

VEUILLEZ NOTER QUE CETTE THÈSE EST INCOMPLÈTE
PLEASE NOTE THAT THIS THESIS IS INCOMPLETE

- le résumé est manquant
- abstract is missing

**THÈSE DÉPOSÉE À L'ÉCOLE DES ÉTUDES
SUPÉRIEURES ET DE LA RECHERCHE DANS LE CADRE
DE LA MAÎTRISE ÈS ARTS EN SOCIOLOGIE**

© WILLIAM De GASTON

Sous la direction du professeur

ROBERTO MIGUELEZ

**UNIVERSITÉ D'OTTAWA
AVRIL 1999**

UMI Number: EC56052

INFORMATION TO USERS

The quality of this reproduction is dependent upon the quality of the copy submitted. Broken or indistinct print, colored or poor quality illustrations and photographs, print bleed-through, substandard margins, and improper alignment can adversely affect reproduction.

In the unlikely event that the author did not send a complete manuscript and there are missing pages, these will be noted. Also, if unauthorized copyright material had to be removed, a note will indicate the deletion.

UMI[®]

UMI Microform EC56052
Copyright 2011 by ProQuest LLC
All rights reserved. This microform edition is protected against
unauthorized copying under Title 17, United States Code.

ProQuest LLC
789 East Eisenhower Parkway
P.O. Box 1346
Ann Arbor, MI 48106-1346

LA SOCIOLOGIE DU SOURIRE

Un sourire ne coûte rien, mais il
crée beaucoup: il ne dure qu'un
instant, et le souvenir en persiste
parfois toute une vie.

Dale Carnegie

Comment se faire des amis.

*A Edem,
Mon frère.*

*A Roberto Miguez,
Mon maître, reconnaissance et
respect.*

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
---------------------------	----------

CHAPITRE I - CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE .. 7

1. Ethnométhodologie	7
2. Phénoménologie	14
3. Théorie de la communication	18

CHAPITRE II - ÉTUDE SOCIOLOGIQUE DU SOURIRE 25

1. Socialisation du sourire et les contextes culturels	26
2. Fonction sociale du sourire	34
3. Problèmes sociologiques du sourire: Le calembour et la double fonction du sourire	37

CHAPITRE III - LE SOURIRE MONDAIN DANS LA VIE QUOTIDIENNE 41

1. Le sourire triomphal ou hollywoodien	42
2. Le sourire de remerciement	50
3. Le sourire de politesse	53
4. Le sourire comme moyen de domination	58
5. Le sourire comme moyen de défense	64
6. Le sourire de résignation et de soumission	68
7. Le sourire de consolation et d'encouragement	73
8. Le sourire codé (Groupes et sous-groupes)	77

CHAPITRE IV - LE SOURIRE PROFESSIONNEL 81

1. En entreprise ou en milieu de travail	82
2. A la caisse ou au guichet	89
3. A la télévision	92
4. La réceptionniste et le sourire d'accueil	99
5. Le sourire du vendeur professionnel	102
6. L'homme d'affaire et le sourire	111

**CHAPITRE V - LE SOURIRE DANS LE CONTEXTE
INTERCULTUREL 120**

- 1. Le sourire des japonais 121**
- 2. Le sourire en Occident 126**
- 3. Le sourire chez les indigènes de la Nouvelle-Guinée 131**
- 4. Le sourire et le langage du corps en Afrique noire 135**

CONCLUSION 146

BIBLIOGRAPHIE

- A. Ouvrages de références 150**
- B. Dossiers et Articles 154**

INTRODUCTION

La communication est un champ très vaste. Dans ce champ où se mêlent plusieurs activités communicationnelles, existe un domaine largement méconnu de la part de la sociologie: c'est le sourire. Qu'entendons-nous par le sourire? Il est un mouvement léger de la bouche et des yeux ou l'expression manifestée du visage. Cette expression implique généralement et spontanément la communication des consciences. Cette forme de communication a une portée certaine dans l'intersubjectivité et au-delà d'elle, doit être considérée dans ce que nous pourrions appeler une portée rétrospective. Car le sourire nous conduit dans un long voyage à prendre conscience d'une quantité de phénomènes élémentaires et complexes qui sous-tendent et fondent la communication comme fonction sociale.

En effet, pour saisir la portée de ce problème, il convient de voir l'effort de communication qu'est le sourire non pas de façon disparate ou dépiécée, mais dans une unité herméneutique suivant les perspectives qui se présentent à nous dans l'analyse. L'étude du sourire va nous amener sur le plan théorique à aborder l'approche ethnométhodologique dans le contexte qualitatif de la compréhension, en donnant un sens aux activités pratiques, en leur accordant la même attention que l'on accorde d'habitude aux événements extraordinaires, suivie de la voie phénoménologique qui implique non une recherche métaphysique de l'essence du sujet, mais plutôt des faits sociaux pratiques du vécu ou de l'expérience pour aboutir à une perspective interculturelle de la communication: donc la culture aussi va nous servir d'élément d'appui pour l'interprétation

compréhensive de ce langage.

Effectivement, le sourire représente l'un des moyens expressifs communicatifs du dialogue dans une perspective interactionniste et nécessairement baignée dans la culture. Si pour **Edward Hall** «la culture est communication et la communication est culture»¹, pour mieux comprendre le langage du sourire, il nous faudra l'étudier dans le contexte culturel de chaque peuple. Donc la perspective interculturelle nous aidera à éviter des erreurs, dans la mesure où l'acte de sourire peut avoir un certain sens dans certaines zones géographiques et un tout autre sens dans d'autres zones. C'est en suivant le contexte culturel des peuples que nous allons analyser sociologiquement le langage du sourire. Néanmoins, reconnaissant les limites de l'étude par manque d'ouvrages appropriés au sujet, notre démarche n'impliquera pas une analyse exhaustive des thèmes, mais procédera plutôt à leur description ou à leur illustration de la façon la plus claire possible.

Ainsi nous avons organisé le texte de la façon suivante:

- Le chapitre premier retrace le contenu de notre démarche théorique. Cette démarche théorique nous sert de support fondateur et nous permet d'étudier et d'expliquer les diverses approches du sujet.

- Le deuxième chapitre parlera de l'étude sociologique du sourire dans sa dimension sociale. Dans ce chapitre, nous tenterons de démontrer à travers la socialisation du sourire sa fonction sociale, en particulier voir dans quelles circonstances le sourire est prescrit ou imposé et dans quelles circonstances il est mal vu ou mal accepté.

- En effet, la démarche du troisième chapitre est de montrer comment le langage du sourire sert à la démonstration de la politesse, de la moquerie, à se protéger, à se défendre dans la vie, à

¹ **Hall, Edward T.**, *Le langage silencieux*, Paris, Éditions, Mame, 1973, page 205.

trionpher ou à dominer, à encourager, etc. En tout cas, ce chapitre tracera les mondanités de la vie quotidienne ou des jours spéciaux (fêtes, diverses cérémonies) dans lesquelles le sourire établit un ou des dialogues entre les interlocuteurs en étant attentifs à l'un et à l'autre, en s'efforçant de comprendre l'autre, ou à être attentif à quelque chose qui est ou qui n'est pas encore, ou qui s'ébauche au sein de la société: c'est en fait l'immanence du langage dialogal.

- Le quatrième chapitre démontrera comment le sourire sert de langage de transmission de messages entre les agents dans leurs rapports de travail de tous les jours. Certes, les motivations personnelles ou de groupes qui animent ces agents ont pour but essentiel la réussite sociale. En effet, le message que communique le sourire demande ici une impulsion, ou une émulation vécue de l'intérieur de l'individu à travers ses aptitudes dans ses activités professionnelles. Dans ce chapitre, nous verrons chez l'acteur social ce que son sourire veut transmettre comme message ou comme mission à travers sa ténacité, sa volonté, son goût pour l'action et son ambition: tout ceci par le biais de ses qualités intellectuelles et de ses potentialités acquises aux confins de l'éducation. En fait, pourquoi accordons-nous une place un peu plus formelle à ce chapitre? C'est parce qu'il s'avère fondamental, dans la mesure où le sourire sert d'arme pour la réussite sociale. En étant un moyen de communication par excellence, le sourire est exigé ou des fois obligé au sein de l'entreprise et lui sert de vitrine de service à la clientèle.

- Le cinquième chapitre a pour *leitmotiv* d'expliquer la signification du sourire dans le contexte interculturel. L'objet de ce chapitre est de chercher à comprendre et expliquer le sourire qui a lieu en tant qu'élément de communication dans les diverses zones géographiques. Donc l'analyse du langage du sourire s'appuiera sur la culture des peuples que nous allons étudier pour comprendre ce que ce langage veut dire dans telle ou telle circonstance de la vie de tous les jours.

Par ailleurs, la problématique du sourire s'inscrit dans une logique de communication sans parole qui fait partie du langage silencieux. Dans cette optique, comment comprendre et expliquer sociologiquement le sourire comme moyen de communication faciale sur le plan universel? La thèse identificatoire des émotions que **Paul Ekman** appelle la «méthode des jugements»² permet de conclure à l'universalité des émotions (joie, tristesse, surprise, angoisse, dégoût, colère, peur, etc.) sur des photos ou dans des films chez différents peuples de la planète. «L'expression faciale des émotions affirme, en effet, Ekman est universelle: une mimique faciale interprétée comme reflétant une émotion particulière par la majorité des sujets d'une certaine culture est identifiée de la même façon par la majorité des sujets des autres cultures.»³ Effectivement, le sourire peint sur les visages, qu'ils soient ceux des indigènes d'une contrée retirée d'Afrique ou de l'Océanie ou ceux des occidentaux (Européens, Américains, etc.), présente la même expression sur le visage, des muscles faciaux détendus à travers l'éclat des yeux, les pommettes saillantes, les lèvres élargies vers les deux angles de la bouche. Il en va aussi de l'expression de la colère où on remarque un rictus déformer les lèvres, montrant des fois des dents dans une agressivité grognante, ce même rictus tirailler le menton et boursoufler désagréablement les joues de l'agent social situé à n'importe quelle région de la planète. Cette universalité, **Charles Darwin**⁴ l'a remarquée dans ses recherches sur les émotions faciales et signalée dans son ouvrage depuis plus d'un siècle. Comme **Ekman, Dickey, Knower** et

² **Ekman, Paul**, *L'expression des émotions*, Paris, La Recherche, Décembre 1980, Vol. 11/N° 117, page 1410.

³ *Ibid*, page 1412.

⁴ **Darwin, Charles**, *L'expression des émotions*, Paris, C. Reinwald et Cie, Libraire-Éditeurs, 1874, page 193.

d'autres chercheurs, **Georges Dumas**⁵ est absolument d'accord sur l'universalité du sourire par sa référence justifiée à *L'expression des émotions* de **Charles Darwin**. Cependant, si le sourire exprime une interaction langagière humaine⁶, enveloppée par le silence, mais bien visible et significative de sens qui motive une certaine compréhension truffée d'intérêts entre des agents sociaux, quelle fonction sociale joue-t-il dans les relations mondaines à travers les messages transmis par un agent et réceptionné par un autre?

L'éducation porte en son sein la civilisation et la culture. Mais ces deux éléments fondamentaux, facteurs de socialisation, sont relatifs à travers diverses zones géographiques de la planète suivant le temps. Le sourire est un langage mimique ou gestuel qui s'inscrit dans les relations interpersonnelles d'interchangeabilité qui peuvent prêter matière à confusion lors de son interprétation par le sociologue: d'où la nécessité de faire une étude interculturelle élargie du sourire chez divers peuples du monde. Mais si les fonctions sociales du sourire sont dépendantes du contexte culturel, où l'individu-émetteur et l'individu-récepteur possèdent le code des symboles et des significations qu'ils utilisent et emploient quotidiennement, le sourire crée une relation commutative en tant qu'élément de liaison entre les agents sociaux d'un même espace géographique donné sur une base symétrique ou égalitaire de compréhension. Ceci étant, l'étude du sourire va exiger une interprétation basée sur les connaissances culturelles du milieu: comment pouvons-nous comprendre et expliquer sans grande erreur le message que transmet un agent par le biais du sourire à un autre agent dans chaque civilisation ou à travers diverses régions interculturelles?

⁵ **Dumas, Georges**, *La tristesse et la joie*, Paris, Félix Alcan Éditeur, 1900, page 28

⁶ **Fry, William**, *A smiling face is a signal, a universal message of acceptance*, Ottawa, The Ottawa Citizen, February 1998. (Interview avec Luiza Chwialkowska).

En effet, l'étude sur le sourire est un horizon bien vaste et complexe comme l'est le champ de la communication en général. C'est pour cette raison que nécessité s'impose pour nous de suivre une ligne directrice, théorique. Nous voulons informer le lecteur que notre travail ne sera pas une étude sur le terrain, mais plutôt une étude systématique de la littérature sur la question sociologique du sourire. Cependant, malgré l'importance que revêt le sujet, des études ont été rarement effectuées sur le sourire. C'est le rire qui eut plutôt un accueil favorable de la part des philosophes et surtout des littérateurs. Étant donné cette rareté notoire de matériaux sur le plan scientifique, en particulier de sociologues et d'ethnologues, nous essayerons de nous appuyer sur des ouvrages, certes dont les dates de certains sont avancées, qui néanmoins sont actuelles par la pertinence de leurs contenus. Donc, notre bibliographie englobera aussi des ouvrages littéraires, des pièces de théâtre, des articles de journaux et de magazines, dont certains vont relever de la fiction, des mythes, voire de la culture populaire, qui, néanmoins font partie intégrante des réalités sociales de la vie de tous les jours. Ce matériel fait d'ailleurs partie intégrale de la recherche des ethnométhodologues qui, bien entendu, fondent leurs travaux sur des recherches scientifiques, mais ne négligent aucunement les faits de la vie quotidienne puisque tout acte ou comportement provenant d'un agent social, est saisi comme un acte qui vient d'un sociologue profane et doit être pris en compte. Notre objectif sera atteint si nous réussissons à dégager une voie vers une sociologie du sourire, voire à dessiner l'esquisse d'une telle sociologie.

CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE

Nous avons vu tout au début que le sourire est l'un des phénomènes du langage non verbal de la communication. Ce langage mimique ou gestuel qui se passe dans la vie de tous les jours, parfois inaperçu par les acteurs sociaux, fait aussi partie de la sociologie du corps, étudiée par la micro-sociologie, c'est-à-dire ce paradigme qui privilégie l'homme ou l'individu plutôt que le tout ou la totalité. Dans l'optique de cette communication particulière, notre cadre théorique s'orientera de façon large autour d'une perspective interprétative sur le plan qualitatif en effectuant des études comparatives sur l'universalité du visage souriant suivant les diverses cultures. Ainsi, ce cadre théorique suivra trois voies: à savoir les approches ethnométhodologique, phénoménologique et communicationnelle.

1.- L'APPROCHE ETHNOMÉTHODOLOGIQUE

La perspective ethnométhodologique sur l'étude du sourire implique une démarche tout à fait compréhensive qui se veut qualitative: cette théorie met en lumière le subjectif qui fait partie des réalités sociales. Dans les réalités sociales de la vie en commun, nous constatons que le subjectif présente ou contient des zones d'ombre difficilement accessibles, c'est pourquoi il appartient à l'ethnométhodologie de les expliquer, de les rendre accessibles et compréhensibles. En tant que langage silencieux, le sourire est effectivement un langage qui se réfère à l'intelligibilité qui

s'accomplit comme action pratique dans la vie quotidienne des membres d'une même société. L'intelligibilité de l'action ou l'*accountability* dans le sens pratique comme c'est le cas du sourire qui a lieu dans le quotidien devient claire et accessible à l'entendement humain grâce au travail lumineux de remise en question méthodique de ce courant américain

En effet, comme la culture va rester au coeur de ce genre de communication en vue du décodage des signes que l'acteur social émet par le sourire à l'endroit d'un acteur-récepteur, «l'ethno-méthodologie, comme le dit **Jean Widmer** se réfère donc à la méthodologie employée par les membres d'une culture comme ressource adéquate pour leurs inférences et actions...»⁷. Si la culture devient un point de référence à ce mode communicationnel, c'est parce que les membres appartenant à la même culture utiliseront les mêmes moyens ou méthodes de communication (signes, codes, symboles, etc.) à travers l'action du sourire. Et quand nous parlons de la quotidienneté des activités dans ce contexte de la communication, le sourire en tant qu'acte intelligible émis, se fait de façon régulière, même automatique qui n'éveille pas l'attention des gens, mais est un fait pratique et réel dans nos rapports sociaux. C'est pourquoi parlant de ces activités, **Jean Widmer** avance de façon claire ce propos: «La description d'une activité est elle-même une activité quotidienne, et par conséquent elle est à toute fin pratique»⁸ Donc l'inaperçu, l'action sibylline, dans le monde de tous les jours font partie de la construction sociale et de sa réalité de même que les événements importants qui marquent la vie des citoyens et les institutions sociales. Considérant que les réalités sociales sont pour l'observateur l'objet d'analyse, les actes de la vie quotidienne doivent être interprétés de façon méticuleuse sur le plan objectif et subjectif dans leur cohérence et incohérence en tant que des réalités

⁷ **Widmer, Jean**, *Langage et action sociale*, Fribourg, Éditions Universitaires Suisse, 1986, page 2

⁸ *Ibid*, page 6.

à part entière. C'est en évitant cette forme de négligence concernant les petits événements, voire les plus infimes que **Peter Berger** et **Thomas Luckmann** nous avertissent clairement dans ce passage que «Le monde de la vie quotidienne n'est pas seulement considéré comme donné en tant que réalité par les membres d'une société dans la conduite subjectivement chargée de sens de leur vie. C'est aussi un monde qui trouve son origine dans leurs pensées et leurs actions, et est maintenu en tant que réalité par ceux-ci.»⁹ Toute action subjective ou objective, dans le cas du sourire, porte en elle un sens ou une signification qui demande une explication.

Nous reconnâtons que le sourire a lieu interactivement entre deux personnes, ou dans un groupe d'amis, ou dans le milieu professionnel, ou dans un cercle mondain entre les connaissances se situant dans un espace géographique donné, notamment: soit dans la rue, en milieu de travail, dans un espace mondain circonscrit par une partie de plaisir, lors de la remise des prix, des trophées, etc. Par ailleurs, si le sourire est un langage silencieux qui s'effectue régulièrement dans le quotidien avec une apparence simple qui passe presque inaperçue, ce langage s'avère néanmoins complexe et nécessite une étude minutieuse, d'où le recours nécessaire à l'ethnométhodologie. Pourquoi? Parce que ce courant américain porte un intérêt particulier à ce que les autres n'ont pas vu, ou ont vu mais n'ont pas remarqué, aux miettes ou aux déchets ou en quelque sorte à l'inconsistant, au falot, au médiocre, voire au minime, au banal ou au négligeable: c'est un regard nouveau, une autre façon de pratiquer la sociologie. D'ailleurs, **Hubert De Luze** nous le dit sans faire de réserve: «L'ethnométhodologie est une remise en question radicale des schémas de pensée habituels et, de ce

⁹ **Berger, Peter et Luckmann, Thomas**, *La construction sociale de la réalité*, Paris, Éditions Méridiens Klincksieck, 1989, page 32, (Traduction de Pierre Taminiaux).

fait, une théorie profondément dérangeante»¹⁰ Cette nouvelle manière de faire la sociologie s'apparente beaucoup à la démarche rigoureuse des épistémologues. Ainsi l'ethnométhodologie nous servira de point d'appui pour mieux analyser les propriétés indexicales du langage du sourire, puisque suivant **Harold Garfinkel**, l'étude de l'ethnométhodologie porte sur les propriétés rationnelles des expressions indexicales¹¹. Si le sourire contient des propriétés indexicales, il implique effectivement une intercommunication riche entre les individus qui font en fait partie du monde intersubjectif, de routine et dont l'émission se fait de façon machinale (joie, rencontre entre les amis), soit de façon calculée ou réfléchie (sur le plan professionnel, en déplacement d'affaire, lors d'une interview pour l'obtention d'un emploi) et de façon consciente pour minimiser un problème ou sublimer la gravité d'un événement malheureux (seront développés en long et en large dans les chapitres III et IV) qui nous frappe dans la vie de tous les jours.

En suivant le processus événementiel de la vie de tous les jours, nous pensons directement à **Alfred Schütz** qui dit avec raison que «le langage de tous les jours recèle un trésor de type et de caractéristique pré-constitués, d'essence sociale, qui abritent des contenus inexplorés»¹². **Alain Coulon** est totalement d'accord avec **Schütz** en reconnaissant que l'expérience subjective d'un individu est inaccessible à un autre individu¹³, ce qui nécessite un voyage exploratoire pour sa compréhension. Donc nous estimons d'emblée que le sourire est l'un de ces trésors de la

¹⁰

De Luze, Hubert, *Ethnométhodologie morale et grammaires génératives des moeurs*, Paris, Éditions Loris Talmart, 1996, page 99

¹¹

Garfinkel, Harold, *Studies in Ethnomethodology*, New York, Englewood Clff, Prentice Hall, 1967, page 35-75.

¹²

Schütz, Alfred, cité et commenté par **Coulon, Alain**, *L'ethnométhodologie*, Paris, PUF, 1987, page 8

¹³

Coulon, Alain, *L'ethnométhodologie*, Ibid, page 8

communication encore non exploré ou non suffisamment exploré par la sociologie et les autres disciplines qui appartiennent au champ des sciences sociales et humaines. En fait, si l'ethnométhodologie table avec rigueur sur les activités quotidiennes, même les plus banales de la vie, c'est parce qu'elles sont importantes pour la compréhension des faits qui nous sont subjectivement présentés, puisque le territoire de l'indexicalité semble illimité. L'indexicalité, outil précieux de la linguistique qui ne néglige aucun matériel discursif, soit-il oral, graphique, comportemental, puise ses éléments d'explication dans la poésie, le théâtre, la comédie pour la meilleure possible compréhension du sociologue¹⁴. **Hubert De Luze** cite **Harold Garfinkel** qui « estime que, le langage étant le lieu favori de confection et d'exhibition des patterns, la sociologie profane peut utiliser la méthode documentaire pour interpréter les conversations quotidiennes des acteurs sociaux »¹⁵. Ainsi avec l'apport indexical de l'ethnométhodologie, nous proposons d'adopter la même attitude de non négligence vis-à-vis de toute activité sociale, même la plus infime, pour étudier le sourire. Malgré l'universalité du sourire en tant que langage silencieux, l'indexicalité nous permettra de le contextualiser à travers ses fonctions et les problèmes sociologiques qu'il ne cesse de poser (et qui seront discutés dans le chapitre II) et de l'éclaircir différemment suivant des différents contextes culturels dans le chapitre V.

Les réalités sociales, saisies à partir des procédures d'interprétation qu'elles impliquent ou mettent en pratique afin de construire ou reconstruire le sens des actions, soulèvent la question dès lors cruciale de la compréhension. Dans ce cas, ne pourrions-nous pas dire que le sourire comme moyen de communication, ne fait-il pas partie des réalités sociales de la vie de tous les jours qu'il faut

¹⁴ **De Luze, Hubert**, *Ethnométhodologie morale et grammaires génératives des moeurs*, Ibid, pages 67-76

¹⁵ **Garfinkel, Harold**, cité par **De Luze, Hubert**, Ibid, page 77

comprendre, c'est-à-dire saisir à partir des procédures d'interprétation? Grâce à l'ethnométhodologie, nous tenterons de démontrer indexicalement le rôle que joue le sourire dans les relations humaines. L'indexicalité nous permettra de percevoir de façon perlocutionnaire le sourire dans le contexte de domination de la part d'un individu sur l'autre en cas de lutte physique (en vue de dissuader l'autre); idéologique (lutte pour le pouvoir) et comprendre dans le sourire le signe de remerciement ou de politesse (civilité) et dans l'accueil comme dans la résignation. Inspirés par l'ethnométhodologie, et comme nous l'avons signalé, nous nous proposons de puiser des éléments pertinents qui traitent du sourire aussi bien dans les ouvrages scientifiques que dans la culture populaire des faits divers de journaux et magazines, de la radio et de la télévision.

Enfin, si l'approche ethnométhodologique se fonde sur des contenus subjectifs sujets à interprétation, quelle est la place qui est réservée à la phénoménologie et quel serait son apport pour notre étude? L'approche ethnométhodologique s'apparente beaucoup à la démarche phénoménologique. Ce qui amena d'ailleurs **Paul Piccone** à dire que l'ethnométhodologie ferait mieux de retourner à la phénoménologie parce qu'elle «est la sociologie phénoménologique, ou elle n'est rien»¹⁶. Si nous tenions à la critique de **Piccone**, nous concluons que l'apport de l'ethnométhodologie ne s'avérerait pas fondamental: ce qui voudrait dire que sa présence dans notre travail ne serait plus nécessaire à cause de sa similarité avec la phénoménologie. C'est vrai que dans sa démarche évolutive, l'ethnométhodologie est très proche de la phénoménologie qui pourrait se targuer de lui réclamer une dette. La seule dette que doit l'ethnométhodologie à la phénoménologie selon **Alain Coulon**, est que «son but est la recherche empirique des méthodes que les individus

¹⁶ **Piccone, Paul**, *Peut-on sauver l'ethnométhodologie?*, Paris, Cahiers internationaux de Sociologie, Volume LXII, 1977, page 60.

utilisent pour donner et en même temps accomplir leurs actions de tous les jours»¹⁷. Mais en même temps, il réfute le chapeautement exclusif de la phénoménologie sur l'ethnométhodologie: «L'ethnométhodologie, signale-t-il, a trouvé l'une de ses origines théoriques dans la phénoménologie».¹⁸ Alors cela veut nous dire d'emblée que la source originelle de l'ethnométhodologie ne se trouve pas seulement dans la phénoménologie, elle est plutôt diverse ou multiple.

Comme pour **Coulon**, pour **Hubert De Luze** l'ethnométhodologie a une parenté lointaine avec plusieurs courants et non seulement avec la phénoménologie. Il cite **Yves Lecerf** qui, dans un ouvrage inachevé, estimait que «le rationalisme de Descartes porte l'ethnométhodologie en germe.»¹⁹ Pour l'ethnométhodologie, selon l'auteur, il ne peut y avoir de rationalismes que locaux et datés: c'est ce que ce courant pratique au travers de la microsociologie. Par ailleurs, **De Luze** trouve des racines de cette théorie dans l'existentialisme: si l'existence précède l'essence, alors ce sont nos actions qui nous définissent. D'ailleurs, il lui trouve des liens avec la psychanalyse, le marxisme et la métaphysique²⁰ En fait, et essentiellement, l'ethnométhodologie se présente comme une théorie révolutionnaire qui fonctionne à contre-courant, qui ne table pas seulement sur la traditionnelle méthode globalisante de la sociologie, mais va chercher l'élément caché qui joue ou peut jouer pourtant un rôle influent dans un ensemble complexe d'éléments constituant un acte (social). C'est le cas du sourire que nous postulons en tant que moyen de transmission de messages au sein de ce

¹⁷ **Coulon, Alain**, *Ethnométhodologie et éducation*, Paris, Éditions Presses Universitaires de France, 1993, page 16.

¹⁸ **Ibid**, page 17.

¹⁹ **De Luze, Hubert**, *Ibid*, page 102.

²⁰ **Ibid**, pages 102-103.

vaste champ de la communication que les gens utilisent dans leur vie quotidienne, parfois sinon dans la plupart des cas sans en avoir une pleine conscience de sens transmis.

2.- L'APPROCHE PHÉNOMÉNOLOGIQUE

Pourquoi la phénoménologie concernant l'étude du sourire? La phénoménologie dont il est question n'est pas la phénoménologie transcendantale de **Husserl**: «La phénoménologie pure, considérée comme science, ne peut être qu'une étude de l'essence, et absolument pas une étude de l'existence.»²¹ Il est vrai que la phénoménologie husserlienne a comme impératif le «retour aux choses mêmes»²², mais ce retour implique un rapport au monde dans une expérience pure de la conscience, dont l'objet est une vision intellectuellement transcendantale dans son sens le plus pur. Est-ce que cette perspective phénoménologique répond aux besoins de notre travail? Effectivement que non! Puisque son rapport au monde met au rancart l'existence sociale, les réalités sociales, la vie quotidienne fondée sur des faits concrets. C'est ce que la phénoménologie sociale d'**Alfred Schütz** tente de résoudre dans son cheminement en matérialisant indexicalement l'abstrait quotidien dans le concret. Cet abstrait de la vie de tous les jours contient aussi une réalité sociale qui représente notre objet d'étude: c'est le sourire; et la perspective schützéenne y répond royalement. Si la vie de tous les jours implique une ou des réalités sociales, elle est, dans le langage schützéen, le Monde-de-la-vie. Ce monde, selon **Thierry Blin** qui cite le glossaire de **Schütz**, est «la sphère totale des expériences d'un individu qui est circonscrite par les objets, personnes et événements rencontrés pendant la

²¹ **Verneau, Roger**, *Histoire de la philosophie contemporaine*. Paris, Éditions Beauchesne et ses Fils, 1960, page 144.

²² **Huneman, Philippe** et **Kulich, Estelle**, *Introduction à la phénoménologie*, Paris, Éditions Armand Colin, 1997, page 6.

recherche des objectifs pragmatiques quotidiens. C'est un «monde» dans lequel la personne est «pleinement consciente», et qui se présente comme «la réalité suprême» de sa vie»²³.

La phénoménologie sociale de Schütz se donne pour *leitmotiv* de trouver un sens à toute action sociale, de rendre plus compréhensif aux membres du groupe sociétal le subjectif dans les réalités quotidiennes. A la base de l'acte de sourire, il y a une motivation provoquée par quelque chose (événement, objet) ou par un être humain qui sert dès lors de fil conducteur à l'acte de l'agent émetteur. Le sourire est un geste ou une action dont la motivation ou l'intention suscite des questionnements, des curiosités, des pourquoi chez le sociologue qui va alors tenter de lui trouver des explications destinées à le rendre compréhensible. Schütz, cité par Thierry Blin, dit que: «Les objets de pensée construits par le chercheur en sciences sociales afin de saisir la réalité sociale, doivent être fondés sur des objets de pensée construits par le sens commun des hommes vivant quotidiennement dans le monde social»²⁴

En effet, pour la phénoménologie sociale, la compréhension des activités courantes de la vie s'avère fondamentale, parce que les activités sociales subjectives ont une signification et un sens qui nécessitent une interprétation et une explication. Comme nous le disions tout à l'heure, la démarche compréhensive va viser dans le langage du sourire les motifs ou mobiles, les intentions, le sens qu'émet l'acteur social dans les relations quotidiennes. Que voudrait dire l'expression du sourire dans telle ou telle circonstance de la vie sociale par exemple: le bonheur ou la joie, le malheur? S'agissant des réalités sociales de la vie de tous les jours, nous avons vu plus haut comment

²³ Blin, Thierry, *Phénoménologie et sociologie sur Alfred Schütz*, Paris, Éditions L'Harmattan, 1995, page 142.

²⁴ Ibid, page 22.

l'ethnométhodologie ne néglige rien jusqu'aux éléments les plus infimes. C'est justement dans ce sens que la phénoménologie sociale évolue en recueillant fructueusement tous les éléments comportementaux, les attitudes faisant partie des réalités du monde de la vie quotidienne. C'est suivant ces perspectives que **Schütz** dit: «Le monde de la vie quotidienne est la scène et l'objet de nos actions et interactions»²⁵. Le sourire, ne fait-il pas partie de nos actions jouant un rôle communicationnel dans les interactions? Par là, la phénoménologie sociale nous permettra d'interpréter les motifs ou les raisons qui animent un acteur qui sourit à un autre acteur. Nous appuyant sur cette théorie en symbiose à l'ethnométhodologie, nous pourrions qualitativement expliquer les contextes dans lesquels le sourire de politesse, de remerciement, d'encouragement ou le sourire codé au sein d'un groupe se font. Doté de cet outil théorique, nous allons pouvoir démontrer comment le sourire se socialise, la fonction qu'il joue dans la construction de certaines sociétés (tel le Japon dans le domaine des civilités qui sera étudié dans le chapitre V) et les problèmes qu'il ne cesse de poser quant à son interprétation.

En interprétant le sourire qui a lieu chez divers peuples de la planète, de multiples questions vont surgir, nous interpellant en vue d'une meilleure compréhension possible sur cet acte qui a lieu quotidiennement dans le monde social. Dans cette optique de la recherche de la compréhension, **Schütz** aussi s'est posé la question de savoir «que signifie le monde social pour l'acteur tel qu'on l'observe dans ce monde, et qu'a-t-il voulu signifier par son agir?»²⁶. Comme la culture reste au cœur de cette communication non verbale qu'est le sourire, l'*agir* de l'acteur dont parle **Schütz** doit nécessairement viser le vécu. Le vécu implique mon expérience de la vie quotidienne en rapport au

²⁵ **Schütz, Alfred**, *Le chercheur et le quotidien*, Ibid, page 105

²⁶ Ibid, page 95.

monde faisant partie de ma conscience: donc ce vécu dans le contexte du sourire dans un espace géographique donné est le fruit de l'éducation et de la culture en tant que des éléments de socialisation. Et d'autre part, dans l'*agir*, le but de sourire serait de créer le contact avec autrui. Prenons un exemple: Si je souris à quelqu'un, c'est pour établir un contact avec cette personne. Au départ, il existe ce que Perls appelle une «frontière-contact»²⁷, et si mon interlocuteur fronce la mine ou renfrogne le visage, j'arrête de sourire, et la frontière virtuelle qui existait devient plus étanche et compacte: ainsi le contact ne se crée pas. Néanmoins, s'il me répond par le sourire, le contact s'établit et la frontière entre mon interlocuteur et moi devient «fluide»²⁸. Et cette fluidité peut varier selon les événements qui nous animent.

