, détermine les usages en vigueur dans les relations entre institutions.

Le Protocole apparaît particulièrement indispensable dans l'Administration dont l'objet essentiel est l'exercice de la puissance publique. Il faut donc que soit définie et respectée cette puissance telle que l'on établit les lois de base.

Le protocole procède de l'agencement de certaines règles tant sur le plan social, culturel que politique. Il est caractérisé par les éléments suivants :

- **Le Cérémonial** crée le cadre, l'atmosphère et la solennité dans lesquels se déroulent les cérémonies publiques.
- **Les Rites** sont des règles ou des comportements qui s'appliquent au sein d'un corps ou d'un groupe social, et qui « n'obligent que ceux qui le composent ». Cependant, pour éviter les impairs et ne pas choquer, mieux vaut respecter les rites en particulier s'ils sont religieux (exemple pour un homme : se découvrir dans une église, se couvrir dans une synagogue, se déchausser dans une mosquée...).
- **Les Traditions** : Souvent non-écrites, elles sont le fruit de l'histoire et des comportements sociaux. Il faut souligner la permanence dans le temps, dans l'espace et dans tous les milieux sociaux ou institutionnels.

#### ❖ *Différence entre protocole et étiquette*

**Le protocole** désigne les usages relatifs aux activités officielles, spécialement en ce qui a trait aux cérémonies, aux relations formelles entre personnalités publiques, aux préséances, à l'usage des symboles des pays et des nations. Par extension, le protocole concerne les rapports hiérarchiques entre les institutions et au sein des institutions, les rapports entre les détenteurs de pouvoirs et les rapports que les individus entretiennent entre eux. *Le protocole est normatif, il répond à des normes.*

**L'étiquette** a trait au formalisme des relations entre particuliers, les relations entretenues sur une base individuelle que ce rapport soit hiérarchique ou non. L'étiquette relève du comportement en société, elle concerne les règles de politesse ou de courtoisie (égards ou attitudes de respect), de bons usages ou de bonnes manières et les rapports entretenus par les individus dans le contexte de la vie publique. C'est le traitement accordé à une personne au vu de son statut social.

Le protocole et l'étiquette ont tendance à se confondre quand il s'agit de formalisme des relations. Ils concernent en effet, les relations entretenues dans le contexte de la vie publique. L'imbrication de ces deux notions est telle que les usages instaurés chez l'une sont utiles chez l'autre.

***EXEMPLE :** Faire présider par le Chef de l'État un repas offert en sa présence est une règle de protocole, mais ne pas lui couper la parole ou encore, s'il s'agit d'un monarque, attendre qu'il s'adresse à vous pour lui parler est conforme à l'étiquette.*

À la différence toutefois que le protocole s'applique aux rapports institutionnels et a des effets contraignants alors que l'étiquette s'applique aux rapports individuels et n'a pas d'effets contraignants.

Le protocole étant normatif, sa violation a des effets négatifs sur la collectivité. Car le protocole est une expression de l'ordre public, il participe de façon concrète à la gestion des affaires de la collectivité. Il participe à la gouvernance, c'est-à-dire à l'exercice du pouvoir de même qu'aux rôles et aux relations des différents acteurs au sein d'une organisation. Sur le plan international, le non-respect du protocole est source d'incidents pouvant affecter les rapports entre les États. Tandis que le non-respect des règles de l'étiquette produit ses effets entre les personnes concernées et révèle plutôt le manque de savoir-vivre.

#### F- GALANTÉRIE

La galanterie rassemble une gamme infinie de gestes courtois, prévenants et protecteurs à l'égard de la gente féminine. Elle consiste à :

- s'effacer dans un escalier en croisant une femme pour la laisser passer ;
- céder à une femme le passage devant une porte mais la précéder en entrant dans un lieu ;
- avancer la chaise lorsque la femme s'assied et la mettre en retrait quand elle se lève ;
- aider une femme à enfiler son manteau ;
- précéder une femme en descendant et la suivre en montant les escaliers afin de la protéger, dans un cas comme dans l'autre, si elle venait à tomber ;
- laisser à la femme le haut du pavé afin d'éviter qu'elle soit éclaboussée ;
- au départ ouvrir la portière de la voiture à une femme et la refermer doucement sur elle avant de monter soi-même ;
- ramasser un objet qu'une femme aurait laissé tomber ;
- porter la valise et tout objet lourd d'une femme ;
- attendre que son invitée d'une soirée soit entrée dans son immeuble après l'avoir accompagnée avant de prendre congé d'elle...

Et tant d'autres petites attentions insignifiantes en soi mais qui font toujours toute la différence.

Du reste, toutes ces manières ci-dessus sont à appliquer par tous, hommes et femmes, à l'égard des personnes âgées.

# **MODULE I : RÈGLES DU PROTOCOLE**

Toutes les formes d'organisations sociales et politiques qui font appel à des institutions s'entourent d'un formalisme propre à rappeler leurs fonctions et en à faciliter l'exercice, au nombre desquels figurent les règles de protocole.

Le mot protocole étant polysémique, il est donc utilisé dans plusieurs domaines. Ainsi, plusieurs protocoles existent: *le protocole notarial, diplomatique, ecclésiastique, judiciaire, social...*

Mais pour des raisons de cours, nous utiliserons le protocole qui régit les actes officiels et les actes de la vie privée ou civile.

## **I. PROTOCOLE-PRÉSEANCE- RANG- PLACEMENT**

Le protocole est un code strict qui gouverne le degré d'obéissance, l'ordre de préséance et les règles officielles du comportement social. On pourrait aussi dire qu'il couvre tout ce qui est convenable et de bon goût. Il est impossible de mentionner toutes les règles qui gouvernent toutes les situations. De ce fait, les suggestions qui suivent sont pour les situations de bases les plus communes. Afin de ne pas commettre d'impairs, dans les situations qui ne sont pas couvertes par les présentes, il faut toujours faire preuve de courtoisie. Il faut montrer de la considération pour le poste que représente la personne. Il ne faut jamais laisser notre aversion pour une personne influencer notre respect pour le poste qu'elle détient.

L'un des objets du protocole est de déterminer l'ordre hiérarchique suivant lequel doivent être disposées les autorités d'un État, d'un organisme ou tout autre corps organisé ou groupe social.

### **A- OBJECTIFS DU PROTOCOLE**

Les objectifs du Protocole sont de plusieurs ordres.

#### **1. Dignité des manifestations officielles**

Les manifestations de la puissance publique doivent être entourées d'apparat, quel que soit le niveau auquel elles se situent. Le Protocole permet donc de donner aux cérémonies officielles et aux rapports entre personnalités de rang élevé, leur dignité.

Mais on note la tendance actuelle des hommes politiques à alléger les dispositifs et à "moderniser" les règles protocolaires.

#### **2. Égalité de traitement**

Le protocole permet d'accorder à chacun le rang et les égards qui lui reviennent en raison de sa fonction et non au regard de ses qualités personnelles ou de ses affinités (personnelles ou politiques). C'est une technique qui permet à chacun de « *trouver sa place* ».

### **3. Avantages pratiques**

Les techniques du protocole, par leur précision et leur permanence, permettent d'organiser les manifestations et les cérémonies afin d'éviter l'inorganisation ou les conflits de personnes voire de structures. Le protocole n'est qu'une commodité : il n'est pas figé et évolue avec le temps même s'il reste fondé sur les précédents ; il s'enrichit au fil de l'expérience.

### **4. Organisation de la logistique**

Le protocole, c'est beaucoup de logistique et de bon sens, donc beaucoup de préparation et d'anticipation, et peu de place à l'improvisation.

## **B- PRINCIPES GÉNÉRAUX DU PROTOCOLE**

### **1. Principe de droite**

Il commande de placer la personne qu'on veut honorer à la droite de l'invitant : la droite prime sur la gauche.

### **2. Principe de la proximité**

Il commande de placer la personne qu'on veut honorer proche de l'invitant.

### **3. Principe d'ancienneté**

Il commande de prendre en compte le temps passé dans l'emploi, dans une fonction à partir de la date et de l'heure de nomination. Deux personnes de rang équivalent, le plus jeune cède sa place au plus âgé. Les invités de l'extérieur (accorder la priorité aux invités venus de l'étranger en respectant la préséance en leur sein).

### **4. Principe de l'ordre alphabétique**

Il commande de placer les personnalités ou les symboles à partir de l'ordre alphabétique.

### **5. Principe de la créativité**

Il commande de faire appel à l'esprit de créativité et au bon sens de l'agent du protocole pour résoudre une difficulté d'ordre protocolaire.

### **6. Principe d'analogie**

Il consiste à résoudre une difficulté d'ordre protocolaire par rapport à un cas identique déjà vécu. En matière de protocole, les précédents comptent, ils doivent être toujours pris en considération. Cela signifie que si une question de préséance a déjà été traitée de telle ou telle manière, il convient d'agir de la même façon lorsqu'un cas similaire se présente surtout si ce sont les mêmes acteurs.

### **7. Principe de la hiérarchie des valeurs**

Il consiste à accorder la préséance suivant certaines valeurs telles que la conduite envers les femmes, les personnes âgées, les titres et fonctions.

## 8. Principe de l'exactitude

Il commande de respecter ses heures d'audience, de répondre rapidement à une invitation et d'y arriver à l'heure.

## C- PRÉSEANCE- RANG- PLACEMENT

La pratique du protocole exige la connaissance et la maîtrise des principes qui régissent l'attribution des préséances et du placement ainsi que le déroulement des cérémonies et activités officielles.

### 1. Préséance

Établir la préséance, consiste à identifier dans un groupe d'individus donné, celui qui aura la priorité, celui qui passe en premier. Avoir la préséance signifie donc être le premier, passer en premier.

Notons également que les règles de préséance ne sont pas les mêmes d'un pays à un autre et dans un même pays d'une institution à une autre.

La préséance est le reflet des particularités de chaque système politique et notamment de l'ordre constitutionnel qui le régit. Les titres de fonction ne sont pas toujours équivalents.

*Par exemple : En suisse, le Ministre est un élu désigné par le Parlement pour siéger au Gouvernement et est appelé Conseiller fédéral, aux Etats-Unis d'Amérique, le Ministre membre du Gouvernement est appelé Secrétaire.*

*En Israël, il existe un Directeur général du ministère alors qu'ailleurs il s'agit d'un Secrétaire général. Au Canada, un Lieutenant-Gouverneur est à la tête d'une province où il représente la Souveraine alors qu'aux USA un Lieutenant-Gouverneur est un Vice-gouverneur d'un État.*

Pour faire face aux différents écueils que la détermination de la préséance peut occasionner, les États édictent des textes régissant la question de la préséance.

En Côte d'Ivoire, le premier texte a été pris en 1977 et le dernier est le décret n° 2013-509 du 26 juillet 2013.

### 2. Rang

Le rang renvoie à la place que l'on occupe par rapport aux autres titulaires du même corps ou du même ordre tandis que la préséance fixe l'importance des ordres et des corps par rapport aux autres.

Le rang que les différents corps constitués et les Autorités doivent occuper dans les cérémonies publiques constitue parfois sinon souvent, un défi délicat à relever.

### 3. Placement

Le placement se réfère à l'espace qui sera occupé par chacune des personnes présentes à une cérémonie donnée.

Ainsi, on détermine d'abord la préséance entre les personnes attendues puis l'endroit qu'elles occuperont sur le plan de placement choisi.

*Par exemple, à un repas officiel, la place que prend l'hôte sera-t-elle au centre ou au bout de la table. Alors que le convive le plus élevé selon la préséance pourra être assis face à lui ou à sa droite.*

Il existe un principe fondamental dans le placement, la droite prime sur la gauche. Cependant, le handicap physique d'un hôte ou d'un invité pourra justifier de ne pas l'appliquer. Par exemple, si l'hôte ou l'invité souffre d'une surdité du côté droit. Dans certains pays comme la Norvège, de façon exceptionnelle, la gauche prime sur la droite.

De même, la présence ou non des conjoints ou celles des invités étrangers peut avoir des conséquences sur le placement.

Lorsqu'un tel règlement existe, il faut simplement l'appliquer avec l'intelligence que requiert l' v nement.

Mais il arrive et cela est fréquent, que les textes ne prévoient pas toute la hiérarchie sociale. Des  v nements peuvent réunir des invités issus de divers milieux dont les fonctions ne sont pas répertoriées dans les ordres de préséance. Dans ce cas que faut-il faire ?

- D'une façon générale, en matière de préséance on attribue toujours à la personne considérée comme la plus importante, la place considérée comme la première dans un lieu donné. Il en est ainsi quels que soient les régimes politiques et les époques.
- La préséance et le rang ne se délèguent pas. Lorsqu'à une cérémonie publique, les autorités et les membres des corps constitués se font représenter, la préséance au niveau national y est observée.
- Dans une cérémonie publique, les personnes présentes tiennent le rang, le grade et la fonction qu'elles occupent et non pas celles des personnes qu'elles représentent. Sauf le cas du Représentant du Président de la République. En effet, seuls les représentants Civil ou militaire du Président de la République dûment mandatés ont le pas sur les hauts fonctionnaires.
- L'hôte d'une cérémonie ou d'un repas occupe habituellement la première place tandis que l'invité d'honneur est placé à la deuxième place en importance.
- En l'absence d'un membre du gouvernement, seuls les membres du corps préfectoral peuvent occuper le rang de représentant de l'état dans le Département.
- A une cérémonie publique ou sont présents les membres des cabinets ministériels, seul le Préfet représente l' tat...

