

l'actuelle



VOL. 25 N° 5

SEPTEMBRE/OCTOBRE 2015

MODE ET BEAUTÉ

AUTOMNE/HIVER 2015-2016
PLACE À L'ÉLÉGANCE!

DOSSIER

OÙ EST PASSÉE
LA POLITESSE?

ART DE VIVRE

LES ABAT-JOUR...
CES CRÉATEURS D'AMBIANCE

SPÉCIAL

CONGRÈS
PROVINCIAL
100^e
ANNIVERSAIRE
DES **CFQ**

PARLONS ÉTIQUETTE, AVEC
DANIELLE ROBERGE

PP40 009 923



CAN 5,00 \$



PARLONS ÉTIQUETTE, AVEC **DANIELLE ROBERGE**

TEXTE: **ISABELLE SIMARD**

PHOTOS: **STÉPHANIE LACHANCE**

COIFFURE ET MAQUILLAGE: **SYLVY PLOURDE**

« La politesse ne se remarque pas toujours, mais d'en manquer risque fort de décevoir et de vous éloigner de la gloire ! » Voilà comment Danielle Roberge, formatrice agréée et consultante en étiquette et protocole, décrit l'essentiel du message qu'elle véhicule dans le milieu des affaires, les écoles primaires et secondaires, les collèges et universités et au grand public.

Notre rencontre avec cette passionnée de l'étiquette et du protocole a lieu à l'Hôtel Crystal, situé au centre-ville de Montréal. D'entrée de jeu, Danielle Roberge choisit de parler de ses parents, à qui elle voue toute son admiration pour leur enseignement de la droiture et du partage, pour leur grande générosité également. Ils lui ont appris que les valeurs humaines sont la base même des règles d'étiquette. Et que maîtriser ces règles n'a rien de superficiel. Au contraire, cela contribue à améliorer notre vie en société.

« Les règles d'étiquette nous guident dans nos rapports avec les autres. Elles doivent toujours avoir pour fondement des valeurs humaines et sincères et des préoccupations guidées par la bonne foi », estime-t-elle.

Issue d'une famille de quatre enfants, Danielle Roberge a grandi à la campagne où ses parents étaient propriétaires d'une ferme laitière ancestrale. Elle se rappelle les succulents repas partagés autour de la table en famille et entre amis. Son père aimait recevoir et il faisait tout pour que ses invités se sentent bien.

« J'ai toujours admiré les gens qui étaient souriants, ouverts, généreux et sans prétention », dit-elle. À l'image de ses parents. Ces derniers lui ont inculqué très jeune l'art de recevoir, insistant sur l'importance de bien connaître les règles de bienséance et d'avoir de la classe sans pour autant démontrer de la froideur. À l'image de sa tante Lilianne également. Elle était propriétaire d'une salle de réception à Québec et, malgré les heures interminables que représentait son travail, elle était toujours tout sourire et accueillante. Elle avait de la classe, sans être distante ni prétentieuse.

« Ma tante Lilianne m'a véritablement inspirée par son énergie, sa passion, sa générosité et son charisme. Elle m'a toujours encouragée dans tout ce que j'entreprenais et, encore dernièrement, ma chère tante Lili, maintenant âgée de 83 ans, assistait à la deuxième édition de mon cocktail-bénéfice, *Osez le rouge*, au profit de la maison des jeunes La Symbiose, de Cap-Rouge, dont je suis présidente du conseil d'administration depuis deux ans. »

Très jeune, Danielle Roberge développe un intérêt pour l'art de la table, en plus de s'intéresser au domaine des communications. En 1990, elle obtient un certificat du Collège des annonceurs radio-télévision de Québec, suivi d'un certificat en administration des affaires de l'Université Laval. Elle œuvre ensuite dans le domaine dentaire pendant une quinzaine d'années.

En 2004, elle devient vice-présidente aux relations publiques du club Toastmasters Québec. On l'honore pour ses talents de leader dans l'organisation du 50^e anniversaire de ce club à Québec. Elle s'inscrit à une formation en étiquette et art de la table avec François Robert, de l'Institut culinaire de Québec.

En 2009, elle s'initie à la synergologie avec l'auteur Philippe Turchet, bien connu dans le domaine de la communication non verbale, c'est-à-dire le langage du corps. Cette même année, elle acquiert un diplôme de l'École internationale d'étiquette et de protocole. Elle fonde son entreprise, Parlons étiquette, et devient formatrice, conférencière, consultante en étiquette, protocole et service client. Elle élargit son champ d'expertise pour explorer d'autres thèmes, tels que le savoir-être en affaires, l'image professionnelle et l'optimisation du service à la clientèle.