Alors pour la meilleure compréhension du sourire en tant que communication gestuelle ou mimique (faciale) qui s'inscrit dans les relations interpersonnelles, il faudra l'étudier dans le contexte culturel des réalités sociales (du vécu, des sens, des codes, des symboles, etc.) dans lesquelles baignent les acteurs sociaux. En effet, dans *Le chercheur et le quotidien*, Alfred Schütz ne cesse de parler du monde social, du monde intersubjectif, des réalités de la vie quotidienne pour mieux comprendre l'*agir* des acteurs sociaux dans leur environnement. C'est parce que ces facteurs sociaux aident efficacement à lever l'obstacle ou le voile obscur sur la dimension cachée de la communication silencieuse qu'est le sourire et servent d'outils solides au sociologue pour aboutir à une interprétation plus ou moins acceptable du quotidien sur la conduite humaine dans les réalités ambiantes du corps social. C'est pour cette raison que la réalité sociale est pour Schütz «la somme totale des objets et

²⁷ Perls cité par Bouchard, Marc-André, *De la phénoménologie à la psychanalyse*, Liège-Bruxelles, Éditeur Pierre Mardaga, 1990, page 43.

²⁸ Ibid, page 44.

des événements du monde culturel et social, vécu par la pensée de sens commun d'hommes vivant ensemble de nombreuses relations d'interaction. C'est le monde des objets culturels et des institutions sociales dans lesquelles nous sommes tous nés, où nous nous reconnaissons. Depuis le commencement, nous, les acteurs sur la scène sociale, vivons le monde comme un monde à la fois de culture et de nature, non comme un monde privé mais intersubjectif, c'est-à-dire qui nous est commun, qui nous est donné ou qui est potentiellement accessible à chacun d'entre nous; et cela implique l'intercommunication et le langage»²⁹. **Alfred Schütz** a pleinement raison dans la mesure où le langage que nous utilisons dans la vie quotidienne nous fournit de façon effective des objectivations essentielles qui nous permettent de trouver un sens significatif dans nos relations avec les autres. Cela se comprend dans la mesure où étant confrontés à des cultures différentes, nous éprouvons en premier des chocs compte tenu de nos déplacements ou de changements de zones géographiques, et par la suite, nous cherchons à comprendre par le décodage des symboles, par le ravivement de ce qui est «insignifiant» pour certains mais qui fait partie intégrante de la réalité sociale et sert d'ailleurs de charpente édifiatrice à nos institutions pour mieux les accepter comme réalités. Grâce à la phénoménologie, nous appréhendons le sourire comme un de ces gestes généralement négligés dans la réalité sociale et qui s'avérera pourtant un moyen expressif parfois décisif dans la communication sociale. Par ce constat, les apports d'une théorie de la communication ne peuvent certainement pas être ignorés.

3.- THÉORIE DE LA COMMUNICATION

Au point de départ dans notre introduction, nous avons vu que la communication est un

²⁹ **Schütz, Alfred**, Ibid, page 71.

champ très vaste, c'est pourquoi nécessité s'impose à nous de circonscrire exactement la perspective théorique qui répond le mieux à notre étude. La communication dont il est question dans notre champ d'étude a lieu entre les êtres humains. Par conséquent cette communication, celle du sourire, est interpersonnelle. D'autre part, la communication reste le fondement existentiel de la relation humaine: nous communiquons, en effet, pour entrer en contact ou dans un certain rapport avec autrui et c'est par elle que nous maintenons ce contact. Dans l'univers de l'homme, il y a deux types de communication différentes: la communication verbale qui privilégie la langue et l'ouïe et d'autre part, la communication non verbale qui met en évidence la mimique ou le geste et le visuel, et c'est dans cette dernière que se place notre étude sur le sourire. Suivant ces différentes formes du comportement communicationnel de l'être humain, **Judith Lazar** dira «Des interactions quotidiennes se réalisent au moyen des messages émis par la parole ou par le visage ou par notre corps»³⁰. Dans la communication verbale, les êtres humains cherchent à donner un sens à ce qu'ils disent dans divers contextes: ce côté des sens pratiques intéresse beaucoup les ethnométhodologues autant que les phénoménologues. Le langage parlé s'avère capital dans le quotidien des êtres humains, il permet à l'analyste de suivre et d'observer chez les acteurs sociaux la façon dont ils construisent leurs échanges. Les interactions sociales ainsi construites constituent en quelque sorte le socle de l'ordre social, fondé à son tour sur des lois, des règles ou des normes.

Néanmoins, l'étude que nous abordons ici n'implique pas le langage parlé, elle exige l'analyse de la communication non verbale, mais pas de n'importe quelle communication non verbale, puisque ce champ est lui aussi vaste: c'est l'expression faciale par le sourire. Si «ce n'est pas seulement la

³⁰ **Lazar, Judith**, *La science de la communication*, Paris, PUF, 1992, page 55

bouche qui sourit mais les joues, le nez, les paupières, les yeux, le front, les oreilles, etc.»³¹, ces expressions faciales, voire les gestes veulent exprimer une idée de la part de l'émetteur ou suppléer ou compléter la parole en guise de message. Que peut signifier le geste de sourire dans un milieu donné? Ce geste peut prêter matière à confusion selon les diverses régions du monde. C'est ce que nous rappelle **Judith Lazar**: «Les gestes utilisés par les individus appartenant à une culture s'opposent, quelques fois diamétralement aux gestes employés par d'autres, ou peuvent même être carrément absents»³². Suivant le modèle de la communication interpersonnelle, **Edward T. Hall** donnerait d'emblée raison à **Judith Lazar** par ces propos: «Il est également primordial de connaître le langage non verbal qui existe dans chaque pays à l'échelon national et local»³³. Là, le problème de la culture se pose pour la bonne compréhension du sourire comme l'un des moyens de communication non verbale. Comme la culture surgit à ce stade de notre étude et nous sert comme l'un des supports en matière de communication, nous nous posons la question de savoir qu'est-ce que la culture? Dans la dynamique du contexte de notre travail de recherche, **Abraham A. Moles** nous répond avec simplicité, mais avec pertinence que «la culture se réduit finalement à une énorme quantité de messages»³⁴. Effectivement, le sourire émis par un agent social contient des messages qui nécessitent une interprétation analytique judicieuse de la part des membres du corps sociétal. Or, il y a une large relativité dans les codes, les gestes et les symboles utilisés lors des interactions sociales par les agents sociaux selon les milieux donnés. En plus, «la culture est en majeure partie une réalité

³¹ **Dumas, Georges**, *Le sourire: psychologie et physiologie*, Paris, PUF, 1948, page 11.

³² **Lazar, Judith**, *Ibid*, page 57.

³³ **Hall, T. Edward**, *Le langage silencieux*, Paris, Éditions Mame, 1973, page 16.

³⁴ **Moles, A. Abraham**, *Sociodynamique de la culture*, Mouton, Paris, La Haye MCMLXVII, 1967, page 109.

cachée qui échappe à notre contrôle et constitue la trame de l'existence humaine»³⁵. Cette trame, constitue en fait la dimension cachée de la culture, dont l'existence ne devient évidente que lorsque nous nous déplaçons géographiquement, nous rencontrons des peuples dont les cultures nous choquent ou surprennent notre entendement et qui exigent alors un effort particulier d'explication ou de compréhension.

Par le biais de la culture, la théorie de la communication non verbale nous permettra de décoder le sens du sourire chez différents peuples, le rôle qu'il joue dans leurs sociétés. En conjugaison avec l'ethnométhodologie et la phénoménologie sociale, la théorie de la communication nous servirait de socle pour étudier le sourire dans divers contextes de la vie professionnelle, tant des jours festifs que des moments de tristesse, etc. En effet, l'éducation joue un rôle fondamental dans toutes les sociétés traditionnelles comme modernes. Elle est par excellence un outil qui véhicule les valeurs, les normes et les lois qui régissent toute société: donc sans la communication (verbale ou non verbale), sa finalité est loin d'être atteinte. Si les éléments culturels qui constituent le tissu de l'éducation sont variés et relatifs chez diverses sociétés, ils peuvent prêter matière à confusion chez l'observateur. C'est le cas du sourire comme moyen de communication qui a lieu chez certains peuples dans des contextes précis (la mort, moment de douleur, cérémonies religieuses, etc.), il peut choquer d'autres peuples qui n'ont pas été nourris de leur culture. Prenons comme exemple le cas du Japon. Ce peuple est arrivé à généraliser le sourire à tous les faits ou événements sociaux dans la vie de tous les jours. **Lafcadio Hearn** nous révèle qu'«Un japonais peut sourire, et il sourit jusque dans les griffes de la mort, pour les mêmes raisons que dans toutes les circonstances de sa vie»³⁶ Et

³⁵ **Hall, T. Edward**, *La dimension cachée*, Paris, Éditions Du Seuil, 1966, page 231.

³⁶ **Hearn, Lafcadio**, *Le sourire japonais*, Paris, La Revue de Paris, N° 14, 15 juillet 1900, page 431.

Georges Dumas renchérit que le japonais va loin: il sourit dans la tristesse et dans la souffrance³⁷.

Dans le contexte de la mort ou de la souffrance, un japonais trouvera normal quand on lui annonce de si tristes nouvelles avec le sourire aux lèvres, parce qu'il existe une certaine commutativité lors de cette interaction entre les deux personnes partageant la même culture, la même éducation entourée des mêmes codes, symboles, etc. Qu'est-ce qui peut se passer si un japonais annonçait la même triste nouvelle de décès avec un visage aux pommettes saillantes à un étranger (un africain, ou un occidental, ou un arabe) qui ignore tout de la culture japonaise ou du mode de vie de ce peuple? La réaction de ce dernier serait tout à fait contraire à celle d'un japonais, parce que l'étranger éprouverait le sentiment d'horreur quand quelqu'un lui annoncerait un décès le sourire aux lèvres. Il le trouverait très bizarre et pourrait le traiter de tous les mots possibles; c'est là où la trame et le choc culturels se posent comme problème. Cette situation dissymétrique dans la communication entre l'émetteur et le récepteur en matière de relation interculturelle donne directement raison aux analystes **Barette, Gaudet et Lemay** qui avancent ces propos qui jettent une lumière sur la question de culture: «De par notre éducation respective, nous sommes amenés à construire des messages différents, nous ne sommes pas sensibles aux mêmes aspects du contexte et nous n'interprétons pas de la même manière commune que nous vivons. En tant que membre d'une culture différente participant à une même activité, chacun perçoit la réalité et l'interprète selon les cadres de référence appris dans sa culture»³⁸

Il devient donc clair pour nous qu'en matière de communication, nous assistons dans plusieurs

³⁷ **Dumas, Georges**, Ibid, page 80.

³⁸ **Barrette, C., Gaudet, E. et Lemay, D.**, *Guide de communication interculturelle*, Québec, Éditions du Nouveau Pédagogique, 1996, pages 36-37.

circonstances de la vie à des chocs de cultures, c'est pourquoi tous les facteurs sociaux culturels tels que les codes langagiers, rituels, symboliques requièrent une grande importance et nécessitent une compréhension. Cependant, nous avons beau maîtriser les codes d'interaction, cette maîtrise ne suffit pas, et selon **Lipiansky**, il faut faire face à l'altérité, avoir une attitude d'ouverture pour mieux saisir la communication interculturelle³⁹. Ainsi, le sourire peut être mal accepté dans des circonstances qui exigent une retenue respectueuse, néanmoins il peut être perçu ailleurs comme naturel faisant partie intégrante de l'éducation et de la culture, comme c'est le cas du Japon que nous développerons dans le chapitre V. Enfin, dans cette perspective interculturelle de la communication non verbale, notamment le sourire, il serait important pour nous d'étudier le caractère relatif des systèmes culturels de diverses zones géographiques, dans la mesure où **Edward Hall** nous rappelle que la culture est communication et la communication est culture.

Les théories ainsi formulées nous permettent d'expliquer les comportements manifestes des agents sociaux dans telle ou telle circonstance suivant certaines prescriptions ou proscriptions des règles sociales. L'adoption d'une approche ethnométhodologique nous conduit à mettre en lumière cet élément infime qu'est le sourire, dont l'étude fut négligée ou oubliée (or il faut le souligner, le rire a été, lui, sujet d'étude sur le plan littéraire, philosophique et autre) par la sociologie et qui pourtant fait de façon importante partie intégrante du vaste champ de la communication. Le sourire est l'un de ces gestes ou actions communicationnelles qui par sa richesse de sens et de significations nécessite des explications. La phénoménologie sociale est un outil précieux qui nous aidera à interpréter et expliquer sur le plan qualitatif l'acte de sourire et ses significations qui font partie des réalités de la

³⁹ **Lipiansky, Edmond Marc**, *Communication, codes culturels, et attitudes face à l'altérité*, Paris, Intercultures N° 7, Septembre 1989, page 33.

vie de tous les jours. Enfin, la théorie de la communication non verbale nous permettra de démontrer comment le sourire sert à établir une relation avec quelqu'un, à transmettre un message, à exprimer ses idées vis-à-vis de l'autre: la communication représente le noyau de l'interaction humaine dans le quotidien. La compréhension de ce noyau doit se fonder avec dextérité sur la culture de chaque peuple pour mieux interpréter et expliquer ce que le sourire de l'agent social transmet comme message.

En fait, nous voulons insister ici que par le biais de ces trois théories, l'indexicalité demeure notre solide point d'appui linguistique nous permettant d'analyser le sourire dans divers contextes de la vie de tous les jours. En effet, grâce aux contextes des événements sociaux, l'indexicalité représente la clef qui nous permet de donner un sens au sourire que l'agent social émet en guise de message. Donc nous nous appuyons sur l'idée qu'avancent **Yves Lecerf** et **Edouard Parker** suivant laquelle l'indexicalité est une vision qui fait référence au contexte⁴⁰ En effet, dans le cadre de notre étude, la référence au contexte constituera un atout incontournable pour inférer même la présence du sens du sourire dans des scènes dans lesquelles il puisse ne pas apparaître sur les lèvres des acteurs sociaux.

⁴⁰ **Lecerf, Yves, & Parker, Edouard**, *Les dictatures d'intelligentsias*, Paris, PUF, 1987, page 252.

ÉTUDE SOCIOLOGIQUE DU SOURIRE

Le sourire de tout être humain a une dimension sociale qui s'avère importante dans la mesure où cet acte possède une signification profonde qui met en évidence le mouvement de la conscience. En soulevant le problème de la conscience, l'acte de sourire implique une intentionnalité, et c'est cette intentionnalité qui nous met en rapport au monde et à nos semblables. Dans chacun de nos sourires nous exprimons une certaine conception de la vie et de ses réalités au sein de la société. **David Victoroff** signale que «seule une réalité sociale peut engendrer des effets sociaux correspondant, le cas échéant, à des besoins sociaux»⁴¹

Or, si les besoins sociaux s'expliquent de plusieurs manières, ils expriment généralement le désir d'échanger, de créer des interactions ou des contacts entre les membres d'une communauté donnée dans leurs réalités quotidiennes. Ainsi, en étant intentionnel et suscité par des facteurs sociaux, le sourire devient fonction des personnes, des groupes sociaux, des situations sociales (ou événementielles) et des cultures: le sourire comme le rire joue le rôle d'«indicateur social», selon le terme de **Jean Cazeneuve** qui est en accord avec **Christiane Chaulet-Achour**⁴² dans ses analyses sur l'humour des Beurs en France. L'indicateur social permet de deviner ou de définir certains traits communs propres à une société à travers, par exemple, ses plaisanteries. L'on sait que chaque peuple

⁴¹ **Victoroff, David**, *Le rire et le risible*, Paris, PUF, 1953, page 144.

⁴² **Chaulet-Achour, Christiane**, *Les Beurs en France*, In *La Comédie sociale*, Vincennes, Presses Universitaires de Vincennes, 1997, page 131.

a son humour et sourit en conséquence aux faits comiques qui lui sont présentés. Mais le problème se pose dans la mesure où ce qui fait sourire certains peuples ne fera pas sourire d'autres, alors la socialisation en cette matière va nécessairement se poser.

1. LA SOCIALISATION DU SOURIRE ET LES CONTEXTES CULTURELS

Tout d'abord, qu'entendons-nous par socialisation? D'une part, elle ne peut pas être pensée en dehors de la question de la construction sociale de la réalité. D'autre part, elle met l'accent sur les caractéristiques fondamentales pour la formation des agents sociaux et incorpore chez eux des manières d'être, de sentir, de penser, d'agir par rapport à une vision du monde et de leurs croyances les plus profondes. C'est ainsi que l'individu est socialisé en intériorisant les normes et les valeurs qui font de lui un être socialement intégré au sein de sa communauté. Au cours de cette socialisation, la société use de son influence en déterminant les moments ou les circonstances dans lesquels le sourire est recommandable, accepté ou proscrit dans un espace culturel donné. En fait, elle peut même régler la durée d'un sourire: elle établit en quelque sorte une réglementation sociale que les membres respectent. La durée du sourire est remarquable dans le sourire de remerciement et de politesse qui sont des sous-titres à développement dans le chapitre III. Par ailleurs, cette même durée du sourire est significative dans le sourire stéréotypé sur le plan professionnel: on retrouve ce sourire chez la caissière, la réceptionniste, le vendeur professionnel et chez l'homme d'affaire (chapitre IV). En fait, ces formes de sourire relèvent de l'action éducative. Le cas contraire constaté chez l'un des membres du groupe sociétal est taxé de déviance: donc si la société prescrit ou proscrit le sourire selon les circonstances de la vie de tous les jours, c'est parce que l'acte de sourire a une signification ou un sens qui est jugé compatible ou incompatible selon l'heure du moment. Et ce jugement a lieu

de plusieurs façons et de diverses manières dans différentes sociétés.

Lors d'une fête ou d'une soirée mondaine, les invités (ou amis) doivent se montrer joyeux, détendus en ayant une mine au regard plein de brillance, puisqu'une fête est généralement placée sous le signe de la bonne humeur. Des fêtes tels que les banquets et réveillons sont selon **Jean Cazeneuve** «des circonstances plus particulières où le sourire sinon le rire sont presque de rigueur»⁴³. Lors des banquets (fêtes familiales et autres), les mots d'esprit ou de l'humour, voire du comique sont les bienvenus. De l'eau de vie modérée (alcool et ses dérivés) et la bonne bouffe détendent et encensent l'atmosphère, et encouragent les convives à s'exprimer corporellement, c'est-à-dire gestuellement et verbalement pour égayer l'instant présent. Mais nous convenons naturellement que la consommation d'alcool lors d'une fête jusqu'à l'ivrognerie peut gâter ou gâte carrément la fête. Le sourire disparaît des lèvres de l'ivrogne, il devient hilare, son regard est hagard, il hoquette, ses lèvres tremblotent, il est en proie au vomissement: là, il devient dépendant et s'il y a trois, quatre convives dans cet état, c'est la fin de la fête.

Par ailleurs, le sourire qui a une connotation de joie ou de plaisir est en quelque sorte proscrit de très importantes cérémonies traditionnelles, par exemple dans le cas de l'Afrique noire (ce cas sera plus développé dans le chapitre V) et un peu partout à travers le monde. Chez les Latins comme chez les Africains et les Arabes, la mort d'un proche engendre une période de souffrance morale et physique suivant les cérémonies et les traditions: c'est un moment de pleurs, de cris désespérés à fendre l'âme. Sourit-on durant ces moments funestes dans ces sociétés? Effectivement que non! Un sourire émis au milieu de ce public particulier, dans cet instant présent prête matière à plusieurs formes d'interprétations, dans la mesure où l'individu qui sourit peut être soupçonné d'être l'assassin

⁴³ **Cazeneuve, Jean**, *Le mot pour rire*, Paris, Éditions La Table Ronde, 1984, 115.

du mort par des observateurs affûtés qui l'affubleront de tous les mots qui lui correspondent: pour eux, son sourire n'est pas sournois, il exprime plutôt une satisfaction d'avoir accompli une oeuvre, l'oeuvre d'avoir eu le dessus de façon spirituelle ou physique sur le disparu. Ou son sourire exprime une simple satisfaction de la disparition de ce dernier pour enfin bénéficier d'un héritage conflictuel. Par contre, dans le contexte de mort où la société interdit le sourire (ce qui n'est pas le cas au Japon que nous étudierons dans le chapitre V), le sourire (ou même les manifestations de joies, c'est-à-dire jouer aux cartes, aux échecs et à d'autres lors des funérailles d'un centenaire) peuvent être tolérés en Afrique noire. Ce cas de tolérance est généralement fréquent dans toute l'Afrique de l'Ouest (Bénin, Ghana, Côte-d'Ivoire, Togo...). On estime que le disparu fut un homme honnête, et c'est pour cette raison qu'il a longtemps vécu. Et cela est une fierté pour la famille du défunt d'avoir eu un centenaire en son sein. Donc la mort de ce dernier n'est pas un sujet de pleurs ni de lamentations, mais elle est vue comme un voyage de retour qu'il effectue auprès de ses ancêtres⁴⁴.

D'autre part, la guerre est un mal douloureux qui laisse des cicatrices indélébiles qui affectent souvent l'état psychique des gens et à vie. Les destructions matérielles et mentales que cause la guerre font souvent disparaître le sourire du visage des vaincus. Comme nous avons vu que le sourire se marie naturellement au plaisir, et la guerre n'étant pas une partie de plaisir, les citoyens (hommes et femmes) sont appelés à fournir un effort pour soutenir la guerre pour la défense du pays. Les hommes qui vont au front voient les leurs tomber sur le champ de bataille, des combattants agonir dans la souffrance, ne se reconnaissent plus quand ils jettent un coup d'oeil dans un miroir; leur visage leur projette une image aux lèvres barrées par un rictus: le sourire naturel, éclatant n'existe plus; s'il y a une germination de sourire, ce sourire est grimaçant de souffrance. En dehors du front, les

⁴⁴ Note: Des informations orales recueillies lors des voyages dans les pays cités.

femmes (bien sûr, des femmes avaient participé à la campagne de la Deuxième Guerre Mondiale) sont à l'usine pour soutenir l'effort de guerre. La jeune dame nouvellement mariée ou la mère de famille, dont le mari est parti à la guerre, a-t-elle le coeur au sourire? Néanmoins, les cabarets fonctionnaient même chez les envahis sous les tonnerres de bombes. Les banquets avaient lieu chez les envahisseurs, puisque c'étaient eux les victorieux; mais dans le camp des vainqueurs, n'y avait-il pas des veuves et veufs? Avaient-ils le coeur à la fête? En fait, quelque part, la guerre n'a-t-elle pas apporté quelque chose de positif? A l'usine, lors de la **Première Guerre Mondiale**, la femme avait la mine renfrognée, du fait d'être séparée d'un être qui lui est cher, mais ce fut le début de sa libération et **Jonathan Marx** le souligne clairement ici: «The war liberated women to take part in managing family finances»⁴⁵ Cette nouvelle situation amena les femmes à avoir conscience de leur corps, un goût plus exquis pour le luxe surtout après la **Deuxième Guerre Mondiale**. Concernant le corps féminin, c'est la chirurgie plastique ou esthétique qui prit une envolée fulgurante en Amérique et un peu partout. **Marx** nous dit que *The new market involved the mouth* pour avoir *a dazzling smile*⁴⁶ qui devint en quelque sorte un symbole du luxe statutaire aux États-Unis.

De l'époque ancienne à l'ère moderne, les religions animiste et chrétienne ont joué un grand rôle de ferment dans la socialisation du sourire ou de l'expression de gaieté. Le sourire semble totalement banni des cérémonies religieuses et des circonstances officielles chez les Noirs d'Afrique (ce petit passage concernant les circonstances officielles sera développé au chapitre V: nous parlerons de l'attitude marbrée des chefs d'États africains et des chefs traditionnels qui présentent

⁴⁵ **Marx, Jonathan**, *Mona Lisa, Mona Lisa - Men have named you: Smile as a social fact*, Winthrop University, In *Teaching Sociology*, 1995, Vol. 23 (July), page 276.

⁴⁶ *Ibid*, 276.

habituellement un visage sur lequel le sourire est absent lors des cérémonies publiques (Et nous donnerons les raisons de cette absence) et «la jubilation n'est pas tolérée lors des rites religieux chez les Indiens d'Amérique»⁴⁴ Par contre, dans l'analyse de l'ouvrage *Le rire et le risible* de **Victoroff**, le sourire est accepté ou exigé chez certaines civilisations anciennes (telles que la Grèce antique, Rome, Sardaigne, Inde, etc.) et le rire rituel occupe une place très importante dans la symbolique du culte religieux⁴⁵ Avec le renouvellement de l'Ancien Testament par le biais du Nouveau Testament, **Jésus Christ** démontra par son comportement hors du commun qu'il était le Maître de tous et de tout, notamment des sentiments et des émotions. Étant à la fois Dieu, Esprit et Homme, le **Christ** servit de modèle exemplaire dans l'art comportemental et en tant que meilleur enseignant en la matière de l'expression des sentiments. Puisque, malgré sa difficile mission sur cette terre pour sauver le monde selon les paroles bibliques, le Maître sut faire face à la mort avec sérénité, la sublimer avec un éternel sourire et la transcender jusqu'à rendre son âme au Père céleste. A-t-on jamais vu une exhibition éclatante de rire chez **Jésus**? **Bernard Sarrazin** nous dit «qu'on n'a jamais vu Jésus éclater de rire dans l'iconographie chrétienne depuis vingt siècles, tout juste esquisser le sourire du sage »⁴⁶ Pourquoi n'a-t-il jamais ri? C'est parce que la plaisanterie est entièrement bannie du discours des saints, à qui il convient plutôt de pleurer que de rire⁴⁷ Et **Sarrazin** cite un passage

⁴⁴ **De Saint-Denis, E**, *Essai sur le rire et le sourire des Latins*, Paris, Société Les Belles Lettres, 1965, page 22.

⁴⁵ **Victoroff, David**, *Ibid*, page 43

⁴⁶ **Sarrazin, Bernard**, *Jésus n'a jamais ri Histoire d'un lieu commun*, In *La Comédie sociale*, Vincennes, Presses Universitaires de Vincennes, 1997, page 43

⁴⁷ *Ibid*, page 45

biblique qui est clair là-dessus: «Malheur à vous qui riez car vous pleurez.»⁴⁸ En effet, nous remarquons qu'on parle du rire des saints dans ces passages et non du sourire. Or le sourire est notre sujet de recherche. Nombreux sont les auteurs qui ont écrit sur le rire et ils n'ont jamais fait abstraction de faire parfois allusion au sourire, tels que **Bergson**, **E. Dupréel**, **A. Stern** et autres. Donc, dans les moments de joie où il y a le sourire, le rire aussi ne manque pas d'avoir sa place. Même dans les moments difficiles où le sourire apparaît sur les lèvres ou sur certaines lèvres, le rire aussi résonne dans les oreilles, même de façon discrète (Nous ferons usage de quelques citations qui joueront des rôles perlocutoires en appui au sourire). Donc en matière de socialisation chrétienne sur les émotions, il est absolument interdit de manifester une visibilité des dents et de la langue lors des cérémonies chrétiennes. Par contre, l'humour ou la moquerie peuvent être permis, et **Sarrazin** ne manque pas de le signaler: «C'est la moquerie qui est permise. Dieu se moque des impies, Jésus des Docteurs et donc Pascal des Jésuites»⁴⁹ Quelle est la conséquence à travers l'enseignement comportemental de **Jésus** pour les autres chrétiens?

La manifestation vient en premier lieu des moines depuis le Moyen-Âge en tant qu'héritiers de l'enseignement de l'Homme-Dieu. L'exemple du **Christ** souriant crucifié sur la croix sert de leçon à **Guerric**, abbé cistercien du milieu du XII^e siècle qui écrit dans le sermon pour le Dimanche des Rameaux: «Que brille toujours sur nous, Seigneur, la lumière de ton visage»⁵⁰ On voit alors dans ce visage qui brille face à la mort inéluctable, élément irréversiblement destructeur, la joie

⁴⁸ **Sarrazin, Bernard**, *Jésus n'a jamais ri: Histoire d'un lieu commun*, Ibid, page 45.

⁴⁹ Ibid, page 46.

⁵⁰ **Leclercq, Jean**, *Mourir et sourire*, In *Histoire médiévale et Archéologie*, Nanteuil-le-Haudouin, Université catholique de Lille, 1993, page 97.

(d'accomplir une ultime mission pour sauver le monde des hommes) et la souffrance (qui fournit l'explication de Dieu qui s'est fait chair pour expier, nettoyer les péchés du monde en rédempteur). Donc le Maître a choisi de souffrir pour une cause qui n'est pas à proprement parler la sienne, mais de la souffrir dans la joie, puisque cette souffrance le rend heureux et la sérénité se lit sur son visage à travers son sourire. C'est pourquoi dans son admiration pour le Seigneur, **Basile le Grand** ne s'est pas retenu de dire: «Par ton sourire, manifeste la joie de ton esprit.»⁵¹ Cette pensée sert d'indicateur de tendance vers la sagesse aux divers ordres monastiques au Moyen-Âge.

Nous avons dit plus haut que l'humour ou la moquerie étaient tolérés ou acceptés dans la religion chrétienne, puisque le Père céleste en a fait usage. Mais la moquerie dont il est question est ici une autre façon positive de faire face à la mort, de la minimiser, de la transcender. Les moines sont arrivés à en faire une admirable maîtrise pour servir d'exemple: cette maîtrise est une manière de se préparer à la mort selon le comportement que **Jésus Christ** avait arboré. Ce processus est une lutte entre deux hommes: notamment l'homme céleste doit se débarrasser de l'homme terrestre pour atteindre la paix perpétuelle. Si **Saint Grégoire-le-Grand** accepte la glorieuse récompense qui l'attend en souriant à la mort, **Saint Cyprien** remettra sans gêne vingt-cinq pièces d'or au bourreau qui va le tuer⁵². **Jean Leclercq** parle de **Saint Laurent** qui «exhortait son bourreau à le faire tourner sur le gril, car il était suffisamment cuit d'un côté: il dit cela d'un air enjoué...»⁵³. Cette scène paraît amusante, mais ne l'est pas du tout, dans la mesure où, si nous sortons du cadre religieux en exposant le contexte d'une libidinalité sexuelle, nous pourrions facilement taxer la victime de masochiste: les récits concernant le masochisme sont abondants dans des livres de pornographie. Poursuivant le récit

⁵¹ **Leclercq, Jean**, Mourir et sourire, Ibid, page 98.

⁵² Ibid, page 100.

⁵³ Ibid, page 101.

sur la moquerie des saints ou des hommes de Dieu à l'égard du monde pécheur, **Jean Leclercq** nous raconte cette anecdote

Un moine de la skite vint à mourir. Tous ses frères l'entouraient, se souciant de lui et pleurant. L'ancien ouvrit les yeux et rit, il les ouvrit encore et rit de nouveau, et il fit de même une troisième fois. Les frères lui demandèrent "Pourquoi, Père, ris-tu pendant que nous pleurons?" Il répondit "La première fois j'ai ri parce que vous avez tous peur de la mort, la seconde fois j'ai ri parce que vous n'y êtes pas préparés, la troisième fois j'ai ri parce que je vais de la peine au repos." Et aussitôt il s'endormit.⁵⁴

Dans ce contexte, nous voyons que c'est le rire qui intervient, mais pas dans l'extravagance ou dans un exhibitionnisme déplacé ou éclatant. Suivant le développement de socialisation du sourire, voire du rire hérité de **Jésus Christ** par les moines et les hommes de Dieu, nous remarquons que leur comportement ne crée pas seulement un phénomène fondé sur le langage, il crée une action indexicale qui met la pensée ou l'esprit de l'homme en rapport avec la transcendance pour accepter et dépasser la mort. Le rapport de va-et-vient entre l'esprit transcendant (Dieu) et l'être charnel (homme) implique une relation que nous appelons symétrique. Cette relation est intelligiblement directe entre l'esprit transcendant et l'être humain, elle ne s'effectue pas par un élément intermédiaire. Le chapitre III illustrera le cas d'un malade en phase terminale, cloué au lit, qui sent son heure arriver en se résignant devant sa maladie. Le sourire qui apparaît sur ses lèvres est un dernier sursaut pour aménager positivement ses dernières heures. Son sourire est un élan dont la signification indexicale implique une communication avec l'au-delà. En fait, la socialisation du sourire (voire du rire) est relative selon les peuples et selon les circonstances. Sourire dans certaines circonstances de la vie peut être jugé de malappris et être accepté dans d'autres circonstances. Mais, est-il dit que toutes les sortes de

⁵⁴ **Leclercq, Jean**, *Mourir et sourire*, Ibid, page 101

sourires ont une fonction sociale?

2. LA FONCTION SOCIALE DU SOURIRE

Pourquoi la fonction sociale du sourire? Elle s'avère importante pour notre étude, dans la mesure où elle jette une lumière qui nous permet de distinguer les diverses sortes de sourires dans différentes circonstances de la vie de tous les jours. Ayant déjà fait référence au fait que le sourire peut être accepté dans telle société et rejeté dans une autre, nous voudrions signaler que notre démarche va suivre deux perspectives progressives, à savoir le sourire dans une circonstance de spontanéité et le sourire stéréotypé sur l'opinion publique.

Le sourire en soi n'existe pas, il est souvent sinon presque toujours provoqué par un événement, ou par un mot, ou par un objet: ce voyage d'aller-retour ou d'action/réaction rejoint en quelque sorte l'importante remarque de Husserl suivant laquelle *toute conscience est conscience de quelque chose*. Le sourire spontané est donc nécessairement provoqué par quelque chose, d'où sa fonction sociale. Quand nous rencontrons un être qui nous est cher (un ou une amie, une connaissance avec qui nous avons des affinités, etc.), le sourire apparaît spontanément sur nos lèvres, parce que nous éprouvons du plaisir à le voir. De même que le sourire spontané apparaît en guise de remerciement sur les lèvres de la vieille dame ou du vieux monsieur à qui on cède le siège dans le métro. Ce geste de sourire bâtit et facilite les relations sociales faisant partie des civilités (et sera développé dans le sourire mondain au chapitre III). Le public a déjà le sourire aux lèvres en voyant l'humoriste ou le comédien apparaître sur le plateau. Le discours comique qu'il débite fait sourire les uns ou fait rire les autres: les mots d'esprit lancés allant à la rencontre du sourire ou du rire créent un rapport commutatif qui permet au comédien de faire corps avec son public. En effet, le sourire

y compris le rire représentent des éléments de réponse aux dires du comédien qui peut remarquer des approbations ou des désapprobations sur les visages de l'auditoire. Le sourire dans ce cas est une réponse ou une manifestation d'une ou des opinions immédiates vis-à-vis des réalités de la vie sociale que le comédien relate sous le couvert du comique et du ridicule.