### **Exceptions**

- Les autorités qui exercent des fonctions à titre intérimaire ou dans le cadre d'une suppléance statutaire ont droit au rang des personnes qu'elles représentent. Il en est de même pour l'Adjoint au maire ou le Vice-président d'une Institution (le Premier Vice-président du Conseil  conomique, Social et environnemental, le Secrétaire Général du District ou le Premier Vice-président du Conseil Régional...).
- Lorsqu'un Président de Chambre représente le Premier Président de la Cour d'Appel, il occupe le rang protocolaire de celui-ci.

- Un collaborateur du Premier Ministre ou d'un membre du Gouvernement passe, toujours, quel que soit son grade, après le Préfet, ce dernier étant dans son Département le Représentant du Président de la République et du Gouvernement entier et de chaque ministre en particulier.

Dans l'hypothèse où la cérémonie réunit des personnalités provenant de différents milieux et que le règlement de préséance ne mentionnent pas, l'on doit se livrer à l'exercice de les insérer. Il faut donc pour chaque cérémonie, composer une préséance sur mesure. Pour ce faire, deux (02) possibilités s'offrent : la préséance de circonstance et panacher la préséance.

- **La préséance de circonstance**

Elle consiste à prendre en compte les objectifs visés par l'évènement, les personnes et/ou les institutions qui sont à l'origine et les autorités qu'elle met en scène.

*Exemple : cérémonie de décoration*

- **Panacher une préséance**

Elle consiste à alterner des invités dont le rang est reconnu dans un ordre de préséance et d'autres qui ne le sont pas.

*Exemple : repas offert à un maire à l'occasion d'une réunion de plusieurs Maires ; il faut alterner maire et conseillers municipaux. Ou encore mélanger étrangers et locaux, hôtes et invités.*

- L'on peut aussi céder sa place

Lorsque l'hôte reçoit une personnalité de rang plus élevé que le sien, il peut avoir la politesse de céder sa place à cette personnalité qui l'occupera.

*Ex : un maire cède sa place au Premier Ministre visitant son Hôtel de Ville.*

- La courtoisie

Dans l'ordre protocolaire, la fonction, le rang prime sur le sexe. Dans l'ordre de courtoisie, les places d'honneur sont réservées aux femmes. Cela implique que lors d'une activité officielle, le titulaire d'une dignité, peu importe son sexe occupe son rang protocolaire. Toutefois, à rang égal on applique la courtoisie.

- Les conjoints

À une cérémonie ou un spectacle, l'on place les conjoints ensemble selon le rang du titulaire de la fonction motivant l'invitation. À un repas protocolaire, les conjoints ne sont pas assis côte-à-côte mais sont plutôt séparés.

- Les Autorités religieuses

Dans les cérémonies publiques, les Autorités religieuses viennent après les Autorités civiles bien sûr en tenant compte du titre, de l'âge, du lieu et de la circonstance.

- Les Ambassadeurs, Consuls et Représentants des Organisations Internationales

Invités, il faut leur réserver les attentions qui leurs sont dues, sinon mieux vaut ne pas les inviter. Afin de s'assurer de les traiter convenablement, il est prudent de s'adresser au service officiel du protocole. Notons qu'à une cérémonie, il convient de les placer ensemble à un endroit spécifique. À un repas, ils devront occuper un rang élevé.

## D- PROTOCOLE D'ÉTAT EN CÔTE D'IVOIRE

### 1. Direction Générale du Protocole d'État

La Direction du Protocole de l'État est un des services spécialisés du Ministère des Affaires étrangères qui, lui-même, sous l'impulsion du Président de la République est le Département ministériel chargé de la conception et de la mise en œuvre de la politique étrangère du gouvernement ainsi que de la coordination et de la conduite de l'action extérieure de l'État dans les domaines relevant de sa compétence.

Cette Direction du Protocole d'État de Côte d'Ivoire est régie par les dispositions du décret n°2018-236 du 28 février 2018, portant organisation du Ministère des Affaires étrangères.

Conformément aux dispositions pertinentes du décret susmentionné, les attributions du Protocole d'État sont déterminées par l'article 30 qui dispose que « La Direction du Protocole d'État est chargée de gérer le protocole d'État et de gérer les privilèges et immunités diplomatiques ».

Le chef de ce Service d'État est l'agent du Protocole au rang le plus élevé. Généralement ce rôle est dévolu aux diplomates de carrière ou à toute autre personne qui a la confiance du Président de la République.

La Direction Générale du Protocole d'État comprend trois (03) Directions :

- Direction du protocole et des visas ;
- Direction de l'accueil, du cérémonial, des accréditations et des audiences ;
- Direction des privilèges et immunités.

### 2. Ordre protocolaire en Côte d'Ivoire

La préséance étant définie comme le droit de prendre la place au-dessus de quelqu'un ou de le précéder, lorsque les Autorités et les membres des corps constitués assistent aux cérémonies publiques nationales au siège du Gouvernement, ils y prennent rang selon l'ordre établi par le Décret n° 2013-509 du 26 juillet 2013 et en fonction du lieu ou de la localité dans laquelle se déroule la cérémonie.

#### ➤ *Dans la capitale ou au siège du Gouvernement*

Lorsque les autorités et les membres des corps constitués assistent aux cérémonies publiques au siège du Gouvernement, ils y prennent rang dans l'ordre de préséance suivant :

- 1 Le Président de la République ;
- 2 **Le Vice-Président de la République ;**
- 3 Le Premier Ministre, Chef du Gouvernement;
- 4 Le Président de l'Assemblée Nationale ;
- 5 **Le président du Sénat ;**
- 6 Les anciens Chefs d'État, dans l'ordre de préséance déterminé par l'ancienneté de leur prise de fonctions ;
- 7 Le Président du Conseil Constitutionnel,



- 8 Le président de la Cour Suprême ;
- 9 Le président du Conseil Economique, Social, Culturel et Environnemental ;
- 10 Le Grand Chancelier de l'Ordre National ;
- 11 Le Médiateur de la République ;
- 12 **Le Président de la haute Autorité de la Bonne gouvernance ;**
- 13 Le Président de la Commission Electorale Indépendante ;
- 14 ...
- 15 ...

➤ *En dehors de la capitale (régions ou départements)*

La pratique consacrée est que, lorsque les autorités et les membres des corps constitués assistent à des cérémonies publiques, dans les chefs-lieux de District, dans les chefs-lieux de région, dans les chefs-lieux de département, dans les chefs-lieux de sous-préfectures ils prennent rang selon l'ordre de préséance suivant :

- le corps préfectoral (Préfet de région, Préfet de département, SG, sous-préfet) ;
- le président du Conseil régional ;
- les grandes croix ;
- les grands officiers de l'ordre national ;
- les députés ;
- les DR ou DD ;
- les membres de conseils régionaux ;
- le ou les Maires des Communes ;
- les officiers supérieurs ;
- le président du tribunal, les magistrats et les greffiers ;
- le commissaire de police ;
- le commandant de brigade ;
- les officiers de police ;
- les chefs traditionnels et religieux ;
- le conseil municipal ;
- les représentants des chambres consulaires ;
- les représentants des ordres professionnels ;
- les fonctionnaires ;
- les agents de préfectures et sous-préfectures ;
- les agents municipaux

Toutefois, lorsque la cérémonie est présidée par le PR, le PM ou toute autre personnalité, les membres des corps constitués et les autorités prennent place dans l'ordre de préséance observé dans la capitale. Seul le Préfet de Région et le Préfet de Département le cas échéant, prennent immédiatement place à côté du PR (car c'est lui qui reçoit et qui donne les infos au PR).

Dans les autres cas de figure, établir une préséance de circonstance, sur mesure en tenant compte de l'ordre de préséance au plan national.

## **II. CÉRÉMONIES PUBLIQUES-RÉCEPTIONS PRIVÉES ET OFFICIELLES**

### **A- CÉRÉMONIES PUBLIQUES**

#### **1. Définition**

Rappelons que le Protocole concerne les rapports institutionnels officiels et les cérémonies publiques.

Les cérémonies publiques sont celles organisées sur ordre du Gouvernement ou à l'initiative d'une Autorité publique.

#### **2. Règles d'organisation**

Les ordres du Gouvernement pour les cérémonies publiques déterminent le lieu où elles se tiennent et précisent quels autorités et corps constitués seront convoqués ou invités.

Le Gouvernement peut limiter l'effectif des délégations des corps constitués aux cérémonies publiques. Sous cette réserve, il appartient à chaque corps constitué de déterminer la composition de sa délégation.

L'organisation de toute cérémonie publique doit être soigneusement préparée. Aucun détail ne devra être négligé.

L'horaire du déroulement de la cérémonie, l'ordre d'arrivée des personnalités seront indiqués sur les convocations.

Les autorités convoquées aux cérémonies publiques prennent place dans l'ordre de préséance fixé par le Décret de 2013.

L'autorité qui a la préséance arrive la dernière et se retire la première.

La cérémonie ne commence que lorsque la personnalité qui a la préséance a pris séance, et s'est assise à sa place.

Elle est accueillie à l'entrée du lieu de la cérémonie par les autorités qui prennent place immédiatement après elles et par celles à l'initiative de qui la cérémonie a été organisée.

Les mêmes personnes l'accompagnent jusqu' à sa voiture.

Dans le cas où les dispositions du lieu de la cérémonie le permettent, la personnalité qui a la préséance est placée au milieu et elle doit toujours avoir à sa droite celle qui doit occuper le deuxième rang, et à sa gauche celle qui doit occuper le troisième rang et ainsi de suite.

Quand cela est possible et opportun, les autorités civiles sont placées à droite et les autorités militaires à gauche, les unes et les autres gardant entre elles les rangs qui sont les leurs.

Lorsque des discours sont prévus, la prise de parole se fait dans l'ordre de préséance inverse.

#### **3. Représentation des autorités dans les cérémonies publiques**

Les rangs et les préséances ne se délèguent pas.

Lorsqu'à une cérémonie publique, les autorités et les membres des corps constitués se font représenter, la préséance au niveau national y est observée.

Les Autorités qui exercent des fonctions à titre intérimaire ou dans le cadre d'une suppléance statutaire, ont droit aux rangs protocolaires normalement occupés par les titulaires desdites fonctions.

Toutefois, le Premier Vice-président du Conseil Économique, Social et Environnemental, le Secrétaire Général du District ou le Premier Vice-président du Conseil Régional occupent les rangs protocolaires qui sont ceux des autorités qu'ils représentent.

Lorsqu'un Président de Chambre représente le Premier Président de la Cour d'Appel, il occupe le rang protocolaire de celui-ci.

Seuls les représentants Civil ou militaire du Président de la République dûment mandatés ont le pas sur les hauts fonctionnaires.

Un collaborateur du Premier Ministre ou d'un membre du Gouvernement passe, toujours, quel que soit son grade, après le Préfet, ce dernier étant dans son Département le Représentant du Président de la République et du Gouvernement entier et de chaque ministre en particulier.

Lorsque l'objet de la cérémonie le justifie, les membres des Cabinets ministériels et les fonctionnaires des administrations centrales peuvent participer aux cérémonies publiques aux côtés du Gouverneur du District ou du Préfet de Région.

Le Préfet de Région, en dehors de sa Région, n'a pas de préséance sur le Préfet de Département. Il en est de même des autres membres du corps préfectoral en dehors de leur circonscription administrative.

## B- RÉCEPTIONS PRIVÉES ET OFFICIELLES

### 1. Invitations

Une **invitation** est le fait de proposer à quelqu'un de se réunir en un même lieu pour participer à quelque chose, par exemple « *Je vous invite au restaurant ce soir* »

Elle peut être verbale ou écrite.

- L'invitation verbale est susceptible d'entraîner des confusions de toutes sortes dont celle de s'exposer à la venue d'invités non souhaités ou d'invités qui se présentent au mauvais endroit à une heure autre que celle qui aurait été voulue.
- L'invitation écrite détermine formellement qui peut venir à une activité et qui ne le peut pas. Seuls ceux qui la reçoivent y sont attendus.

L'invitation écrite est indispensable pour les repas si le nombre de couverts est limité. Elle est également utilisée pour les cas où l'on prévoit la participation à une activité donnée d'un nombre limité de personnes faisant partie d'un groupe plus large. Par exemple à un colloque regroupant 100 personnes, vous pouvez inviter 20 à une activité particulière ou à un repas.

#### a) La carte d'invitation

La carte d'invitation doit comporter les mentions essentielles suivantes :

- Qui invite ?
- Qui est invité ?
- A quelle activité est-on convié ?
- Quand l'activité est-elle prévue ?
- A quel endroit ? Comment peut-on y répondre ?