DES RÈGLES UNIVERSELLES

Selon Danielle Roberge, les règles d'étiquette s'adressent à tous, jeunes et moins jeunes, issus de tous les milieux, car parler d'étiquette, c'est aussi parler de la politesse et des valeurs qui aident à améliorer la vie en société, notamment le respect de soi et le respect d'autrui.

Son cahier de formation, qu'elle adresse aux professionnels du milieu des affaires, contient plusieurs règles qui, somme toute, sont universelles. Elle y écrit : « Être poli, c'est ne pas laisser la loi de la jungle triompher, mais l'humanité gagner la partie. Un conducteur poli laisse passer les piétons sur un passage qui leur est réservé et n'injurie pas le conducteur étranger ou débutant qui peine à trouver son chemin. En plus de mettre de l'avant le positif, la politesse atténuée le négatif. Un enfant peut dire : "elle est moche la dame", alors qu'un adulte peut le penser. S'il est bien éduqué, il ne le dira jamais à haute voix. Il ne s'agit pas d'hypocrisie, mais d'une façon

de faciliter la vie en communauté; un échange tacite de bons procédés. »

Selon Mme Roberge, les enfants ont beaucoup à apprendre en matière de bienséance et, pourtant, les parents ont parfois tendance à lâcher prise au bout d'un moment. « Ne pas lécher un couteau, ne pas couper la parole, bien s'asseoir, dire s'il-vous-plaît et merci, voilà des règles de base. À la longue, il peut devenir lassant de les répéter, mais les résultats seront profitables à long terme. La bienséance commence à la maison et, surtout, il faut prêcher par l'exemple », affirme-t-elle.

Qui passerait le test des bonnes manières et à quel pourcentage selon différents groupes d'âges? Selon l'École internationale d'étiquette et de protocole, seulement 12% des personnes de 20 à 35 ans réussiraient le test des bonnes manières, comparativement à 40% chez les 35 à 55 ans et 80% chez les 55 ans et plus⁽¹⁾.

« Tout n'est pas rose dans notre monde actuel. Les rapports humains semblent moins chaleureux, les occasions de se rencontrer moins nombreuses, les contacts plus impersonnels et rapides. Les bonnes manières perdent du terrain, les amitiés et les relations amoureuses sont moins durables. Parmi les causes possibles : la boîte vocale, le libre-service, le guichet bancaire, les distributeurs automatiques, le courriel rapide, les textos, les réseaux sociaux et j'en passe », mentionne Mme Roberge.

UNE FORMULE GAGNANTE

Dans le milieu des affaires, la spécialiste en étiquette et protocole propose aux entreprises d'instaurer des règles précises, une façon de faire et de se comporter non seulement avec la clientèle, mais aussi entre collègues de travail.

« Les gens choisissent de faire affaire avec une entreprise parce que les personnes qui y travaillent leur offrent un service courtois. On peut donc en conclure qu'une solide connaissance des règles d'étiquette influence les résultats d'une entreprise. »

Lorsque Danielle Roberge parle d'étiquette, tous les sujets y passent, notamment la manière de se vêtir, la poignée de main, la façon de se comporter dans différents lieux publics, l'importance des présentations, le vouvoiement, le

tutoiement, l'attitude et le regard, le protocole téléphonique en entreprise, les règles de confidentialité, le vocabulaire à utiliser dans différents contextes, la gestion de plaintes, les courriels. Les thèmes abordés varient selon qu'elle s'adresse à des employés ou au grand public. On y apprendra les subtilités de l'étiquette professionnelle ou sociale.

Le sujet est vaste et, dans ses conférences, Danielle Roberge aime autant parler des règles régissant l'art de la table que du protocole et des services en affaires. Si, de nos jours, les bonnes manières semblent avoir perdu du terrain, cette spécialiste est bien déterminée à remettre les pendules à l'heure.

« S'il est vrai qu'il suffit de cinq secondes pour créer une bonne ou une mauvaise impression, de 21 jours pour adopter une nouvelle habitude et de 100 jours pour qu'une habitude devienne un automatisme, pourquoi ne pas s'y mettre tout de suite? »



Danielle Roberge, formatrice agréée et consultante en étiquette et protocole, signera une chronique dans le magazine *l'Actuelle*, à compter de novembre 2015. À ne pas manquer, dans notre prochain numéro.

Nos remerciements à l'Hôtel Le Crystal, situé au 1100, de la Montagne, à Montréal, qui a mis gracieusement à la disposition de *l'Actuelle* un local pour les besoins de la séance de photos et de notre entrevue avec Danielle Roberge. ●

⁽¹⁾ *Étiquette, protocole et service en affaires, Cahier de formation*, par Danielle Roberge, 2013.