Le sourire, en trouvant son expression sociale dans le comique, la trouve aussi dans l'art du beau et du laid. Quand on est devant un joli tableau d'un artiste célèbre, en connaisseur, on décortique ce tableau de part en part dans un voyage intelligible. Au fur et à mesure que nous progressons dans l'étude du tableau, il y a certaines parties qui nous font sourire, parce que l'oeuvre de l'auteur nous rappelle des faits historiques, le titre d'un roman splendide que nous avons déjà lu, un personnage extraordinaire ou un célèbre acteur de cinéma, un fameux comédien, etc. Cet exercice de la pensée, c'est-à-dire intelligible, nous procure un grand plaisir intellectuel, de sourire, dans la mesure où il va puiser dans nos connaissances antérieures ou notre culture générale pour susciter des émotions en nous. L'art, qu'il soit comique ou savant, provoque chez nous ou en nous le sourire spontané, notamment le concept de plaisir ou «d'ironie est étroitement liée, à nos yeux, à un modèle de représentation du réel factuel profondément enraciné dans notre patrimoine culturel»⁵⁵

Les fêtes populaires ou les carnivals impliquent souvent des excès à travers des déguisements, des masques, etc. Pour **Harvey Cox**, «célébrer exige une sorte de participation inconsciente qui nous empêche d'analyser ce qui se produit alors»⁵⁶. Au carnaval, c'est la joie qui prévaut, toutes les extravagances vestimentaires sont permises, toutes les remarques expressives (langage) sont tolérées.

⁵⁵ **Koren, Roselyne**, *De l'ironie situationnelle*, In *La Comédie sociale*, Vincennes, Presses Universitaires de Vincennes, 1997, page 87

⁵⁶ **Cox, Harvey**, *La fête des fous*, Paris, Éditions du Seuil, 1971, page 33

Pour cette occasion festive ou carnavalesque, notre habillement signifie beaucoup de choses et d'idées: il en dit long (exemple: au bal masqué, un homme peut se costumer en **Napoléon III**, une femme en **Jeanne D'Arc**). L'accoutrement des uns provoque le sourire de quelques uns (voire le rire d'autres). Ce sourire provoqué par le choix, fait déplacé ou exagéré des vêtements et des couleurs, est ironique, procurant un certain plaisir à se moquer de l'autre et à lui lancer des diatribes, toutefois indulgentes, puisque c'est la fête et elle occasionne d'une manière et autre le sourire de façon spontanée.

Par contre, le sourire stéréotypé diffère du spontané, il est en quelque sorte réfléchi, nous pourrions dire calculé et rentre aussi dans le domaine professionnel. Le sourire stéréotypé se remarque chez l'homme d'affaires, le vendeur professionnel, chez la réceptionniste du service à la clientèle, etc. Ces thèmes seront développés au chapitre IV. Ce sourire est aussi remarquable dans la manifestation de la politesse à l'égard de quelqu'un ou d'un ami qui vous rend visite à l'improviste (Nous y reviendrons au chapitre III). Le sourire stéréotypé est social. Il construit la socialité, dans la mesure où il est éduqué, discipliné dans diverses sociétés. Par exemple, à table, nos parents nous apprennent la modération dans le rire comme dans le sourire quand nous sommes jeunes adolescents parmi des convives adultes ou âgés qui racontent une histoire risible ou souriante: c'est du sourire retenu ou discret. Professionnellement, les diverses écoles apprennent aux mannequins de mode comment sourire (un sourire léger ou éclatant selon les circonstances) au cours d'un défilé de mode pour bien égayer la séance et mieux faire exprimer les styles et les couleurs. Dans le Japon antique et moderne (Nous y reviendrons aussi longuement dans le chapitre V), ces écoles ont eu et ont la réputation de donner l'enseignement sur toutes les bonnes manières y compris l'acte de sourire aux **gheshas** japonaises ou aux filles de salons: ce sourire se présente souvent de façon figée, malin, mais

sa fonction sociale a une très grande importance, dans la mesure où il peut servir d'un bel accueil, ou de bienvenue, et de signe d'encouragement et de sympathie⁵⁷. Ce sourire n'est-il pas un outil indexical de pacification? En tout cas, la fonction sociale du sourire peut être analysée sous différentes perspectives, dépendamment de chaque société, de ses besoins et de ses réalités quotidiennes et événementielles. S'il est bien vrai que le sourire joue une fonction sociale, nous reconnâtrons aussi que cette fonction ne manque pas de poser des problèmes quand arrive le moment de l'interpréter.

3. LES PROBLÈMES SOCIOLOGIQUES DU SOURIRE: LE CALEMBOUR ET LA DOUBLE FONCTION DU SOURIRE

Nous reconnâtrons dans ce sous-titre que les problèmes sociologiques du sourire sont multiples et variés. Pourquoi sourions-nous? Nous avons dit dans notre précédente analyse que le sourire a une cause nécessaire: cette cause peut être interne, c'est-à-dire provenant de la conscience en rappel à un souvenir (agréable) et peut être externe provoqué par quelqu'un, un objet, un mot d'esprit (qui ferait l'objet d'une étude ici à travers le calembour). Des philosophes comme **Bergson** pensent que le sourire est le diminutif ou le début du rire, et **E. Dupréel** intègre excellemment cette ligne de pensée en disant que «Le sourire est un rire atténué et plus directement soumis à la volonté, dont on peut dire qu'il est un rire de conversation.»⁵⁸ Ce penseur a effectivement raison, on a le sentiment que le sourire a lieu généralement entre deux personnes. Mais, nous estimons que le

⁵⁷ **Cazeneuve, Jean**, Ibid, page 205..

⁵⁸ **Dupréel, E.**, *Le Problème sociologique du Rire*, In *Revue Philosophique*, Paris, Librairie Félix Alcan, 1928 (Juillet à Décembre), pages 231-232.

sourire peut avoir lieu de façon contagieuse entre plusieurs personnes, par exemple lors de la remise d'un trophée. Ainsi, dans le domaine du théâtre, un acteur qui gagne un **Molière** monte sur l'estrade et se présente au public avec un sourire de satisfaction et de remerciement aux lèvres, auquel certains (amis, connaissances, parents, etc.) dans le public vont nécessairement lui répondre par le sourire de félicitation en l'applaudissant (ce passage ferait l'objet d'étude au chapitre III dans le sourire mondain). Par contre, d'autres n'esquisseront pas un seul mouvement de lèvres dépendamment de leurs opinions sur le gagnant du trophée.

Ceci étant, nous allons signaler directement que le sourire a une double fonction dans le langage de tous les jours; il est d'une part une approbation et d'autre part une désapprobation. C'est le cas notamment du calembour. En effet, le calembour prête matière à confusion chez l'auditeur; il exprime souvent une idée, mais en explique aussi une autre, d'où sa dualité: c'est là sa force cachée qui déroute. Pour **Jean Cazeneuve**, «il s'agit toujours de formules de phrases, de reparties ou d'anecdotes, en tout cas d'expressions verbales qui ont pour effet ou pour prétention de déchaîner le rire ou une certaine euphorie, peut-être d'ailleurs très voilée, chez celui qui les entend»⁵⁹ Effectivement, le voile que le calembour crée provoque tout d'abord la surprise, suivi du rire ou du sourire chez l'auditeur qui le comprend du coup. Pourquoi soulignons-nous aussi le rire dans ce contexte? Nous l'avons déjà dit plus haut que là où il y a le sourire, il y a en général la gaieté, le plaisir, l'hilarité, la jubilation ou une atmosphère vivace: donc le rire côtoie aisément le sourire dans ce cas là, mais il ne représente pas notre sujet d'étude. Et pourquoi le calembour est-il un effet de surprise? C'est parce qu'il suscite chez certaines personnes une admiration pour la vivacité ou la luminosité d'esprit du locuteur. Mais à l'opposé, il peut aussi susciter un rejet méprisable de la part

⁵⁹ **Cazeneuve, Jean**, Ibid, page 17.

d'autres auditeurs qui acceptent mal ou conçoivent mal le mot d'esprit du locuteur.

Pour **Cicéron**, les calembours peuvent être ingénieux. Il cite **Claudius Néro** qui avait un esclave qui le volait, et qui disait de lui: «Il est le seul pour qui chez moi il n'y ai rien de scellé ni de clos»; ce qui se dit d'un bon esclave à qui le maître ne cache rien⁶⁰. Si nous nous basons sur la citation elle-même sans introduction ni conclusion, nous dirons d'emblée que cet esclave a la confiance indéfectible de son maître. D'autre part, la phrase d'introduction qui fait mention du vol, peut nous amener à un doute: ainsi l'assistance se diviserait en camp tranché de critique et chacun se camperait sur sa position (l'esclave est un voleur ou est un bon serviteur). Le calembour est «le mot à double entente», selon l'expression de **De Saint-Denis**⁶¹. Mais cette double entente n'est pas unificatrice de façon linéaire ou absolue, elle a aussi le caractère de diviseur social, puisqu'elle a plusieurs sens qui s'opposent à la diamétrale. Néanmoins, sa première fonction est d'enjouer ou de faire sourire. Nous remarquons qu'à travers le double sens du calembour, la victime se sentirait attaquée et ironisée quand d'autres sourient ou rient à propos de lui. Cette anecdote illustre bien cette idée de ridicule: «Un homme a tué sa maîtresse, et donne pour raison qu'il l'aimait trop. Il est condamné à vingt ans de prison et s'en plaint à son avocat. "*Que voulez-vous, dit celui-ci, quand on aime, on a toujours vingt ans*".»⁶² En entendant une anecdote pareille, des gens vont éclater de rire ou vont sourire d'abord sans avoir compris le contenu des termes. Après, en réagissant réflexivement, on finit par trouver une explication selon laquelle l'avocat réduit l'homme emprisonné à un adolescent immature, et l'idée qui vient en premier est qu'il mérite cette punition. Cela fait mal

⁶⁰ **De Saint-Denis, E.**, Ibid, page 113.

⁶¹ Ibid, page 112.

⁶² **Cazeneuve, Jean**, Ibid, page 29.

à celui qui subit la sanction pénale quand il devient la risée des autres. En d'autres mots, le sourire d'une personne âgée (question qui sera développée chapitre III) à qui on cède un siège dans le métro ou dans l'autobus peut prêter matière à confusion. On se demande si son sourire veut exprimer un remerciement ou une moquerie à l'égard de celui qui lui fait place. En fait, le contexte dans lequel se déroule la scène et l'attitude de la personne âgée vont nous permettre d'expliquer que son sourire exprime une gratitude ou un mépris.

En littérature, le calembour porte en son sein le sens propre et le sens figuré des réalités sociales dans la vie de tous les jours. L'écrivain fait de l'écriture humoristique en manipulant le langage à des fins ludiques et poétiques pour bouleverser l'ordre établi et libère ainsi les esprits de certaines valeurs et sème le doute dans d'autres esprits: cet exercice a pour but de créer artistiquement une forme de relativité entre les réalités vraies et les réalités fausses sur le plan social. Ce genre littéraire est une forme d'engagement critique, dont l'écrivain se sert pour manifester son angoisse et sa révolte à travers les souffrances du peuple en s'attaquant satiriquement aux moeurs déplacées et aux institutions établies. Souvent, les contestations peuvent être dirigées selon **Frank Evrard** contre le pouvoir politique ou économique, métaphoriquement identifié à un ogre⁶³. Ces formes métaphoriques se retrouvent dans les *Fables* de **La Fontaine**, d'ailleurs *Le loup et l'agneau* illustrent bien la loi du plus fort. En fait, le calembour sert à relater les réalités quotidiennes, non pas dans le sens unique du comique, de l'humour ou du ridicule, mais en mettant en extension la parodie, la métaphore et la satire. La culture, qu'elle soit populaire ou savante joue un grand rôle dans la compréhension des mots d'esprit. Il est donc fondamental de vivre dans la culture concernée, être nourri d'elle pour mieux saisir le sens des mots, puisque les mots ont leurs explications relatives à travers l'histoire, le temps et l'espace de chaque civilisation.

⁶³ **Evrard, Frank**, *L'humour*, Paris, Éditions Hachette, 1996, page 86.

CHAPITRE III

LE SOURIRE MONDAIN

Suivant une certaine acception, le mondain est relatif à la haute société, aux personnes en vue (de grands écrivains, des artistes célèbres, etc.), des grandes réunions et de grands divertissements qui ont lieu dans un cercle auquel appartiennent les personnages connus du grand public. Souvent, nous entendons par *vie mondaine*, le synonyme du grand goût, du goût exquis, de l'attachement à la brillance ou à la flamboyance des pratiques et des biens de ce monde. Nous ne retiendrons pas ici cette acception. Nous dirons, nous inspirant de **Husserl**, que la vie mondaine fait partie intégrante de la *vie de tous les jours*, qu'elle est la vie quotidienne, et n'est pas seulement truffée de joie, d'associations festives, mais aussi d'un autre quotidien plus rude de souffrances, de normes policées, de pleurs et bien sûr du rire et du sourire. A travers les événements mondains, nous sourions ou nous rions: le rire ou le sourire ont une signification sociale. Il suffit que je souris à quelqu'un pour que l'autre puisse même voir dans ce sourire une moquerie, ou une menace voire une dégénérescence des valeurs de notre société.. L'idée de postmodernité, ne fait-elle pas sourire les incorrigibles de la modernité? D'autre part, les postmodernistes, ne voient-ils pas la modernité d'un oeil souriant, exprimant par là que l'idée est plutôt amusante?

Dans nos analyses du chapitre II, nous avons vu divers aspects sociaux du sourire dans sa socialisation et sa fonction. Nous avons vu que la prescription et la proscription du sourire face à des événements de la vie sont là pour nous rappeler les sentiments ou les émotions qui baignent la vie de tous les jours: les sentiments de joie, de mépris, de respect ou de crainte impliquent une manifestation d'acceptation, qui unifie certains membres du corps social d'une part et d'autre part, impliquent un rejet qui rend solidaires d'autres membres de la société. Cette opposition qui a lieu entre deux groupes face à une même situation, ou au sein d'un même groupe n'a pour but que de poser des jalonnements pour légitimer le système des valeurs de façon directe ou de façon indirecte. Nous avertissons le lecteur que le sourire mondain n'implique pas un sourire spécifique pour un jour spécial donné, comme c'est le cas du sourire hollywoodien. Alors comment appréhender et expliquer le phénomène si complexe du sourire dans sa multiplicité? Face à cette complexité variée, nous proposons d'examiner le sourire en embrassant de façon assez large la vie mondaine des célébrités et celle de tous les jours dont le quotidien peut être tissé de joie et peut être aussi psychologiquement cuisant.

1. LE SOURIRE TRIOMPHAL OU HOLLYWOODIEN

Quand nous parlons du sourire triomphal ou hollywoodien, ce n'est pas le sourire du combattant dans la victoire après une lutte féroce ou sanglante: c'est plutôt le sourire d'auto-satisfaction du succès obtenu sur les autres. Néanmoins, le sourire triomphal se retrouve dans la vie quotidienne et chez n'importe qui. Si l'analyse porte sur le sourire hollywoodien, c'est parce que ce sourire constitue en quelque sorte une exacerbation de certaines caractéristiques du sourire triomphal quotidien. Il s'agirait donc d'examiner un cas extrême pour mieux saisir certains mécanismes ou

certaines conditions d'un certain type de sourire mondain. En effet, si le sourire triomphant est un sourire éblouissant et lumineux, il marque aussi le triomphe du corps ou mieux de la chirurgie plastique et de la chirurgie esthétique. Pourquoi l'intervention chirurgicale? Parce que le corps humain devient un *objet* ou une matière à travailler, à remodeler pour une perfection totale; parce que le monde auquel il appartient n'est pas n'importe quel monde, c'est celui d'une compétition, du monde en vue, du mondain brillant; ainsi la chirurgie devient un travail d'artiste pour la mâchoire, le menton, les lèvres, la denture afin de dégager le visage pour un sourire révélé parfait à un public choisi ou présent. C'est en quelque sorte de l'artifice. Dans ce besoin d'artifice du corps parfait, les toilettes les plus recherchées, tant du côté féminin que du côté masculin font partie du fard pour éblouir le public immédiatement présent et le public lointain des téléspectateurs.

Au festival de Cannes pour la remise des **Palme d'Or** (domaine de la cinématographie), ou à Paris pour la remise des **Molières** (domaine du théâtre et de la comédie), aucun effort n'est ménagé pour en faire des événements mémorables. Quant en matière cinématographique, «Cannes reste inégalée. C'est la plus vaste vitrine ouverte à la production cinématographique mondiale. Ce succès, le festival de Cannes le doit à son électisme.»⁶⁴ L'organisation de ce festival est extraordinairement ambitieuse dans la décoration des salles de spectacle et de l'entrée du temple (qui sert de panthéon aux artistes, cinéastes, réalisateurs et autres), dont l'allée est couverte de tapis et bordée de barrières auxquelles s'agrippent journalistes et photographes. L'entrée des artistes est spectaculaire. Dans leurs démarches solennelles, les artistes sont souvent interpellés par les photographes de magazines à succès, par des journalistes voire par leurs admirateurs leur quémandant un sourire pour figer une

⁶⁴ Collet, Jean, *Festival de Cannes 1980: Le retour des anciens*, Paris, In *Étude* N° 353, Juillet 1980, pages 51-52.

pose pour la page-couverture de leurs magazines. Pourquoi réclamer le sourire aux artistes? Parce que le sourire de l'artiste donne une certaine fraîcheur d'observation à son image, allume chez certains (nouveaux admirateurs) et renforce chez d'autres (les fidèles) la sympathie de leurs regards pour l'artiste aimé: le but immédiat et à long terme est de faire une bonne recette pour la maison qui produit le magazine spécialisé. En effet, c'est vendre le sourire de l'artiste au grand public, parce que le sourire de l'artiste admiré a infailliblement un effet suggestif ou envoûteur sur son admirateur pour acheter le magazine en question. Quant à l'artiste, il ou elle ne se fait pas trop prier (malgré la fatigue) de sourire aux caméras, puisque c'est son image qui est vendue, publiée et fait grandir sa réputation, donc confirme l'importance de sa carrière. Le sourire que l'artiste fait pour assouvir ou gratifier l'appétit des photographes est en fait le fruit de l'artifice (dont nous avons tout à l'heure parlé), du beau pour servir d'appât lucratif pour embobiner les admirateurs.

Le choix du jury souvent impartial, se déroule dans une fête, celle du cinéma, de la compétition des talents. La **Palme**, c'est-à-dire la **Palme d'Or** qui est décernée au vainqueur est le signe ou le symbole de la victoire et la réponse est le sourire de satisfaction. Le vainqueur désigné parmi les nominés laisse explorer sa joie par un sourire éclatant. Monté sur l'estrade et ayant reçu son trophée, l'artiste-vainqueur adresse un sourire triomphant tissé de remerciement au jury, à ses commanditaires et au grand public. Ce sourire est celui de la conquête venant du meilleur. Ce sourire n'est-il pas proche de celui du nourrisson de quelques mois qui prouve à sa mère l'effort accompli? Voici ce que dit **Yves Saint-Jean** à propos de ce sourire: «Sourire de conquête, sourire de victoire et de puissance. "J'ai construit avec mes cubes une tour et je peux la démolir." Ce sourire-là n'a rien de semblable dans le règne animal. Il ponctuera les grandes conquêtes du petit de l'homme: la station

debout, puis la marche.»⁶⁵ Nous sommes loin de faire un raisonnement réducteur, c'est-à-dire réduire le sourire d'un adulte possédant la raison à celui d'un enfant innocent dans le sens de la réflexion: mais est-il dit que le sourire de l'artiste est celui de la conquête ou celui de la victoire.

Effectivement, s'il y a des perdants et des gagnants, Hollywood sait jouer au suspense printanier pour faire attendre les concurrents et leurs admirateurs «la sueur au front, de recevoir le sempiternel merci que le vainqueur ne manque pas d'adresser à toute la tribu»⁶⁶ à la remise de l'**Oscar**. Cette attente est une torture pour certains artistes anxieux en quête coûte que coûte d'une notoriété, dont le couronnement est un **Oscar**, ou un **César**, ou un **Grammy**. Néanmoins, l'attente n'est pas si martyrisante, puisqu'elle est habilement entretenue par un comédien choisi pour la circonstance qui sait manier les mots d'esprit: du comique à l'humour au calembour jusqu'à la satire pour faire rire et sourire l'assistance. Le comédien a pour tâche (inconsciente peut être) d'adoucir ou rendre légère l'anxiété des concurrents qui, malgré la sueur qui perle certains fronts vont sourire volontiers: ce sourire doit avoir certainement un effet curatif qui panser les traces de l'anxieuse attente. En effet, le comédien qui est sur l'estrade face au public crée une communication perlocutoire entre le public et lui: sa façon de sourire fait rire et sourire les autres. Son discours arrache facilement le sourire aux participants: donc la relation perlocutoire entre lui et le public implique une réciprocité commutative.

Ceci étant, le sourire du comédien émis en direction des autres est en quelque sorte agressif et son discours l'est aussi. Agressif, parce qu'il sert à provoquer le sourire, le rire, les

⁶⁵ **Saint-Jean, Yves**, *Comment faire sourire bébé*, Paris, In Parent, N° 156, Février 1992, page 28.

⁶⁶ **Welsh, Henry**, *Les travers de la médaille*, Québec, In Cinébulle, 1991, Septembre-Novembre, Vol. 11, N° 1, page 23.

applaudissements et diverses réactions et sentiments chez les participants de ce festival; en effet, le sourire agressif du comédien joue le rôle de stimulateur auprès du public qui réagit aussi par le sourire: c'est l'action/réponse. Mais nous reconnaitrons que le sourire agressif n'est pas un *déplacement*, ou n'est pas un fait, ou un geste déplacé dans la compréhension psychanalytique qui nuit à la société, ou qui lui fait offense, il est plutôt sublimatoire, c'est-à-dire qui fait du bien à la société, la construit (spirituellement et intellectuellement): cette agressivité est bien positive, dans la mesure où parmi les participants venus à cette remise de trophées, certains repartiront bien revigorés, du fait d'avoir ri ou souri tout au long de la soirée. Le comédien qui faisait rire et sourire, quitte la scène sous les applaudissements de l'assistance quand apparaît l'annonceur avec une enveloppe à la main contenant les noms des nominés et celui du gagnant: ce moment devient grave malgré toutes les digressions qu'il avance pour détendre le public. L'esprit de compétition reprend le dessus, parce qu'il y a plusieurs enjeux qui sont en mouvement tels que l'économie, la réputation ou la renommée de la maison productrice, la célébrité de l'artiste et celle du réalisateur du film, voire le sentiment d'appartenance (clubs, cercles mondains), des admirateurs (les inconditionnels et les nouveaux convertis), etc. Dans ce moment présent, les nominés cités, nourris par les applaudissements et le vainqueur désigné, c'est la joie éclatée de toute sa tribu (commanditaires, équipe technique, metteurs en scène, etc.), en nous rappelant de l'expression de **Henry Welsh**. Dans cette euphorie, le vainqueur se lève joyeux et se dirige vers l'estrade où le trophée l'attend; l'annonceur ne fait pas réserve d'un large sourire dans sa direction auquel répond généreusement aussi par le sourire le victorieux du palmarès. Embrassades faites, le premier geste qu'il fait est de se tourner vers le public (trophée à la main) en émettant un grand sourire de victoire (de reconnaissance à l'égard de sa tribu) et (de remerciement à ses admirateurs et au public). Effectivement, tous ceux qui sont gratifiés par

son sourire , ne ménagent aucun effort pour lui relancer la balle: c'est spontané. Cette communication perlocutoire effectuée par le sourire (nourrie d'applaudissements) de l'annonceur au gagnant et du gagnant au public implique une relation transitive⁶⁷; donc nous nommons ce sourire, le sourire transitif, parce que c'est un sourire contagieux qui implique (presque) tout le monde dans l'acte de sourire, comme c'est le cas dans le rire contagieux. Corollairement, le sourire transitif n'est que le gros sourire, ou le sourire d'ensemble impliquant plusieurs personnes. Ce sourire, selon **Émile Chartier**, appelle le sourire⁶⁸.

Suivant le développement des sourires dans le contexte hollywoodien, il y a un paradoxe qui se pose comme conséquence: c'est celui du sourire du perdant auquel nous avons légèrement fait allusion dans les débuts de cette section. Le sourire de celui qui n'a pas gagné la **Palme d'Or** ou le **Molière**, ou bien l'**Oscar** ou le **César** est social et caricature un «faisant semblant» démontrant le signe de la politesse, de la bonne éducation (du dressage social), bref du conformisme: en effet, une apparence policée. Oui! l'échec est synonyme d'amertume; sourire pour le sublimer ou pour ne pas afficher une image différente des autres, est une façon noble de se faire violence, mais c'est une autre façon de s'exprimer hypocritement en public. Le sourire du perdant est un sourire jaune (si nous nous permettons le terme) ou forcé. Il est forcé dans ce sens, selon **Auguste Wackenheim**, qu'il correspond à un mécanisme de «lâchage ou de reddition»⁶⁹ devant le fait accompli. Parce que le jury a déjà fait son choix qui est irrévocable, et par-dessus le marché, de façon tacite, la société,

⁶⁷

Le concept de transitivité est un terme que nous empruntons aux mathématiques modernes qui fut mis en vogue à partir des années 60 et qui est judicieusement utilisable en épistémologie des sciences. La transitivité met régulièrement en relation réciproque ou équivalente trois éléments ou trois ensembles.

⁶⁸

Chartier, Émile, cité par **Wackenheim, Auguste**, In *Rires et sourires en Alsace et ailleurs*, Strasbourg, L'Alsatique de Poche 9, 1976, page 28.

⁶⁹

Ibid, page 32.

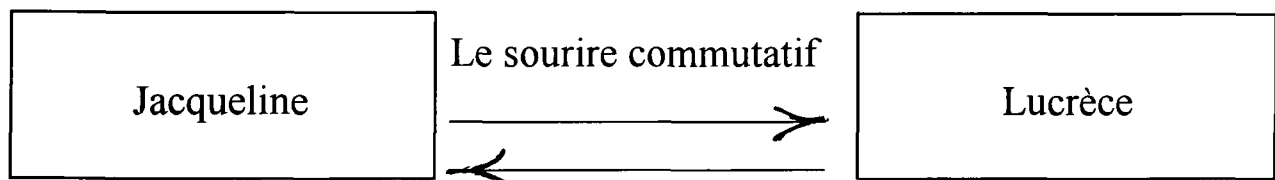
TABLEAU I

La Commutativité

Soit deux ensembles: A = Jacqueline
 B = Lucrèce

Jacqueline est l'amie de Lucrèce, implique que Lucrèce est aussi l'amie de Jacqueline: donc les deux amies se sourient réciproquement.

$$\text{Si } A = B \langle \Rightarrow \rangle B = A$$



N.B. La commutativité englobe les relations d'équivalence et de réciprocité.

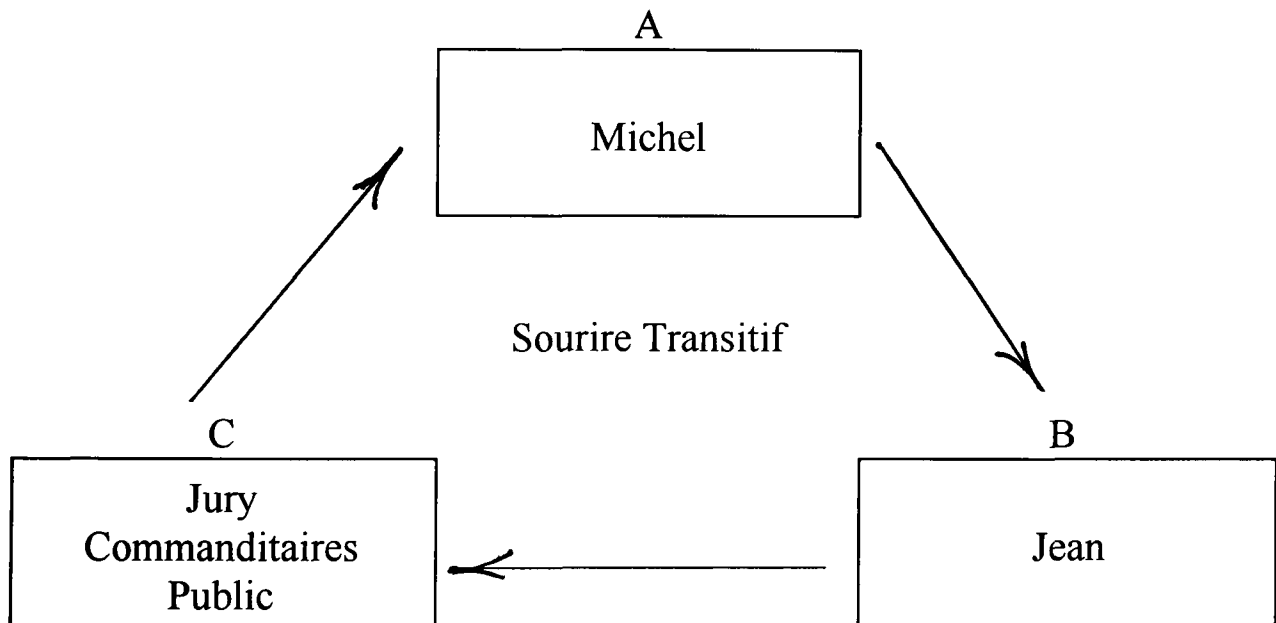
TABLEAU II

La Transitivité

Soient trois ensembles: A = Michel l'annonceur des nominés
 B = Jean le gagnant du trophée
 C = Le Jury, les commanditaires et le public

Si $A = B \Rightarrow B = C \Leftrightarrow A = C$

ou $\left. \begin{array}{l} A = B \\ B = C \end{array} \right\} \Rightarrow A = C$



N.B. Dans ces relations d'ensemble, nous trouvons une réciprocity ou une équivalence dans la transitivité. La direction des flèches peuvent s'inverser, mais en suivant la même logique.

c'est-à-dire le public y compris les perdants vont directement (ou indirectement) applaudir et sourire au vainqueur qui leur a ravi le trophée tant convoité. Quelque part, nous percevons une agressivité sournoise, dans les applaudissements et les sourires des perdants. Mais cette sournoiserie est positive, elle est une façon de se faire violence (nous verrons cette forme de violence chez les japonais au chapitre V). Cette violence ne heurte pas physiquement, elle construit la socialité dans la société civilisée.

Finalement, tout rime à l'apparence et parfois à la recherche pénible de cette apparence. En effet, pour trouver de l'harmonie dans le sourire, le perdant doit faire un sur-effort en présentant dans l'échec un visage agréable et bienséant, et non sévère ou rebutant ou mélancolique de déception et de chagrin. Cet effort demande aux nominés perdants un difficile exercice de composition du visage agréable, les yeux, le front (non plissé), le nez, les pommettes, les oreilles et le menton doivent être baignés de sourire: ce n'est pas un exercice de tout repos, surtout lorsque l'image est transmise à la télévision et les téléspectateurs sont placés à peut-être mieux observer toutes les imperceptibles réactions grâce au travail des *cameramen*.

2. LE SOURIRE DE REMERCIEMENT

Dans la description du sourire triomphal ou hollywoodien, nous avons perçu de façon lointaine et sans trop de précision le sourire de remerciement chez le gagnant du trophée: son sourire n'est pas seulement triomphant ou victorieux, puisqu'il lui faut remercier sa tribu, c'est-à-dire celle (commanditaires, réalisateurs, maison de production, etc.) qui l'a porté au sommet, enfin à la gloire. Dérivant de la perspective du triomphe, le sourire de remerciement relève de l'éducation morale, d'une forme de civilité et de bienséance qui se retrouvent dans les formes de politesse qu'on nous

inculque dans notre enfance Dans le sourire de remerciement, nous percevons intelligiblement «la politesse, la bonne éducation, le conformisme, le dressage social »⁷⁰ **Julia Kristeva** remarque aussi que c'est «en caricaturant que c'est en faisant semblant que l'on apprend à être vrai»⁷¹ L'adage «C'est en forgeant qu'on devient forgeron » donne raison à la réflexion de **Kristeva**, dans la mesure où la morale et le système de socialisation forment notre caractère ou notre personnalité et ce dès l'enfance

Dans la vie de tous les jours, l'autobus ou le métro sont le lieu de différentes scènes de socialité. On voit un jeune homme ou un homme dans la force de l'âge se lever volontiers pour céder sa place à une vieille dame ou un vieil homme, ou à une femme seule ou accompagnée d'un enfant Nous pouvons remarquer à la suite de ce geste galant, le geste instantané du sourire de la personne (dame ou homme) à l'égard du galant et même accompagné d'un petit mot «Merci!, C'est gentil de votre part!, etc.» qui fait plaisir à celui qui rend le service Pourquoi fait-il plaisir? Parce que celui qui rend le service, ne le fait pas dans le but de monnayer quelque chose, mais cela lui fera quand même plaisir que ce service soit reconnu par un petit geste notamment le sourire de remerciement Mais dans le cas contraire, la personne est traitée de tous les mots possibles, «C'est une impolie!, C'est une mal éduquée! Une brute!, Une rustaude!, etc » en effet, elle n'a pas de bonnes manières, et pourquoi ne pas penser qu'elle est rustre? parce que son silence impassible est choquant et insultant vis-à-vis de ce dernier Effectivement, «un bienfait réclamé n'a plus sa valeur», dit l'adage, mais un sourire de remerciement en direction de celui qui fait le bien implique un geste de reconnaissance ou

⁷⁰ **Prassinos, Gisèle**, *Ça y est, je suis vieille!*, In La politesse Vertu des apparences, Éditions Autrement, 1991, Paris, page 93

⁷¹ **Kristeva, Julia**, *Le rituel galant*, Paris, In La politesse Vertu des apparences, Éditions Autrement, 1991, page 80 (Interview de **Régine Dhoquois**)

de civilité qui fait partie du monde des êtres policés. La scène est similaire dans d'autres lieux, dans les supermarchés, comme dans les bistros et dans l'embouteillage des gares ferroviaires et routières.