- Quelle tenue vestimentaire est-il recommandé de porter ?
- Comment s'y rendre ?

**b) La signification des mentions**

RSVP : Répondre S'il Vous Plait, dans ce cas vous devez faire connaître votre réponse avant la tenue de l'évènement ;

RSVP « seulement en cas d'empêchement » : signifie que vous devez signaler votre non-participation ;

Ou phrase :

Réponse souhaitée avant le...

Prière répondre avant le.....

**c) Le faire-part**

Le faire-part est un document imprimé faisant une annonce. Il a pour but de prévenir, d'informer l'entourage, famille, amis, collègues et relations d'un évènement personnel ou familial d'une importance majeure et contient éventuellement l'invitation à la cérémonie de l'évènement de : une naissance, un baptême, des fiançailles, un mariage ou décès.

Tout comme la carte d'invitation, il comporte des mentions obligatoires et normalement doit être envoyé avant la cérémonie de l'évènement sauf dans les cas où il n'est pas prévu de cérémonie particulière. Les mentions à porter sur le faire-part dépendent de l'évènement qu'il annonce.

**2. Réceptions privées**

Les réceptions sont des moments privilégiés de la vie en société.

Inviter à sa table représente un sommet de la courtoisie et un symbole par excellence des rapports harmonieux ou voulus tels.

De même être invité à un repas ou être convié à une réception constitue une marque d'attention, de considération et d'honneur qu'il convient de savoir apprécier.

Une réception peut être donnée pour diverses raisons. Soit en l'honneur d'une personnalité étrangère, nationale ou locale de premier plan, soit pour remercier, féliciter, solliciter un appui, réconcilier des interlocuteurs, célébrer la conclusion d'un accord, commémorer un évènement ou marquer le début de nouvelles relations.

Une réception peut prendre plusieurs formes : repas (déjeuner, dîner), cocktail accompagné de prestations d'artistes ou d'activités de loisir et de divertissement.

Notons également que le repas peut revêtir plusieurs formes : repas d'apparat, repas de travail ou amical. Il peut réunir peu ou beaucoup de personnes.

Lorsque la réception prend la forme d'un repas (déjeuner ou dîner ou cocktail dinatoire) quelques règles sont à observer par l'hôte et par l'invité.

**a) Les règles à observer par l'hôte**

- Le choix de la nourriture et des boissons sans compter le jour, l'heure et le lieu de l'évènement tiennent compte des valeurs et des goûts de l'hôte tout en respectant ceux des invités.
- Notons qu'un repas de cérémonie n'est pas l'occasion de mettre à l'épreuve les manières de table des invités en les obligeant au maniement d'ustensiles inusités ou au découpage d'aliments requérant une dextérité exceptionnelle. On servira donc des plats simples à manger.
- Il faut par ailleurs tenir compte des restrictions de certains convives liées à des raisons de santé, des allergies éventuelles ou des considérations religieuses.
- Il ne convient pas également de servir à des visiteurs étrangers des plats de leur cuisine nationale qui ne pourraient jamais être apprêtés aussi bien que dans leurs propre pays ou région.
- Si l'on a l'habitude de recevoir les convives, il faut éviter que les mêmes plats soient servis.
- Si l'on prévoit des boissons alcoolisées, la politesse voudrait également que l'on offre des boissons non alcoolisées. Les convives choisiront à leur convenance. Ce n'est pas parce que l'invité d'honneur ou des membres d'une délégation ne consomme pas d'alcool qu'il faut absolument bannir le vin du repas. On prévoira plutôt de servir également des jus de fruits.
- Toutefois, s'il n'est pas prévu de vin comme dans le cas d'un déjeuner de travail, l'invité doit s'abstenir d'en réclamer.
- Lorsque cela est possible, l'on change de vin avec chaque plat. Cependant, à midi, un seul vin suffira tout le long du repas, mais deux sont acceptables pour un repas important. Pour le soir, prévoir deux vins : l'un pour le premier plat-habituellement un vin blanc et l'autre pour le plat principal-habituellement-un vin rouge.
- L'hôte doit éviter de faire l'éloge des vins et plats qu'il sert. Il devra en laisser le soin au maître d'hôtel de présenter et aux convives d'en apprécier la qualité.
- A des repas d'affaires, le midi, il est fréquent que l'on ne boive pas de vin.
- Par tradition et c'est l'une des caractéristiques d'un repas important, le nom de l'hôte, celui de l'invité ou de la délégation à l'honneur ainsi que le programme musical si cela est prévu sont marqués sur le menu.

*Exemple : Dîner offert par Monsieur DAGO  
Président du Cercle des Amis de la Belle Vie  
En l'honneur de son Excellence Monsieur SIE  
Directeur général de SISCO  
Le mercredi 17 février 2016  
Salle des banquets du Palais BOSSU  
ABIDJAN*

## **b) Les règles à observer par l'invité**

Des devoirs s'imposent à toute personne invitée à un repas.

- Le premier et le plus impérieux, répondre rapidement à l'invitation afin de ne pas mettre dans l'incertitude l'hôte ;
- Bien lire la carte d'invitation et s'assurer que le jour venu l'on soit convenablement vêtu. Se renseigner auprès de l'hôte si l'invitation ne mentionne pas de tenue vestimentaire recommandée ;
- Arriver à l'heure, pas trop en avance ni trop tard pour ne pas mettre dans l'embarras l'hôte. Pour un repas intime ou entre amis, arriver entre 10 à 15 minutes de l'heure fixée.

Lorsqu'on est invité dans une maison, se présenter toujours avec un présent ; pas de parfum à la maitresse de la maison.

## **c) L'accueil et le service**

Le dispositif mis en place pour l'accueil des invités et service de table témoignent de la solennité et de l'importance de la réception.

La disponibilité de places de stationnement, l'accueil par les agents du protocole et l'hôte sont synonymes de courtoisie et savoir vivre.

Le service de table peut revêtir différentes formes:

- **à la française** : les plats sont présentés avec les ustensiles de service et les convives se servent eux-mêmes (il convient pour un nombre limité de convives) ;
- **à l'anglaise** : les serveurs circulent avec les plateaux et déposent eux-mêmes les aliments dans les assiettes grâce à une pince (fréquemment utilisé pour les banquets).

Dans ces deux cas, le service est exécuté par la gauche des invités.

- **à l'américaine** : les assiettes sont déjà garnies à la cuisine et sont posées devant chaque invité par la droite.

Au repas officiel, il faut respecter la préséance dans le placement à table et réserver le plus d'honneur à celui à qui l'honneur est fait. (Voir le placement à table).

Dans un repas intime ou entre amis, il n'y pas de préséance protocolaire. Toutefois, il faut tenir compte de celui qui est honoré, et de l'alternance homme-femme et de l'âge des convives.

### **3. Réceptions officielles**

Si pour les cérémonies officielles, il est indiqué de convoquer les autorités et corps constitués, il faut pour les réceptions leur adresser des invitations officielles.

Les invitations officielles sont celles qui sont adressées aux personnalités politiques, administratives, militaires ou privées pour leur demander d'assister à une manifestation publique.

Toutefois, on n'invite jamais une Autorité : ministre, préfet, sous-préfet, maire, à une manifestation ou à une cérémonie par une simple carte d'invitation imprimée, mais par une visite ou une lettre et exceptionnellement par une conversation téléphonique. Si la personnalité invitée assume la présidence de la cérémonie, lui demander de proposer la date qui lui convient et on lui soumettra aussi les grandes lignes de l'organisation de la manifestation.

L'envoi d'une carte d'invitation à l'Autorité doit servir à informer sur l'organisation de l'évènement.

Lorsqu'une personnalité accepte de présider une manifestation ou de l'honorer de sa présence, mention en est faite sur les invitations.

Il convient également de respecter la voie hiérarchique pour adresser les invitations. Ainsi on n'invitera pas le Préfet sans passer par le Sous-préfet, le ministre sans passer par le Préfet de façon à éviter qu'une date soit retenue à un certain échelon de la hiérarchie et que plusieurs manifestations se déroulant le même jour puissent se chevaucher.

En plus des indications faites plus haut pour les réceptions et les repas, il convient pour les repas officiels de :

- Publier le menu : un menu est mis à la disposition de chacun des invités. Son utilité est d'informer sur les différents plats que comporte le repas. Il permet aux convives astreints à des régimes particuliers de déceler les problèmes à venir et de solliciter des plats conformes à leur régime.
- Mentionner le motif du repas : le menu doit mentionner au minimum l'endroit et la date de sa tenue. Pour un repas officiel, il faut à cause de son importance, le nom de l'hôte, celui de l'invité ou de la délégation à l'honneur, ainsi que le programme musical s'il y en a un.

Dans un repas officiel, on sert simultanément l'hôte et l'invité d'honneur suivis des convives à leur droite et ceux à leur gauche.

## **C- PLACE DES AUTORITÉS ET AUTRES PERSONNALITÉS DANS LES CÉRÉMONIES PUBLIQUES**

### **1. Placement côte à côte des autorités à une cérémonie**

Lorsque les autorités sont appelées à prendre place les unes à côté des autres, l'autorité à laquelle la préséance est due se tient au centre. Les autres autorités sont placées alternativement à sa droite puis à sa gauche, du centre vers l'extérieur, dans l'ordre décroissant de préséance.

### **2. Présence de deux travées et d'une allée centrale**

Lorsque la configuration des lieux exige que les autorités soient placées en rangs successifs de part et d'autre d'une allée centrale, l'autorité à laquelle la préséance est due

se tient à gauche de la travée de droite, l'autorité occupant le second rang se tient à la droite de la travée de gauche. Les autres autorités sont placées, dans l'ordre décroissant de préséance rangée par rangée et pour une même rangée, alternativement dans la travée de droite, puis dans la travée de gauche, du centre vers l'extérieur.

### **3. Présence importante des autorités militaires**

Lorsque l'objet de la cérémonie et le nombre important des autorités militaires présentes le justifie, les autorités peuvent être scindées en deux groupes ; les autorités civiles étant placées à droite et les autorités militaires à gauche. Dans chaque groupe, les autorités sont placées dans l'ordre décroissant de préséance du centre vers l'extérieur et de l'avant vers l'arrière.

### **4. Présence de Mission Diplomatique**

Lorsque les Chefs de Missions Diplomatiques et les représentants des Organisations internationales accréditées en Côte d'Ivoire sont invités à une cérémonie publique, ils prennent place immédiatement après le Gouvernement.

## **III. AUTRES ÉLÉMENTS DU PROTOCOLE**

### **A- TITRES ET APPELLATIONS**

#### **1. Titre de civilité**

Les titres de civilité Monsieur et Madame s'abrègent respectivement en M. et Mme ou Mme.

Il est recommandé de n'employer Mademoiselle (Mlle ou Mlle) qu'à la demande de l'intéressée, ou si l'on s'adresse à une toute jeune fille.

Pluriel : MM. (messieurs), Mmes ou Mmes (mesdames), Mlles ou Mlles (mesdemoiselles)  
Noter que les abréviations Mr (pour Monsieur) et Mde (pour Madame) sont incorrectes.

#### **2. Titre de fonction**

Il désigne le rôle que joue une personne et, la plupart du temps, le niveau qu'elle occupe au sein d'une profession ou d'une hiérarchie.

Ex : Président, Premier Ministre, Ministre, Secrétaire Général, Maire, Directeur général, curé, pasteur, imam....

Lorsqu'on ne mentionne pas le nom de la personne, son titre de fonction est précédé de son titre de civilité à savoir Monsieur, ou Madame.

On dira donc Monsieur le Président, Madame le Ministre.

Il y a des professions dont le titre de fonction prend une appellation qui exclut l'usage du titre de civilité tel que : Maître pour un avocat, ou notaire, docteur pour un médecin.



### 3. Titres honorifiques

Ils sont réservés à certaines personnalités et leurs sont octroyées dans une société donnée, par la plus haute autorité qui la gouverne. C'est en cela que certains titres sont reconnus et d'autres non.

Un titre honorifique s'applique de trois façons :

- Soit il se substitue aux titres de civilités

<b>TITRE HONORIFIQUE</b>	<b>NOM</b>	<b>TITRE DE FONCTION</b>
<b>L'HONORABLE</b>	GOGO ZAGO	MINISTRE DE LA PAIX

On dira donc l'Honorable GOGO ZAGO et non l'honorable Monsieur GOGO ZAGO

- Soit il s'ajoute au titre de civilité

<b>TITRE HONORIFIQUE</b>	<b>TITRE DE CIVILITE</b>	<b>NOM</b>	<b>TITRE DE FONCTION</b>
<b>SON EXCELLENCE</b>	MONSIEUR	KOKO KORI	AMBASSADEUR DE LA REPUBLIQUE DU WANKANDA

- Soit on constitue un titre honorifique supplémentaire

<b>TITRE HONORIFIQUE</b>	<b>TITRE HONORIFIQUE REMPLAÇANT LE TITRE DE CIVILITÉ</b>	<b>NOM</b>	<b>TITRE DE FONCTION</b>
<b>SON EXCELLENCE</b>	LE TRÈS HONORABLE	KOKO KORI	GOVERNEUR DU KOIZULU

### B- VISITES

Les relations entre les États occasionnent des visites que les Chefs ou les Souverains de ces États effectuent soit dans le but de raffermir leurs relations, soit de régler certaines questions délicates. Ces visites revêtent différentes formes et comportent plusieurs implications. Si à priori, il n'y a pas de grandes différences notables, il n'en demeure pas moins que la nuance est fondamentale. C'est pourquoi, il est toujours important de relever quelques équivoques. Elles revêtent les qualificatifs suivants : visite d'État ; visite officielle ; visite d'amitié ; visite de travail.