Le sourire de remerciement n'a pas lieu dans le vide, il est la conséquence directe et régulière de la galanterie. En effet, la galanterie suit deux optiques souvent diamétralement opposées selon **Julia Kristeva**: «D'une part, l'homme galant peut être le "grand seigneur méchant homme" qui se sert de la galanterie comme stratégie pour appâter la proie érotique; et on a là des variantes qui vont de don Juan le séducteur qui abuse de sa victime à Casanova un peu distrait qui oublie ses conquêtes.»⁷² Nous remarquons d'un côté dans nos sociétés un **don-juanisme** (qui est effectivement l'opposition diamétrale du **don-quichotisme**) chez certains hommes (peut être marqués par une déception amoureuse cuisante) qui se vengent impitoyablement sur les femmes par leur galanterie pour les attirer dans leurs machiavéliques mailles: ce qui fait que la femme qui répond au geste galant du coureur de jupons par un sourire, commet inconsciemment l'erreur en lui donnant la chance d'entamer une conversation avec elle. C'est de là qu'il saisira cette opportunité pour étaler sa classe de charmeur et faire une entourloupette à sa naïveté. De l'autre côté, après avoir enveloppé une belle dame qui est tombée sous son charme, le coureur de jupons l'oublie; il la délaisse, l'abandonne négligemment: c'est ce que nous appelons la désinvolture. En général, les femmes sont bien sensibles au geste galant masculin, c'est pourquoi le sourire de remerciement est la réponse immédiate à cet égard. La conséquence négative implique l'exploitation de cette sensibilité ou de cette fragilité par le mâle donjuanesque; est-ce une haine ou un mépris cachés pour la gent féminine? La psychanalyse qui étudie l'inconscient de l'être humain est plus habilitée à répondre à cette question.

La vie de tous les jours est souvent entachée de petits problèmes de santé tels que des

⁷² **Kristeva, Julia**, Ibid, page 76.

malaises, de petites crises, etc. Au bord du trottoir, nous voyons une personne âgée trébucher, nous nous précipitons pour la relever; sa première réaction est de nous sourire: ce sourire signifie le sourire de remerciement, bien qu'il ne soit pas toujours accompagné d'un petit mot de reconnaissance. Nous conviendrons que se retrouver à terre à cause du poids de l'âge qui nous rend faible ou vulnérable, choque. Choque en ce sens que la situation cloue la bouche de la personne victime d'accident, la gorge bloquée par une boule, parce que dans l'instant présent, elle souffre dans sa chair et son moral en pâtissant aussi: donc les seules possibilités gestuelles sont vraiment ses yeux et ses lèvres, notamment le sourire qui sert éloquemment de merci. Le sauveteur reconnaît intuitivement ce sourire de remerciement qui n'a pas besoin de mots pour être exprimé. Le contexte en soi l'exprime très largement. Mais si le sauveteur ne le reconnaît pas, c'est qu'il ignore les simples règles de civilité. Enfin, le sourire de remerciement est le fruit d'une bonne éducation de politesse. La politesse, selon **André Comte-Sponville**, en étant antérieure à la morale, est imposée à l'enfant par une contrainte externe. Vertu de pure forme, art des signes, elle est un semblant de vertu, une qualité formelle, une petite chose mais qui en permet de grandes⁷³

3.- LE SOURIRE DE POLITESSE

La politesse et la morale, font partie des conventions sociales. Conventions sociales, dans le but de créer une atmosphère pacifique, faciliter et rendre vivables les relations humaines. Le sourire de politesse peut avoir lieu en famille ou entre les amis, il a lieu dans des endroits où grouillent des êtres humains tels que dans les couloirs à la sortie ou à l'entrée de la bouche du métro, dans les

⁷³ **Comte-Sponville, André**, *La petite vertu*, Paris, In La politesse: Vertu des apparences, Éditions Autrement, 1991, page 20.

supermarchés ou hypermarchés. On se bouscule, on enfonce son coude dans l'estomac de l'autre sans intention de le donner, on marche inconsciemment sur le pied de l'autre, parce qu'on est pressé pour ne pas manquer l'autobus, ou pour ne pas arriver en retard au travail ou à la maison, ou à un rendez-vous important. Dans tous ces mouvements de bousculade, la première réaction de l'offenseur involontaire est de dire «excusez-moi!» ou «je suis désolé!» ou «je suis navré!» ou encore «sorry!» à l'offensé ou au blessé. Nous comprenons assez bien que ces paroles d'excuse sont celles de la pacification, sont celles des êtres qui cherchent volontiers à vivre en harmonie avec les autres: ce n'est pas la vie dans une jungle ou celles des sauvages, c'est la vie des civilisés. En entendant ces mots d'excuse, si l'offensé sourit, il émet alors un sourire de politesse qui veut dire qu'il minimise l'acte, qu'il accepte de bon cœur l'excuse: le sourire de politesse veut exprimer ici que «ce n'est pas grave, ce n'est rien, ça va!, etc.». Comme conséquence, le sourire de politesse n'a pour but que de dévaluer l'acte commis. En effet, pour **Alfred Stern**, «Le sourire de politesse exprime un jugement de valeur négatif, mais un jugement de valeur négatif au sujet de la valeur négative du dommage qu'on vient de nous causer, ce qui équivaut à une dévaluation de cette valeur négative ou à une atténuation de la gravité du dommage causé. Un jugement de valeur négatif au sujet d'une valeur négative constitue une valeur positive, et, en effet, le sourire de politesse est apprécié comme une valeur sociale positive.»⁷⁴ L'auteur continue dans la même optique en écrivant que «pour celui qui - par mégarde - a causé un dommage à autrui, il est agréable de savoir que ce dommage n'a pas été grave. Ce sentiment d'agrément constitue une valeur sociale positive, parfois même une valeur morale positive. En dévaluant, par un sourire de politesse, la valeur négative du dommage qu'on vient de lui causer,

⁷⁴ **Stern, Alfred**, *Philosophie du rire et des pleurs*, Paris, Éditions Presses Universitaires de France, 1949, page 172.

le bon voisin crée donc des valeurs positives»⁷⁵. Il est certes agréable de savoir qu'il n'y a pas de gravité dans le dommage involontairement causé et le sourire de politesse à l'égard de l'offenseur le déculpabilise, allège sa conscience et lui permet de ne pas se sentir frustré dans sa bonne foi, sinon c'est lui plutôt qui finit par devenir l'offensé. Répondre à un dommage par le sourire de politesse ne minimise ou ne dévalue pas seulement la situation, il édifie aussi la société, la construit et la consolide en faveur de la civilité.

Des fois le sourire de politesse demande un «sacrifice»⁷⁶ de la part de celui à qui le dommage est causé. Supposons que je casse par mégarde un vase très ancien, ou une vaisselle en porcelaine, ou le tableau d'un ancien artiste de renom qui est un objet de valeur et sert d'héritage à ma fiancée depuis dix générations et est introuvable sur le marché. Me confondant dans des excuses, ma fiancée me répondra avec un sourire de politesse, pas n'importe quel sourire, mais un sourire de politesse les larmes aux yeux. Suivant toujours **Alfred Stern**, «on peut affirmer qu'un tel sourire de politesse, les larmes aux yeux, constitue plus qu'une valeur sociale positive, mais même une valeur morale positive. Ayant subi une perte de valeurs par la faute du voisin, un être moins délicat donnera libre cours à ses larmes, sans chercher, par un sourire de politesse, à alléger le sentiment de culpabilité, c'est-à-dire sans chercher par ledit sourire, à dévaluer dans la conscience du partenaire la valeur négative de la perte de valeurs positives qu'il vient de causer»⁷⁷ Effectivement, le sourire et les larmes sont deux choses différentes dans le contexte d'un dommage. En fait, ces larmes ne sont pas celles de la joie, elles sont la conséquence d'un dommage qui choque, parce que l'objet de valeur en question

⁷⁵ **Stern, Alfred**, Ibid, page 172.

⁷⁶ Ibid, page 172.

⁷⁷ Ibid, page 173.

représente un souvenir ou un patrimoine familial qu'on ne pouvait plus trouver ailleurs. Les larmes sont une façon de se soulager, mais sont aussi une manifestation sentimentale à l'égard de cette perte: c'est notre intérieur (bien que ce soit la matière: objet) ou une partie de notre vie qui vient d'être brisée. Par qui? Par un être qui nous est cher: d'où le sourire, c'est-à-dire le sourire de politesse pour adoucir la situation, pour dévaluer le dommage, pour déculpabiliser l'être cher, pour lui signifier que ce n'est pas cette perte qui va briser notre amitié ou notre fraternité. C'est là le sacrifice que l'on fait. Le but recherché est une façon d'établir la paix entre le voisin ou le partenaire et nous. Donc le sourire de politesse émis avec les larmes aux yeux est plus qu'une convention sociale, mais est parfois un signe d'altruisme, et ainsi une valeur morale positive. Par notre sourire de politesse, nous faisons donc alors comme si la valeur négative qu'on vient de nous causer était sans importance⁷⁸. Or, ce qui est endommagé a une grande importance pour nous; n'est-il pas plus important de le transcender pour sauver la relation si l'ami nous est cher?

Le barbare, le cruel, le méchant, l'assassin ou le bandit ont beau manifester des gestes de politesse, rencontrent souvent une désapprobation ou un rejet de la part des citoyens. Pour **André Comte-Sponville**, «la politesse rend le méchant plus haïssable, parce qu'elle dénote une éducation sans laquelle sa méchanceté, en quelque chose, serait excusable. Le salaud poli, c'est le contraire d'un fauve, et l'on n'en veut pas aux fauves. C'est le contraire d'un sauvage, et l'on excuse les sauvages. C'est le contraire de la brute épaisse, grossière, inculte, laquelle est effrayante, certes, mais dont on peut au moins expliquer, par l'inculture, la violence native et bornée. Le salaud poli n'est pas un fauve, n'est pas un sauvage, n'est pas une brute: civilisé, au contraire, éduqué, élevé, et par

⁷⁸ Stern, Alfred, Ibid, page 173.

là, semble-t-il sans excuse»⁷⁹ Certes! le civilisé, l'homme policé qui utilise ces atouts de bonnes manières dans le mal ou dans la destruction est haïssable: le sourire de politesse que l'on manifeste à son égard n'est qu'une haine proférée ou crachée dans son visage. Parce que toute politesse (ou galanterie) qu'il manifeste à l'égard de quiconque est interprétée comme une moquerie qu'il fait. Parmi les nazis, il y avait des gens très cultivés, très instruits. La preuve en est que quand l'Allemagne nazie envahissait un pays, les généraux, dirigeants des opérations et leurs suites savaient répertorier avec une dextérité extraordinaire les tableaux, les ouvrages (livres et archives) de valeur ainsi que divers objets de valeur et les spolier en direction de l'Allemagne. «Et chacun comprend, nous dit **Comte-Sponville**, qu'une part de l'ignominie allemande s'est jouée là, dans ce mélange de barbarie et de culture, de violence et de civilité, dans cette cruauté tantôt polie tantôt bestiale, mais toujours cruelle, et plus coupable peut-être d'être polie, plus inhumaine d'être humaine, dans les formes, plus barbares d'être civilisée.»⁸⁰ De tout le mal qu'ils avaient fait à des populations entières, pouvaient-ils bénéficier de tout coeur le sourire de politesse? Effectivement que non! Le sourire de politesse du vaincu, de celui qui a tout perdu ou de celui qui a perdu sa famille est dessiné sur ses lèvres malgré lui à l'égard du nazi, mais son coeur lui lance des flèches. Et si elles pouvaient l'atteindre... Si le sourire de politesse émis est entaché de tristesse, de haine et d'un esprit de vengeance à l'égard de celui qui fait le mal, il est cependant une arme pour sauver sa peau devant l'envahisseur ou devant le plus fort en ayant pour but de bénéficier de ses grâces, parce que ce sourire peut être interprété par l'envahisseur comme le sourire d'accueil.

Le sourire d'accueil qui est une des formes du sourire de politesse ne se fait pas

⁷⁹ **Comte-Sponville, André**, Ibid, page 21

⁸⁰ Ibid, page 21.

nécessairement avec joie dans la vie de tous les jours. Ce sourire est en quelque sorte forcé, c'est-à-dire ne venant pas du coeur, comme c'est le cas du vaincu face au nazi allemand. Supposons que nous n'attendions aucune visite durant les quelques heures à venir, et subitement, on sonne à la porte: nous allons voir, voici **Jean!** un ami de longue date qui est à la porte, tout souriant. La première réaction qu'on a est un mouvement de rejet interne qui n'est pas visible au visage pour le commun des mortels, mais qui l'est d'un point de vue axiologique, parce que c'est mieux et de convenance d'avertir les gens avant d'aller chez eux. Alors on se ressaisit rapidement en souriant à l'ami-visiteur pour ne pas le mettre mal à l'aise: ce sourire qui sert d'accueil est une manifestation de la politesse à l'égard du visiteur incongru, il a pour but de le détendre, et de lui témoigner qu'il est accepté malgré son incongruité. Dans de situations pareilles, selon **Alfred Stern**, «ce sourire d'accueil réussit, le plus souvent, à “rompre la glace”, c'est-à-dire à dévaluer dans la conscience propre et dans celle de l'étranger la valeur négative de l'extranéité, au point qu'une conversion devient possible»⁸¹. Et pour renchérir dans l'optique de **Stern**, «le sourire d'accueil n'est qu'une convention, une manifestation de politesse», cette politesse implique les bonnes manières et ne frustre pas la personne inconvenante, bref cette manière de faire construit la socialité.

4.- LE SOURIRE COMME MOYEN DE DOMINATION

Domination veut dire autorité, omnipotence, pouvoir ou suprématie. Elle est le fait d'exercer une influence déterminante sur autrui sur le plan physique, spirituel et moral. Quand deux caïds se rencontrent en vue d'engager un combat, chacun des adversaires a ses propres stratégies pour dissuader l'autre à renoncer à la bagarre. Celui qui se sent le plus fort va commencer à jouer avec

⁸¹ **Stern, Alfred**, Ibid, page 177.

les muscles de ses pectoraux et ceux de ses biceps et triceps de façon à ce que tous ces mouvements soient remarquables à la vue de son adversaire. Et pour orner le bouquet de fleurs, le caïd va émettre un sourire carnassier, montrant ses dents, c'est-à-dire ses incisives totalement visibles accompagnées d'un son bestial pour effrayer son adversaire comme le fait le chien ou le loup qui montre avec rage ses crocs en se ruant sur l'ennemi: cette attitude bestiale est l'une des meilleures méthodes pour faire renoncer au combat son adversaire qui reculera devant toutes ces stratégies dissuasives. Le sourire qu'émet le caïd en ce moment-là est le sourire de domination. Ce sourire ne traduit pas un bon présage...: «si tu ne t'écartes pas de ma route, je t'écrase comme une mouche». Quiconque sait faire usage de son intuition reconnaît et comprend vite le sourire de domination qui n'est pas porteur d'un bon message. Nous voyons souvent un lien de correspondance entre les animaux et les êtres humains, comme nous venons de le voir dans l'attitude de reculade du dissuadé, c'est ainsi que «quand deux singes d'une même communauté se rencontrent, le dominant redresse la tête et la queue, alors que le dominé se fait tout petit en baissant tête et queue»⁸². Ce langage mimique du corps, que ce soit chez l'homme ou chez l'animal se retrouve dans les célèbres études de **Konrad Lorenz**, l'éthologiste allemand.

A travers le sourire de domination, nous voyons une lutte pour le pouvoir. Examinons dans *Le Cid* de **Pierre Corneille** la lutte entre **Don Diègue** et le **Comte**. Cette lutte pour le pouvoir s'inscrit dans l'obtention du poste de gouverneur du prince de Castille, le fils aîné du roi **don Fernand** et héritier du trône d'Espagne, que **Don Diègue** vient d'enlever au **Comte** qui l'invective en ces termes: «Enfin, vous l'emportez, et la faveur du Roi vous élève en un rang qui n'était dû qu'à

⁸² **Renaud, Jacqueline**, *Le sourire: une vieille ruse*, Paris, In *Science & Vie*, Mai 1981, N° 764, page 25.

moi: il vous fait gouverneur du prince de Castille.»⁸³ La force de ce verbe relève de la moquerie et de l'usurpation parce que les deux personnages représentent de façon égale deux grandes influences: l'une actuelle, celle du **Comte**, Général d'armée qui fait trembler Grenade et Aragon juste quand on prononce son nom; l'autre ancienne, celle de **Don Diègue** qui fut Général de la même armée et avait fait aussi trembler Grenade la capitale du royaume maure d'Andalousie. Malgré son âge avancé, **Don Diègue** ne courbera pas l'échine devant celui qui a exercé sous son commandement. Alors le vieil homme lui répond du tac au tac: «Cette marque d'honneur qu'il met dans ma famille montre à tous qu'il est juste, et fait connaître assez qu'il sait récompenser les services passés.»⁸⁴ Comme nous l'avions dit tout à l'heure, ce sont deux influences qui s'affrontent: l'une ancienne et l'autre présente, aucun des deux protagonistes ne voudra baisser la tête, et la guerre des mots continue dans l'offensive de l'actuel général: «Ce que je méritais, vous l'avez emporté.» Suivie de la riposte de l'ancien: «Qui l'a gagné sur vous l'avait bien mérité.»⁸⁵ Le **Comte**, convaincu que s'il y a de la sécurité qui sert de rempart et de respect à Castille et s'il devrait y avoir d'honneur, c'est grâce à ses bras, c'est pourquoi il cherche à dévaluer l'honneur qui est conféré à son ancien supérieur: «Et par là cet honneur n'était dû qu'à mon bras.»⁸⁶ Et ne lâchant pas prise, le vieil homme lui lance au visage: «Qui n'a pu l'obtenir ne le méritait pas.»⁸⁷ Là, des éclairs jaillissent des yeux du **Comte**, cela le dépasse d'être descendu à un niveau si bas par un vieil homme qu'il peut écraser en un clin d'oeil: «Ne le méritait pas! Moi?»

⁸³ **Corneille, Pierre**, *Le Cid*, Paris, Éditions Hachette, 1991, page 19.

⁸⁴ *Ibid*, page 19.

⁸⁵ *Ibid*, page 21.

⁸⁶ *Ibid*, page 22.

⁸⁷ *Ibid*, page, 22

Don Diègue est un téméraire vieillard, le même sang de Général continue à couler dans ses veines et audacieusement, il apostrophe son ancien subalterne par ce «Vous» qui est un mépris dédaigneux et est la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Ce «Vous» est un index plongé dans son visage. En guise de réponse, le **Comte** siffle entre ses dents: «Téméraire vieillard, aura sa récompense. (Il lui donne un soufflet.)»⁸⁸. C'est un soufflet magistral et brutal de la part du Général, qui dans l'exercice de ses fonctions et de sa culture morale devrait reconnaître et respecter l'âge et le rang de son ancien supérieur.

La scène ne s'arrête pas là. En homme valeureux, **Don Diègue** fait une dernière tentative en mettant l'épée à la main: «Achève, et prend ma vie après un tel affront, le premier dont ma race ait vu rougir son front.»⁸⁹ Intelligiblement, **Corneille**, posté dans un angle a probablement et certainement vu le **Comte** sourire, émettre le sourire de domination, à la fois victorieux et dissuasif qui veut dire «Ne joue pas à l'imbécile, ne tente pas la fatalité» en direction de **Don Diègue**. *Ne joue pas l'imbécile...*, cette phrase prononcée par le Général détermine indexicalement le sourire dissuasif, le sourire de domination qui trace les limites de la témérité, puisqu'au-delà, on court à la fatalité. Devant la scène, les spectateurs sont témoins du dramaturge qui entend le Général souffler légèrement au vieil homme (afin d'éviter des témoins auriculaires): «Et que penses-tu faire avec tant de faiblesse? Ton épée est à moi; mais tu serais trop vain, si ce honteux trophée avait chargé ma main.»⁹⁰ Si **Hubert De Luze** nous rappelle que le territoire de l'indexicalité semble illimité, indexicalement, les paroles du **Comte** dégagent perlocutoirement un sourire qui n'est pas trompeur, un sourire

⁸⁸ **Corneille, Pierre**, Ibid, page 22.

⁸⁹ Ibid, page 22.

⁹⁰ Ibid, page 22.

dominateur qui rappelle à l'être humain le bon sens de ne pas jouer au trépas. Le lecteur conviendra effectivement avec nous que notre Général est dans la force de l'âge, dirigeant d'une armée de plusieurs centaines d'hommes: donc il est puissant et est un homme influent dans son royaume. A voir sa position, nul n'a le droit de le défier à part le Roi, le seul qui représente devant lui un barrage infranchissable. Son sourire ne peut qu'être arrogant et dominateur et sûr en étant convaincu qu'en dehors de la cour royale, personne et rien ne peuvent lui faire barrage: ce genre de sourire est une coulée de boue qui prend et cherche à prendre toutes les places; il est le synonyme du complexe de supériorité qui rend l'homme trop sûr de lui. Ce sourire ne s'arrête pas au niveau de **Don Diègue**, il enveloppe toutes les personnes en réservant juste un carré à la couronne, puisque c'est elle qui lui confère après tout ce pouvoir.

Nous avons vu l'arrogance exacerbée du **Comte** face à **Don Diègue** qui se sent humilié devant cette force supérieure contre laquelle il ne peut rien: l'âge avancé et la force physique ont lâché le vieil homme depuis fort longtemps, puisqu'il ne pouvait pas dégainer son épée, parce que ce serait un acte vain qui n'aboutirait qu'à la mort. Le Général affichera le même complexe de supériorité face à **Rodrigue** (fils de **Don Diègue**) qui vient demander malgré lui des comptes à son futur beau-père, père de sa fiancée **Chimène**, suite à la plainte et la vengeance réclamée par son père **Don Diègue**. Si l'attitude du Général est sardonique, face à **Don Diègue**, suite à la gifle qu'il lui avait appliquée, elle est la même qui se traduit toujours par un sourire de domination face au jeune téméraire. Voici ce que lance le Général à son futur gendre: «Jeune présomptueux! Te mesurer à moi! qui t'a rendu si vain, toi qu'on à jamais vu les armes à la main?»⁹¹ Cette parole est lourde de significations et on voit en elle un sourire peignant une victoire facile sans aucune peine et sans aucun

⁹¹ **Corneille, Pierre, Ibid, page 37.**

effort, suivant les règles de l'indexicalité en matière linguistique. En fait, le sourire à la fois dissuasif et dominateur du Général veut tout simplement dire indexicalement: «Sais-tu bien qui je suis? J'admire ton courage, et je plains ta jeunesse. Es-tu las de vivre?»⁹² En homme intelligent, je déguerpis à quatre pattes sans demander le reste. En effet, nous remarquons que ce genre de sourire (sourire de domination) a lieu dans plusieurs sortes de contextes dans la vie de tous les jours pour dissuader l'adversaire, pour l'intimider, et même pour rejeter intellectuellement l'idée objective de son interlocuteur.

En milieu de travail, comme en entreprise, les anciens collègues ou le directeur ont tendance à ne pas accorder une oreille d'écoute aux objections ou aux conseils du nouveau collègue: pour eux, c'est un débutant qui n'a aucune expérience et qui a intérêt à écouter les anciens, à suivre leurs conseils s'il veut faire carrière et réussir dans l'entreprise. Même si son objection est judicieuse et peut apporter un souffle nouveau à la vie de la compagnie, le supérieur le rejette de manière inconsidérée par le sourire de domination qui veut lui signifier que «c'est trop tôt pour toi de fouler la cour des grands» ou «garde ta place en attendant, quand on aura besoin de toi». Cette façon de s'adresser au nouveau collègue implique un dédain ou un mépris, un rappel à l'ordre de «ne pas danser plus vite que la musique», il n'est qu'un novice qui a une longue période d'apprentissage devant lui, d'où son intérêt à baisser la tête à ses supérieurs: c'est en fait la reconnaissance de l'ordre hiérarchique de la structure pyramidale. C'est ce qu'explique **Jacqueline Renaud**, en ces termes: «Les hommes ont un très grand nombre de signaux non verbaux et une hiérarchie encore plus subtile. Le patron manifeste sa décontraction et sa dominance dans les gestes de ses mains, l'attitude de son

⁹² **Corneille, Pierre**, Ibid, pages 38-39.

buste et la hauteur de son menton. L'employé subalterne efface les épaules et baisse la tête.»⁹³ C'est de la même façon que le subalterne s'efface devant le sourire de domination de son patron pour bénéficier de ses bonnes grâces, si même il se sent offensé, il doit tout faire pour «ne pas froncer la mine devant lui, mais froncer plutôt son anus» comme le dit cet adage africain afin de ne pas attirer la foudre sur sa tête. Et c'est de la même manière que je me fais petit devant le sourire de domination de mon professeur ou de celui que j'ai choisi pour maître. Même si je sais que j'ai raison, je dois tout faire pour être dans l'assentiment de son jeu pour qu'il puisse opérer horizontalement entre nous: cette façon de faire ne requiert-il pas ou un peu de l'hypocrisie? Est-il dit que cette forme d'hypocrisie n'est pas socialement acceptée? Elle permet de construire la société pacifique, une société de paix. Elle est l'un des meilleurs moyens de se défendre aussi.

5.- LE SOURIRE COMME MOYEN DE DÉFENSE

Se défendre, est naturel chez l'être humain comme chez l'animal. Et, c'est naturel chez l'être humain de se défendre par plusieurs procédés en l'occurrence par le sourire pour sa survie matérielle et morale, voire pour son intégrité physique. Dans la vie de tous les jours, nous faisons face à plusieurs formes d'agression (physiques, psychologiques) qui nous obligent à nous défendre devant l'agresseur.

Quand nous parlons du sourire qui sert de moyen de défense, ce sourire sert aussi de résistance, la résistance contre la loi: c'est chez **Antigone** que nous retrouvons ce sourire, un sourire pas comme les autres, mais «un sourire imperceptible»⁹⁴ que ne cesse de répéter **Jean Anouilh** tout

⁹³ **Renaud, Jacqueline**, Ibid, page 25.

⁹⁴ **Anouilh, Jean**, *Antigone*, Paris, Éditions La Table Ronde, 1947, pages 18-32.

au long de la scène. **Antigone**, fille d'**Oedipe** (qui a assumé son destin en épousant sa mère après avoir tué son père) est en quelque sorte le dernier rempart contre **Créon**, à la fois Régent, oncle et beau-frère d'**Oedipe** mis en minorité en guise de châtiment, et grand-père de ses enfants, parce que **Étéocle** et **Polynice** se sont tués dans un duel fratricide. La tâche d'**Antigone** n'est pas facile face à son grand-père le Régent, face à son cruel gouvernement et face à la haine qu'il voue à leur incestueuse famille. Écoutez la responsabilité qui se repose sur les frêles épaules de la jeune **Antigone**: **Garnier** «a voulu célébrer en **Antigone** une jeune fille pieuse et compatissante. Elle est le seul appui de son père (qui s'étonne qu'une enfant aussi vertueuse ait pu naître dans la famille des Labdacides!), et sa mère, au moment de mourir, lui recommande de continuer à veiller sur **Oedipe**.»⁹⁵

Dans la civilisation gréco-romaine, voire africaine, *l'Oncle*, qu'il soit du côté paternel ou maternel est naturellement nanti d'un pouvoir étendu, il peut intervenir dans les affaires de la famille de son beau-frère ou de sa belle-soeur sans que ces derniers s'y opposent, parce que s'ils disparaissaient, c'est lui qui prendrait automatiquement en charge l'éducation des enfants: donc c'est un personnage qui est craint et très respecté au sein de la famille. Or, la position de **Créon** est très notable: Roi (pouvoir), oncle, grand-père et beau-frère malgré lui, il domine sur tous et personne ne peut désobéir à ses ordres. **Antigone** le sait, c'est pourquoi pour se défendre ou résister à son grand-père le Roi, elle «a un petit sourire imperceptible»⁹⁶ pour manifester sa révolte face à ses décisions notamment le refus d'enterrer **Polynice** selon la coutume. Pourquoi un sourire imperceptible? Parce que la jeune fille sait que ce geste de défense et de résistance est une désobéissance, consciente que cette désobéissance peut lui être fatale, d'où le geste de sourire doit être imperceptible: c'est-à-dire

⁹⁵ **Eissen, Ariane**, *Les mythes grecs*, Paris, Éditions Belin, 1993, page 173 (Citation de Garnier).

⁹⁶ **Anouilh, Jean**, *Ibid*, page 31.

invisible ou très léger pour qu'il ne soit pas percevable à l'oeil nu. Il y a donc la crainte mêlée à la révolte dans cette façon de sourire. La crainte en la jeune fille a pour cause le statut ambigu que joue **Créon** auprès d'elle en étant à la fois son grand-père et son oncle et en étant malgré lui le beau-frère d'**Oedipe** son neveu. Toute cette situation de confusion, alambiquée sert de force invisible qui la pousse inconsciemment à obéir. Et c'est probablement de cette façon que le comprend **Ariane Eissen** qui s'exprime en ces termes: «Et de fait, sa rébellion n'est que soumission à "l'ordonnance de Dieu, qui est notre grand Roy" (vers 1807). Dieu recommande "sur tout humain piété, alors que les ordres de Créon sont plein d'"inhumanité".»⁹⁷

Un paradoxe se pose, c'est que depuis près de deux siècles, **Antigone** incarne la légitime révolte de l'individu contre les abus du pouvoir⁹⁸. C'est cette révolte qui n'est pas nécessairement légitime que l'on remarque chez les jeunes adolescents d'aujourd'hui par un genre de sourire énigmatique quand on est en train de les réprimander. Effectivement, on voit parfois chez des adolescents une façon de baisser la tête ou de la tourner ailleurs quand on leur fait des reproches. Pour ne pas extérioriser verbalement leurs idées, par respect à cette connaissance qui a certainement l'âge de leurs parents, ils ont un petit sourire au coin des lèvres qui veut peut être dire: «De quoi se mêle-t-il celui-là?» ou «Est-ce ton affaire?» ou «Tu la fermes». En fait, le sourire de défense ou de résistance exprime silencieusement beaucoup de choses qui ne seront pas du tout plaisantes à l'oreille de l'adulte.

D'autre part, le sourire de défense exprime diverses sortes de plaisirs, surtout des plaisirs fantasmagoriques prolongés dans les ébats amoureux. Ce sourire de défense est très ambigu pour le

⁹⁷ **Eissen, Ariane**, Ibid, page 173.

⁹⁸ Ibid, page 180.

commun des mortels qui ne sait pas observer l'émetteur en action: ce sourire émis par une femme a pour but de faire durer le plaisir qu'il procure; il freine avec douceur l'élan de l'homme brûlé par le désir, l'attire et l'attise en même temps. Ce sourire de défense ou de résistance est le synonyme de la malice. Nous retrouvons effectivement ce sourire chez Léa, l'un des personnages en vue dans le roman qui s'intitule *Chéri* de Sidonie-Gabrielle Colette. Léa, femme de moeurs légères est l'amie de la mère d'un jeune homme prénommé Chéri et est en même temps sa marraine. Ayant rapidement grandi comme une papaye, il s'est donné comme *leitmotiv* par atavisme de courir les femmes nanties ou dotées d'un héritage; or, sa marraine est une femme financièrement indépendante. Le destin voulut qu'elle se retrouvât seule dans une maison de campagne en compagnie de son filleul qui lui fait des avances pressantes. Jouant à la femme sûre d'elle (or, c'est tout un jeu malin), Léa toise le jeune homme (mais avec bonhomie) en ces termes: «Tu sais quoi? que ta bouche me plaît? Mon pauvre petit, j'en ai embrassé de plus vilaines. Qu'est-ce que ça te prouve? Tu crois que je vais tomber à tes pieds et crier: prends-moi! Mais tu n'a donc connu que des jeunes filles? Penser que je vais perdre la tête pour un baiser!...»⁹⁹ S'étant calmée et revêtue d'un sang-froid, la marraine continue: «Dis, petit, insista-t-elle en se penchant sur lui, crois-tu que ce soit quelque chose de rare dans mes souvenirs une bonne bouche?»¹⁰⁰ Ces paroles ne sont pas prononcées pour repousser les ardeurs du jeune loup, elles sont là pour entretenir un vrai suspens, tenir en suspens le jeune audacieux. Et comment? Colette n'hésite pas de répondre directement: «Elle (Léa) lui souriait de haut, sûre d'elle, mais elle ne savait pas que quelque chose demeurait sur son visage, une sorte de palpitation très faible, de douleur attrayante, et que son sourire ressemblait à celui qui vient après une

⁹⁹ Colette, Sidonie-Gabrielle, *Chéri*, Paris, Éditions Fayard, 1920, page 36.

¹⁰⁰ Ibid, page 36.

crise de larmes.»¹⁰¹ Le sourire que la marraine fait à son filleul a l'air innocent, mais ne l'est pas du tout; il est fait de haut, donc d'une certaine arrogance allumeuse. Si nous suivons très bien son évolution avec ce sourire malicieux, Léa est incapable de résister longtemps aux ardeurs de ce jeune homme, dont elle est la marraine. Son jeu est celui de «prends-moi, mais ne me touche pas». La pitié qu'implore son sourire, n'implique qu'un plaisir fantasmé dont la longue durée est l'extase sublime. Ayant assez étanché sa soif fantasmatique, elle court presque répondant à l'appel dans un soubresaut de paroles que souligne Colette:

Elle vint à lui pour l'embrasser, avec un élan de rancune et d'égoïsme et des pensées de châtement: "Attends, va... C'est joliment vrai que tu as une bonne bouche, cette fois-ci, je vais en prendre mon content, parce que j'en ai envie, et je te laisserai, tant pis, je m'en moque, je viens..."

Elle l'embrassa si bien qu'ils se délièrent ivres, assourdis, essoufflés, tremblant comme s'ils venaient de se battre... Elle se remit debout devant lui qui n'avait pas bougé, qui gisait toujours au fond du fauteuil et elle le défiait tout bas: "Hein?... Hein?..." et elle s'attendait à être insultée. Mais il lui tendit les bras, ouvrit ses belles mains incertaines, renversa une tête blessée et montra entre ses cils l'étincelle double de deux larmes, tandis qu'il murmurait des paroles, des plaintes, tout un chant animal et amoureux où elle distinguait son nom, des "chérie..." des "viens..." des "plus te quitter..." un chant qu'elle écoutait penchée et pleine d'anxiété, comme si elle lui eût, par mégarde, fait très mal.¹⁰²

En effet, nous voyons indexicalement que ce genre de sourire, comme moyen de résister ou de se défendre dans des ébats amoureux n'est pas trompeur, il est en fait une invitation à une partie de plaisir. Le sourire de Léa est un bienheureux événement, il exprime une soumission irrésistible comme élan vers l'autre.