#### 1. Visites d'État

On appelle visite d'État, le déplacement d'un chef d'État dans un autre État sur invitation expresse de son homologue. Une visite d'État se compose généralement d'une cérémonie officielle d'accueil et d'adieu, d'un dîner gala offert par le chef de l'État hôte et d'une visite des institutions.

#### 2. Visites officielles

La visite officielle est certes importante, mais ne revêt pas tout le caractère solennel de la visite d'État. En général, la visite officielle est plutôt sobre et ne comprend qu'une

cérémonie officielle d'accueil, un entretien et un dîner officiel offert par le chef de l'État hôte. Il n'y a pas de cérémonie officielle d'adieu.

### **3. Visites de Travail**

Les visites de travail sont d'une manière générale, des entretiens politiques suivis d'un déjeuner. Abidjan notre capitale économique en accueille environ trois ou quatre par mois. Les visiteurs sont reçus par une personnalité du gouvernement. Dans certains cas, ils prennent un repas avec le Premier ministre ou le président de la République. Dans d'autres cas, il n'y aura qu'un entretien.

### **4. Visites privées ou d'amitié**

La visite privée ou d'amitié est la plus simple et la plus usuelle des visites. Elle se déroule donc de la façon la plus sobre. Cérémonie d'accueil allégée, séance d'entretien et pas de dîner gala ou officielle sauf instructions expresses des Autorités compétentes.

## **C- HONNEURS**

Les honneurs sont les marques de déférence qui sont prodigués aux plus hautes autorités par les autorités civiles d'un rang moins élevé (Accueil, salut, visites réception) ou par les armées, et certaines manifestations extérieures comme l'exécution de l'hymne national, le pavoisement des édifices ...

Dans le cadre du protocole d'État, les honneurs rendus sont les honneurs civils et les honneurs militaires.

- En aucun cas les honneurs accordés à un corps n'appartiennent individuellement aux membres qui le composent ;
- les honneurs ne se cumulent pas ; ils ne peuvent être rendus qu'une seule fois à la même personne au cours de la même cérémonie ; en outre ne sont rendus que les honneurs attribués à la dignité ou au grade supérieur ;
- Les honneurs ne se délèguent pas ; la personne représentant une autorité ne saurait prétendre aux honneurs rendus normalement à cette autorité ; toutefois, l'intérimaire occupe, dans les cérémonies publiques, la place réservée au titulaire de la fonction ;
- Aucun fonctionnaire civil ou militaire, aucune autorité publique ne peut exiger ni rendre d'autres honneurs que ceux prévus par les textes en vigueur ;
- En dehors des honneurs funèbres, nul honneur civil ou militaire n'est rendu à aucune autorité civile ou militaire dans les lieux où se trouve le Président de la République au cours de ses voyages, tout le temps de son séjour et pendant les 24 heures précédant son arrivée ou suivant son départ ;
- On s'arrête toujours pour rendre les honneurs aux drapeaux et aux étendards.
- Les gardes d'honneur ne rendent les honneurs militaires qu'aux personnes supérieures ou égales en grade et en dignité à celles près desquelles elles sont placées, et les honneurs restent les mêmes.

## **1. Honneurs civils**

Les honneurs civils rendus aux Autorités de l'État sont constitués par l'accueil qui leur est réservé par les autorités administratives et politiques de la localité visitée.

### ➤ Les honneurs rendus au Président de la République

A l'occasion de son déplacement dans une circonscription administrative, le Président de la République est accueilli :

- à l'entrée du chef-lieu de District, par le Gouverneur du District, les Préfets de Région, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député, chefs coutumiers etc. ;
- à l'entrée du chef-lieu de Région, par le Préfet de Région, les Préfets des Départements, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député, chefs coutumiers etc. ;
- à l'entrée du chef-lieu du Département par le Préfet du Département, les Sous-Préfets, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député, chefs coutumiers etc.;
- à l'entrée du chef-lieu de Sous-Préfecture, par le Préfet du Département, le Sous-Préfet, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député, chefs coutumiers etc.

Lorsque le Président de la République a séjourné dans une localité, les autorités qui l'ont accueilli à son arrivée, se trouvent à son départ pour le saluer.

### ➤ Les honneurs rendus aux Présidents des Institutions de la République

A l'occasion du déplacement dans une circonscription administrative, le Président de l'Assemblée Nationale ou le Premier Ministre est accueilli à son arrivée au lieu de la cérémonie :

- dans le chef-lieu de District, par le Gouverneur du District, les Préfets de Région, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député, chefs coutumiers etc. ;
- dans le chef-lieu de Région, par le Préfet de Région, les Préfets des Départements de cette région, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député, chefs coutumiers etc. ;
- dans le chef-lieu du Département par le Préfet du Département, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député ;
- dans le chef-lieu de Sous-Préfecture, le Sous-Préfet, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député, chefs coutumiers etc.

Lorsque le Président de l'Assemblée Nationale ou le Premier Ministre a séjourné dans une localité, les autorités qui l'ont accueilli à son arrivée, se trouvent à son départ pour le saluer.

Les autres Présidents d'Institutions sont accueillis à leur arrivée au lieu de la cérémonie par le Gouverneur du District, les Préfets de Région, le Maire et le Député.

Lorsqu'un Président d'Institution a séjourné dans une localité, les autorités qui l'ont accueilli à son arrivée, se trouvent à son départ pour le saluer.

➤ **Les honneurs rendus aux Membres du Gouvernement.**

Les Membres du Gouvernement sont accueillis au lieu de la cérémonie par le Gouverneur du District, le Préfet de Région, le Préfet du Département, le Sous-Préfet, le Président du Conseil Régional, le Maire et le Député.

Lorsqu'un Membre du Gouvernement a séjourné dans une localité, les autorités qui l'ont accueilli à son arrivée, le saluent à son départ.

➤ **Les honneurs rendus aux Chefs de Mission Diplomatique.**

Les honneurs civils ne sont rendus aux Chefs de Mission Diplomatique et Ministres étrangers que par ordre du Ministre chargé de l'Administration du Territoire après concertation avec le Ministre des Affaires Etrangères.

## **2. Honneurs militaires**

Les honneurs militaires sont les marques de déférence et de respect, témoignages extérieurs rendus par les militaires, suivant un cérémonial déterminé par la loi, aux diverses Autorités militaires et à certaines Autorités civiles, suivant leur rang, leur grade ou l'importance de leur mission.

Ces honneurs ont été rendus de tout temps, sous les formes les plus variées, mais en se conformant à des traditions ou suivant les circonstances.

Les honneurs militaires sont rendus en principe, uniquement le jour.

Toutefois des cérémonies de nuit peuvent être organisées à titre exceptionnel, à l'occasion d'évènements importants de la vie militaire, sur autorisation des grands commandements.

## **3. Place du portrait du Président de la République**

Il est d'usage et conforme à la tradition républicaine que le portrait du Président de la République soit exposé dans l'ensemble des mairies de Côte d'Ivoire, notamment dans la salle des délibérations du Conseil municipal. Il est également d'usage qu'il soit placé dans les locaux où siège une autorité administrative et/ou politique.

## **D- DISTINCTIONS HONORIFIQUES**

En Côte d'Ivoire, les distinctions honorifiques sont de plusieurs ordres. Les plus connues et les plus méritoires sont l'ordre du mérite national et l'ordre national. A côté de ces deux ordres, il existe plusieurs autres ordres dédiés aux ministères et aux secteurs d'activité. Par exemple, les distinctions du monde du travail sont constitués de la médaille de vermeil (15 ans), argent (25 ans), petit or (30 ans) et grand or (35 ans et plus). L'institution qui gère ces ordres est la Grande Chancellerie de l'Ordre National.

### **1. Ordre du mérite national**

L'ordre du mérite ivoirien est un ordre honorifique de Côte d'Ivoire créé en 1970 pour récompenser des mérites distingués acquis dans une fonction publique, civile, militaire ou privée.

L'ordre du mérite national est une distinction qui récompense le mérite et le savoir-faire des personnalités ou des groupements qui se sont distingués par leur action dans leur secteur d'activité ou professionnel ayant eu un rayonnement au plan national.

## **2. Ordre national**

L'ordre national de la République de Côte d'Ivoire est un ordre honorifique ivoirien créé en 1960 pour récompenser le mérite personnel et les services éminents rendus à la Nation. Il s'agit de l'ordre le plus élevé du pays.

L'ordre national récompense les personnes qui ont fait preuve de bravoure, d'actes de grande portée nationale dont le rayonnement a porté le pays ou a fait connaître le pays au plan international. Cet ordre aussi récompense les personnes qui ont montré leur abnégation sans faille pour la patrie et dont les faits et actes constituent un exemple pour les générations.

Ces deux (02) ordres comprennent chacun trois (03) grades et deux (02) dignités.

- Les grades sont composés de : chevaliers, officiers et commandeurs.
- Les dignités comprennent : les grands officiers et grand-croix

## **IV. ACTIVITÉ DU PROTOCOLE**

Le protocole apparaît souvent comme l'application de règles avec un certain formalisme. L'intérêt, souvent méconnu, de ces règles est de simplifier le déroulement des manifestations, de fournir des situations de référence – voire des précédents, et d'éviter que les intervenants ne comparent les traitements dont ils ont bénéficié et de donner surtout à la cérémonie toute sa solennité.

### **A- LE RÔLE DE L'AGENT DU PROTOCOLE**

#### **1. Application souple des règles : l'art du compromis**

Dans la pratique, le protocole requiert adaptation et souplesse. Les personnalités et les circonstances dictent également leur loi : les dispositifs doivent alors être adaptés. Exemple des rapports entre Autorités : hiérarchie entre élus, hiérarchie entre non élus, rapports entre eux, cas particuliers (corps préfectoral, rapports civils et militaires).

#### **2. Contraintes souvent imprévues**

Les lieux imposent leurs impératifs (taille des salles de réunion ou de réception, capacité des galeries ou tribunes dans une enceinte parlementaire, disposition des lieux, éloignement, difficulté de circulation,...).

Le protocole n'est pas maître du temps (retards ou avances) ni de la climatologie. Les hommes se coulent difficilement dans un moule.

Les politiques souhaitent souvent s'affranchir des contraintes ne serait-ce que pour montrer qu'ils sont les décideurs.

À l'inverse certaines personnes de leur entourage ils attachent au protocole ou au cérémonial une importance exagérée. Les opérations ne se déroulent jamais comme prévu (d'où la nécessité de prévenir les difficultés et de résoudre rapidement les problèmes afin qu'ils ne dégénèrent pas en conflit).

### **B- ORGANISATION DES CÉRÉMONIES**

Le rôle du protocole ne s'arrête pas à la préparation de la manifestation, il intervient pour une part importante dans son déroulement. C'est vers le service du protocole que se tournent les différents intervenants en cas de difficultés.

- ✓ L'agent chargé de mettre en application les règles du protocole afin de donner à l'évènement toute sa solennité et aux participants leur dignité joue un rôle central avant, pendant et après la cérémonie.
- ✓ Cette activité requiert de lui-même certaines aptitudes et attitudes.
- ✓ L'agent du protocole doit avoir une tenue vestimentaire correcte qui sied à la cérémonie, il doit être poli et courtois mais ferme pour imposer le respect et l'ordre souvent à des personnalités.

- ✓ En effet, l'agent du protocole doit s'imposer dans nombre de situations afin que les participants à une activité publique, personnalités, célébrités comme invités, y participent pleinement.
- ✓ Les personnalités auxquelles s'adresse l'agent du protocole sont des gens de pouvoir dont on attend normalement les instructions puisqu'il est dans leurs attributions d'en donner.
- ✓ Pourtant, l'agent du protocole a couramment, à être directif afin de guider le déroulement de l'action dont il a la responsabilité.

## C- DIFFICULTÉS LIÉES À LA PRATIQUE DU PROTOCOLE

La pratique a montré qu'au niveau du protocole, il existe des difficultés liées à plusieurs facteurs.

### 1. Insuffisance des textes juridiques

Depuis les indépendances, l'évolution du protocole en Côte d'Ivoire a connu 03 (trois) étapes marquées par des mutations au niveau organisationnel en 1961, 1977, 2013.

Etant entendu que le protocole est une matière mouvante et dynamique, la prise de texte n'a pas suivi le rythme de son évolution. Pendant des années, vue l'évolution institutionnelle et administrative, le champ d'application des textes organisant le protocole s'est avéré désuet voir limité.

Avec l'avènement de la 2<sup>e</sup> et de la 3<sup>e</sup> République, des changements institutionnels administratifs sont intervenus dans le fonctionnement de l'Etat, mettant ainsi à mal la mise en place et l'organisation protocolaire. Aujourd'hui, force est de constater que des efforts sont faits pour conforter le protocole avec l'évolution de la société.

### 2. Difficultés rencontrées dans la mise en place

L'installation des personnalités et des représentants des corps constitués créent souvent des difficultés qui sont liées au non-respect des règles de bienséance et de courtoisie. L'absence ou *la non-présence*, le retard d'une personnalité à une cérémonie, engendre forcément une réorganisation au niveau du dispositif de mise en place. En outre, lorsqu'une personnalité ne figure pas dans l'ordre protocolaire et qu'elle s'invite à une cérémonie publique, il y a lieu de faire preuve d'ingéniosité et d'improvisation afin d'éviter les frustrations et ménager les susceptibilités. Dans un tel cas de figure, il y a lieu de faire comprendre à l'autorité que la place qu'elle va occuper ne reflète pas sa qualité mais c'est pour la bonne organisation de la cérémonie.

### 3. Autorités accompagnées ou en retard

Certaines autorités se présentent à des cérémonies accompagnées par leurs conjoints ou parents et exigent au protocole de les installer et très souvent à leurs côtés. Cette attitude crée un dysfonctionnement dans l'installation et la mise en place en ce sens que les organisateurs, pour accommoder tous et chacun, sont obligés de faire des réaménagements imprévus.

En Côte d'Ivoire, la plupart des officiels arrivent en retard aux cérémonies officielles. Ils se présentent à la cérémonie au moment où elle a commencé, créant ainsi des difficultés au protocole qui ne peut s'occuper d'eux convenablement. La tension devient plus particulière lorsqu'il est proposé à ces autorités de s'installer en arrière-plan, alors que

cela relève d'une règle du protocole pour éviter de créer un remue-ménage lorsque la cérémonie a commencé.

#### **4. Méconnaissance du protocole et le manque d'intérêt des autorités pour la fonction protocolaire**

L'attitude de certaines autorités qui assistent aux cérémonies dénote de leur manque d'intérêt pour la fonction protocolaire créant ainsi des difficultés dans l'organisation des cérémonies et surtout dans la mise en place.

En effet, ces invités par ignorance font subir toutes sortes de frustrations aux personnes chargées du protocole, ils vont jusqu'à les traiter de "*souleveurs*" de chaises, d'hôtes, de suiveurs, de coureurs dans les allées...

Cette façon de penser amène souvent à être désagréable vis à vis des personnes qui tiennent ces propos ou encore à être démotivé. Le fait d'être agent chargé du protocole ne donne pas droit aux personnes qu'elles sont censées servir de les bafouer ou leur manquer de respect.

En tout état de cause, le protocole, qu'il soit public ou privé, est un art que l'on doit valoriser en mettant en avant ces spécificités notamment :

- la finesse ;
- la gaité ;
- la courtoisie ;
- l'agencement harmonieux dans la beauté ;
- le respect de ses semblables ;
- la maîtrise de soi et la sagesse.



# **MODULE II: RÈGLES DU SAVOIR-VIVRE**

## **I. SALUTATIONS- PRÉSENTATIONS**

### **A- SALUTATIONS**

#### **1- Attitude à observer**

Saluer, dire bonjour est une règle de savoir vivre. Cette règle s'impose lorsqu'on rencontre des personnes chez soi, dans l'escalier, dans la rue, au restaurant ou dans tout autre endroit.

Les hommes doivent saluer les femmes, les plus jeunes saluent les âgés, le subordonné le supérieur. Mais il n'est pas obligatoire de serrer la main.

Lorsqu'on salue une personne, il faut toujours sourire en regardant la personne, ne jamais détourner son regard.

Quand l'on rencontre une personne de connaissance dans un lieu public, il ne faut la saluer que si l'on est certain de ne pas la gêner ou déranger car il est des circonstances où certaines personnes souhaitent ne pas être reconnues. Dans ce cas, une inclinaison de la tête ou du buste, un sourire ou un geste discret de la main sont recommandés.

Par contre, si l'on croise dans la rue une personne avec laquelle on entretient une relation formelle (supérieur hiérarchique, professeur) ou qu'on connaît assez peu, il est préférable de marquer cette rencontre par un hochement de la tête seulement.

Si cette personne est accompagnée il est recommandé de s'abstenir de faire un signe sauf si la personne elle-même fait un geste.

Enfin, si la personne ne nous a pas remarqué ou fait semblant de ne pas vous remarquer, il est indiqué de ne faire aucun signe.

#### **2- Gestes**

##### **a) La poignée de main : comment la donner ?**

C'est une poignée de main franche. Les deux pieds sont posés bien à plat sur le sol, on est face à face et la distance est respectée. Je tends la main ouverte avec le pouce vers le haut et j'avance vers l'autre, le contact se produit, les deux paumes se touchent, les deux paumes également et les deux mains sont parallèles.

Si une table, une chaise ou tout autre obstacle vous sépare, il faudra vous déplacer vers la personne à qui vous souhaitez donner la main. Regardez la dans les yeux sans trop insister, serrez la main d'une façon ferme mais pas trop et puis relâchez la.

En matière de salutations, c'est le plus âgé qui tend toujours la main, et le supérieur hiérarchique en premier lieu. Lorsqu'on salue une dame, c'est la dame qui tend la main. L'usage de se taper les têtes n'est pas protocolaire et ne fait pas partie des règles de savoir-vivre.

En règle générale, quand on est présenté à quelqu'un, il est préférable d'attendre que cette personne vous tende la main pour prendre la sienne.

Ce sont aux personnes qui reçoivent, aux femmes, aux personnes âgées ou d'un certain rang social de tendre la main.

Les invités, les jeunes, les personnes d'un rang social moindre reçoivent la poignée de main.

Aussi, lorsque toute une assemblée est réunie dans la pièce où vous entrez, s'il y a beaucoup de monde, ne vous sentez pas obligé de serrer toutes les mains, serrez seulement celle de votre hôte, souriez à tous, en disant un bonjour général.

#### **b) La bise**

Les salutations entre les hommes et les femmes peuvent s'accompagner de la bise.

En Côte d'Ivoire on fait trois (03) bises, en France deux.

Un homme embrassera plutôt sur chaque joue une femme qu'il connaît (amie, collègue, parente...).

Toutefois, la bise doit rester le plus informel possible, et n'a aucune connotation sexuelle.

#### **c) Le baisemain**

Il est un signe de déférence et d'hommage. C'est un signe de raffinement et non une obligation. Il faut donc le pratiquer avec discernement.

Le baisemain est un cérémonial. Il ne faut l'employer que dans certaines circonstances.

Il ne se pratique jamais dans un lieu public, dans un bureau de poste, au super marché, dans une gare, dans un café en plein air ou sur un lieu de sport.

Il ne se fait que dans un endroit clos.

On ne baise pas la main d'une inconnue et d'une jeune fille mais seulement celle d'une femme mariée.

Pour le faire on doit s'incliner vers la main que l'on vous tend et non l'élever jusqu'à soi. Il faut simplement effleurer la main des lèvres et non apposer un gros baiser sonore ou également s'abstenir de faire un simulacre ce qui n'est pas très courtois dans les deux cas.

## **B- PRÉSENTATION**

### **1- Règles**

En matière de présentation, on présente toujours :

- les plus jeunes au plus âgés ;
- les moins élevés dans la hiérarchie sociale, administrative ou militaire aux plus élevés et aux Chefs religieux ;
- les hommes aux femmes.

L'importance de la personne l'emporte sur le sexe et sur l'âge.

On présente une jeune fille ou une très jeune femme à un homme âgé ou occupant des fonctions importantes.

C'est pourquoi, les jeunes femmes sont présentées aux souverains, princes de sang, aux autorités religieuses, à leurs supérieurs hiérarchiques et parfois à celui de leur mari ainsi qu'à de hautes personnalités, Chefs d'Etat, Ministres, Ambassadeurs, Préfets Sous-préfets, Officiers généraux exerçant un commandement territorial ainsi qu'à des hommes qui occupent dans la société un rang de tout premier plan, académiciens, écrivains ou artistes

de renom à moins que par leur l'âge et/ou leur personnalité elles n'aient droit elles-mêmes à la préséance.

## 2- Se présenter soi-même

S'il n'y a personne pour faire les présentations on se présentera soi-même en articulant son prénom et son nom et en y ajoutant lorsqu'ils s'agit de relations professionnelles l'indication de sa fonction.

Lorsque vous vous présentez à une tierce personne, évitez à tout prix le terme "*Je suis Monsieur ou Madame X*".

Il est plus convenable et poli de dire "*Je suis [prénom et nom]*".

Cependant, lorsque vous répondez à une salutation, "Bonjour, Monsieur ou Madame" est adéquat, sans mentionner le nom de votre interlocuteur.

## 3- Présenter autrui

Quand une autre personne effectue les présentations, il est souhaitable de préciser en même temps le titre ou la fonction publique ou privée des personnes présentées.

Les présentations, en principe, s'effectuent debout. Mais ces cas sont à prendre en compte :

- une femme est assise

Une femme n'a pas à se lever de son siège quand un homme vient la saluer, surtout si elle est enceinte ou d'un certain âge.

Une femme n'a à se lever pour être présentée ou pour dire bonjour seulement s'il s'agit d'une personne âgée ou d'une personnalité.

- une jeune fille se lève toujours

Sauf si la personne qu'on lui présente est de son âge ou plus jeune.

- Attablés, les invités restent assis et accueillent la personne présentée seulement par un sourire.

Les présentations commencent généralement par **une formule telle que « Permettez-moi de vous présenter Monsieur ou Madame, « X je te présente Y » ou encore A je vous présente »** .

**Ajoutez un petit détail sympathique concernant la personne que vous présentez.**

EX : « Pierre, je vous **présente** Alain, qui est un passionné de golf tout comme vous».

***S'il s'agit d'une première rencontre, on pourra dire :***

- Simplement "Bonjour Madame" ou "Bonjour Monsieur"
- « Enchanté de faire votre connaissance»;
- « Ravi de vous rencontrer ».

**NB: Ne jamais dis simplement: «Ravi» ou «Enchanté» ou encore «Très heureux»**

## II. TENUE VESTIMENTAIRE

L'adage qui dit « *l'habit ne fait pas le moine* » n'est pas vérifié ici lorsqu'il s'agit de l'apparence vestimentaire du fonctionnaire, de l'Autorité. Le fonctionnaire et agent de l'Etat doivent être dignes dans leur tenue. La tenue est une marque d'autorité. Les gens remarquent la tenue vestimentaire. Dès la première rencontre ils se font une opinion : bonne ou mauvaise.

Quelle impression laissez-vous aux gens ? Quelle image projetez-vous ? Avez-vous encore un style étudiant, le style d'un débutant ou d'un professionnel accompli ?

Si de nos jours il est admis qu'il y a plus aucune règle en matière d'habillement, la tenue vestimentaire doit respecter les règles de bon goût, la bienséance et l'intelligence de la situation. Il faut savoir choisir les vêtements qui conviennent à la personnalité et au poste de travail, aux fonctions. Il faut aussi porter une attention particulière à l'hygiène corporelle.

Un soulier défraîchi ou poussiéreux dénote de la négligence, un pantalon porté sans ceinture n'est non plus acceptable en certain milieu et certaine occasion. Un chemisier sans manche, une jupe trop courte, un décolleté trop plongeant n'ont normalement pas leur place dans le milieu professionnel.

Le savoir-vivre implique que le choix du vêtement doit se faire en fonction des autres, du milieu et des circonstances. On bannira les tenues trop claires pour les cérémonies funèbres, les habits de sport pour un baptême ou un mariage ou des fiançailles.

« *Être beau dans ses chaussures et dans ses chaussettes* » = être beau pour soi et pour les autres.

Il est important d'éviter :

- une allure négligée ;
- un chewing-gum ;
- des piercings ou tatouages apparents ;
- un maquillage extravagant ;
- des ongles pas soignés ;
- une moustache ou une barbe mal entretenue ;
- des collants filés ;
- des boutons dé cousus ;
- des ourlets défaites ou de mauvaise longueur ;
- des pellicules sur les vêtements ;
- des cheveux gras ou sales ;
- des chaussettes vieilles sales ;
- des chaussures pas cirées ;
- des pantalons trop courts ;
- des habits froissés ;
- une mauvaise haleine ;
- des mains moites ;
- des couleurs vives ;
- le slip visible ;
- les traces de transpiration...

### **III. RÈGLES D'HYGIÈNE**

Le mot « *hygiène* » dérive du non « *HYGIE* », de la déesse grecque, déesse de la santé et de la propreté. L'hygiène est une combinaison d'actes et d'attitudes visant à maintenir le corps, l'organisme et le mental en bonne santé. Une bonne hygiène de vie passe par le respect, au quotidien, de quelques habitudes de vie. Cette règle de savoir-vivre prend pleinement tout son sens en milieu de travail.