6.- LE SOURIRE DE RÉSIGNATION ET DE SOUMISSION

Par le sourire de résignation ou de soumission, nous percevons au loin une autre façon de se

¹⁰¹ Colette, Sidonie-Gabrielle, Ibid, page 36.

¹⁰² Ibid, page 38.

défendre; cette défense de la part de la victime implique une manière de dévaluer le mal qui nous frappe, ou de déconsidérer le malheur qui nous atteint pour essayer d'alléger notre peine. Par exemple, une nouvelle usine vient d'ouvrir ses portes dans notre région et un recrutement a lieu pour pourvoir les postes publiés dans la presse locale. Tout le monde s'y précipite, les chômeurs et les jeunes inexpérimentés en quête d'emploi. Tous les candidats doivent effectuer plusieurs tests au cours desquels les meilleurs seront sélectionnés. Certains sont recalés lors du premier test et d'autres ont échoué lors du deuxième. Au test final qui est un test d'aptitude psychologique, **Richard** vient de l'échouer avec un résultat passable, or il y a trois autres concurrents qui l'ont brillamment réussi, mais il n'y a que deux postes à combler. Alors le Directeur du personnel appelle **Richard** dans son bureau, le félicite chaudement pour les deux premiers tests qu'il avait passés avec succès et le félicite aussi pour ce dernier pour lequel il vient d'échouer en disant: «Vous avez quand même bien fait ce test, mais seulement il vous manquait quelques éléments importants pour les fonctions de ce poste. Soyez assuré que vous êtes sur notre liste prioritaire, et dans l'éventualité d'une offre, vous serez l'un des premiers à qui nous ferons appel». La fin de la phrase se termine par un sourire, ce sourire que nous appellerons le sourire de regret a pour but de minimiser l'échec et lui donne un espoir pour l'avenir. Pour **Alfred Stern**, «le sourire du regret n'est qu'une fonction sociale, un "*comme si*" social. On regrette de ne pouvoir satisfaire au désir d'une autre personne quant à la réalisation d'une valeur positive du bien qu'on refuse, on fait "*comme si*" l'impossibilité de la réaliser n'était pas une si grande perte, pas une si grande valeur négative. En ceci, le sourire du regret dévalue». ¹⁰³ La scène ne s'arrête pas là. A la suite, **Richard** aussi répond au sourire du Directeur par un sourire en lui serrant la main: le sourire du malheureux candidat est une réponse qui va dans le même sens

¹⁰³ **Stern, Alfred**, Ibid, page 181.

dévaluateur de son échec, c'est un sourire qui minimise la portée du résultat négatif, qui sert de baume au cœur en allégeant l'insuccès. Dans ce contexte, **Richard** ne sourit pas avec joie, il est en quelque sorte forcé par les règles de civilité de répondre à ce sourire: son sourire est en fait un sourire soumis ou un sourire de résignation. C'est ce que **Alfred Stern** explique en ces termes: «Souvent celui à qui on a refusé un bien de haute valeur positive, répondra par un sourire au sourire du regret qu'on lui adresse. Ce sourire de la victime ne sera pas un sourire de regret, mais un sourire de *résignation*, dont la signification axiologique est la suivante: c'est pour ne pas se sentir trop humilié devant celui qui refuse, humilié par la vanité de son désir, par son impuissance à le satisfaire, que celui à qui on a refusé un bien sourira. Par son sourire de résignation il fera "comme si" la valeur positive du bien refusé était négligeable, de même que la valeur négative du refus. Le sourire de résignation, manifestation de fierté et auto-respect exprime donc à la fois une *dégradation* et une *dévaluation*...»¹⁰⁴

En tout cas, le sourire de résignation est une manifestation positive, d'ailleurs **Alfred Stern** nous l'a très bien fait savoir dans sa première réflexion de ce sous-titre, qu'il est une *fonction sociale*. Fonction sociale en ce sens que ce sourire construit la socialité et consolide les relations humaines. Au lieu que **Richard** se fâche en insinuant qu'il a été injustement recalé et se mette à faire du tapage (casser les meubles, bousculer le directeur ou lancer des mots déplacés, etc.), il sourit et serre la main du directeur en *gentleman*. Quelque part, nous avons le sentiment que le sourire de résignation est une violence dont nous nous servons pour contrer la violence: cette violence dans le sourire de résignation est en quelque sorte une soumission, c'est-à-dire une façon de comprimer cette pulsion ou cet instinct tapageur qui dort en permanence dans notre inconscient et est prêt à se réveiller à tout

¹⁰⁴ Stern, Alfred, Ibid, page 181.

instant. Nous l'avions dit à plusieurs reprises, cette forme de violence construit au moins la société de paix, au lieu d'une société de revolver à la taille.

Dans la vie, il arrive qu'on soit noyé, trempé jusqu'au cou dans une situation de laquelle on ne peut plus sortir. L'homme finit alors par se résigner et de surcroît, il se soumet à la situation; le sourire qu'il fait en ce moment-là, est un sourire de résignation, notamment de perte d'espoir et de blasé; mais toutefois, son sourire lui permet d'alléger psychologiquement l'instant présent, et est une acceptation sereine de son malheur. C'est le cas de **Sisyphé**. **Sisyphé**, après avoir trompé les dieux..., se retrouve en enfer par l'erreur ou la désobéissance de sa femme. Par des démarches fructueuses, «il obtint de **Pluton** la permission de retourner sur la terre pour châtier sa femme. Mais quand il eut de nouveau revu le visage de ce monde, goûté l'eau et le soleil, les pierres chaudes et la mer, il ne voulut plus retourner dans l'ombre infernale. Les rappels, les colères et les avertissements n'y firent rien»¹⁰⁵. Ce comportement de tromperie et de mépris à l'égard des dieux mérite un châtiment pour servir d'exemple aux autres terriens. Si les mythes sont faits pour que l'imagination les anime¹⁰⁶, **Sisyphé** est éternellement condamné à soulever une énorme pierre, la rouler et l'aider à gravir une pente cent fois recommencée; on voit son visage crispé, la joue collée contre la pierre, le secours d'une épaule qui reçoit la masse couverte de glaise, d'un pied qui cale, la reprise à bout de bras la sûreté tout humaine de deux mains pleines de terre¹⁰⁷. Après cet effort de l'homme, la pierre dévale la pente dans un éclair de temps pour se retrouver vers le bas. Et **Albert Camus** observe **Sisyphé**: «c'est pendant ce retour, cette pause, que **Sisyphé** m'intéresse. Un visage qui

¹⁰⁵ **Camus, Albert**, *Le mythe de Sisyphé*, Paris, Éditions Gallimard, 1942, page 162.

¹⁰⁶ *Ibid*, page 162.

¹⁰⁷ *Ibid*, page 163.

peine si près des pierres est déjà pierre lui-même! Je vois cet homme redescendre d'un pas lourd mais égal vers le tourment dont il ne connaîtra pas la fin. Si la descente ainsi se fait certains jours dans la douleur, elle peut se faire aussi dans la joie. Toute la joie silencieuse de **Sisyphé** est là. Son destin lui appartient. Son rocher est sa chose¹⁰⁸.»

Nous imaginons indexicalement **Sisyphé** dans sa joie lors de la descente, en train de sourire, le visage marqué mais serein: s'il affichait la joie à la pause comme le dit **Camus**, le sourire que l'homme fait n'implique que la résignation et la soumission aux dieux malgré lui. Ce sourire implique l'acceptation du châtement, conscient des erreurs qu'il a commises: cette conscience le rend pénitent envers lui-même et envers les dieux. Comme **André Malraux** et **Jean-Paul Sartre**, **Albert Camus**, l'écrivain de l'absurde, nous ramène à la réalité en comparant **Sisyphé**, «prolétaire des dieux à l'ouvrier d'aujourd'hui qui travaille tous les jours de sa vie aux mêmes tâches et ce destin n'est pas moins absurde¹⁰⁹. N'est pas moins absurde dans la mesure où l'ouvrier d'aujourd'hui est confronté à une lutte quotidienne, celle de gagner du pain pour subsister. Il sait qu'il n'est pas instruit, n'a pas de diplôme et n'a pas une formation adéquate qui lui permettent de changer le cours de son destin: son sourire qui est résigné sous la contrainte des réalités de la vie de tous les jours signifie un désespoir et un espoir pour lui. Un désespoir parce qu'il sait qu'il est trop tard pour lui de tout abandonner pour commencer une nouvelle vie estudiantine et studieuse en vue d'un futur meilleur. Un espoir parce que son sourire peut vouloir nourrir un futur meilleur pour ses enfants: n'est-il pas un héros dans le sens camusien? Nous pouvons encore comparer le **Sisyphé** d'aujourd'hui à un malade qui souffre d'une tumeur incurable depuis des années, qu'il veuille ou pas, il est obligé de

¹⁰⁸ **Camus, Albert**, Ibid, pages 164-165.

¹⁰⁹ Ibid, pages 163-164.

l'accepter et d'accepter la douleur qui le tenaille tous les jours. Sa douleur finit par devenir sa chose dans le quotidien, elle fait partie de son corps et de sa vie. Et s'il a atteint la phase terminale de sa maladie, et se trouve cloué au lit sans aucune force en ayant pour lot quotidien la même douleur, mais plus accentuée, en sachant que du jour au lendemain il va quitter ce monde, toutes ses expressions mimiques ou gestuelles se retrouveront dans son visage: soit son visage est marqué par un rictus montrant que la douleur ne veut pas lui donner un temps de répit avant la fin, ou soit son visage est marqué par une sérénité, par un sourire qui détend son visage dans la douleur.

Indexicalement, le sourire qui se dessine sur les lèvres de ce **Sisyphe** n'est que celui de la résignation qui accepte la fin du mot de la fatalité. La force qu'a le malade de faire le sourire de résignation lui permet de communiquer silencieusement avec les siens et avec l'au-delà avant de mourir d'un moment à l'autre. Ce sourire lui apporte en quelque sorte une consolation et du réconfort dans la douleur. La compréhension de ce sourire (le sourire de résignation) nous permet de faire une projection rétrospective dans le chapitre II, où les saints se préparaient de façon sereine à la mort en souriant. Néanmoins, le **Sisyphe** d'aujourd'hui n'est pas un saint, ni le **Sisyphe** de la citadelle de Corinthe, il est un homme simple de chair qui souffre dans son corps et qui est capable de sourire en blasé soumis en attendant la mort.

7.- LE SOURIRE DE CONSOLATION ET D'ENCOURAGEMENT

Que voudrait dire axiologiquement le sourire d'encouragement ou de consolation? Nous ne voudrions pas nous répéter, mais nous faisons quand même un petit pas en arrière en prenant encore l'exemple du sourire de politesse. Malgré le désagrément que cela nous crée de voir notre ami sonner à notre porte sans nous avertir à l'avance, nous lui sourions en guise de politesse pour ne pas le

mettre dans la gêne; ce sourire de politesse que nous lui faisons sert aussi à l'encourager; ce sourire d'encouragement veut lui dire: «Rentrez!» ou «Rentrez quand même!». Comme nous l'avons vu, le sourire d'encouragement sert aussi à construire la sociabilité: d'où la solidarité. Il est en fait social. En effet, quand nous sommes en face d'une dignité morale ou religieuse (pasteur, prêtre ou soeur religieuse, etc.) ou un personnage de la haute société (Président de la République, Ministre ou une éminence ou un Seigneur), nous avons une attitude très réservée à cause de notre position sociale inférieure. Cette attitude est souvent issue de la timidité, ce qui fait que nous nous exprimons parfois mal ou avec hésitation, ou avons tendance à avoir la gorge serrée où notre voix nous lâche (on a en quelque sorte le trac); cette personnalité le remarque facilement et nous sourit en indulgent pour les lapsus que nous commettons, ou nous sourit pour nous mettre à l'aise: son sourire est en fait le sourire d'encouragement. Voici ce que **Alfred Stern** dit à propos de ce sourire: «La haute dignité morale et sociale d'une personnalité représente une grande valeur positive. En souriant de façon encourageante, la personnalité porteuse de ces hautes dignités morales et sociales, cherche à en dévaluer l'importance dans la conscience de son visiteur.»¹¹⁰ Effectivement, l'auteur a raison de mentionner l'effet que l'importance de la personnalité a sur son visiteur devenu timide pour la circonstance: alors son sourire a pour but de l'encourager et de dévaluer (ou minimiser) son rang social pour pouvoir le mettre à l'aise. Cette attitude d'encouragement de la part de la haute personnalité laisse au visiteur une très bonne impression de lui, qu'il est loin d'oublier. Cette attitude insuffle au pauvre, aux gens simples du peuple un air leur signifiant qu'eux aussi sont grands, nous sommes égaux, il n'y a pas de différence entre nous, que les valeurs terrestres ne vont nulle part (même si cette émotion de grandeur passe dans un éclair de seconde en eux, elle fait beaucoup de

¹¹⁰ **Stern, Alfred**, Ibid, page 183.

choses pour longtemps, elle guérit des maux pour un certain temps): c'est en fait une fiction, mais une fiction qui est bienfaisante. Pour **Alfred Stern**, «en créant la fiction qu'après tout la différence des niveaux n'est pas si grande que ça, l'homme éminent renforce dans le commun des mortels la conscience qu'il y a pourtant un plan humain commun, sur lequel on pourrait s'entendre. En dévaluant par son sourire la haute valeur positive de sa propre dignité, l'éminente personnalité exerce donc une influence encourageante sur celle qui se trouve intimidée par cette haute dignité, même si cette dévaluation n'est que fictive»¹¹¹. D'ailleurs, **Alfred Stern** ne manque pas d'ajouter: «Mais ayant une orientation égalitaire, le sourire d'encouragement est le privilège des grands hommes d'État démocratiques, tel **Roosevelt**. On ne le vit jamais sur les lèvres d'un **Hitler** ou d'un **Mussolini**, dictateurs qui tenaient à la hiérarchie qui leur attribuaient une valeur absolue.»¹¹²

Par ailleurs, nous trouvons aussi une compréhension axiologique dans le sourire du regret qui veut exprimer en bout de ligne une consolation: ce fut le cas de **Richard** qui fut recalé lors du test de recrutement pour l'emploi. Nous nous rappelons que le directeur du personnel l'avait félicité d'abord, l'avait encouragé et lui avait promis qu'il était sur la liste prioritaire dans l'éventualité d'une offre d'emploi: son sourire avait signifié un regret, c'est-à-dire un refus de la valeur positive (l'emploi): ce sourire accompagnant des paroles d'encouragement sert de consolation à la fin. Le sourire de consolation dans ce contexte dit au solliciteur, «du courage!» ou «nous nous verrons très bientôt!», etc. Le sourire de consolation a pour but d'insuffler du courage au perdant.

C'est le cas d'un membre de famille ou d'un ami hospitalisé qui souffre: il souffre effectivement dans sa chair et dans son moral aussi. Nous comprenons tous que la maladie est

¹¹¹ **Stern, Alfred**, Ibid, page 184.

¹¹² **Ibid**, pages 184-185.

l'ennemi probablement le plus redoutable de l'homme. Ce dernier qui est cloué sur le lit d'hôpital a besoin de l'assistance de ses proches pour lui remonter le moral et une assistance matérielle de la part de ses médecins pour lui prodiguer des soins efficaces. C'est ainsi que la présence de tout ce monde autour du malade est indexicalement imagée du sourire de consolation qui voudra dire pour lui que «ça va passer bientôt!» ou «tu seras bientôt sur pieds, et tu redeviendra toi-même»: le but escompté est de dévaluer la gravité de la maladie pour permettre au malade d'avoir le moral haut avant que le physique ne soit revigoré. Dans la même optique, **Alfred Stern** nous explique que c'est avec un sourire sur les lèvres que nous nous approchons du chevet de notre ami malade, parce que la maladie, la souffrance sont revêtues d'une valeur négative: valeur négative vitale, valeur négative hédonique. Par notre sourire nous cherchons à dévaluer la valeur négative de la souffrance, une maladie de laquelle on peut sourire ne saurait être grave¹¹³

Par ailleurs, à trois et quatre mois, le bébé commence à bien reconnaître les visages qui lui sont familiers, c'est-à-dire celui de sa mère surtout et celui de son père aussi. Mais une fois que sa mère le laisse sous la garde d'une personne qui lui est étrangère (surtout quand il dormait) pour une absence de quelques heures, à son réveil, ne reconnaissant pas ce visage, il se mettra automatiquement à pleurer durant toute la période d'absence de sa mère. Une fois que la mère est de retour, le prend du berceau ou des bras de la personne étrangère et lui sourit en lui babillant des paroles gentilles: «Oh! mon chéri, ne pleure pas je suis là» ou «ça va chéri! tu es dans les bras de maman», on remarque immédiatement que le bébé cesse de pleurer et se sent consolé dans les bras chauds et par le visage souriant de maman: donc le sourire de maman est un sourire de consolation qui assure bébé qu'il est en sécurité. C'est **Yves Saint-Jean** qui remarque qu'à quatre mois, le bébé sourit à ses familiers

¹¹³ **Stern, Alfred**, Ibid, page 199.

saluant ainsi ceux qu'il reconnaît. Avec les étrangers, il est plus distant et réservé dans sa curiosité». ¹¹⁴

D'autre part, quand vient le temps pour la fillette ou le garçonnet de marcher, ses pas sont très hésitants malgré l'aide de maman et papa. Il trébuche presque à chaque pas quand il est seul à fournir l'effort. Trébuchant sous l'oeil attentif de maman, le garçonnet jette souvent un coup d'oeil à sa mère pour voir s'il est surveillé ou observé: quand les deux regards se croisent, maman lui sourit, ce sourire est celui de la consolation au trébuchement et lui sert d'encouragement à se relever pour continuer l'effort entrepris. Le garçonnet comprend dans le sourire de consolation que ses efforts sont reconnus et appréciés. Sa fierté se gonfle pour reprendre la marche: donc le sourire de consolation crée une valeur positive en l'enfant pour progresser dans son effort.

8.- LE SOURIRE CODÉ (GROUPES ET SOUS-GROUPES)

Il est parfois difficile de décoder le sourire chez les membres d'un groupe donné. C'est le cas lorsque les signes comme avertissements ou alertes ou déclenchements d'une action et les symboles qu'exprime le sourire sont la connaissance particulière des membres appartenant à un groupe bien spécifique, encore plus lorsque ces signes et symboles sont le secret du groupe. Il y a des groupes ou des sous-groupes qui entretiennent leurs propres secrets langagiers. Le sourire de groupe sert de repère et de reconnaissance des membres d'un même groupe fermé, par exemple, les sectes ou certaines associations marginales, c'est-à-dire fermées au public par des liens et des rites secrets. Souvent ces groupes ont toutes sortes de gestes codés: des façons de se saluer et de se serrer la main, de s'habiller, de se tenir debout et aussi le sourire. Ces mouvements gestuels ont pour but de

¹¹⁴ Saint-Jean-Yves, Ibid, page 31.

se reconnaître mutuellement dans des situations dans lesquelles cette reconnaissance est nécessaire pour une raison ou une autre, par exemple dans une situation critique en vue d'avoir un coup de main ou de porter un secours urgent. Néanmoins, pour reconnaître ces gestes codés - y compris le sourire de complicité - il faut faire partie de ces cercles et être lié aux autres par le même secret fondateur du groupe.

Prenons l'exemple d'une bande de rue: les membres ayant une similitude en commun sont volontairement réunis pour le plaisir d'être ensemble¹¹⁵. Cette similitude en commun peut exprimer des formes de dépendance que chaque membre va retrouver dans le groupe en matière de sécurité et de soutien affectif. Quand les membres du groupe sont dans la rue sous la tutelle d'un *leader*, ils forment des sous-groupes, marchant en ordre dispersé, mais suivant une discipline exemplaire. Si l'un ou les membres du groupe se mettent à sourire à un passant ou à une passante, ce dernier trouvera leur sourire bizarre et lugubre. Pourquoi? Parce que la façon dont ils sont harnachés, qui est en dehors des normes sociales fait peur aux simples gens quand ils leur sourient. Ce sourire, nous pouvons l'appeler le sourire agressif, parce que pour un simple citoyen, il fait peur, repousse et peut présager dans les secondes qui suivent un mauvais coup. Ce sourire est agressif, dans la mesure où il est fait par un inconnu à un autre dans des conditions d'incompréhension et peut pressager un mauvais coup dans les secondes qui suivent. Ne trouvez-vous pas cela bizarre que quelqu'un que vous ne connaissez pas vous sourit dans la rue (dans un angle désert) sans avancer un mot en vous regardant avec un oeil torve? C'est là l'agressivité du sourire. Suivant les règles de l'indexicalité, **Hubert De Luze** nous dira qu'«Un simple "bonjour" peut masquer le plaisir, l'ennui, l'agacement de

¹¹⁵ **Anzieu, Didier & Martin, Jacques-Yves**, *La dynamique des groupes restreints*, Paris, PUF, 1968, page 32.

rencontrer quelqu'un »¹¹⁶. Si l'inconnu éprouve du plaisir à nous sourire dans la rue sans aucune malfaisante préconçue, tant mieux. Néanmoins, le sourire agressif demeure l'un des meilleurs moyens d'intimidation pour terrasser une victime, surtout quand elle est isolée. Le même sourire (comme nous en avons fait mention à propos de deux caïds plus haut) a lieu entre deux bandes quand elles sont sur le point de s'affronter pour la défense d'un territoire en tant que lieu de diverses actions, voire entre deux lutteurs de la *World Wrestling Federation* aux États-Unis.

D'une autre façon, le sourire agressif peut servir de signal aux autres membres du groupe qui sont placés à de divers postes d'observation. C'est-à-dire l'un des membres du groupe sourit à un autre membre après avoir suivi une dame qui sort de la banque le sac à main garni ou qui vient de sortir d'un magasin luxueux les bras chargés. Ce sourire d'agressivité peut se transmettre avec les signes appropriés de la tête ou de la main ou d'un mouvement de chapeau jusqu'à ce que le dernier groupuscule saute le moment opportun sur la dame et lui arrache ses biens. En effet, le sourire provenant de ces groupes associés ne dégage pas souvent une finalité positive: le but dans l'acte de sourire est de faire mal et du mal à des individus innocents ou à d'autres bandes rivales.

Nous reconnaissons que le sourire de ces groupes a toujours un sens, il transmet parfois un message aux membres du groupe. Ce message est une énigme pour celui qui ne fait pas partie du cercle en question. Par exemple, une salle de classe est souvent sinon toujours divisée en plusieurs groupes et groupuscules. Quand un garnement (c'est-à-dire un enfant turbulent) sourit en direction d'un collègue ou d'un groupe, et tire la langue par-dessus le marché, il est en train de transmettre un message que ses camarades de groupe comprennent très bien et se mettent à rire de celui vers qui l'action fut dirigée; nous entrevoyons la réaction de ce dernier moqué, qui se fâche, tempête et se lève

¹¹⁶ De Luze, Hubert, *Ibid*, page 60.

pour attaquer le provocateur ou indexer le groupe. Malgré l'intervention de l'instituteur ou de l'institutrice pour freiner les ardeurs, la moquerie ou l'ironie continue sous d'autres formes sournoises; on peut remarquer certains garçons sourire les talons joints et marcher les pieds en forme de «V», ne serait-ce que pour enflammer la malheureuse victime: ce genre de sourire est ironique et sert à dévaluer moralement la personnalité de leur camarade de classe, en fait, le brimer. **Alfred Stern** dit que «la fiction ironique provoque une dégradation de la valeur de l'être, et c'est celle-ci qui s'exprime dans le sourire ironique»¹¹⁷. Souvent, si cette forme d'ironie a lieu de façon continuelle à l'égard d'un camarade de classe, elle le marque pour la vie et son effet latent ne cessera de le tourmenter tout le long de son cheminement scolaire. Nous dirons en effet que le sourire agressif et le sourire ironiques ne sont pas sociables. Ils détruisent les relations humaines dans le sens communaliste et pacifique. En effet, le sourire ironique ou agressif n'implique pas un acte de construction et de raffermissement de la sociabilité, parce qu'il ne pacifie pas les membres du groupe sociétal. Plutôt, il les divise, provoque des frustrations rengainées qui n'aboutissent finalement qu'à la haine. Et qui parle de haine, n'exclut pas les affrontements et toutes les formes d'agressions qui ont pour lot quotidien la violence psychologique et physique.

¹¹⁷ **Stern, Alfred**, Ibid, page 195.

CHAPITRE IV

LE SOURIRE PROFESSIONNEL

Pourquoi le sourire professionnel fait-il l'objet d'un chapitre particulier? C'est parce qu'il s'avère fondamental dans la gestion des organisations en milieu de travail. Pour la bonne marche de l'entreprise, le sourire va intervenir dans des contextes précis en tant qu'élément ou geste d'accompagnement ou de complément pour humaniser la gestion du personnel et régulariser l'organisation du travail.

En effet, l'entreprise, qu'elle soit commerciale ou industrielle, est composée d'hommes et de femmes, certainement de diverses cultures qui ont leurs croyances et valeurs, de différents attitudes et comportements. Comment conjuguer tous ces traits caractéristiques en un tout donné pour une vision commune au sein de l'organisation? Cette question exige l'intégration de tous les membres de la compagnie qui se veut en quelque sorte une grande famille. Le concept de famille comme l'entend la sociologie de la famille, fondé sur les personnes apparentées vivant sous le même toit ou en étant des membres attachés par les liens de cousinage, de filiation et du port du même nom dans sa forme anthropologique, n'est pas celui auquel nous faisons allusion. Ce concept est emprunté et employé au sens figuré dans le langage administratif de la gestion des organisations et du comportement organisationnel. Dans ce langage, les membres d'une entreprise sont censés

poursuivre leurs propres intérêts tout en préservant celui de cette dernière pour son succès, puisque les leurs en dépendent. A cette fin, il faut coordonner et harmoniser toutes les susceptibilités, les sensibilités afin d'avoir une atmosphère intérieure saine. L'autoritarisme «il n'y a qu'un seul patron: c'est moi», ne représenterait certainement pas la meilleure formule, par contre un petit sourire gentil et sincère accompagnant les ordonnancements est censé humaniser l'autorité.

Par ailleurs, le sourire qui sert à humaniser la gestion et l'organisation du travail au sein de l'entreprise, joue dans un autre contexte des affaires un grand rôle manipulateur. Manipulateur en ce sens qu'il aide à créer de façon clandestine et suggestive chez le consommateur des besoins immédiats et latents de consommer. En effet, le sourire manipulateur qui aiguise, réveille ou tout simplement crée le besoin de consommer joue un rôle important dans la vente et dans les services d'accueil. Les techniques mises en place par la psychologie des organisations tant au niveau de la gestion des entreprises qu'au niveau de la gestion de la vente ont fait du sourire une pièce centrale.

1.- EN ENTREPRISE OU EN MILIEU DE TRAVAIL

Alain Touraine remarque que «dans les organisations elles-mêmes, d'autres forces d'intégration sont à l'oeuvre. Tous les membres participent à la puissance du système non seulement par des salaires élevés, mais aussi par une plus grande sécurité d'emploi, des carrières et des avantages sociaux»¹¹⁸. Dans ce contexte organisationnel, quelle est l'aspiration de chacun de nous en matière d'emploi? C'est d'avoir un emploi qui mène jusqu'à la retraite. Donc **Alain Touraine** a absolument raison dans ce sens, mais le travail à vie, représente-t-il la condition unique et suffisante

¹¹⁸ **Touraine, Alain**, Cité par **J. Laufer, G. Amado-Fischgrund, G. Trepo**, *Monsieur personnel et le développement des hommes*, Paris, Éditions Flammarion, 1978, page 28.

pour se réaliser pleinement? Les salaires élevés satisfaisants en l'absence de relations humaines, favorisent-ils une bonne atmosphère au travail? Dans les manuels de cours d'administration, en matière de gestion des organisations, jusqu'à la moitié du XX^e siècle en Occident, les relations sociales en entreprise ont été ignorées et très méprisées: c'était la hiérarchie pyramidale qui régnait de façon rigoureuse. La communication, élément vital à toute organisation humaine était unidirectionnelle: elle n'a lieu que quand elle draine de façon autoritaire une décision prise au Directoire vers la base des ouvriers ou des employés.

Le mot d'ordre, c'est de produire plus et bien et vite à peu de frais pour réaliser un bon chiffre d'affaire: c'est le slogan efficient et efficace. Où est la place de l'homme dans ce champ entre la machine et les ambitions du capitaliste? Sa présence est bien floue, il n'est que cet acteur qui ne sait qu'alimenter la machine économique pour un salaire parfois dérisoire à la satisfaction du propriétaire. Dans ce cas, il n'est pas socialement intégré, on ne prend pas en compte sa vie matérielle et morale. Il n'est que cette bête de somme destinée à produire au profit de celui qui a les moyens de production. Dans une situation pareille d'exploitation de l'homme, des crises sociales, ne vont-elles pas se profiler à l'horizon? L'histoire du XIX^e siècle jusqu'à nos jours nous est fraîche à la mémoire. Pour **Marcel Clément**, «bien avant d'être une question de condition matérielle il est question d'intégration spirituelle et morale des salariés dans l'entreprise»¹¹⁹. Cette forme d'intégration spirituelle et morale de l'ouvrier au sein de l'entreprise, le taylorisme l'a oubliée, croyant trouver la solution en la rémunération et l'augmentation de salaires en tant que moyen de motivation. C'est ce que signalent **Laufer** et ses collègues: **Taylor**, fidèle à la vision libérale rationnelle du comportement humain,

¹¹⁹ **Clément, Marcel**, *Le chef d'entreprise*, Paris, Nouvelles Éditions Latines, 1956, page 30.

pense pouvoir résoudre ces problèmes avec des stimulants monétaires...¹²⁰. L'argent, est-il le stimulant et l'élément intégrateur de l'ouvrier pour harmoniser sa propre vision et celle de l'entreprise? Rien n'est moins sûr, à moins de réduire la rationalité à une rationalité purement instrumentale.

Nous remarquons que depuis toujours, l'Occident industriel est resté le maître en matière de hiérarchisation pyramidale: c'est le supérieur qui décide et le subalterne exécute, d'où des frustrations de toutes sortes qui provoquent des mouvements sociaux parfois mêmes violents. Pour apporter des solutions qui réduisent les conflits sociaux, des penseurs de l'organisation du travail comme **Argyris**, **Maslow** et **Mc Gregor** vont établir des théories qui conjuguent les ambitions de l'entreprise et celles de l'individu pour la satisfaction de chacun d'entre eux. Dans *La dimension humaine de l'entreprise*, **Mc Gregor** estime qu'il est de meilleur augure de favoriser et développer la *participation* des ouvriers aux prises de décision en leur donnant de bonnes conditions de se réaliser à travers leur travail¹²¹: la participation dans ce contexte a pour but d'humaniser la condition des ouvriers afin de freiner leur isolement et d'améliorer en quelque sorte le climat social de l'entreprise. Avec la participation, cesse l'autorité brimante et les comportements arrogants des supérieurs, le subordonné devient aussi décideur et acquiert une certaine forme d'autonomie. Cette autonomie l'encourage à contrôler son environnement: il est alors de plus en plus satisfait et est finalement motivé. Cette perspective peut susciter des objections de la part des incorrigibles de la hiérarchie pyramidale; la participation du travailleur manuel aux prises de décisions, ne risque-t-elle pas de créer une

¹²⁰ **J. Laufer, G. Amado-Eischgrund, G. Trepo**, Ibid, page 23.

¹²¹ **Mc Gregor, Douglas**, *La dimension humaine de l'entreprise*, Paris, Gauthier-Villars Editeur, 1971, pages 100-105. (Traduction de J. Ardoino et M. Lobrot).

atmosphère anarchique? Le lecteur conviendra avec nous que les décisions souvent prises par le contremaître ou l'entrepreneur avec un ton autoritaire, voire de façon abusive ne créent pas une atmosphère saine au sein de l'entreprise, elles peuvent révolter ou rebeller les ouvriers de la base qui ont le sentiment d'être traités irrespectueusement. Or dans la mentalité occidentale, le sentiment intimiste est du ressort de l'Église, de la famille et de certaines institutions traditionnelles. Cette société repousse alors l'idée d'une grande familiarité avec les compagnons de travail: les sentiments personnels n'ont rien à faire au boulot¹²². Ce qui fait que l'absence de participation implique l'absence de communication et de relations humaines qui tissent des liens horizontaux entre les membres de la société entrepreneuriale. Ce qui a lieu comme conséquence, est l'absence d'une malléabilité opératoire de l'entreprise. En gestion des organisations la malléabilité opératoire favorise l'efficience et la capacité d'effectuer rapidement des changements, de rendre plus horizontale l'information et de favoriser la décentralisation des décisions.

Si la sociologie des organisations à travers ses théoriciens accepte que l'intimité crée une amitié franche en étant un élément fondamental pour une société saine « l'exemple japonais nous présente une société industrielle où l'intimité tient sa place au travail autant qu'à la maison »¹²³ **Ouchi** nous fait savoir que l'intimité est le fil conducteur de la vie japonaise. Tous les travailleurs font l'objet d'une grande attention, de soutien, et bénéficient d'une éducation de dévouement disciplinaire: toutes ces choses rendent la vie possible et se manifestent dans les relations sociales¹²⁴. Ces actes manifestes, éléments de base aux relations humaines, sont absents dans les pays européens

¹²² **Ouchi, William**, *Théorie Z: Faire face au défi japonais*, Paris, InterÉditions, 1982, page 20. (Traduit de l'américain par Jacques Guiod).

¹²³ Ibid, page 20.