Les pratiques d'hygiène ont pour but d'assurer :

- la santé de la peau (prévention de l'infection et de l'irritation) ;
- la détente du corps (le confort et le bien-être de la personne) ;
- une image positive de soi, essentielle dans la relation aux autres ;

L'hygiène corporelle et l'hygiène vestimentaire assurent la prévention de l'infection et le bien-être corporel. Elles revêtent une importance capitale dans la vie de l'être humain pour sa santé et ses relations aux autres.

#### **A- HYGIÈNE CORPORELLE**

Être propre est l'une des meilleures façons de dire aux gens que nous nous respectons et que nous les respectons. C'est aussi une façon de se faire plaisir et de faire plaisir. Une bonne hygiène personnelle est la première étape d'une bonne santé. Les habitudes telles que se laver les mains et le brossage des dents aideront à éloigner les bactéries, les virus et les diverses maladies.

##### **1. Soins de la peau**

Prendre sa douche régulièrement permet de débarrasser le corps des souillures. Ainsi, la peau peut respirer, le corps se décontracte. Le savon est indispensable, il débarrasse la peau de l'excès de sébum gras et des souillures responsables d'odeurs et d'irritation. Quant au visage, il est recommandé de le laver tous les soirs afin d'éliminer transpiration, sébum et maquillage.

##### **2. Soins des mains**

Les mains se salissent beaucoup plus que le reste du corps et véhiculent des micro-organismes. Il faut donc les laver souvent. Il faut les laver avec du savon et de l'eau (en insistant sur le pourtour des ongles, entre les doigts et sur le poignet) et bien les sécher. Il est recommandé de se laver les mains plusieurs fois par jour et en particulier :

- avant les repas (pour ne pas souiller les aliments) ;
- après les repas (pour dégraisser) ;
- après s'être mouché ;
- après avoir touché des objets souillés ;
- Après être passé aux toilettes.

Se laver les mains contribue à prévenir, réduire et limiter le risque de transmission de virus et bactéries. Les ongles doivent également être taillés court et brossés régulièrement.

### **3. Soins bucco-dentaires**

Le lavage des dents pratiqué matin et soir permet la prévention des caries. Il évite la mauvaise haleine. Il faut les laver avec du dentifrice ; choisir une brosse à dents adaptée et la renouveler tous les 6 mois.

### **4. Soins des cheveux et barbe**

Les cheveux doivent être propres et régulièrement coiffés. La bonne coupe de cheveux rend élégante une femme. Une barbe bien taillée, ça change un homme. Bien entretenir ses cheveux et sa barbe, c'est affirmer son style mais aussi et surtout, éviter qu'ils ne deviennent une source d'inconfort.

### **5. Soins des pieds**

Les soins des pieds doivent s'effectuer quotidiennement. Les chaussettes doivent être changées tous les jours. Les ongles des pieds doivent être coupés et brossés de temps en temps. Les chaussures doivent être entretenues.

### **6. Santé-sport**

Le corps, c'est l'homme extérieur. Il est physique, visible et palpable. Pour qu'il soit en bonne santé, il doit être soigné avec des aliments et des activités physiques.

Une activité physique régulière améliore et régule le fonctionnement du système cardiaque, en diminuant de façon spectaculaire tous les facteurs de risque cardiovasculaire. Le sport élimine aussi les toxines dans le corps.

Comme besoins alimentaires physiques, en plus de boire régulièrement de l'eau, il faut avoir, à chaque repas, une alimentation saine et équilibrée. C'est-à-dire les trois (3) groupes d'aliments ci-dessous :

- les aliments de croissance qui regroupent la viande, le poisson, les œufs, les escargots ;
- les aliments de force qui comprennent le lait, les céréales et les tubercules ;
- les aliments de protection constitués des fruits et légumes qui fournissent la quantité nécessaire de vitamines et de sels minéraux.

En faisant de cette habitude alimentaire et de ces activités physiques son quotidien, l'agent est assuré d'avoir une bonne hygiène de vie. Il n'y a pas d'âge pour prendre soin de son corps.

### **7. Posture et démarche**

L'allure générale et les attitudes d'une personne contribuent également à son image. Il faut donc les contrôler en permanence. Dans la vie professionnelle, il est souhaitable d'avoir un visage agréable et souriant, un regard franc et direct, une démarche dynamique ou légère mais surtout avec des gestes souples.

## **B- HYGIÈNE VESTIMENTAIRE**

L'hygiène vestimentaire se définit comme la capacité de l'individu à conserver ses vêtements propres quotidiennement. Pour être hygiénique l'habillement doit répondre aux conditions suivantes :

- s'adapter aux raisons et aux conditions climatiques.
- absorber l'humidité provenant de la sueur (conseiller les sous-vêtements en coton) ;
- ne pas entraver la digestion, la circulation, ni empêcher les mouvements du corps ;
- ne pas être souillé ni infecté par les matières polluantes ;
- les chaussures doivent être adaptées à la pointure des pieds pour éviter les déformations ;
- les ceintures élastiques sont à proscrire car elles gênent la circulation ;
- les vêtements doivent être personnels et individuels ;
- la nuit, il faut mettre un vêtement différent de la journée ;
- les vêtements doivent être propres et renouvelés très souvent (car ils absorbent sueur et poussières) ;
- les vêtements doivent être perméables à l'air (car il faut permettre à la peau de « respirer ») ;
- doux au toucher- adaptés à la température ambiante et à la saison ;
- ne pas provoquer d'irritations ;
- ne pas provoquer d'allergies ;
- les vêtements seront entretenus correctement (éviter la poussière, l'humidité, les mites,...).

Avoir une bonne hygiène permet d'éviter le développement et la propagation des infections, des maladies et des mauvaises odeurs. Une bonne hygiène vestimentaire permet de prendre soin de son corps et a une influence sur notre estime de soi, notre confiance et notre motivation.

## **IV. ART DE LA TABLE**

Le repas autour d'une table avec des convives est un temps où les qualités de savoir-vivre et de politesse de chaque individu sont largement testées.

Les invités autour d'une table mangent, mais se parlent aussi, s'observent, s'écoutent sur une période qui peut souvent durer plus de deux heures.

### **A- DIFFERENTS TYPES DE TABLES**

En règle générale, il y a deux (02) grands types : la table anglaise et la table française. La différence se trouve au niveau de la disposition des couverts et du contenu du menu. La table anglaise met beaucoup l'accent sur le contenu des repas quand la française porte plus d'attention sur les breuvages (avec beaucoup de verres).

On trouve aussi différentes formes de tables : ronde, rectangulaire, ovale, carré, circulaire. Notre cours portera sur la table française.

## **B- DRESSAGE D'UNE TABLE**

La règle de base pour mettre le couvert, c'est la disposition des couteaux, fourchettes et cuillères.

- coté bombé au-dessus pour les cuillères ;
- coté tranchant vers l'assiette pour le couteau ;
- les dents vers la table pour la fourchette ;
- couteaux à droite, fourchettes à gauche ;
- les lames des couteaux doivent toujours être orientées vers l'assiette ;
- les couverts placés entre les verres et l'assiette (fromage et dessert) doivent toujours avoir le manche du côté droit ;
- les couverts doivent être organisés selon leur ordre chronologique d'utilisation ;
- les verres sont placés du plus petit au plus grand (verre à vin blanc ; verre à vin rouge ; verre à eau- verre à champagne)

Si vous avez le moindre doute sur l'attitude à adopter face à tel ou tel plat, à tel couvert ou verre, attendez un peu, observez la façon d'agir des autres invités ou de votre hôtesse, et imitez-les.

## **C- PLACEMENT À TABLE**

C'est généralement l'hôtesse qui place ses invités à table, il faut donc attendre qu'elle vous indique votre place.

Si vous êtes un homme, vous serez placé entre deux femmes, car la maîtresse de maison souhaite alterner les convives de chaque sexe. Par contre, l'invité à honorer se trouvera à droite de l'hôte.

Il faut également tenir compte des difficultés linguistiques, des affinités et de l'alternance des sexes dans le placement à table.

## **D- TENUE À TABLE**

À table, il y a certaines règles auxquelles il ne faut pas déroger si on veut être élégant, surtout lorsqu'on est invité chez quelqu'un. Bien sûr, certaines d'entre elles vont probablement paraître évidentes, mais elles ne sont pas évidentes pour tout le monde !

- on ne commence pas le repas par « bon appétit », ou « on va manger » ;
- on peut s'asseoir une fois que la maitresse de maison est assise seulement ;
- La serviette que l'on a trouvée placée sur son assiette sera posée à moitié dépliée sur ses genoux et non autour du cou. la même serviette sera déposée en vrac sur la table après avoir fini de manger ;
- on commence son assiette seulement quand tout le monde est servi et que la maitresse de maison a commencé ;
- Vous devez vous tenir droit et ne pas vous penchez pour attraper votre nourriture. C'est la fourchette qui vient à la bouche, pas le contraire ;
- Les coudes doivent rester près du corps, pour ne pas donner des coups à vos voisins ;
- Les hommes servent le vin aux femmes, et non les femmes elles-mêmes ;



- Les coudes ne doivent JAMAIS être posés sur la table ;
- Les mains doivent rester sur la table, et non sur les genoux ;
- La salade ne se coupe pas au couteau, mais à la fourchette ;
- On ne pousse pas la nourriture avec son couteau, et encore moins avec ses doigts, mais avec un morceau de pain de taille raisonnable.

On sert d'abord les dames, en terminant par la maîtresse de maison, et ensuite les hommes, en terminant par le maître de maison. En faisant ainsi l'hôte se comporte en chef de famille. Le père songe d'abord au bien-être des siens avant de songer à lui-même. Les hommes se chargent de remplir les verres des femmes et de faire la conversation avec elle. Si vous jugez que vous avez assez bu, laissez votre verre plein, on ne vous en reversera plus.

Si l'hôtesse vous demande de vous resservir, il est poli de refuser une première fois, pour ne pas avoir l'air gourmand. Attendez qu'elle vous demande une nouvelle fois pour accepter.

En revanche, si vous n'aimez pas un plat, essayez d'en manger un peu quand même, pour ne pas offenser vos hôtes.

Enfin, l'usage de laisser un petit quelque chose dans l'assiette pour montrer qu'on n'est pas gourmand ou qu'on a assez mangé n'est en fait guère pratiqué : les convives ont plutôt le sentiment que, ne pas finir son assiette risque d'offenser les hôtes et surtout votre hôtesse, qui a passé du temps à choisir et à préparer les plats.

On ne prend jamais une arête de poisson avec ses doigts, on la dépose du bout des lèvres sur la fourchette et on la place sur le côté de l'assiette.

On ne parle pas la bouche pleine, on ferme la bouche en mangeant; on ne souffle pas sur le potage pour le refroidir; on ne coupe pas sa salade avec son couteau, ni son omelette, ni les pâtes.

On ne coupe pas le pain avec son couteau, on le "rompt" avec ses mains.

Lorsqu'on a fini, on pose ses couverts (fourchette et couteau) sur son assiette, sans les croiser, la pointe de la fourchette tournée vers le bas.

L'usage du cure-dents est rigoureusement interdit à table.

Lorsque l'hôtesse en donne le signal, les invités peuvent quitter la table, ils déposent alors leur serviette (non pliée) près de leur assiette en se levant.

## **MODULE III: SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNEL**

Le cadre professionnel est l'un des environnements le plus important pour l'épanouissement des agents. Ce cadre conditionne le quotidien, les relations mais aussi les valeurs d'une entreprise. Assurer un environnement professionnel agréable et courtois devient donc indispensable pour éviter une dégradation des relations.

Si les règles de savoir-vivre ne peuvent pas supprimer les frictions, tensions et incompatibilités d'humeur dues à la vie professionnelle, elles permettent dans bien de cas d'atténuer les gênes et les blessures qu'entraînent la cohabitation journalière des sept (07) à huit (08) heures et trente-cinq (35) à quarante (40) heures hebdomadaires dans les bureaux parfois exigus.

### **I. RESPECT DE LA HIÉRARCHIE/ DISCIPLINE DANS L'ADMINISTRATION**

A ces règles générales de politesse énumérées plus haut (hiérarchie des valeurs, bienveillance du chef, similitude réciproque des égaux, déférence du subordonné, exactitude et discrétion) s'ajoutent celles inhérentes aux rapports hiérarchiques.

#### **A- RESPECT DE LA HIÉRARCHIE**

La hiérarchie, c'est l'organisation d'un groupe, d'un corps social, telle que chacun de ses éléments se trouve subordonné à celui qu'il suit. Dans l'Administration, la hiérarchisation est basée sur une autorité de compétence et non pas uniquement de statut. C'est-à-dire que les personnes qui occupent des postes à responsabilité le sont parce qu'elles ont prouvé leur savoir-faire et leur professionnalisme.

L'agent public a le devoir d'obéissance. Placé sous les ordres de son chef de service, il doit remplir la mission qui lui est confiée. Tout fonctionnaire, quel que soit son rang dans la hiérarchie, est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont confiées cela n'exclut pas pour autant la responsabilité du supérieur hiérarchique.