¹²⁴ Ibid, page 19.

et en Amérique, c'est pourquoi les spécialistes en matière de gestion des organisations reconnaissent que l'Occident a à apprendre auprès des japonais Turcq signale que «le groupe formel de travail est organisé de façon que ses membres soient homogènes, sans différence hiérarchique sensible entre eux à l'exception du chef du groupe, lui-même devant plutôt être un coordinateur qu'un chef autoritaire»¹²⁵

Dans l'homogénéité du groupe où tous les employés y compris les chefs se côtoient régulièrement, la circulation des informations se faisant de façon horizontale, les prises de décisions se passent à travers le circuit participant, les employés n'ont pas le sentiment de subir une autorité qui tombe comme un couperet sur la base ils se sentent plutôt acteurs, créateurs des décisions et les exécutent avec enthousiasme C'est pour cette raison que l'imposition ou l'autoritarisme ne sont pas considérés comme une bonne approche pédagogique sur le plan humain au Japon, alors «pour le dirigeant japonais, être accepté par le groupe est condition indispensable à l'exercice de sa fonction»¹²⁶, puisqu'après tout, il est considéré comme le collègue des membres du groupe Le reste du monde cherche à copier le modèle japonais de gestion, parce qu'il est plus humain, mais ne comporte-t-il pas de rivalités? Effectivement que oui! dans la mesure où cette société est sévèrement sanctionnée par des concours spéciaux de la maternelle jusqu'aux grandes écoles et il en est de même pour l'entrée dans de grandes compagnies

L'humanisme du modèle japonais fit que certaines compagnies américaines et européennes ne tardèrent pas à l'épouser Ce fut le cas de la Compagnie Volvo de Suède qui fut en quelque sorte

¹²⁵ Turcq, Dominique, *L'animal stratégique L'ambiguïté du pouvoir chez les cadres japonais*, Paris, Éditions de l'Écoles des Hautes Études en Sciences Sociales, 1985, page 173

¹²⁶ Wegnez, F. Léon, *Le miracle japonais, source d'inspiration pour une nouvelle gestion*, Paris-Bruxelles, Office International de Librairie, 1984, page 165

pionnière en Europe en matière de gestion participative, d'horizontalité des informations, de propositions verticales quittant la base vers le sommet. Le cas de la Compagnie **Harwood**¹²⁷ est aussi très significatif en matières de relations humaines aux États-Unis: pour cette compagnie, faire participer tous ses membres aux décisions, fait tomber toute sorte de résistance aux changements, représente son *leitmotiv*. Dans une pareille atmosphère de travail tissée de cordialité, n'est-il pas une joie pour les employés et le patron de se retrouver le lendemain au travail? Le visage enjoué, c'est agréable de voir l'autre et lui dire bonjour le sourire aux lèvres, parce que l'interaction est régulière et saine. La gestion participative en entreprise porte en son sein une dimension humaine qui exprime la cordialité et la convivialité au travail, en ayant pour conséquence directe le sourire entre les collègues. Donc dans une "famille" entrepreneuriale, il faut que chaque membre sache aborder l'autre avec tact, avec une pédagogie humaniste. **Jean Bertin** insiste qu'il faut savoir «doser les félicitations: depuis le sourire ou l'attitude sympathique, jusqu'aux félicitations chaleureuses et l'augmentation de salaire ou de traitement selon l'importance de ce qui a été fait»¹²⁸. Il est bien vrai que la vie en société n'est pas facile: il y a des personnes qui sont loquaces lors des réunions, certains se targuent d'être les plus anciens, notamment les plus expérimentés, d'autres sont de récalcitrants nés, des mordus revendicateurs, alors comment coordonner et harmoniser cette horde de comportements pour une relation saine de travail au sein de l'entreprise? **Bertin** propose dans le cas de celui qui «monopolise ou essaie de monopoliser l'attention générale, lui couper la parole avec amabilité, mais avec fermeté et avec le sourire»¹²⁹: donc le sourire s'avère fondamental, surtout quand il est fait sans méchanceté.

¹²⁷ **Bernoux, Philippe**, *La sociologie des organisations*, Paris, Éditions du Seuil, 1985, pages 212-213.

¹²⁸ **Bertin, Jean**, *Être un chef*, Paris, Éditions Dunod, 1969, page 31.

¹²⁹ **Ibid**, page 129.

Nous voyons alors l'importance du sourire qui sert d'élément accompagnateur en matière d'échange communicationnel, d'élément de persuasion en organisation entrepreneuriale, d'élément organisateur pour créer une atmosphère cordiale entre les employés sur une base de confiance pour l'harmonie du groupe. Mais avant que le sourire n'ait d'effet positif, il faut qu'il soit sincère. Et comment le reconnaître? Là un problème d'interprétation et d'observation se pose. Ainsi, **Georg Simmel** nous répond que le visage est le lieu géométrique de toutes les connaissances, qu'on peut lire dans la figure d'un homme, parce qu'il est beaucoup plus facile de tromper quelqu'un par l'oreille que par l'oeil. Alors pour l'auteur, il n'y a pas de secret que les yeux à eux seuls puissent communiquer¹³⁰. Mais ne tirons pas une conclusion hâtive de la réflexion de cet auteur! **Simmel** n'est pas un ethnométhodologue, par contre sa pensée rejoint en ligne droite celle d'**Hubert De Luze** qui mentionne avec force le concept du «Regard sur...»¹³¹. En effet, le *regard* nous aide à lire l'intérieur de notre interlocuteur, à observer le sourire émis sur ses lèvres à travers l'éclat de ses yeux, bref l'expression de son visage. La sincérité remarquée dans le visage de l'agent-émetteur permet à l'agent-récepteur de ne pas voir l'hypocrisie dans l'acte de sourire, mais de voir plutôt la lumière du plaisir et de la franchise. Ce qui fait qu'en entreprise, cette lueur de sincérité dans le regard par le dessein du sourire sur les lèvres d'un chef d'entreprise met d'emblée le subalterne en confiance et l'encourage à mieux s'appliquer dans l'exercice de ses fonctions. Enfin, pour **Dale Carnegie**, le sourire apprêté ou mécanique ne trompe personne. Au lieu de plaire, il irrite. C'est le sourire sincère,

¹³⁰ **Simmel, Georg**, *Sociologie et épistémologie*, Paris, PUF, 1981, pages 228-233.

¹³¹ **De Luze, Hubert**, *Ibid*, page 99.

large et spontané qui séduit, reconforte et rend heureux¹³². Le sourire mécanique n'irrite pas seulement, il intimide et fait peur, puisqu'il suscite des questionnements. Donc en gestion des organisations qui nécessite une approche pédagogique plus humaine, le sourire de chacun des membres de l'entreprise s'avère très important et sert de régulation sociale. C'est suivant cette perspective que nous allons essayer d'analyser le comportement de la caissière ou celui du guichetier.

2.- A LA CAISSE OU AU GUICHET

L'étude dont il est question est celle du caissier ou du guichetier et non celle du guichet automatique ou du distributeur automatique qui fige l'homme par son langage mécanique. Le rapport que le client a avec la machine, c'est-à-dire le guichet automatique ne le sécurise pas, il est inquiet de voir la machine gober sa pièce sans lui rendre le service désiré: c'est souvent la peur de taper sur les touches du clavier qui le met sur la défensive comme s'il était agressé par quelqu'un. Si la machine sanctionne immédiatement l'erreur que nous commettons sans faire de quartier, nous sommes loin de penser à son élimination, puisque sa présence s'avère très importante, dans la mesure où elle nous rend des services urgents au moment où l'être humain est sensé se reposer ou vaquer à d'autres occupations. En est-il de même quand nous sommes en face d'un être humain? Effectivement que non! parce que le guichetier derrière son guichet implique une tradition de relation avec le public, c'est pourquoi «le public ressent le besoin de voir individualiser ses relations avec l'organisme auquel il se confie dans des rapports d'échange»¹³³ Ces rapports d'échange créent-ils une familiarité dans

¹³² **Carnegie, Dale**, *Comment se faire des amis: L'art de réussir dans la vie*, Paris, Éditions Hachette, page 87.

¹³³ **Kessous, Saadi**, *L'ergonomie du guichet*, In Informatique et Gestion, Juin-Juillet 1979, N° 107, page 30.

le sens humain avec la machine (Nous soulignons ici que depuis des décennies, les sciences administratives ne cessent de développer de façon efficace les techniques de service à la clientèle. Ce qui nous intéresse, ce sont les relations et les approches humaines dans les services)? N'est-ce pas qu'avec l'homme que la familiarité peut exister?

A la banque ou à la poste, le guichet prend l'allure d'un comptoir ouvert au public derrière lequel les agents servent les clients: ce contact est plus humain et sécuritaire pour le client dans la mesure où il est en face de quelqu'un avec qui il peut échanger avec confiance. Nous remarquons que ce sont surtout les femmes qui sont derrière les comptoirs des banques pour servir la clientèle. Pourquoi? Est-ce parce qu'elles sont censées avoir une approche plus délicate, plus souple pour accueillir les clients? La question de la présence dominante des femmes dans la dimension des services renvoie autant à une problématique portant sur la soi-disant "nature" féminine qu'à une problématique purement économique (salaires inférieurs, déclassification de compétences, etc.). Quoi qu'il soit - ce même problème dépasse ici notre étude, dans la pure optique publicitaire et manipulatrice, «le bonjour appuyé par le sourire» de la guichetière veut manifester que la Maison est heureuse de vous servir en tant que son client. Se sentant en confiance, le client répond d'emblée à son sourire par un sourire en lui disant bonjour! Le client se sent bien en sécurité parce que le sourire de la guichetière implique une attention particulière qu'elle lui accorde à cet instant présent: l'échange du sourire entre la caissière et le client crée une commutativité communicationnelle. C'est pourquoi **Dale Carnegie** ne manque pas de dire que «quand vous souriez, vous vous humanisez»¹³⁴. Cette forme d'humanisme par le sourire rend heureux, dissipe chez le client une mauvaise humeur et lui sert de tonus moral à voir la journée en beauté. Le sourire échangé entre les personnes peut facilement

¹³⁴ **Carnegie, Dale**, Ibid, page 89.

engager une petite conversation d'amabilité, juste de la part du client pour manifester un merci! ou un compliment à celle qui est derrière le comptoir. Quelle est la conséquence positive de cette interaction de quelques minutes? La caissière aussi bénéficie dans cet échange d'amabilité en sortant plus revigorée, parce que les compliments qui lui sont témoignés sont un signe de reconnaissance qui lui permet de recevoir le prochain client avec plus de vigueur enjouée.

Le vieil adage des affaires dit que «le client est roi» et oblige professionnellement le guichetier ou la guichetière à manifester une entière disponibilité d'écoute, de patience et de service entier au client. Mais est-il déplacé ou maladroit de la part du client de manifester un intérêt humain à la personne assise ou debout durant des heures au guichet, qui reçoit client après client en lui souriant? Ce simple sourire sincère manifesté à son égard peut servir de rayon de soleil lui insufflant une certaine énergie à mieux le servir. Mais présentons-nous à elle ou à lui avec une certaine arrogance, parce que le client est roi, la fatigue l'ayant réduit à la nervosité peut l'amener à nous recevoir mal et à nous servir aussi mal à cause de cette agressivité. C'est à cette fin pratique que **Carnegie** cite le psychologue et médecin **Alfred Adler**: «L'individu qui ne s'intéresse pas à ses semblables est celui qui rencontre le plus de difficultés dans l'existence et qui est le plus nuisible de la société. C'est parmi de tels êtres qu'on trouve le plus grand nombre de ratés.»¹³⁵ Et pour renchérir à la pensée de s'intéresser à son prochain, il ajoute: «un sourire ne coûte rien, mais il crée beaucoup»¹³⁶. Il est en effet ce langage silencieux qui sert à créer des liens et de nouvelles relations qui peuvent durer longtemps.

Le travail de la caisse en magasin (alimentation, vêtement et divers) et au marché à ciel ouvert

¹³⁵ **Carnegie, Dale**, Ibid, page 75.

¹³⁶ **Ibid**, page 92.

suit la même perspective d'approche humaine. Au marché, les contacts sont très chaleureux, la vente est à la criée, les commerçants vendeurs, jouant des fois en même temps le rôle de caissiers, vantent leurs produits, interpellent les passants, qui souvent répondent par un sourire en guise de politesse s'ils ne sont pas intéressés ou ne sont pas prêts à s'arrêter. Néanmoins, le travail du guichetier au cinéma, à l'hôpital ou aux bureaux des services sociaux revêt d'une autre physionomie qui peut prendre l'allure d'une gravité derrière des barreaux ou des vitres blindées (comme c'est le cas au cinéma et dans des bureaux des services sociaux): «les contraintes sont nombreuses et vont de la sécurité des agents et des espèces à la conformité des locaux aux différentes normes»¹³⁷. Au bureau d'aide sociale, le chômeur-bénéficiaire n'a pas souvent l'allure gentille ou d'un *gentleman*. Étouffé par des problèmes matériels, la frustration le pousse quand il n'est pas vite servi à avoir des écarts de langage, voire des agressions physiques: d'où la nécessité de protéger l'agent dans son travail. Dans le cas où il est en présence d'un client à l'expression dure (langage y compris, visage impénétrable), le sourire est absent dans ce lieu. Mais si l'agent connaît bien son client et le courant passe bien entre eux, le sourire apparaît naturellement sur les lèvres des deux interlocuteurs; cela se voit très intuitivement dans leurs yeux, c'est l'occasion à l'agent de demander des nouvelles à son client, de l'encourager et de lui donner des conseils: ce courant sympathique favorise une communication horizontale entre les deux et c'est un plaisir pour l'un de servir l'autre.

3.- A LA TÉLÉVISION

La télévision est le moyen de communication par excellence de l'image accompagnée de messages ou d'informations créant une relation perlocutionnaire entre le producteur et le

¹³⁷ Kessous, Saadi, page 31.

consommateur ou le téléspectateur. L'image dans le contexte de la publicité (la publicité sera en grande partie l'objet de notre étude dans ce sous-titre) doit présenter un aspect plutôt gai et attrayant pour procurer une certaine forme de plaisir au téléspectateur. C'est ici que le sourire joue un rôle parfois décisif. Le journaliste qui apparaît sur l'écran aux heures de nouvelles ou à une émission favorite des téléspectateurs a une obligation professionnelle de leur présenter une mine souriante démontrant une satisfaction du désir et du plaisir de communiquer à des gens qui payent un prix pour avoir un service ce qui veut dire que le journaliste doit présenter une image à caractère élégant aux téléspectateurs, donner une impression favorable d'épanouissement qui les intéresse et qui suscite de la curiosité à voir ou à suivre son émission avec fidélité. Parce que le but premier du journaliste est d'attirer le plus possible de téléspectateurs à son émission. Donc présenter un visage morne ou taciturne marqué par la fatigue ou par des problèmes internes, ne favoriserait pas une écoute ambiante et de gaieté de la part des téléspectateurs.

La plus grande partie des gens conviennent que la publicité n'est pas faite pour informer mais pour séduire en s'adressant avec le maximum de tact à l'imaginaire du consommateur¹³⁸. L'utilisation habile du tact pour annoncer un produit accompagné des éléments extérieurs qui souvent n'ont rien à voir avec ce premier est une méthode manipulatoire pour faire appel au rêve ou à l'émotion ou aux sentiments profonds du consommateur. Comme plusieurs autres auteurs, **Sylvère Piquet** et ses collaborateurs sont d'accord que cette façon de procéder «sans rapport direct avec la qualité du produit, ... est par essence manipulatrice»¹³⁹. La manipulation est en effet cette manière clandestine

¹³⁸ **Piquet, Sylvère et collaborateurs**, *La publicité, nerf de la communication*, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1983, page 27

¹³⁹ *Ibid*, page 57.

pour influencer le consommateur et jouer sur sa psychologie en suscitant des désirs ou des besoins qui n'ont peut-être pas leur raison d'être. Donc l'image dont nous parlions tout à l'heure (celle du journaliste et celle de la personne qui présente un article à la télévision) devient un besoin plus pressant et fondamental pour accompagner le produit annoncé et lui servir de support: ainsi le corps obtient sa place au grand jour dans laquelle la laideur, la vulgarité ou la grossièreté n'ont pas gain de cause. Et comment le sourire joue-t-il un rôle primordial dans cette partie infime, c'est-à-dire micro-sociologique du corps?

Prenons l'exemple d'une voiture (**Volvo, BMW, Mercedes-Benz** ou **Infiniti**, toutes étant de derniers cris ou de nouveaux modèles) projetée en publicité sur l'écran d'un téléviseur à côté de laquelle se trouve une belle dame en *bikini*, un corps olympien, svelte, sportif et agréablement arc-bouté, une main déposée sur le capot avant de la voiture et l'autre bras soulevé traçant une légère courbe hyperbolique au-dessus de la tête, faisant découvrir généreusement son aisselle¹⁴⁰ finement rasée, avec un large sourire aux lèvres montrant des dents joliment rangées et d'une blancheur immaculée le tout accompagné d'une musique *rock'n roll* ensorcellant, et de paroles suggestives qui envoûtent le téléspectateur. La jolie dame au sourire qui sert d'élément pour compléter la présentation de la voiture devient un stimulus pour susciter chez le téléspectateur (potentiellement riche) l'envie ou le désir de possession et sert en même temps de facteur subliminal pour la vente de la voiture. En effet, l'image influence suggestivement ce consommateur qui est probablement un coureur de jupons ou un mordru des voitures. Parlant de la suggestivité qui a beaucoup d'influence

¹⁴⁰

Qu'est-ce que l'aisselle de la femme a à voir dans la publicité d'une voiture puisqu'elle représente l'une des parties les plus intimes de la femme? Son appropriation par la publicité fut une façon extraordinaire de la sortir des boîtes de nuit, des cabarets où le *streptease* fait marque pour la projeter sur les écrans de télévision au lendemain de la Deuxième Guerre Mondiale et la rendre plus officielle ou de banaliser l'érotisme au grand public.

psychologique sur les gens, surtout les faibles, **Martineau** avance que la formule suggestive provoque chez le client potentiel le désir d'acquérir l'objet ou le service en utilisant son besoin, son aspiration ou sa faiblesse: la publicité suggestive vise à influencer davantage l'intelligence que le réflexe¹⁴¹. En effet, les formules suggestives sont souvent chargées de significations symboliques comme c'est le cas de ce sourire d'une jolie femme à côté d'une voiture qui peut brusquement allûmer le désir de l'homme d'acheter ce nouveau modèle. Le besoin d'acquisition n'est pas ici nécessairement matériel, il est plus intelligiblement fondé sur le statut social ou sur un esprit de flamboyance. C'est suivant ce contexte que nous nous appuyons sur la réflexion de **Sylvère Piquet** et ses collaborateurs qui disent: «L'achat d'une marque ou d'un modèle de voiture exprime non seulement le besoin de se déplacer, mais aussi la volonté de s'affirmer ou de ne pas s'affirmer, la manifestation d'un statut social, c'est-à-dire une certaine image de soi que l'acheteur veut donner aux autres (self concept) ou à lui-même (ideal self concept).»¹⁴² Ainsi l'idée de la relation commutative s'impose à nous, dans la mesure où le **Don Juan** (appelons-le ainsi), ayant été séduit par le sourire éblouissant de la femme à côté de la voiture, va vouloir séduire à son tour la femme en acquérant la nouvelle marque pour s'en servir de fétiche attrayant. La présence encore et toujours constante d'une femme attrayante dans la publicité - par exemple des voitures - ne montre-t-elle pas bien ce double aspect de la séduction?: Séduire à l'aide de l'image souriante de la femme le client potentiel qui, à son tour, verra dans la voiture un outil de séduction - d'une femme séduite - souriante.

Nous venons de signaler que le sourire joue un rôle très important et influent sur les affiches publicitaires de même qu'à la télévision. Lors de la Coupe du monde de football 98 en France, la

¹⁴¹ **Martineau, G.**, *La publicité arme de l'assurance*, Paris, Éditions Cadrat, 1978, page 47.

¹⁴² **Piquet, Sylvère et collaborateurs**, *Ibid*, page 59.

Compagnie Gillette, l'un des commanditaires de la retransmission des matchs a su avec une habileté extraordinaire et opportuniste présenter son nouveau déodorant pour homme sur la chaîne sportive canadienne TSN (THE SPORT NETWORK). Au lieu de projeter directement sur l'écran le déodorant Gillette, c'est un jeune athlétique cavalier qui chevauche un cheval au sommet plat d'une montagne à vive allure. Soudainement, il constate qu'il arrive au bout et que c'est le vide qui s'étend devant lui à l'infini et pousse un Ho! à l'intention du cheval qui s'arrête promptement. L'arrêt brutal le projette dans le vide et le téléspectateur entend son cri, un long cri désespéré qui s'éloigne vers la fatalité. Dans cette condition spéciale de la chute vers l'abîme mortel, le cavalier ou le *cowboy* s'accroche *in extremis* à une branche d'arbre (il n'y a même pas d'arbre à ce niveau si élevé. Est-ce une racine du genre de lichen?) salvatrice enracinée dans un creux de la montagne, et brusquement, qu'est-ce qu'il voit devant lui? Une jolie dame à l'allure sportive dans la même position que lui, qui lui sourit en disant *Hi!* (bonjour) comme si elle voulait se blottir dans ses bras et signifier qu'elle attendait depuis longtemps ce moment. Dans sa surprise, le cavalier aussi répond avec un large sourire, mais remarquant qu'il ne rêve pas et qu'il est réellement en face d'une femme, la partie gauche de sa lèvre supérieure change brusquement de forme en s'élevant vers le haut pour présenter un angle presque droit arborant indexicalement un sourire possesseur ou dominateur. Or dans notre observation générale dans la vie de tous les jours, nous avons remarqué que quand quelqu'un sourit, ce sont les deux coins d'extrémité de ses lèvres qui forment des angles obtus ou concaves démontrant une sincérité simpliste dans le sourire sans aucun complexe d'infériorité ou de supériorité.

En effet, l'indexicalité que dégage le sourire du jeune cavalier, traçant un angle presque droit au coin des lèvres démontre une assurance retrouvée en lui, de la supériorité du mâle sur la femelle. La présence de la femme dans ces moments critiques lui donne un nouvel élan de vivre, un nouveau

tonus malgré l'abîme ou le vide qui s'impatiente à l'avaler: pour montrer à la sportive belle nana qu'il n'a pas peur de la mort et que c'est lui le seul qui peut les sauver de ce trépas, il affiche alors un sourire d'assurance ou de supériorité. Ainsi associé d'une manière éclatante à la masculinité, à la virilité sportive, la marque du déodorant pour hommes s'associe symboliquement, presque déductivement à la valeur masculinité elle-même. Cette façon de manifester la virilité masculine, **Sylvère Piquet et ses collaborateurs** l'ont remarquée aussi dans la publicité de la cigarette **Malboro**: la virilité en soi joue un grand rôle symbolique. Voici ce que les auteurs racontent à ce propos: «Le symbole de la masculinité est suggéré par l'image du cow-boy dont la virilité est renforcée, dans l'exécution de la campagne, par le tatouage sur le bras et au poignet.»¹⁴³ Le concept de *suggestion* revient régulièrement dans l'expression des analystes du phénomène publicitaire. Cela nous amène à nous poser la question de savoir, qu'est-ce que le cavalier sur un cheval et le sourire d'une femme ont à faire à côté d'un bâton de déodorant **Gillette**? Effectivement, le cheval seul représente le muscle, la force et notamment la virilité, le cavalier implique le déploiement du physique, d'où une forte transpiration et enfin toute cette ébullition se radoucit par un sourire, pas n'importe lequel, mais celui du visage angélique de la femme. Tous ces facteurs créant une forte suggestivité, sont des moyens intelligemment utilisés pour convaincre le consommateur du bien fondé de ce déodorant qui est exclusivement fabriqué pour les hommes virils, pour le sportif qui se donne à fond sur le plan physique, mais il faut aussi faire tout pour ne pas écarter l'homme ordinaire qui lui aussi est viril: il faut le lui faire croire et ainsi convaincu, il est assuré d'être à l'abri de la mauvaise transpiration qui le met à l'aise pour avoir une prestance, pas seulement devant la femme, mais devant le genre humain. **Vance Packard** signale que «le but est de fabriquer des images telles qu'elles surgiraient dans notre

¹⁴³ **Piquet, Sylvère et collaborateurs**, Ibid, pages 53-54.

for intérieur à la seule mention du nom du produit, après un conditionnement adéquat du client, déclenchant ainsi notre action en leur faveur dans une situation compétitive»¹⁴⁴. Gillette, n'est-elle pas en compétition avec les autres fabricants de déodorant? La meilleure façon pour elle de réveiller nos désirs, d'illusionner nos plaisirs en allant retrouver nos pulsions souterraines et le faire à des périodes cruciales des matchs de football du Mondial 98 peut lui permettre dès maintenant et dans le futur de réaliser de gros chiffres d'affaire.

Pourquoi le sourire sert souvent de prélude à tout article présenté en publicité sur l'écran d'un téléviseur? C'est parce qu'il fait mouche. Les publicitaires ont compris que le sourire de la femme sophistiquée, belle ou fatale couvrant une nouvelle marque de voiture, de savon de luxe ou d'un nouveau parfum en lancement, séduit efficacement le consommateur effectif et potentiel. Néanmoins, le publicitaire a aussi vite compris que ce n'est pas seulement le sourire flamboyant de la femme qui sert d'arme pour les bonnes affaires. Il est allé chercher aussi le sourire modeste et naturel dans le foyer pour séduire les familles entières d'une population. Exemple: auparavant, les femmes de ménage passaient presque des journées entières à bouillir et à laver le linge, ce qui était fatigant et éprouvant pour le physique. Au Canada, le détergent **Zéro** est présenté comme l'un des meilleurs savons de lessive, parce qu'il épargne à la femme de ménage la longue et épuisante activité de bouillir le linge. Ce savon, dit-on, ne décolore jamais et rend propre le linge que la femme brandit avec fierté dans un sourire généreux. Le sourire de la simple femme qui enjolive l'efficacité de **Zéro** dénote une certaine satisfaction de sa part pour convaincre celle qui reste à la maison pour s'occuper de sa famille. La femme qui sourit pour promouvoir le détergent à la télé, ne joue-t-elle pas en quelque sorte le rôle d'appât pour convaincre la ménagère? En effet, démontrant l'importance et l'effet

¹⁴⁴ Packard, Vance, *La persuasion clandestine*, Paris, Calmann-Levy, 1958, page 48.

suggestif du sourire sur ce qui touche profondément le foyer familial, **Sylvère Piquet et ses collaborateurs** avancent que «le sourire de la maîtresse de maison exprime, dans le film de la marque Omo (savon français pour la lessive), la satisfaction personnelle qui découle d'une responsabilité morale et sociale assumée par la mère de famille, gardienne de la propreté»¹⁴⁵. Présenter une femme ordinaire qui sourit et non (nécessairement) la fatale pimpante, démontre le sérieux de la question, la reconnaissance des réalités quotidiennes des ménagères.

4.- LA RÉCEPTIONNISTE ET LE SOURIRE D'ACCUEIL

Pourquoi devons-nous parler du sourire de la réceptionniste? Parce que dès le lendemain de la Deuxième Guerre Mondiale, le métier d'accueil a beaucoup changé, portant sur un visage beaucoup plus féminisé. Et pourquoi la primauté de la femme dans ce métier? ou sa préférence par rapport à la gent masculine? C'est parce que son approche vis-à-vis du client est censée être plus subtile, fine et d'une douceur plus souple que celle de l'homme qui serait plutôt administrativement protocolaire. Pour chaque entreprise industrielle, commerciale ou de service, de même que dans le secteur public, l'accueil est un élément fondamental, puisqu'il montre au monde extérieur l'image de l'organisation. Le but de l'entreprise à travers l'accueil est de mettre le client dans un état de réceptivité et de perméabilité optimum face aux renseignements qu'il vient chercher, ou au produit pour lequel il se déplace¹⁴⁶. Comme l'accueil fait partie intégrante de la communication, pour que l'entreprise puisse bien communiquer avec les clients, **Colette Laurens** nous signale qu'il faut qu'elle soit attentive aux bonnes relations en son sein, c'est-à-dire un bon climat relationnel interne qui permet au personnel

¹⁴⁵ **Piquet, Sylvère et collaborateurs**, Ibid, page 55.

¹⁴⁶ **Laurens, Colette**, *Améliorer l'accueil*, Paris, Les éditions d'organisation, 1981, page 16.

d'offrir les meilleurs services¹⁴⁷. Ce propos de l'auteur nous ramène directement à la gestion des organisations qui marque le début de ce chapitre. Il est vrai qu'une bonne gestion d'organisation humaine et un climat de bonne entente au sein du personnel seront reflétés dès qu'on franchit le pas du standard ou celui de la réception: c'est une âme saine dans un corps sain dont l'implication directe signifie que c'est notre intérieur qui se reflète sur notre physionomie.

Comme nous venons de le dire tout à l'heure, c'est le service à la clientèle qui reflète l'image interne de l'entreprise, alors l'intérêt de l'organisation est de placer des personnes compétentes bien motivées qui ont une bonne connaissance de leur entreprise et sont conscientes de leur rôle dans la valorisation de l'image de marque de la maison¹⁴⁸. Pourquoi placer une personne compétente à la réception? C'est parce que ce travail n'est pas facile dans la mesure où il y a des clients désagréables, des fois rustres, pointilleux, habités par une curiosité malade et capables de faire perdre du temps à la réceptionniste qui voit derrière son interlocuteur une longue file d'attente. Il est du devoir de l'agente d'accueil de fonctionner dans le sens de la conscience professionnelle, d'avoir du tact et renseigner les gens avec concision et toujours avec sourire: un sourire professionnel, pas mécanique, sagement étudié.

«Le sourire, selon **Colette Laurens** est un élément fondamental de l'accueil»¹⁴⁹. Parce que dans ce contexte de travail, le sourire sert d'arme pour désarmer ceux qui se présentent à la réception avec une attitude agressive, parce que frustrés par une erreur de calcul sur une facture, ou accablés par une longue attente. Cette arme de l'heure qu'est le sourire fera patienter ou engendrera

¹⁴⁷ **Laurens, Colette**, Ibid, page 16.

¹⁴⁸ Ibid, page 27.

¹⁴⁹ Ibid, page 61.

l'indulgence du client et l'encouragera à pardonner l'erreur quand il est en face d'un visage souriant plutôt qu'en face d'un visage fermé¹⁵⁰. Comme le dit **Colette Laurens**, «Le sourire a un effet communicatif.»¹⁵¹, ce qui nous rappelle les lignes introductives de notre sujet. Quand nous disons que le sourire (dans le sens professionnel) sert vraiment d'arme de réussite, c'est parce que selon toujours le même auteur, il déride le visage fermé, les voix s'adoucissent, les intérêts se fixent sur ce qui est dit, le message passe mieux: alors c'est un atout commercial incontestable que l'on conseille aux standardistes¹⁵², et nous allons démontrer très bientôt comment il est aussi un atout indispensable au vendeur professionnel. Rien n'exprime mieux ce rôle du sourire professionnel que cet étonnant poème de **Colette Laurens**:

*Un sourire ne coûte rien et produit beaucoup,
Il enrichit ceux qui le reçoivent
Sans appauvrir ceux qui le donnent.
Il ne dure qu'un instant
Mais son souvenir est parfois éternel.
Personne n'est assez riche pour s'en passer
Personne n'est assez pauvre pour ne pas le mériter
Il crée le bonheur au foyer, soutient les affaires,
Il est le signe sensible de l'amitié,
Un sourire donne du repos à l'être fatigué.
Rend du courage aux plus découragés.
Il ne peut ni s'acheter, ni se prêter, ni se voler
Car c'est une chose qui n'a de valeur
Qu'à partir du moment où il se donne.
Et si quelquefois vous rencontrez une personne
Qui ne sait plus avoir le sourire
Soyez généreux, donnez-lui le vôtre*

¹⁵⁰ Laurens, Colette, Ibid, page 60.

¹⁵¹ Ibid, page 60.

¹⁵² Ibid, page 60-62.

*Car nul n'a autant besoin d'un sourire
Que celui qui ne peut en donner aux autres.*¹⁵³

D'un point de vue ethnométhodologique et communicationnel, ce poème exprime d'une manière un peu plus éclatante la somme d'effets perlocutoires que l'on attribue, en psychologie des organisations, au sourire professionnel.

5.- LE SOURIRE DU VENDEUR PROFESSIONNEL

Pourquoi le vendeur professionnel? Parce qu'il n'est pas ce vendeur à la sauvette qui, pour souder le mois, va s'improviser en vendeur d'un jour, d'un soir ou en vendeur clandestin (faisant partie du secteur informel) et qui n'a pas besoin d'une préparation préalable. Depuis l'antiquité, en passant par le moyen-âge et l'époque moderne, il y a eu des vendeurs qui allaient vendre de village en village différentes sortes de produits. L'histoire nous apprend que souvent, une fois passés dans un village, ces vendeurs ou marchands ne revenaient plus dans la même ville ou revenaient après une longue période. Suivant le cycle de leurs parcours, ils pouvaient se permettre de raconter n'importe quel boniment pour attirer les acheteurs dans leurs pièges et leur faire acheter des articles dont la qualité ne valait pas le prix. Malgré l'honnêteté de certains marchands, tous portaient l'étiquette d'une mauvaise réputation. Et si les Perses ou les Grecs considéraient déjà le commerce comme une activité malhonnête et utilisaient le même vocabulaire pour caractériser les commerçants ou les faussaires, **Cicéron** était catégorique là-dessus en disant qu'un marchand ne pouvait pas exercer son métier sans mentir¹⁵⁴.

¹⁵³ **Laurens, Colette**, Ibid, page 62.

¹⁵⁴ **Xardel, Dominique**, *Les vendeurs*, Paris, Éditions Dalloz, 1983, page 9.

La vente dans notre époque moderne est une activité très différente de l'époque ancienne. Elle n'est plus une activité d'improvisation et nécessite au préalable un travail préparatoire de terrain ou d'exploration: c'est le marketing. Le marketing est un précieux outil d'anticipation pour organiser en faveur du commerçant la demande des biens et services en vue de satisfaire les besoins immédiats et latents du consommateur. Le marketing sert à préparer le terrain pour le vendeur en étudiant des segments en friches, c'est-à-dire des zones de vente encore non exploitées, la potentialité des clients en vue de réaliser des parts du marché ou de bons chiffres d'affaire: le terrain ainsi déblayé facilite la tâche au vendeur. Automatiquement, nous voyons que tout est mis en oeuvre pour convaincre le client d'acheter, d'où la mise en jeu de diverses formes manipulatrices pour «préparer le client à l'avance, à le prédisposer»¹⁵⁵, selon l'expression de **Mucchielli**.

Tout d'abord, quand un client franchit les portes d'une boutique ou d'un magasin de luxe, c'est souvent une vendeuse qui se dirige vers lui, le sourire aux lèvres en lui adressant un bonjour! enjôleur d'une voix suave et lui propose de l'aider. Ces vendeuses sont souvent recrutées sur la base de leur physique de mannequin, d'une grande beauté et de leur jeunesse en plus de la qualité qu'elles possèdent pour les contacts humains. Ce genre de vendeuse sait comment entraîner avec habileté un acheteur potentiel dans un rayon d'articles qui coûtent cher. Étant sûre d'elle, elle sait comment persuader par de petits mots bien étudiés: c'est une bonne affaire, occasion à saisir, dernière chance pour..., c'est la série des soldes, nous sommes en liquidation, par rapport à la qualité du produit c'est un prix sacrifié¹⁵⁶, le tout accompagné d'un ondulation de son corps et d'un sourire enveloppeur qui

¹⁵⁵ **Mucchielli**, *Psychologie de la publicité et de la propagande*, Paris, Librairies Techniques, Entreprise Moderne D'Édition et les Éditions ESF, 1972, page 7.

¹⁵⁶ *Ibid*, pages 35-36.

finissent par convaincre et décider le client qui cherche à ne pas perdre la face devant cette beauté en cherchant à lui montrer la masculinité de sa personne. Pour d'autres, bien qu'ils n'aient pas besoin de l'article vanté en question par une manipulation savamment dosée, leurs pulsions s'éveillent et les poussent à acquérir cet objet, à le posséder pour satisfaire seulement leur ego. Ce qui nous confirme que la méthode manipulatrice de la vendeuse à travers son sourire, a une influence certaine et positive et profite à la Maison qui l'emploie, et le prouve par les propos d'un chef de personnel d'un grand magasin de New York qui «préfère engager une vendeuse qui n'eût qu'une instruction élémentaire, mais un sourire délicieux, plutôt qu'une licenciée ès lettres au visage froid»¹⁵⁷. Ce chef de personnel, n'aurait-il pas raison? Parce que dans un magasin qui est un lieu où circule le public, c'est-à-dire des acheteurs, il leur faut un certain accueil qui les encourage ou les incite à acheter, notamment le sourire d'accueil qui est effectivement une arme pour faire de bonnes affaires. Si nous reconnaissons que le sourire d'une jolie vendeuse exerce une influence extraordinaire sur les acheteurs qui viennent dans son magasin, c'est aussi son agréable corps qui joue un rôle prépondérant et de soutien fondamental à ses gestes au regard câlin et à ses paroles entraîneuses. Le mimétisme du langage du corps de la vendeuse doit fonctionner à l'unisson du poul du client pour le décider à agir, c'est-à-dire acheter promptement l'article en question avant qu'il ne refuse de le faire. C'est pourquoi pour **Albert Mehrabian**, «le langage du corps (notre aspect et notre allure) est responsable à 55 pour cent de l'impact produit par les messages que nous envoyons. Ceci signifie que le langage du corps produit plus d'effet sur les autres que le contenu ou la forme de nos propos».¹⁵⁸ Le lecteur conviendra avec

¹⁵⁷ **Carnegie, Dale**, Ibid, 87.

¹⁵⁸ **Mehrabian, Albert**, cité par **Moine, J. Donald et Herd, H. John**, *Persuader pour vendre*, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1987, page 21.

nous que tous les moyens, c'est-à-dire toutes les astuces pour convaincre ou persuader le client ne révèlent tout simplement que de la séduction. En effet, séduire quelqu'un c'est jouer sur ses sentiments en faisant vibrer ses fibres les plus intimes.

Le cas des vendeurs dans les marchés ou au bord des trottoirs est aussi très intéressant, dans la mesure où ils n'évoluent pas dans un décor de luxe aux lumières tamisées ou feutrées baigné d'un fond de musique. Leur travail s'effectue dans la nature ambiante du soleil en été et dans la grisaille de l'hiver, dans le brouhaha des passants acheteurs et du klaxon des voitures. Leur moyen de séduction n'est pas au préalable le sourire à l'égard des passants: c'est l'interpellation de ces derniers pour leur présenter la qualité des articles, c'est en quelque sorte un combat que se livrent les vendeurs dans cette forme de vente à la criée. Le plus dynamique et habile des vendeurs a même tendance à jouer au comédien, il joue à l'humoriste, il chante: toutes ses actions verbales et gestuelles attirent l'attention des gens qui vont probablement vers son étalage. Donc l'humour dont nous avons parlé joue un rôle important dans la vente, il change l'ambiance de la vente en fête ou en kermesse: cela donne aussi l'ambiance d'une foire. Pour **Donald J. Moine** et **John H. Herd**, «L'humour, en provoquant des émotions positives, rapproche le client du vendeur. Il aide à établir des rapports de confiance et fait place à une attitude de plus grande compréhension mutuelle.»¹⁵⁹ Et ce qui se dégage comme fruit de l'humour est naturellement le sourire. Parce que l'humour implique la gaieté, c'est un plaisir de voir quelqu'un (le cas du vendeur) dépenser de l'énergie, dire de belles choses pour faire rire et sourire les gens: ces petits mots d'esprit, en l'occurrence l'humour ont leurs effets thérapeutiques et peuvent changer positivement la journée d'un client qui s'est levé du lit avec une humeur maussade. Comme nous sommes dans la nature, c'est-à-dire le marché à ciel ouvert ou au

¹⁵⁹ **Moine, J. Donald & Herd, H. John**, Ibid, page 162.

bord du trottoir, nous dirons que le contexte dans lequel le vendeur sourit et fait sourire les clients est rustique, rustique en ce sens que les actions se passent dans un milieu naturel loin de la sophistication des magasins et des boutiques de luxe. Par contre, nous savons que le sourire du vendeur accompagné de paroles humoristiques a pour but premier d'attirer les clients et réaliser une bonne recette de vente dans la journée: ce sourire est effectivement professionnel, mais ce qui l'avantage, c'est son contexte sympathique dans le marché (comme lieu des achats et de ventes) qui le rend naturel sans soupçonner sa mécanique qui repousse les gens qui recherchent la sincérité.

L'essor industriel de la fin du siècle dernier engendre les premières et véritables équipes de vendeurs. Le démarchage à domicile date de 1898, époque à laquelle la société **Quillet** entreprend la vente de ses encyclopédies par un réseau de vendeurs en porte à porte¹⁶⁰. En effet, ces vendeurs qui vont de porte à porte ou qui vont de maison à bureau sur rendez-vous sont ce que nous appelons les démarcheurs ou les vendeurs ambulants ou les vendeurs de concepts (Ce terme, beaucoup utilisé en marketing et en télémarketing représente l'ensemble des articles cités dans un catalogue et le système de vente de la compagnie). Pourquoi vendeurs de concepts? Parce qu'ils ne portent presque jamais sur eux un article ou une marchandise: leurs outils de travail ne sont que des catalogues contenant les articles et leurs prix qu'ils exposent aux clients. Le vendeur moderne ne joue plus le rôle de prospecteur ou ne s'aventure plus au hasard sur le terrain comme le firent ses ancêtres allant de village en village. Il est entouré d'une équipe de recherche qui étudie le marché et ses segments, les clients potentiels et effectifs à débusquer: c'est le rôle du marketing dont nous avons parlé au début de cette section qui passe de façon efficace par le biais de la publicité à la télévision pour préparer ou bien conditionner au préalable la population. Le déblayage ainsi fait, il revient au vendeur

¹⁶⁰ **Xardel, Dominique**, Ibid, page 10.

d'exploiter le terrain. Mais des conditions se présentent aussi à son niveau. Est-il fait pour la vente ou a-t-il l'étoffe d'un vendeur? Est-il préparé et bien formé à exercer ce métier?

Alors comment être un bon vendeur? La réponse de **Dominique Xardel** est claire là-dessus: «Il faut, parfois presque simultanément, analyser, écouter, argumenter, maîtriser son anxiété, sourire, parler, regarder dans les yeux, convaincre, décider et gagner ou conserver la confiance de son interlocuteur.»¹⁶¹ Nous voyons l'importance du sourire que l'auteur vient de mentionner parmi les qualités qu'il attribue au vendeur. Ces qualificatifs étant importants, le sourire du vendeur devient un élément complémentaire pour créer et solidifier un premier contact et mettre le client en confiance: le sourire dans ce contexte aura pour raison d'adoucir. D'adoucir quoi? D'adoucir peut-être le visage masculin qui sonne à la porte de quelqu'un. Le lecteur conviendra avec nous que le métier de la vente de porte à porte ou de bureau à bureau n'est pas du tout facile. C'est pourquoi l'aspect extérieur du vendeur s'avère fondamental, il ne va pas au mariage, sinon il ferait peur aux clients; mais doit dégager une certaine élégance bien simple et une propreté dégageant la qualité de sa personne. Avec une apparence agréable, un visage brillant de bonheur, le sourire que fait le vendeur ne ressemble pas à celui d'un carnivore que le client potentiel va soupçonner de venir dévorer son argent: ce sourire, bien qu'il soit du cadre de la profession, présente un aspect un peu plus naturel, dégageant de bonnes manières.

En parlant de bonnes manières qui reflètent la personnalité de l'homme et son éducation, **Percy H. Whithing** (ancien Vice-président des Éditions **Dale Carnegie** et Directeur administratif des cours de vente de l'Institut) conseille chaudement aux vendeurs et étudiants-vendeurs: «Soyez

¹⁶¹ **Xardel, Dominique**, Ibid, page 106.

courtois, souriant, prévenant la courtoisie fait ouvrir toutes les portes»¹⁶². Tous les spécialistes de la vente savent très bien que la courtoisie représente l'une des clefs d'or, dans la mesure où pour arriver au bureau du directeur des achats d'une entreprise, il faut passer par la secrétaire: gagner la sympathie de la secrétaire implique une victoire à moitié acquise sur le directeur. Écoutez ce que **Whiting** ajoute dans ses conseils: «Ne fanfaronnez pas, j'ai entendu un jour ma secrétaire dire à la réceptionniste: "Cet homme parle bien haut; il se gonfle comme une outre; il ne pénétrera jamais jusque chez mon patron"»¹⁶³ Cette attitude souvent courante (pour ne pas exagérer) reste commune à toutes les secrétaires qui se sentent bousculées et non respectées par un client; parce qu'en cette matière, il faut une certaine délicatesse d'approche, du tact, savoir jouer sur les sentiments ou les émotions des personnes qu'on sollicite: tous les vendeurs, c'est-à-dire les plus habiles le savent et en font généreusement usage, c'est un atout et c'est une arme. Pour **James W. Pickens**, le vendeur a plusieurs moyens physiques à sa disposition pour conjuguer ou traduire l'émotion: le ton de sa voix qu'il peut moduler à l'infini, le regard, les expressions de son visage, qui peuvent refléter aussi bien la joie que la tristesse ou l'inquiétude¹⁶⁴. Les moyens dont dispose le vendeur pour exercer son métier, ne relèvent-ils pas de la manipulation psychologique? Dans son habileté, le vendeur qui cherche véritablement à conclure une transaction importante sait comment jouer sur les fibres sensibles de son interlocuteur; si le client est dans un état dépressif ou d'abattement causé par un événement malheureux, le vendeur sait transformer sa voix et présenter une mine qui épouse la situation de

¹⁶² **Whiting, H. Percy**, *Les cinq grandes règles de la vente*, Paris, Éditions Dunod, 1970, page 24. (Traduction de Michel Ristich De Grook.

¹⁶³ *Ibid*, page 24.

¹⁶⁴ **Pickens, W. James**, *L'art de conclure une transaction*, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1991, page 96. (Traduit et adapté par Marie Waquet).

l'heure, c'est-à-dire de sympathie avec son vis-à-vis; mais si le client baigne dans la joie ou est dans la bonne humeur, le vendeur sait s'adapter à cet état et l'encenser généreusement afin de conclure une fameuse vente avec lui: c'est ce que nous appelons la manipulation. A ce propos, la manipulation psychologique, selon **Pickens**, permet au vendeur «d'observer et analyser le client pour déterminer la stratégie la plus appropriée à la conclusion d'une vente. Elle lui permet également d'orienter le cours des pensées du client pour le rendre plus ouvert et réceptif à la démonstration qui lui est faite»¹⁶⁵.

En fait, nous ne cesserons pas de parler de la manipulation dans la mesure où elle est permanemment présente dans les faits, gestes et paroles du vendeur: chercher à connaître les goûts, ou les *hobbies* ou ce qui fait plaisir à quelqu'un qu'on ne connaît pas en tant qu'ami, n'a pour but que de récolter ses faiblesses en vue de l'exploiter lors d'une transaction de vente. Tous les vendeurs savent et sont convaincus que la voie royale pour conclure une belle transaction passe par ces recettes manipulatrices qui font inmanquablement mouche. Parce qu'ils reconnaissent que les gens en général et les clients en particulier sont victimes d'un mal peut-être incurable qui est commun à nous les êtres humains: c'est «le désir d'être grand» selon **Freud** ou c'est «le désir d'être important» selon **John Dewey**¹⁶⁶. Ce désir d'importance et de grandeur est inhérent à l'insatiabilité humaine. Et depuis le début de cette section, nous avons vu de façon implicite cette recherche du statut social, dont devient victime le client qui se trouve en face d'une belle vendeuse à la taille galbée et au sourire éblouissant, qui gonfle son ego masculin en dépensant irrationnellement sous le charme ensorcelleur de cette beauté. En étant conscients de cette force manipulatrice qu'ils exercent sur les clients effectifs ou

¹⁶⁵ **Pickens**, Ibid, page 90.

¹⁶⁶ **Carnegie, Dale**, Ibid, page 32.

potentiels, «les grands vendeurs savent donner un visage à M. Tout le Monde. Ils l'habillent, lui insufflent des sentiments, mettent un sourire sur ses lèvres, une étincelle dans son oeil, et des mots dans sa bouches. M. Tout le Monde a maintenant une personnalité, il est vivant».¹⁶⁷ Gavé, bourré de toutes les flatteries, le moi du client peut s'élever comme un albatros, se gonfler, voler (planer) et respirer sa grandeur. Suivez un peu l'histoire d'un vendeur américain et ce que le sourire charmeur lui a rapporté; c'est **Dale Carnegie** qui le cite: «Charles Schwal disait que son sourire avait valu un million de dollars, et il est probable qu'il était au-dessous de la vérité. Son succès, en effet, fut presque entièrement dû à sa personnalité, à son pouvoir de se faire aimer, à son charme, dont l'un des éléments les plus précieux était ce sourire captivant»¹⁶⁸. Effectivement, la personnalité de l'homme, c'est-à-dire du vendeur s'avère importante dans son métier: son aspect extérieur, vestimentaire, physique et sa prestance jouent un rôle avantageux tant aussi bien que savoir jouer avec le sourire. Enfin, *Comment se faire des amis* de **Dale Carnegie** insiste beaucoup sur le sourire, le vendeur doit témoigner de la reconnaissance à ses clients, se rappeler de leurs noms et donner une importance à leur personne en jouant sur leurs sentiments. Dans la perspective de la vente de porte à porte, est-ce que les femmes ont une place dans ce secteur?

Depuis très longtemps, la vente à domicile fut un champ réservé aux hommes, parce qu'on nourrissait beaucoup de préjugés à l'égard des femmes qui, étant physiquement faibles, disait-on, risquaient toutes sortes d'agressions en traversant la porte d'un individu inconnu, surtout mâle. Mais depuis les années 70, la femme a investi ce domaine réservé et y a déposé sa marque grâce aux changements des méthodes de vente et aux conditions de travail que les hommes considéraient

¹⁶⁷ Moine, J. Donald et Herd, H. John, Ibid, page 151.

¹⁶⁸ Carnegie, Dale, Ibid, pages 86-87.

difficiles (la vie sur le terrain, les voyages parfois épuisants, les nuits dans les hôtels, les négociations de plus en plus âpres, etc.). Réussit-elle dans ce secteur comme le font ses consoeurs de magasins ou des boutiques de luxe? En tout cas, elle eut une bonne assise dans ce domaine, certainement grâce à l'exploitation de sa féminité, à son sourire qui, en dehors des boutiques de prêt-à-porter ou de bijouteries de luxe, prend l'allure du naturel, d'une innocence assurante. Tous ces éléments positifs la favorisent pour être reçue dans une maison plus qu'un homme qui dégage souvent la méfiance, surtout si c'est une femme qui ouvre la porte. Grâce à ces atouts, les femmes vendeuses «obtiennent plus facilement des rendez-vous que les hommes et la durée des rendez-vous est plus longue, surtout lorsque c'est un homme qui reçoit»¹⁶⁹

Écoutez ce que dit une vendeuse entrée à l'âge de 17 ans dans une agence de banque privée: «Ce qui me passionne dans ce métier, ce sont les rapports humains. On rencontre des personnages extraordinaires, on les voit vivre, on traite d'égal à égal avec eux, mais au bout du compte on convainc, ils se décident, et on leur vend. C'est cela le plus fascinant.»¹⁷⁰ En effet, si les gestes de la vendeuse sont manipulateurs, quand même son sourire avantageux aux lèvres rassure celui ou celle qui achète. Disposant d'un avantage moral de petites astuces, elle les exerce pour parvenir à ses propres fins.

6.- L'HOMME D'AFFAIRE ET LE SOURIRE

Le conseil que donne le plus régulièrement possible **Dale Carnegie** aux *businessmen* ou aux patrons d'entreprises est: «pendant une semaine et à chaque heure du jour, souriez à quelqu'un dans

¹⁶⁹ Xardel, Dominique, Ibid, page 108.

¹⁷⁰ Ibid, page 108.

votre entourage, dans vos affaires, sur votre route...»¹⁷¹. Cet exercice d'apprentissage du sourire que l'auteur enseigne aux hommes d'affaires ou aux responsables d'entreprises a une importance capitale dans la vie de tous les jours du monde des affaires et dans la gestion des organisations: c'est pour cela que le sourire dans l'organisation et la négociation des affaires devient en quelque sorte une institution que les japonais cultivent tous les jours. Mais d'où leur vient cet héritage? À travers leur splendide sagesse, les chinois disent dans l'un de leurs proverbes: «L'homme qui ne sait pas sourire ne doit pas ouvrir une échoppe.»¹⁷² L'échoppe ici peut être un atelier, une boutique ou un bazar dans lesquels les clients entrent pour acheter ou pour se faire réparer un objet: donc il faut une manière agréable au patron du lieu pour accueillir les clients, et notamment avec le sourire. Cet héritage, ne vient-il pas de là pour les japonais en ayant subi l'influence de la sagesse chinoise?

Bien sûr que le rôle du *businessman* ou du chef d'entreprise s'étend de façon large dans son art d'instruire et de commander ses employés avec diplomatie, de savoir organiser et planifier le travail selon les aptitudes de ses collaborateurs et en étant à la fois animateur et conseiller du groupe. Animateur du groupe dans la mesure où il est là avec le reste du personnel pour accueillir jovialement le nouveau ou le débutant qui lira sur les lèvres de ses nouveaux collègues un sourire sincère et dans leurs yeux la satisfaction de l'avoir parmi eux et non celui qui vient arracher la place de quelqu'un.

Ensuite, le rôle du chef ou homme d'affaires ne s'arrête pas seulement à sa fonction strictement professionnelle, il joue de façon prépondérante un rôle social dans l'art de maintenir de bonnes relations d'intercommunication avec les anciens et les nouveaux clients et développe aussi une bonne relation de cordialité avec les autres travailleurs de la compagnie. **Dale Carnegie** a pleinement

¹⁷¹ Xardel, Dominique, Ibid, page 88.

¹⁷² Carnegie, Dale, Ibid, page 92.

raison de dire que le sourire sert à humaniser mais le sourire seul ne peut pas avoir son pesant d'or si l'homme d'affaires n'a pas un langage policé, qui n'est pas nécessairement dans le sens de la rhétorique littéraire, érudite ou de l'esprit savant, mais plutôt dans un sens de la netteté et la concision, et surtout dans une clarté suivant des formes de politesse à l'égard de son vis-à-vis: ces bonnes manières démontrent qu'il est le fruit d'une bonne éducation.

En effet, si **Carnegie** demande avec insistance aux chefs d'entreprises ou aux *businessmen* d'apprendre à sourire, c'est parce que le sourire en soi a un effet humanisant et bienfaiteur (comme le rire d'ailleurs) pour l'être humain: le sourire nous humanise. Au réveil du matin, si nous nous mettons devant une glace, et sourions, le miroir nous renvoie notre image souriante. Ce renvoi a un effet positif ou thérapeutique sur nous et se reflète positivement sur notre entourage et au travail. Donc dans l'exercice du métier de l'homme d'affaires, ou dans sa vie en famille, ou dans celle de tous les jours avec ses copains et copines, le sourire est un acte fondamental qui lui sert à fraterniser, à donner vie aux autres: c'est là le rôle social qu'il joue. Même si ce sourire est faux ou hypocrite, il donne en tout cas un espoir de vie à l'autre, cet espoir, qu'il soit virtuel ou vaporeux, il vivifie tout au moins l'instant présent de l'individu. **Franklin Better**, censé être l'un des meilleurs agents d'assurance révèle ceci à propos du sourire, ce sourire qui sert de clef pour ouvrir les portes et pour tonifier le moral: «J'ai compris, depuis longtemps, qu'avec un sourire on est partout le bienvenu. Aussi, avant de pénétrer chez un client, j'ai toujours soin de faire une pause pendant laquelle je songe à tous les bonheurs dont la vie m'a comblé. Cette pensée amène irrésistiblement sur mes lèvres un large sourire... et j'ouvre la porte, le visage encore illuminé de joie.»¹⁷³ Pour conclure dans la même ligne de pensée, **Dale Carnegie** propose aux hommes d'affaires ou aux chefs d'entreprises de lire les

¹⁷³ **Carnegie, Dale**, Ibid, page 91.




- Roomiest interior of any leading compact SUV
- Standard Second Generation airbags*
- New easy-open liftgate
- Securilock™ electronic anti-theft system
- Standard V-6 engine



Escape B edition shown.
 *Always wear your safety belt and please don't drink and drive.

© 1998 Ford Motor Company

BUILT

FOLLOW
www.ford.com

THE ONLY THING TO BE
SEEN IN THIS SUMMER.



Yes, that's Claudia Schiffer. No, she's not wearing any clothes. Why would she need to? When she can slip into a Citroën Xsara Coupe VTS? She wants something body hugging? There's nothing that hugs tighter than our sports seats. Something raunchy? What could be raunchier than a 167 HP 2 litre 16 valve powerplant? And a 0-60 time of under 8 seconds? Along with specially stiffened sports suspension, 15 inch alloy wheels, ABS. For a lovely

derriere, a pert rear spoiler. In the intimate luxury drawer, automatic air-conditioning. Power steering. Even CD autochanger. To try your Citroën Xsara Coupe VTS for size, or the alluring VTR with 2 years' free insurance call our fashion hotline on 0800 262 262. Or visit your nearest Citroën showroom. (Dress optional.)



THE NEW CITROËN XSARA COUPE from £13,170
NOTHING MOVES YOU LIKE A CITROËN

RE UPN NS DUPO

0

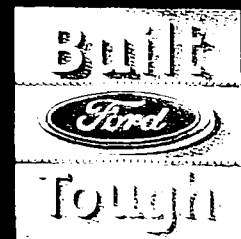
M R

R S U

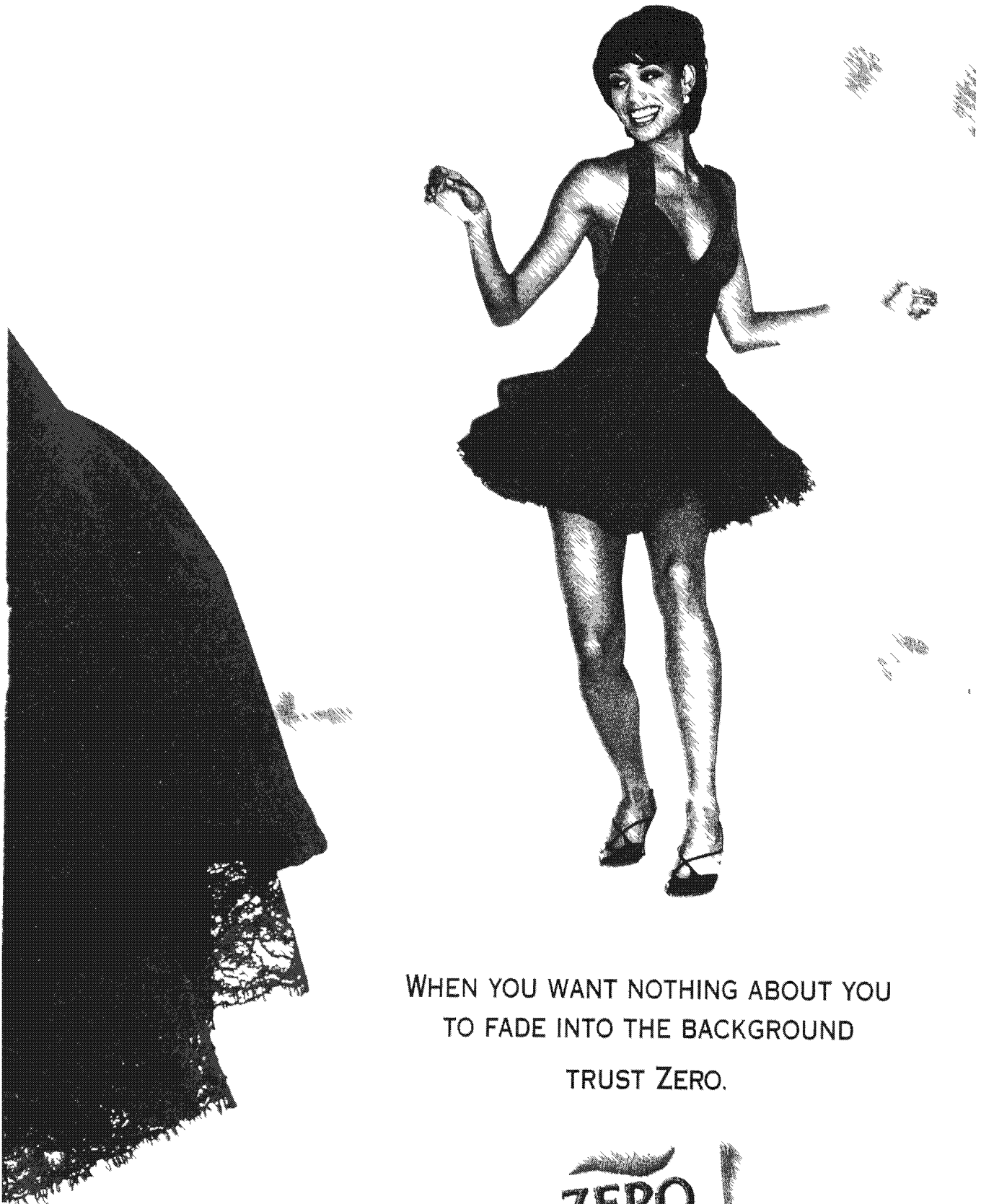
- Roomiest interior of any leading compact SUV
- Standard Second Generation airbags
- New easy-open liftgate
- Securilock™ electronic anti-theft system
- Standard 125 HC V-6 as optional 138



Lariat Edition shown.
 Always wear your safety belt and secure children in the rear seat. © 1998 Ford Motor Company



www.ford.com



WHEN YOU WANT NOTHING ABOUT YOU
TO FADE INTO THE BACKGROUND
TRUST ZERO.



GIVENCHY



AMARIGE

AMARIGE
de
GIVENCHY
PARIS

NORDSTROM

Photo: Michel Comte • PARIS



MY BOSOM BUDDY.

NEW wonderbra
Bliss

Annexe V (voir page 98)

LE SOURIRE DANS LE CONTEXTE INTERCULTUREL

Le thème de ce chapitre présente un intérêt particulier dans la mesure où il est la boucle qui vient fermer la marche de cette étude, non seulement il ferme cette marche, mais sa courbe rejoint d'une manière ou autre les lignes de la problématique de notre étude sur le sourire. Il les rejoint parce qu'il ne nie pas l'universalité des expressions faciales chez tous les peuples de la planète qu'ont reconnu dans leurs analyses **Charles Darwin, Georges Dumas, Dickey, Knower** et récemment **Paul Ekman**. Effectivement, l'émotion de la colère est la même expression sur tout visage de l'être humain : on voit les narines se dilater, les muscles du visage se contracter, les dents se serrer, provoquant des rictus, certainement causés par une excitation violente. De même que dans la joie, la physionomie emprunte un de ses traits principaux au sentiment de légèreté, de plaisir, de tendance aux mouvements vifs qu'elle apporte avec elle, mais dans la colère, ces traits sont encore exagérés.¹⁷⁵ En effet, si l'expression des émotions est la même sur tous les visages humains, cette perspective amène **Paul Ekman** à apprécier que «les résultats obtenus par Izard confirment les nôtres : quelque soit la culture d'appartenance, les sujets attribuent aux expressions faciales la même signification émotionnelle.»¹⁷⁶

Néanmoins, la même signification émotionnelle ne va pas provoquer la même réaction chez

¹⁷⁵ **Ekman, Paul**, *L'expression des émotions*, Ibid, page 110

¹⁷⁶ Ibid, page 1412

les individus de diverses cultures parce que ce qui fait sourire ou rire tel peuple ne fera pas réagir de la même façon un autre peuple. Ce qui fait que, par exemple, sourire dans une situation de gravité chez certains peuples, serait mal accepté ou taxé de bizarre chez d'autres peuples. Universellement, si le sourire peint la même expression sur les visages des peuples de la planète, relativement l'acte de sourire porte divers sens selon les contextes culturels et historiques de chaque peuple. Alors nous comprenons que la culture reste le grand fondement et la condition *sine qua non* à une possible meilleure interprétation de la réaction ou de l'acte de sourire chez divers peuples. Dans ce qui suit, nous illustrerons cette proposition avec l'analyse de quelques contextes culturels de l'acte de sourire.

1.- LE SOURIRE DES JAPONAIS

Georges Duhamel reconnaît que le japonais rit peu¹⁷⁷ Et pourquoi? Parce que le rire n'est pas encouragé. Mais le sourire est de rigueur en toutes circonstances à l'égard d'un supérieur ou d'un égal: c'est une question de savoir vivre¹⁷⁸ Le savoir vivre ou les bonnes manières appartiennent au giron de la politesse. Or, dans le Japon traditionnel aussi bien que moderne, la politesse est une institution rigoureuse que l'on cultive en forme de discipline. Le japonais travaille avec calme, il n'élève presque jamais la voix et on n'entendra jamais deux hommes de la rue se quereller ou un piéton invectiver un automobiliste¹⁷⁹. Nous pouvons voir à travers tous ces comportements que les japonais sont un peuple imbu d'une grande discipline sur le plan social. En effet, à travers la politesse, on cherche à cultiver l'excellence et par là une forme d'esthétisme qui peut vouloir masquer

¹⁷⁷ **Duhamel, Georges**, *Le Japon*, Paris, Éditions Mercure de France, 1953, page 48.

¹⁷⁸ **Hearn, Lafcadio**, *Ibid*, page 437.

¹⁷⁹ **Duhamel, Georges**, *Ibid*, pages 47-48.

la violence qui a lieu dans la vie de tous les jours. Pourquoi la présence de la violence dans l'application de la politesse chez le japonais? C'est parce que selon **Marie-Noëlle Cloes**, «l'important pour le japonais, dans toutes les situations, c'est de sauver la face»¹⁸⁰. Cette remarque confirme celle de **Lafcadio Hearn** qui observait que le japonais est prêt à sourire même dans les griffes de la mort. Dans d'autres sociétés, faire un sourire ou présenter une mine souriante dans une maison mortuaire est un geste totalement proscrit, on commet en fait un sacrilège, parce que ce moment présent et l'endroit où a lieu l'événement funéraire exigent un recueillement absolu. Alors dans ce cas de situation pénible et de souffrance intérieure, le sourire japonais se présente comme une façon de se faire violence. Il s'agit pourtant d'une violence enrobée de politesse promulguée à l'égard des autres. **Moto Miho** remarque à cet égard que «la politesse est un geste concret que l'on appréhende comme beau, en fonction de règles codifiées. La politesse relève du domaine de l'esthétique, où la forme et la sensibilité prime la raison»¹⁸¹.

Si la politesse est une rigueur naturelle que cultivent les japonais, le sourire représente éloquemment le fruit de la politesse, parce que le sourire fait partie de l'éducation japonaise, il s'enseigne comme on apprend à saluer dans le quotidien: il faut sourire même dans les moments les plus difficiles. **Lafcadio Hearn** qui a épousé une japonaise et a toujours vécu au Japon, parle ainsi: «Le coeur est-il brisé? Il faut sourire bravement: c'est un devoir social. Il serait déplacé de montrer une mine attristée, ou simplement sévère, à ceux qui vous aiment, de peur de leur causer une angoisse ou un chagrin; de même qu'il serait maladroit de provoquer chez ceux qui ne vous aiment pas, une

¹⁸⁰ **Cloes, Marie-Noëlle**, *Japon: vieux pays tout neuf*, Paris, Éditions Casterman, 1966, page 65.