Il doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique, sauf dans le cas où l'ordre donné est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public. Ainsi que si l'exécution de l'ordre constitue une infraction pénale.

L'Administration est une vaste structure pyramidale organisée hiérarchiquement. De la base jusqu'au sommet, il existe un ensemble complexe de rapports de subordination.

La reconnaissance de la hiérarchie dans l'Administration a des incidences sur le style administratif par des tournures et des nuances dans la formulation des documents.

Les rapports entre le supérieur hiérarchique et le subordonné sont basés sur des valeurs. Le fonctionnaire doit faire preuve de *discrétion, de courtoisie, de cordialité et de discipline.*

- Un supérieur hiérarchique doit considérer avec respect les personnes qui occupent des postes inférieurs, un subordonné doit respecter la hiérarchie.
- Le Chef et le subordonné doivent collaborer. Un supérieur hiérarchique accepte les échanges sans se barricader dans son bureau ; un subordonné ose demander des explications supplémentaires s'il en éprouve le besoin. L'un et l'autre admettent qu'ils ne savent pas tout et peuvent s'assurer que le message ou le problème a été bien compris.
- Un supérieur hiérarchique attend que son collaborateur lui donne des idées, il supplée ses carences, sans pour autant se décharger de ses responsabilités ni abandonner son pouvoir de décision. Il ouvre sa porte, donne les rendez-vous à ceux qui le souhaitent sans faire attendre, il admet les questions. Un subordonné n'importune pas son patron. Il n'abuse pas de son ouverture.
- Le supérieur hiérarchique doit respecter le temps de liberté des subordonnés et se faire discret lorsque cela est nécessaire. Il s'efforce de ne pas retenir ses collaborateurs au-delà des heures de travail. Devant un tiers, (relations professionnelles avec un autre service ou avec l'extérieur), le supérieur hiérarchique sait présenter et faire valoir ses collaborateurs. Toute remarque désobligeante, même justifiée, est à proscrire en public. Un subordonné ne dénigre pas sa hiérarchie auprès des autres collègues et des personnes extérieures.

## **B- DISCIPLINE**

Le respect de la hiérarchie crée une discipline sans laquelle règnerait l'anarchie la plus complète dans les services de l'Etat.

La discipline dans l'administration consiste à imposer des règles de conduite, par le jeu possible de sanctions. Ces règles peuvent prendre des formes diverses mais toujours est-il que l'objectif c'est la meilleure organisation et le rendement de la structure.

Au bureau, celui que l'on veut honorer (son patron) aura toujours les informations en premier. Il faut traiter vos inférieurs avec le même respect que vos supérieurs.

## II. PRINCIPES FONDAMENTAUX DU POINT DE VUE DES VALEURS MORALES

Dans le milieu professionnel, un défaut de savoir-vivre peut altérer voire dégrader de façon significative le climat social. Les conséquences se traduisent notamment par une augmentation des conflits interpersonnels qui, d'une part sont chronophages et d'autre part conduisent à des phénomènes néfastes à la fois pour le salarié et pour l'entreprise : mal-être, isolement, arrêts maladie, turn-over ...

Un climat social dégradé engendre donc, en plus de nuire à la productivité, des coûts directs et indirects nuisibles à tous.

### A- HIÉRARCHIE DES VALEURS

La société moderne démocratique pose le principe de l'égalité de tous les citoyens devant la loi, de l'égalité des droits et des devoirs.

Mais ce principe de l'égalité n'exclut pas la hiérarchie des valeurs. Il n'existe pas une société totalement égalitaire.

En effet, chacun doit être honoré non selon sa fortune mais selon ses mérites, les charges de la fonction, l'âge, le sexe (les femmes).

La politesse commande donc le respect de la hiérarchie des valeurs.

On honore celui qui est élevé en rang et responsabilités, on honore les personnes âgées parce qu'elles sont supposées avoir de la sagesse qui mérite le respect.

On honore les femmes parce que mères et pour la place particulière qu'elles occupent dans la plupart des sociétés.

*Dans les relations sociales, le titre, le rang social s'efface devant la femme. Ce qui n'est pas le cas sur le plan protocolaire dans les relations officielles ou aucune distinction n'est faite par rapport au sexe. Celui qui a la préséance est celui qui a le rang le plus élevé.*

### B- BIENVEILLANCE DU CHEF

La bienveillance est la disposition favorable envers une personne de rang inférieur; c'est de lui montrer de la bonté, de l'indulgence.

La politesse étant fondée sur la réciprocité, la conséquence pour le chef c'est d'être bienveillant envers son subordonné.

La bienveillance est un devoir essentiel que la politesse impose au chef.

- Il ne doit pas écraser son subordonné du poids de sa puissance.
- Il doit plutôt montrer de l'intérêt pour ce qu'il est et pour ce qu'il fait.
- Il doit mettre à l'aise ceux qui entrent en contact avec lui.

Le chef doit montrer à son collaborateur qu'il fait partie de l'équipe et que même à un échelon modeste, sa participation compte et qu'il est associé au service.

Il doit lui témoigner de la confiance même si elle n'exclut pas le contrôle.

**L'absence de bienveillance traduit un mépris de l'homme, le manque de politesse du chef traduit la grossièreté, le dédain.**

Mais la bienveillance ne doit pas conduire non plus à un excès de familiarité du chef. Il ne doit pas s'immiscer dans sa vie privée.

La bienveillance ne doit empêcher le chef d'exercer son autorité et sanctionner quand cela est nécessaire.

## C- DÉFÉRENCE DU SUBORDONNÉ

C'est le fait pour les subordonnés ou des personnes de rang inférieur d'être respectueux, soumis à l'égard de leurs chefs ou des personnes de rang supérieur.

Cela résulte du fait que non seulement le chef est supposé avoir des connaissances plus étendues, mais surtout du fait qu'il possède une expérience plus grande et des responsabilités plus lourdes à assumer.

En contrepartie de la bienveillance du chef, la déférence est une nécessité pour les subordonnés et l'absence de cette marque de politesse est un manque de respect.

## D- CORDIALITÉ DES ÉGAUX

Etre cordiale, c'est avoir une ouverture de cœur, être sympathique, chaleureux etc... Une valeur qui crée une atmosphère paisible et agréable en milieu professionnel. C'est le fait pour un fonctionnaire, un employé ou une personne d'être poli et courtois envers un collègue ou un homologue même s'il appartient à une administration différente.

Un milieu de travail où règne la courtoisie, c'est où les agents sont respectueux et attentionnés envers leurs collègues ainsi qu'envers les usagers-clients.

En effet, une bonne collaboration entre collègues passe par la politesse et la courtoisie. Il en est de même pour les relations avec les autres fonctionnaires, employés ou toutes autres personnes.

Une demande d'entretien, une communication téléphonique, une lettre devront faire l'objet d'une réponse amicale et immédiate montrant ainsi la considération que celui qui la reçoit éprouve à l'égard de ses pairs.

## E- DISCRÉTION

La discrétion c'est le fait pour un agent, d'avoir de la réserve, la retenue, dans les actions et dans les paroles. Elle consiste à garder pour soi les faits dont on peut avoir connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

La discrétion est à la fois une prescription morale et légale appelée « *Secret professionnel* ». Elle est une des bases élémentaires de la politesse.

La discrétion est une qualité systématiquement recherchée dans certaines fonctions et appréciée dans toutes. Le discret est quelqu'un qui ne parle pas à tort et à travers. La discrétion implique qu'on ne s'étende pas sur sa vie professionnelle, ses soucis d'argent ou de santé ; si, pour une raison ou une autre, vie privée et vie professionnelle interfèrent, il vaut mieux ne pas en donner le spectacle au bureau.

La discrétion du Chef consiste aussi à ne pas s'immiscer dans la vie privée de ses subordonnés, à ne pas contrarier leur vie professionnelle ou familiale, à ne pas abuser de leur dévouement.

Entre collègues, elle consiste à ne pas user exagérément de la liberté que confère l'égalité des conditions ou une étroite amitié.

Pour le subordonné, elle consiste à ne pas déranger inutilement le chef, à ne pas bavarder de façon intempestive, à ne pas colporter des détails même s'ils sont vrais.

## F- SIMILITUDE RÉCIPROQUE DES FORMES

La politesse dans les relations sociales et professionnelles est marquée par la réciprocité. L'on doit se comporter à l'égard des autres comme on souhaiterait qu'ils se comportent à notre égard.

Dans la conversation, dans les correspondances on usera des formules analogues de part et d'autre mais tenir compte de la hiérarchie.

Lorsqu'un supérieur use à l'égard d'un subordonné de formule amicale ou familière, ce dernier devra utiliser les expressions qui marquent la déférence, le respect, ces formules n'excluent pas l'amitié ou l'affection.

## G- PONCTUALITÉ

C'est au roi Louis XVIII qu'on attribue la réflexion « l'exactitude est la politesse des rois et le devoir de tous les gens bien ».

La ponctualité ou encore l'exactitude consiste à recevoir, sans faire attendre ceux qui ont demandé une audience. Ils n'ont pas discuté l'heure de celle-ci et ont peut-être fait des efforts pour s'y soumettre.

Un retard peut toujours entraîner des conséquences extrêmement fâcheuses ou des inconvénients non négligeables.

Le retard d'un subalterne peut trouver sa justification. Mais l'inexactitude d'un chef est sans excuse parce qu'à ce titre, c'est lui-même qui fixe à sa convenance l'heure des manifestations auxquelles il accepte de participer :

- parce qu'il dispose d'un personnel qui peut le suppléer ou l'excuser s'il survient un événement fortuit ou une gravité exceptionnelle de nature à l'empêcher d'être ponctuel ;
- parce que la fonction de chef implique l'esprit d'organisation et de possibilité de concevoir les emplois du temps d'une manière intelligente ;
- parce qu'enfin le chef dispose de moyen de communication et de déplacement que n'ont pas la majorité des agents qui l'attendent.

L'exactitude consiste à recevoir, sans faire attendre ceux qui ont demandé une audience. Ils n'ont pas discuté l'heure de celle-ci et ont peut-être fait des efforts pour s'y soumettre.

Être ponctuel ne consiste pas à arriver avant l'heure, ce qui déjoue les prévisions des organisateurs et risque de mettre tout le monde dans l'embarras.

Lorsque l'heure d'arrivée peut être influencée par des éléments imprévisibles indépendants de la volonté (météorologie, circulation), il faut pendre une marge de sécurité convenable, par exemple, se trouver à proximité du lieu d'arrivée tôt pour être à l'abri des aléas du parcours et attendre le temps nécessaire pour arriver à l'heure fixée.

Une forme de l'exactitude consiste à :

- ne pas différer sa réponse à une lettre qui implique une suite rapide ;

- à ne pas faire attendre le texte d'un discours, le procès-verbal d'une réunion, la minute d'un contrat à ceux qui doivent le publier ou qui ont besoin de l'avoir pour poursuivre leurs actions ;
- à ne pas faire attendre l'acceptation ou le refus d'une invitation à un déjeuner, à un diner, une manifestation.

## II- RÈGLES DE VIE EN MILIEU PROFESSIONNEL

### A- CONDUITE DE RÉUNION

Les réunions sont un moyen de partager au sein d'un groupe de personnes, un même niveau de connaissance sur un sujet ou un problème et de prendre des décisions collectivement.

On appelle **conduite de réunion** l'ensemble des actions à entreprendre afin d'organiser et de mener une réunion dans de bonnes conditions et permettant de la faire suivre d'effets.

#### 1. Avant la réunion - Opportunité de la réunion

Avant tout chose, la raison d'être de la tenue d'une réunion doit être mûrement réfléchie afin de ne pas céder aux travers de la « réunionnisme aigüe » :

- quel est l'objectif de la réunion ?
- une réunion téléphonique peut-elle être suffisante ?
- une « web conférence » ou réunion en classe virtuelle (via internet) suffirait-elle ?

#### a) Périmètre de la réunion

- Nombre et qualité des participants : Il est souhaitable de réunir un nombre restreint de participants, afin de ne pas risquer de rendre la réunion peu efficace. Il est également nécessaire d'harmoniser le profil des participants, en particulier en fonction du niveau technique ou politique.
- Durée : Idéalement, la durée de la réunion ne devrait pas dépasser 2 heures.
- Ordre du jour : Il s'agit du découpage horaire du temps de travail en sujets bien formulés. Il est nécessaire de minuter correctement les différents sujets de l'ordre du jour.

#### b) Date et réservation de la salle

En fonction du nombre de participants, il est nécessaire de trouver une salle de réunion libre à une date où les participants sont disponibles. Les périodes de vacances scolaires doivent notamment être évitées dans la mesure du possible.

La date de la réunion doit être prévue au minimum 15 jours à l'avance, afin de permettre l'envoi des invitations et des convocations aux participants dans des délais décents.

La salle devra notamment être choisie en fonction des contraintes suivantes :

- capacité de la salle (en termes de places assises et d'aménagement) ;
- dimensions et forme de la salle (selon le type de présentation ou d'animation) ;
- besoin d'un accès à internet ;

- présence d'ordinateurs et de moyens audiovisuels (vidéo projecteur) ;
- des éléments de confort, tel que la chaleur (la qualité du système de chauffage) ; lumière, la qualité sonore, la qualité de l'air.

### c) Prévenir les participants

Diffuser l'ordre du jour à l'ensemble des participants, en précisant notamment le lieu ainsi que l'heure de début et de fin de la réunion. Eventuellement transmettre un plan d'accès récapitulatif des principales facilités (métro, arrêt de bus, gare) à proximité du lieu de la réunion.

Si possible et afin d'optimiser l'efficacité des échanges, un document préparatoire, envoyé préalablement à la tenue de la réunion et situant le contexte, faisant éventuellement apparaître quelques questions clés, permettra aux participants de mieux préparer leur intervention.

- **Convocation** : Selon les entreprises ou organisation, une convocation doit être établie pour les personnels afin qu'un ordre de mission leur soit adressé. Il s'agit de contraintes réglementaires permettant de valider le déplacement des personnels.
- **Invitation** : une invitation devra être adressée aux participants autres que les personnels de l'entreprise ou de l'organisation.

## 2. Pendant la réunion

### a) Tour de table

Un « tour de table » permet à chacun de se présenter brièvement et ainsi de permettre aux nouveaux ou aux personnalités extérieures de situer la fonction de chaque intervenant.

Il est fortement recommandé de demander aux participants de faire un effort particulier lors de la description de leur activité et notamment d'éviter l'utilisation de sigles.

### b) Désignation d'un rapporteur

Il est souhaitable de « désigner un volontaire » pour la rédaction du compte-rendu. S'il s'agit d'une série de réunions, chacun devra être rapporteur à son tour.

### c) Feuille d'émargement

Pour les réunions faisant intervenir des personnes ayant un ordre de mission, il est nécessaire de faire circuler une feuille d'émargement afin de permettre aux services financiers de valider les frais de déplacement. Une feuille d'émargement type est en annexe de ce document.



#### **d) Rappel de l'ordre du jour**

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il peut être utile de récapituler brièvement l'ordre du jour de la journée, le temps imparti sur chaque sujet et les intervenants.

Les points importants de l'ordre du jour devront préférentiellement être abordés en début de réunion, où la concentration est maximale afin de ne pas risquer de les traiter rapidement en fin de réunion.

#### **e) Mettre à l'aise**

Afin de mettre à l'aise les participants, un café peut être servi en début de réunion ou bien de simples bouteilles d'eau peuvent être distribuées aux participants. Par ailleurs, une salle correctement dimensionnée et avec une température adaptée permettront de rendre une réunion plus efficace.

#### **f) Date de la prochaine réunion**

S'il s'agit d'une série de réunions, il peut être opportun de profiter de la présence des participants pour convenir d'une date commune pour la tenue de la ou des réunion (s) suivante (s).

### **3. Après la réunion**

#### **a) Rédiger le compte-rendu**

Il est fortement conseillé de rédiger le compte-rendu « à chaud », directement suite à la réunion, car les notes prises au cours de la réunion font appel à la « mémoire à moyen terme ». Le compte-rendu doit notamment faire apparaître les points suivants:

- objet de la réunion ;
- date de la réunion ;
- participants (et excusés) ;
- ordre du jour ;
- résumé de chaque point de l'ordre du jour ;
- relevé de décisions.

Au minimum, à défaut d'un compte-rendu de réunion, il est indispensable de procéder à un simple relevé de décisions.

Le compte-rendu de la réunion a plusieurs objectifs :

- acter des décisions ;
- formaliser le travail réalisé pour permettre par exemple aux excusés ou à des personnes non présentes à la réunion de pouvoir en connaître les tenants et aboutissant ;
- capitaliser l'information, pour mémoire.

#### **b) Diffuser le compte-rendu**

Le compte-rendu doit être diffusé à l'ensemble des participants, pour validation. Après un délai de l'ordre d'une semaine, si des propositions de modifications ont été faites, le compte-rendu final devra être à nouveau envoyé à l'ensemble des participants.

La réunion est un cas d'école lorsqu'on aborde la question du savoir-vivre en milieu de travail. On l'oublie parfois mais la salle de réunion est un espace où doit régner un minimum de discipline :

- être ponctuel : arrivez à l'heure à la réunion : si vous devez arriver en retard, prévenez l'une des personnes présentes en avance. Lorsque vous arrivez, veillez à faire le moins de bruit possible et installez-vous rapidement ;
- le savoir-vivre exige d'éviter les fautes de français à l'écrit comme à l'oral. Il faut bien préparer son intervention ;
- il faut éviter de manipuler son téléphone ;
- ne pas s'emporter sur un sujet sous prétexte qu'on a un point de vue bien arrêté ; mieux vaut tempérer sa passion ;
- il ne faut pas couper la parole mais attendre son tour de parole.

## **B- PRISE DE PAROLE EN PUBLIC**

### **1- Apprendre à connaître à l'avance son auditoire**

Quel que soit le thème à aborder lors de votre intervention, la première chose à faire pour une prise de parole en public réussie est de connaître votre assistance. Même si vous maîtrisez sur le bout des doigts le sujet, vous risquez fort de rencontrer de mauvaises surprises si vous n'utilisez pas la bonne façon de communiquer. Plus vous connaissez votre public, mieux vous savez comment les amener à vous écouter. Ce qui maximise vos chances de faire une excellente intervention. Concrètement, vous devez vous renseigner sur ce qui les passionne et les intéresse. Par ailleurs, il est primordial de vous informer sur leurs craintes, leurs désirs, leurs objectifs, etc...

### **2- Préparer son allocution pour être fluide et attractif**

Même si vous êtes à l'aise en public et avez l'habitude de parler devant une assistance, le deuxième secret d'une prise de parole réussie est la préparation. Elle est d'autant plus importante si vous ne possédez une bonne capacité d'orateur en public. Lorsque vous ne préparez pas ou pas assez votre discours, vous ajoutez à votre inconfort la difficulté de ne pas savoir ce que vous devez dire. Ce qui engendre encore plus de stress. Au final, vous n'allez pas vous en sortir. Quand vous préparez votre allocution, il est indispensable de travailler la forme au même titre que le fond. Pour information, la communication non verbale conditionne 50 % du succès de votre prise de parole.

### **3- Capter l'attention du public dès le départ et la conserver**

Lorsque vous faites un discours en public, capter l'attention de ceux qui doivent vous écouter est un véritable défi. Cependant, même si vous avez réussi à attirer votre auditoire, conserver son attention représente un autre défi. D'où l'importance de la manière dont vous allez faire passer votre message et l'intérêt de ne pas vous focaliser uniquement sur le fond. Quand vous arrivez à capter et conserver l'attention de l'assistance, vous prenez progressivement de l'assurance. Il existe différentes façons de parvenir à ce double objectif : inclure le public en posant quelques questions, maintenir le suspens au lieu de donner directement les réponses aux interrogations, etc...

#### **4- Faire passer son message de la façon la plus directe**

Lorsque vous prenez la parole en public, le meilleur moyen de susciter l'intérêt de votre assistance et de vous faire comprendre est de passer directement votre message. Il est fortement déconseillé d'y aller par quatre chemins ou d'attendre la conclusion pour le délivrer. En effet, il vous sera plus facile de garder votre concentration en sachant que votre auditoire connaît où vous voulez en venir. Ainsi, vous devez garder à l'esprit les quelques mots suivants : clair, net, concis et cohérent. Autant que possible, vous emploierez un vocabulaire simple et adopterez une suite logique. De même, il est vital d'opter pour une intervention en pyramide inversée pour aller à l'essentiel dès le départ.

#### **5- Se détendre et garder le contact avec ses auditeurs**

Une autre erreur à éviter lors d'une intervention en public est la crispation. Savoir vous détendre est d'une importance capitale pour ne pas rater votre prise de parole. Le fait d'avoir peur de parler en public est tout à fait normal. Néanmoins, vous ne devez pas vous laisser submerger par cette peur, vous devez l'utiliser comme moteur. Pour vous relaxer, vous pouvez faire une grande variété d'exercices comme la respiration profonde avant votre intervention, apporter une dose d'humour pour rompre la monotonie, etc... Puis, il ne faut pas perdre le contact avec l'assistance en étant trop accroché à vos notes et vos slides. Vous devez maintenir un contact visuel et non fuir les regards.

#### **6- Suivre une formation pour améliorer son aisance à l'oral**

Actuellement, il est également possible de suivre une formation pour apprendre à parler en public ou renforcer vos facultés en la matière.

### **C- ACCUEIL DES USAGERS**

L'accueil physique des usagers est un défi majeur dans l'Administration. En effet, la qualité de l'accueil dans un service dénote du savoir-vivre des agents. Un usager bien accueilli est un "client" satisfait déjà à 50%.

Voici quelques consignes qui pourront aider les fonctionnaires et agents de l'État à professionnaliser l'accueil.

#### **1- Premier contact**

Vous n'aurez jamais l'occasion de faire deux (02) fois une bonne première impression. Pour cela vous devez tirer le maximum dès le premier contact :

- saluer et recevoir l'interlocuteur ;
- identifier l'interlocuteur ;
- repérer la nature de la demande.

#### **2- Gestion de l'attente**

Si plusieurs usagers attendent d'être servis ou d'être renseignés, faites preuve de savoir-faire et ne laissez pas le client subir la situation :

- accueillir chaque personne ;
- occuper le temps d'attente ;
- être disponible ;
- compatir.

#### **3- Service**

Votre comportement repose sur votre capacité relationnelle. Accueillir c'est sourire :

- gardez le sourire ;

- soyez poli même avec ceux qui ne le sont pas ;
- montrez-vous disponible même si vous ne l'êtes pas ;
- ne vous énervez pas avec un usager en colère ;
- souriez devant une longue file d'attente ;
- mettez l'utilisateur en confiance ;
- répondez à ses attentes en apportant la meilleure réponse à sa situation ;
- conseillez l'utilisateur grâce à votre écoute et à votre connaissance de la prestation de service ;
- soyez proactif, ayez de l'imagination pour l'utilisateur ;
- prendre en compte la demande.

#### **4- Image professionnelle**

Le respect de soi est la première marque du respect de l'utilisateur. Votre image influence le comportement des contribuables. Votre image professionnelle dépend de la qualité d'ensemble de plusieurs éléments :

- une présentation élégante et soignée ;
- une coiffure nette qui dégage le visage ;
- un maquillage léger ;
- soyez rasé de près, ou entretenez votre barbe ou votre moustache ;
- une tenue exemplaire (voir tenue vestimentaire).

#### **5- Prise en charge de l'utilisateur**

Personnaliser le contact avec l'utilisateur-client. Se souvenir de lui et le lui prouver constituent des signes de confiance. Il apprécie ce qui le fait sortir de l'anonymat, pour ce faire :

- levez-vous pour l'accueillir agréablement ;
- précédez-le en vérifiant qu'il vous suit bien ;
- débarrassez-le de ce qui l'encombre ;
- engagez la conversation par une question ;
- regardez-le lorsqu'il vous parle tout en cherchant des informations sur l'écran ;
- appelez-le par son nom.

#### **6- Départ de l'utilisateur- client**

Le départ doit être agréable et sympathique pour l'utilisateur. C'est la dernière image qu'il a de vous et de votre structure. Elle restera figée dans son esprit. C'est comme cela que l'on construit une bonne image de marque :

- s'assurer de la compréhension de la réponse par le client ;
- remercier de la confiance accordée ;
- être sympathique, laisser une dernière impression bonne et chaleureuse.
- accompagner votre client vers la porte et saluez-le ;
- ne dites pas seulement : « voilà » ou « Merci », Préférez « Merci de votre visite ; au revoir Monsieur DIBY Ou « Au revoir Monsieur DIBY, bonne journée ! ».

#### **7- Remontée de l'information**

Vous êtes le représentant de l'organisation publique aux yeux de l'utilisateur, pour une meilleure prise en compte des besoins de celui-ci et, en vue de sa satisfaction, il est bon de procéder à la remonter des informations à votre chef hiérarchique ou tout simplement à votre entreprise.

## **CONCLUSION**

Le savoir-vivre et le protocole sont les deux faces d'une même médaille ; celle du comportement, des bonnes attitudes à adopter dans la vie publique et privée dans la société au sein de laquelle l'individu évolue.

Le Protocole et le savoir-vivre règlent les rapports d'une part entre les individus, et d'autre part les détenteurs de pouvoir dans les relations avec les Institutions publiques de l'Etat.

En définitive ils servent à prévenir les conflits inutiles au sein de la société.

C'est pourquoi, cette initiation sur « les règles du protocole et du savoir-vivre » pourrait servir de base et permettre aux cadres de l'Administration d'adopter un comportement sociétal digne.

Toutefois, nous n'avons pas la prétention d'avoir abordé et développé toutes les questions relatives à ces thématiques. Car, le protocole et les règles du savoir-vivre, demeurent une discipline dynamique.