¹⁸¹ **Miho, Moto**, *L'esthétique et le kamikaze*, In *Barrage contre la violence*, In *La politesse*, Paris, 1991, page 135.

curiosité malveillante. Enseigné dès le jeune âge comme un devoir, le sourire devient bientôt instinctif.»¹⁸² Pour ce peuple donc le sourire malgré les vicissitudes de la vie, est un élément de liaison pour resserrer ou consolider les rapports sociaux: en fait le sourire contribue à façonner la modalité japonaise de vivre ensemble et, par là, le sens même de leur “humanité”. Et si le sourire devient une violence pour juguler le mal, cette forme de violence douceuse qu’est le sourire serait un bel instrument pour pacifier une société. Écoutez l’anecdote que nous raconte **Lafcadio Hearn**:

«Je descendais du «Bluff» en voiture. Une Kuruma vide montait, prenant le même côté de la route que moi, elle n’eusse pu, même en l’essayant, me retenir à temps: je ne le pourrais pas, parce que je voyais là aucun danger particulier, je me bornai à crier de loin, en japonais, au conducteur de passer du côté opposé. Au lieu de m’écouter, il se contenta d’appuyer sa kuruma contre un mur, au bas du tournant les brancards en avant. Au train dont j’allais, je n’avais plus aucun moyen de m’arrêter, et, en moins d’une seconde, mon cheval recevait le brancard dans l’épaule. Quand je vis couler son sang, l’homme n’ayant aucun mal, la colère me prit et, du manche de mon fouet, je frappai celui-ci à la tête. L’homme me regarde bien en face, sourit et me salue. Je vois encore ce sourire - le croiriez-vous? - plein de déférence! Je restai littéralement confondu et sentis, tout d’un coup, tomber ma fureur. Comment comprendre cela et qui diable pouvait ainsi faire sourire cet homme?»¹⁸³

Cette anecdote de l’auteur fournit une explication lumineuse pour notre compréhension du mystère du sourire japonais. Regardez le geste éloquent avec lequel ce japonais répond au coup de fouet par le sourire! Ce qui veut dire qu’il s’est fait violence par politesse pour répondre pacifiquement à la violence brutale manifestée sous l’effet de la colère: la violence passive du japonais a permis d’éviter une bagarre qui ferait couler inutilement du sang. Ce comportement pacifique rejoint en ligne droite un adage qui se dit souvent au Togo ou dans d’autres pays d’Afrique de l’Ouest que «le feu n’éteint pas le feu». Effectivement, le sourire du japonais a servi d’eau pour éteindre le feu qui s’est allumé par l’intermédiaire du coup du fouet. En tout cas cet acte de bravoure à travers

¹⁸² **Hearn, Lafcadio**, Ibid, page 437.

¹⁸³ Ibid, pages 430-431.

le sourire du japonais explique en toute probabilité qu'il est aussi violent d'une manière et autre. C'est pourquoi **Moto Miho** dira que «si la politesse est une violence faite à la violence, le japonais sera d'autant plus poli qu'il est violent»¹⁸⁴. Par contre, cette violence que manifeste le japonais par le sourire n'enflamme ou ne détruit pas la société, elle est en quelque sorte sublimée et profite à la société en question.

En matière de bonnes manières, les japonais sont réputés être un peuple très courtois. Dans les campagnes où la tradition a encore une place prépondérante, la courtoisie des gens simples ou des paysans peut aller jusqu'à l'oubli de soi, ne serait-ce que pour mettre l'autre à l'aise ou le satisfaire. Néanmoins, si cette courtoisie (peut être trop exagérée) tend à être émoussée dans les grandes villes touchées par la modernité occidentale, elle est quand même présente et remarquable. **Marie-Noëlle Cloes** s'étonne avec émerveillement que «nous Européens, on n'en revient pas! La politesse des Nippons nous fait effet sensationnel: échange de courbettes, échange de cartes de visite, on sourit toujours...»¹⁸⁵ En suivant la courtoisie japonaise, le sourire éternel dans toutes les circonstances de la vie finit par devenir énigmatique, voire insultant à l'étranger qui n'a pas été baigné dans cette culture. Cet auteur fut obligée une fois lors de sa visite au Japon de forcer un passage en bousculant énergiquement les gens pour arriver devant le comptoir d'une agence de voyage pour se faire servir afin de ne pas manquer son vol; voici ce qu'elle dit: «J'avais réussi ce tour de force en bousculant une trentaine de Japonais tous souriants, mais qui s'avèrent les ronds-de-cuir les plus redoutables de la terre. Je ne souris plus du tout lorsqu'on m'annonce qu'ils étaient tous très sorry...»¹⁸⁶

¹⁸⁴ **Miho, Moto**, Ibid, page 130.

¹⁸⁵ **Cloes, Marie-Noëlle**, Ibid, page 60.

¹⁸⁶ Ibid, page 66.

Si on dit que le japonais sourit et peut sourire jusque dans les griffes de la mort, est-ce dans toutes les circonstances? Effectivement que non! Les *kamikazes* en sont une preuve palpable: ces soldats japonais partaient avec des avions bien bourrés de bombes pour aller les faire exploser sur les cibles ennemies lors de la Deuxième Guerre Mondiale. Cette façon de faire la guerre impliquait une violence inouïe. Le pilote, dans un esprit d'abnégation (l'amour pour la patrie et sa sauvegarde) n'hésitait pas à sauter avec la bombe sur la cible ennemie. Sa vie n'a plus d'importance quand l'existence ou la souveraineté nationale est mise en cause. Cette mort qui accompagne la violence est noble et légitime et elle était sujet d'instruction à l'échelle nationale. D'ailleurs, c'est ce que confirme **Moto Miho** en ces termes: «L'école était un lieu d'enseignement codifié de la violence. Mourir serait à la fois éthique et esthétique: celui qui se suiciderait éviterait de trahir en se livrant aux mains des ennemis, et son acte comporterait une série de rituels codifiés qui rendraient sa mort belle.»¹⁸⁷ Nous voyons donc auprès de ce peuple aimable la politesse côtoyer aisément la violence que résume le terme *seppuku*, qui désigne en japonais un acte dicté par la société, mais de forme ritualisée; le même concept d'origine japonaise révèle qu'il n'existe pas d'opposition radicale entre politesse et violence, puisque la violence peut emprunter la forme de la politesse¹⁸⁸ L'image que nous pouvons retenir du japonais, est qu'il est à la fois poli et violent; d'ailleurs l'action des *yakusa* (la mafia japonaise) en dit plus long en matière de violence et tout récemment les attentats perpétrés par les membres de la secte **Aum**.

Il y a une autre forme de violence qui s'effectue dans la politesse et était très respectée dans l'ancien Japon: c'est se faire hara-kiri. Se harakiriser était une façon honorable de mourir devant son

¹⁸⁷ **Miho, Moto**, Ibid, page 137.

¹⁸⁸ Ibid, page 137.

ennemi ou dans une situation d'avanie. Ce sont les *samourais* qui se harakirisaient en ouvrant leur ventre à l'aide d'un sabre, le visage étonnamment serein et souriant. Cette forme de suicide rendait le mort héroïque, puisque celui-ci lavait ainsi sa honte dans son propre sang. Dans le Japon d'aujourd'hui, les combats de sabre, le *seppuku* et le *hara-kiri* ont cessé d'être populaires, mais peuvent avoir lieu discrètement dans des sociétés secrètes. Néanmoins, nous voyons d'autres formes plus modernisées et intellectualisées de *hara-kiri*. Ces nouvelles formes se remarquent auprès de certains présidents de grandes banques ou de grandes entreprises qui ont accusé faillite à cause de la crise financière qui ne cesse de tourmenter le pays. Dans ce cas de faillite déclarée le président ou le directeur se fait *hara-kiri* en prenant en charge toutes les erreurs commises qui ont entraîné sa société à la banqueroute et en faisant un *mea-culpa* public. Qu'il soit ancien ou moderne, le *hara-kiri* suppose la violence, une violence physique ou morale qui croise sans obstacle la politesse. En tout cas, le mot de **Moto Miho** est très éloquent sur la conception japonaise de la violence et de la politesse: «Le suicide rituel, violence ritualisée et codifiée, évoque dans la conscience japonaise à la fois cette violence et cette politesse qui, sous leur forme parfaite, doivent atteindre au beau en soi.»¹⁸⁹

En faisant une analyse comparative interculturelle, nous percevons que les formes de politesse et de violence disciplinée à la japonaise ont une ressemblance formelle à celles des anglais, mais divergent du point de vue du contenu, comme nous allons le voir dans la section suivante.

2.- LE SOURIRE EN OCCIDENT

En France, depuis des générations, on ne voit pas un président de la République ou un premier

¹⁸⁹ **Miho, Moto**, Ibid, page 139.

ministre sourire de façon naturelle à la population, un sourire qui exprime un élan naturel d'aller vers... Mais qu'est-ce qui explique la gravité de ces visages? Est-ce l'occupation des fonctions d'homme d'État qui demande cela? Est-ce que sourire régulièrement peut faire paraître qu'on n'est pas un homme d'État sérieux? Certes, **Giscard D'Estaing, François Mitterrand et Jacques Chirac** souriaient encore que bien occasionnellement. Chez deux premiers ministres occidentaux, **Lionnel Jospin et Tony Blair**, on voit maintenant apparaître un sourire régulier exprimant des élans d'aller vers les gens. Par contre, l'absence du sourire est remarquable chez les hommes d'État allemands. Souvent, on voit les hommes d'État européens voire américains sourire quand on leur pose une question humoristique ou s'ils sont bousculés par une question gênante qui provoque le rire et le sourire. C'est probablement ces caractéristiques qui font que **Auguste Wackenheim** remarque qu'il y a peu d'humour en France et en Allemagne, qu'il n'y a absolument pas en Allemagne d'autant plus que les allemands s'attachent à la réussite sérieuse qui par définition élimine le rire¹⁹⁰ Néanmoins, l'auteur ne manque pas de référer à l'existence de journaux humoristiques: **Le Canard enchaîné**, ayant pour ancêtres **La Caricature, Le Charivari, Le Journal Amusant, Le Chat Noir**, en France et **Les Fliegende Blätter, Le Punch, Kladderatatsch, Die Leuchtkugeln, Münschterzipfel** en Allemagne qui réservent une grande place à la caricature de qualité¹⁹¹ Suite aux caractéristiques bien spécifiques à la France et l'Allemagne, l'Alsace présente une particularité humoristique originale que **Wackenheim** appelle «humour-ironie»¹⁹². Cette originalité de l'humour alsacienne, pourrait-elle être interprétée comme le résultat de l'intersection de ceux des deux pays (France et Allemagne), compte

¹⁹⁰ **Wackenheim, Auguste**, *Rires et sourires en Alsace et ailleurs*, Ibid, pages 12-13.

¹⁹¹ Ibid, pages 16-17.

¹⁹² Ibid, page 13.

tenu de sa position géographique et culturelle et d'avoir été une région litigieuse dans les deux guerres mondiales?

Si le sourire n'est pas populaire dans le cas de ces quelques pays européens comme il l'est au Japon, cela dépend aussi du système d'éducation et d'instruction de ces pays à traditions rigoureuses de civilité inculquée aux enfants depuis leur jeune âge de façon inégalitaire selon les classes sociales. C'est dans cette ligne de conduite que **Jean Dulck** signale qu'«en dépit de changements importants depuis la Deuxième Guerre mondiale, la société anglaise est très inégalitaire. Cette inégalité n'est peut-être pas plus grande que dans tel autre pays d'Europe mais elle est plus visible car les classes sociales sont restées cloisonnées. Ce cloisonnement est renforcé par le système éducatif»¹⁹³. On voit d'ailleurs la grande différence d'équipement et du système d'enseignement qui existe entre les écoles privées et les écoles publiques dans ce pays. Par leurs coûts si élevés, les écoles privées (primaires, collèges et autres instituts) sont presque totalement fermées aux enfants des pauvres et de très modestes familles. Le but majeur de ces écoles est de préparer de vrais citoyens, c'est-à-dire des *gentlemen* et des femmes qui formeront la haute société et la classe dirigeante. Selon **Jean Dulck**, le *gentleman* est un être très réservé, il donne de lui l'image d'homme équilibré, ne se donne pas en spectacle malgré les difficultés, il se serre les dents, comme le disent les Anglais (*he keeps a stiff upper lips*), ne doit jamais se livrer et avoir le *self control*¹⁹⁴. Ce que nous comprenons, c'est que l'être qu'on modèle dans le sens de la perfection ne doit jamais exprimer visiblement ses sentiments et émotions.

¹⁹³ **Dulck, Jean**, *Du gentleman au hooligan*, In Barrage contre la violence, In *La politesse: Vertu des apparences*, Ibid, page 139.

¹⁹⁴ Ibid, page 140.

L'application des bonnes manières à l'anglaise jusqu'à l'exagération, n'exige-t-elle pas une certaine hypocrisie? et une certaine façon de se faire violence? **Margaret Thatcher**, l'ancienne première ministre britannique, fille d'épicier, ayant étudié au collège d'État avant de faire de brillantes études à l'Université d'Oxford, représente l'une des meilleures caricatures de "*he is one of us* ou *he belongs...*" par les comportements et les tics qu'elle a adoptés de cette société¹⁹⁵: elle ne sourit presque jamais, à moins qu'on l'oblige. **John Major** son remplaçant, ne représente-t-il pas la photocopie de la Dame de fer? A l'opposé de **Mrs. Thatcher** et **Mr. Major**, **Tony Blair** est probablement le premier ministre anglais à avoir un sourire qui semble bien être spontané. Son régulier sourire exprime visiblement «un élan d'aller vers...» On constatait aussi ce genre de sourire chez la **Princesse de Galles Diana**. Malgré son éducation policée, la **Princesse Diana** avait une approche et une ouverture qui se voulait très humaines, et de surcroît, elle avait un sourire éternel à l'égard de tout le monde. Ce qui manque sans doute à la société de *he is one of us*. **Peter Calder** le remarque ainsi: ... *she wanted to be the Queen of people's hearts* que nous avons relevée sur un calendrier: «*She was a fairy tale come true, a princess whose smile lit up the lives of everybody she met* »¹⁹⁶.

Le simple sourire qu'avait la princesse sur les lèvres et l'éclat de lumière qui brillait dans ses yeux voulaient exprimer un élan d'amour pour l'humain, pour le prochain. D'ailleurs, son rapport avec les enfants devait aussi manifester cet élan: «J'adore les enfants et j'ai appris à être très patiente

¹⁹⁵ **Dulck, Jean**, Ibid, page 140..

¹⁹⁶ **Calder, Peter**, ... *She wanted to be the Queen of people's hearts*, In *Diana - Our Queen of Hearts*, Ottawa, 1998, Co-published in CANADA by Wyman & Son Publications, Ltd. and Saint Publishing Ltd, New Zealand.

avec...»¹⁹⁷. Cette manière de s'ouvrir aux gens était si contraire aux comportements des gens de la haute société anglaise et surtout aux traditions de la famille royale que celle-ci finit par voir en elle une grande rivale

Si le sourire de la **Princesse Diana** mettait les gens à l'aise, ce même sourire lui servait d'arme pour défendre sa position. En effet, elle était consciente de l'influence que son image exerçait sur les autres, et savait utiliser habilement la presse et les *paparazzi* - ou photographes à sensation. **Alain Woodrow** dit d'elle «C'est ainsi qu'elle décida d'utiliser son image de vedette internationale pour défendre les causes qui lui tenaient à coeur. Même les *paparazzi* honnis servaient sa mission humanitaire »¹⁹⁸. Dans ce cas, si **Diana** pouvait utiliser les médias à ses propres fins, les médias aussi en retour vont l'utiliser pour réaliser de gros chiffres d'affaires.

Effectivement, la princesse de Galles a été l'un des personnages les plus photographiés au monde, mais souvent traquée dans son intimité. Peut-on la considérer victime des médias? **Emmanuelle Anizon** répond ouvertement qu'«elle savait très bien comment éviter les photographes»¹⁹⁹. Quoiqu'il en soit, ce cas médiatique exceptionnel permet d'examiner non seulement le rôle de l'image dans la manipulation des sentiments, voire dans la construction d'une opinion mais encore, et plus particulièrement, le rôle du sourire dans la fabrication de l'image.

En résumé, au contraire du Japon où le sourire joue un rôle prépondérant au sein de la société, il est en partie absent chez les occidentaux. En particulier, il n'est pas si fréquent dans les milieux politiques. Mais le politique qui courtise l'électorat cherche à soigner son image, à la rendre plus

¹⁹⁷ **Skow, John**, *La princesse Diana, superstar malgré elle*, In Reader's Digest, Paris, 1983, page 93

¹⁹⁸ **Woodrow, Alain**, *Diana, princesse du peuple*, Paris, La Vie, N° 2714, 4 Septembre 1997, page 12

¹⁹⁹ **Anizon, Emmanuelle**, *Paparazzi et fier de lui*, Paris, La Vie, N° 2714, 4 Septembre 1997, page 12

attractive et à l'exploiter grâce aux médias par diverses stratégies. Dans ces stratégies, le sourire éblouissant, surtout à la télévision, mais aussi dans les journaux semble bel et bien être un élément parfois central.

3.- LE SOURIRE CHEZ LES INDIGÈNES DE LA NOUVELLE-GUINÉE

En rappel à notre démarche introductive sur l'universalité faciale des émotions, nous nous demandons si le rire ou le sourire chez les peuples de la Nouvelle-Guinée sont différents par leurs expressions à ceux des occidentaux ou à ceux des asiatiques ou des africains. Nous pensons que non. Les expressions faciales (joie, colère, surprise) sont généralement les mêmes malgré la diversité des cultures à travers la planète. Selon **Paul Ekman**, il existe dans l'espèce humaine des expressions faciales universelles des émotions; ces expressions faciales sont d'une part innées comme l'avait aussi affirmé **Charles Darwin**, et d'autres part sont aussi le fruit de conditions d'apprentissage invariantes²⁰⁰. Nous pourrions donc dire que les expressions faciales des émotions sont les mêmes chez les indigènes de la Nouvelle-Guinée. Cette perspective est encore affirmée dans *Emotion in the Human Face*, toujours par **Paul Ekman** en collaboration avec les chercheurs **Wallace V. Friesen** et **Phoabe Ellsworth** qui disent: «The same emotions were judged for the same facial behaviors by observers from different cultures, in experiments which had many different stimuli of many different stimulus persons, and many different groups of observers, from 14 cultures or nations. Similar results were obtain with visually isolated preliterate, New Guinea observers.»²⁰¹.

²⁰⁰ **Ekman, Paul**, Ibid, page 141.

²⁰¹ **Ekman, Paul, & Friesen, Wallace, V. & Ellsworth, Phoebe**, *Emotion in the Human Face*, Pergamon Press Inc., 1972, page 166.

Les indigènes de la Nouvelle-Guinée, c'est-à-dire les **Papous** ou les **Wahgi** sont des peuples qui vivent paisiblement à l'abri de la civilisation mécanisée de l'Occident. Cette partie du monde est un champ très fertile pour l'étude de la sociologie du corps. En effet, le corps joue un rôle très important dans les coutumes Papous: il est un objet d'ornement, à commencer par diverses sortes de tatouages et de meurtrissures, et ceci de la tête aux pieds. Chez ces peuples des forêts, l'argent n'est pas un souci fondamental. Leur alimentation de base repose sur la culture de la patate douce. L'usage effectif de ce tubercule sucré favorise le gonflement du ventre qui est très célébré au niveau de la femme, parce que la mode selon **J. et P. Villemillot** chez les **Wahgi** est aux ventres ballonnés. D'ailleurs, les femmes **Wahgi** compatissent à la maigreur des Européennes et leur conseillent de manger plus de patates douces²⁰².

Chez les **Papous** ou les **Wahgi**, il y a une grande culture de la liberté et une certaine forme d'égalité est prônée dans les divers clans. Les rites d'initiation n'exigent pas une rigueur qui bouscule la période d'enfance; tout est mis en oeuvre pour que les enfants puissent avoir une vie bien épanouie avant de devenir adultes. **Jacques et Paul Villemillot** confirment que «les enfants sont élevés dans le calme et la douceur»²⁰³. Illustrant la vie paisible de cette population, les deux auteurs ajoutent que: «jeune fille, la femme ne travaille guère, jouit d'une grande liberté, choisit ses amoureux, va de l'un à l'autre au gré de son humeur, passe de longues heures à se maquiller, à se parer avant de se rendre aux réunions très fréquentes de jeunes»²⁰⁴. Avec une telle liberté dans l'éducation de ces indigènes

²⁰² **Villemillot, J. et P.**, *La Nouvelle-Guinée*, Paris, Marabout Université, 1966, page 91.

²⁰³ **Villemillot, Jacques et Paul**, *Coutumes et moeurs des Papous*, Paris, Société Continentale des Éditions Modernes Illustrées, 1964, page 175.

²⁰⁴ *Ibid*, page 200.

et une vie paisible qui les met à l'abri des stress ou des problèmes propres aux sociétés occidentales, il n'est pas étonnant que l'on puisse lire que le bonheur sur le visage des **Papous**. Et, en effet, **Jacques et Paul Villeminot** ne voient que du sourire²⁰⁵ sur le visage de ces indigènes, autant des enfants que des adultes.

Même si cette perception des ethnologues risque d'être rousseauiste, il n'en demeure pas moins que, dans ces cultures, le sourire semble bien investir la vie quotidienne et ses échanges.

D'ailleurs, **Charles Darwin** lui-même a remarqué que les aborigènes australiens sautent et frappent des mains en signe de joie, poussent souvent en riant de vrais rugissements et leurs yeux s'humectent, les larmes deviennent abondantes et coulent le long des joues²⁰⁶. Cette façon bruyante de manifester sa joie se remarque aussi chez les noirs d'Afrique autant chez le paysan que dans la classe bourgeoise et intellectuelle avec le sourire ou le rire exprime de la sympathie à l'égard d'un membre du clan qui revient d'un long voyage ou qui revient de la chasse avec un gros gibier sur l'épaule ou qui a fait quelque chose d'extraordinairement remarquable. Cette manifestation par le sourire ou le rire de joie accompagnée des claquements des mains est un signe de partage du bonheur avec l'autre: «nous sommes heureux que tu sois de retour parmi nous» ou «félicitations! tu es sacrément le meilleur ou l'un des meilleurs du clan». Donc, nous comprenons que dans une société pareille, la jalousie ou l'envie sont des expressions qui n'existent pratiquement pas ou, en tout cas, ne doivent certainement pas être manifestées. Tout événement heureux ou malheureux doit servir de lien pour ressouder les rangs et d'occasion de partage. Taper les mains en sautillant pour manifester sa joie à l'égard de celui qu'on aime ou qu'on admire est une forme de spontanéité bien proche des formes animales, qui se

²⁰⁵ **Villeminot, Jacques et Paul**, Ibid, page 295.

²⁰⁶ **Darwin, Charles**, *L'expression des émotions*, Ibid, page 225.

réveille de façon indirecte en nous. La preuve en est qu'on entend des fois des genres de rugissements ou d'hennissements voire de bêlements dans le rire humain. A partir de cette constatation chez les indigènes de la Nouvelle-Guinée, si nous effectuons une translation dans n'importe quel pays de l'Occident d'aujourd'hui, nous remarquons que des gestes similaires ont aussi lieu bien que les contextes soient différents. Nous voyons souvent, quand une vedette célèbre de la chanson ou une vedette de cinéma va produire un spectacle ou faire une interview dans une ville, qu'elle est souvent accueillie par ses admirateurs, de jeunes adolescents (filles comme garçons) qui crient et scandent son nom, certains (surtout des jeunes filles) en sautant, sautillant, gesticulant, frappant des deux mains, projectant les bras en l'air pour attirer l'attention de la vedette adorée. En guise de gratification, si elle approche la foule en délire pour serrer des mains ou embrasser quelques zélées et signer des autographes, on voit certaines filles pleurer, les joues complètement barbouillées, voire en état de transe: cette gratification par le sourire de la vedette, par les embrassades et autres est le comble du bonheur pour ses admirateurs. Là se crée une alchimie entre le public et elle, parce qu'elle se sent aussi comblée de bonheur en sachant qu'elle a des admirateurs qui l'aiment. Ceci étant, nous pouvons tirer comme conclusion que tous les éléments concernant le corps humain que nous venons de relever ont leur équivalence chez ces peuples lointains de la Nouvelle-Guinée: le langage gestuel (bien que les contextes soient différents) crée une relation d'équipollence (ayant même sens, même portée), voire commutative entre ces deux lointains horizons. Le sourire de celui qui revient de la pêche ou de la chasse chez les **Papous** ou les **Wahgi** est une réponse gratifiante et de remerciement à ses admirateurs appartenant au même clan.

Pour les indigènes qui sont des peuples à vocation orale et de culture traditionnelle, le langage gestuel devient automatique, il est le résultat de l'éducation de tous les jours. Cette éducation

indigène n'opprime pas, ne crée pas un système de classe, elle a pour souci de maintenir un système égalitaire pour tous et ne discrimine pas entre les sexes. Cette éducation, nous l'avons déjà vu procède par la douceur, une méthode qui adopte la liberté pour tous, puisque «les enfants sont rois et vivent en toute liberté, sous la protection du clan entier»²⁰⁷. Cette existence d'une liberté insouciante chez les indigènes ne peut qu'être synonyme de bonheur, c'est pourquoi on ne rencontre que de la gentillesse et du sourire sur les visages²⁰⁸ de ces peuples, et ce malgré les premières rencontres avec les Blancs qui ont été très hostiles. Le langage gestuel qui est très remarquable chez les peuples indigènes de la Nouvelle-Guinée se retrouve aussi chez les peuples d'Afrique.

4.- LE SOURIRE ET LE LANGAGE DU CORPS EN AFRIQUE NOIRE

Le sourire ne fait pas partie de l'éducation familiale ou sociétale en Afrique noire, ce qui ne veut pas dire que le sourire ne se fait pas. Sur le plan traditionnel, l'enseignement de la civilité ou de bonnes manières est très rigoureux dans le respect stricte des rangs ou des classes sociales. La politesse signifie à toute personne jeune ou adulte de courber sa posture et ses deux genoux avant de saluer une personne âgée. Cette façon de saluer dénote une reconnaissance de la place des grands personnages et des personnes âgées et démontre à la vue de tout le monde qu'on est le fruit d'une bonne éducation. C'est de la même façon qu'on se comporte quand on rentre dans la maison royale, parce que c'est une obligation pour toute personne de se prosterner ou d'étendre carrément sa poitrine sur le sol en saluant le Roi: c'est le signe de respect le plus absolu qui se doit à un personnage pareil de la haute hiérarchie.

²⁰⁷ **Villeminot, J. et P.**, *La Nouvelle-Guinée*, Ibid, page 161.

²⁰⁸ **Villeminot, Jacques et Paul**, *Coutumes et moeurs des Papous*, Ibid, page 235.

D'autre part, un jeune doit avoir la tête baissée quand une personne plus âgée que lui (tels que grand-père, père, oncle, mère, tante, etc.) lui parle: baisser la tête n'est pas signe d'hypocrisie, mais plutôt un signe de politesse vis-à-vis du locuteur. Néanmoins, en ayant la tête baissée, si le jeune souriait aux mots d'un adulte exprimant quelque chose de comique, de risible, ce serait déjà un signe d'impolitesse, une insulte à l'égard de celui-ci. En effet, le sourire en milieu traditionnel d'Afrique noire exprime une pensée cachée que l'on peut attribuer à la moquerie, à l'injure, au ridicule, bref au négatif. Il est ainsi, et dans ces circonstances, signe de mépris, voire de dédain à l'égard d'une personne adulte. En effet, le sourire n'est pas toléré parce qu'il est trop énigmatique pour l'agent-récepteur qui se pose mille et une questions: «De quoi sourit-il?» ou «Qu'est-ce qu'il voit de si comique ou ridicule sur moi?»... D'autre part, si c'est une femme ou une jeune fille qui aime manifestement sourire partout où elle est, on peut la taxer de vouloir érotiser sa personne devant la gente masculine. C'est pour cette raison qu'il est mal accepté de voir une jeune fille ou une jeune femme célibataire sourire, parce que son sourire peut vouloir dire beaucoup de choses, en particulier qu'elle est une femme facile (n'étant pas de bonnes moeurs), une femme qui cherche à attirer l'attention des hommes. Et si on remarquait une femme d'un tel acabit, elle serait souvent crainte des autres femmes (surtout mariées), elle leur ferait peur, parce qu'elle serait considérée comme une personne à éviter et de qui se méfier, de peur qu'elle n'arrache leurs maris.

Par ailleurs, nous remarquons que les hommes d'État de l'Afrique noire n'ont pas le sourire facile ou n'en ont pratiquement jamais. Pour eux, sourire peut dénoter un état de faiblesse et ainsi leur porter préjudice en taillant leurs côtes de popularité d'«homme sérieux»: dans la mentalité africaine, un homme qui sourit à tout moment ne peut pas être un homme sérieux et ne peut pas être un homme de rigueur. En effet, sa mine grave d'homme méditatif et penseur peut susciter une

confiance en la population de l'État qu'il dirige. Mais d'où leur vient cet héritage, c'est-à-dire cette façon de penser? Elle leur vient en premier de l'éducation africaine traditionnellement rigoureuse, et de deux, de ce que le colonisateur leur a inculqué par imitation. En effet, on n'a pratiquement jamais vu des visages gais chez les colonisateurs qui ont sillonné l'Afrique. D'ailleurs leurs missions n'étaient certainement pas d'une gaieté susceptible de provoquer ou d'engendrer le sourire.

Le sourire n'est pas une proscription absolue en Afrique noire, nous sommes loin d'affirmer cela, puisque le comique, la satire, l'humour, le calembour et autres figures du même genre sont présentes dans la vie de tous les jours sur ce continent à travers des fables, des contes, des proverbes et divers récits. La littérature africaine en a fait pas mal honneur en provoquant rires et sourires chez le lecteur et le spectateur: ce point de rencontre entre le comédien et son public ou entre l'écrivain et son lecteur crée alors une relation commutative en tant que identité propre à l'Africain. En tout cas, peut-il exister de l'humour chez les noirs en Afrique? Selon **André Breton**, foudre indistinctement dans le noir dénotation et connotation, ce serait commettre un lourd contresens. Et suivant cette opinion qui trace un double stéréotype, idéologique et linguistique: celui d'un rire qui serait propre aux «nègres» et celui par lequel la langue signifie nombre de traits négatifs avec l'adjectif «noir»²⁰⁹. Loin de nous de penser que les propos de **Breton** sont porteurs de racisme. Le moment où il écrivit ses pensées dans l' *Anthologie de l'humour noir*, le continent africain des années 30 était encore méconnu des gens ordinaires de France et de l'Europe. De même qu'un doute généralisé pouvait planer sur le rire qui serait propre aux nègres. Alors pour l'auteur, foudre dans le noir sans faire de distinction l'humour noir et la couleur noire, provoquerait une confusion. Et il avait raison. Mais ignorer ou écarter totalement l'idée de l'existence de l'humour chez le noir en tant que sujet,

²⁰⁹ **Martin-Granel, Nicolas**, *Rires noirs*, Paris, Éditions Sépia, 1991, page 6.

serait commettre un jugement de valeur. En effet, depuis l'antiquité, l'adjectif «noir» a été diabolisé, il est synonyme de deuil (mais pas partout), de négatif, de malheur et de vilénie, donc l'humour provenant d'un être noir ne serait qu'une pure négation. C'est pourquoi **Martin-Granel** s'exclame dans son émotion en disant qu'«il n'est pas bon d'être noir»²¹⁰.

Si nous nous situons dans la perspective de la colonisation avec tous ses avatars, nous pouvons remarquer que les oppresseurs n'ont pas pu effacer en l'homme noir le sens du rire et du sourire qui s'exprime, nous l'avons vu, dans le comique, l'humour, la satire et le calembour. Malgré les oppressions quotidiennes, les travaux forcés, les déportations, les outrages et les guerres, le noir africain résistait au colonisateur par la chanson et la danse. Les chants et danses en tant aussi que sources de joie et d'encouragement étaient un baume pour panser les plaies, se consoler et se donner l'espoir d'une justice et d'un avenir meilleur.

A propos de la résistance face aux difficultés de la vie, **Pierre Mesmer** a fait une belle remarque: «les africains ont une très grande vitalité et une capacité inouïe de souffrir sans désespérer»²¹¹. Cette remarque nous amène à nous poser la question de savoir comment les noirs d'Afrique, malgré leurs souffrances et les cuisants aléas de la vie, arrivent à les transcender dans la joie, les rires, les sourires, les chants et les danses. Une réponse à cette question vient de **Francis Bebey**:

Dieu n'est pas un homme triste. C'est un homme qui sait très bien s'amuser. Mieux que personne. Dieu est un homme extrêmement joyeux. Sinon il serait mort de tristesse depuis longtemps, à cause de tout le mal que les hommes ne cessent de faire quotidiennement. C'est un philosophe humoriste et rieur. Au grand rire éternel qu'il nous a communiqué, à nous noirs d'Afrique. Afin de nous permettre de défier des siècles de vicissitudes. L'esclavage, la colonisation

²¹⁰ **Martin-Granel**, Ibid, page 6.

²¹¹ Interview réalisée sur TV5 le 6 septembre 1998.

et mille autres injustices n'effaceront pas notre soleil riant toutes dents dehors. Chassez donc le rire par la porte, grande et sombre, du roman sérieux, réaliste, et il rentrera par la fenêtre grande ouverte du conte étiologique ou du mythe cosmogonique, mis au goût du jour bien sûr par le sel d'un humour très moderne²¹²

Elle n'est pas la réponse d'un sociologue mais, pensons-nous, elle est la réponse d'un noir africain qu'un sociologue se doit d'observer car elle exprime ou peut exprimer la réponse d'un peuple.

Mille neuf cents-soixante qui marqua la grande année des indépendances en Afrique francophone comme en Afrique anglophone, donna aussi naissance en même temps à des écrivains engagés et nationalistes qui surent conjuguer les réalités du passé et du présent pour entrevoir l'avenir d'une Afrique indépendante en dénonçant des faits à travers le comique. En prenant juste un exemple au sein de la vaste littérature africaine, examinons le roman de **Ferdinand Oyono**, *Le vieux nègre et la médaille*²¹³. **Oyono** trace le portrait de deux personnages appartenant à deux mondes différents: **Meka** le vieux nègre et le **chef** des Blancs qui est en quelque sorte le Gouverneur et qui va décorer ce dernier accoutré d'un cache-sexe. Le **chef** des Blancs se baisse pour épingler la médaille sur le cache-sexe de **Meka**. Dans ce geste, le bénéficiaire de la médaille est ridiculisé, car il est présenté en sauvage inoffensif à l'état de nature. Or, nous savons que quelqu'un qui va recevoir un honneur est en effet costumé, soit à l'occidental ou en habit traditionnel, c'est-à-dire un grand pagne **Kante**²¹⁴ ou d'un boubou permettant de recevoir la médaille sur la poitrine. C'est là où le **chef** des Blancs le ridiculise en accrochant la médaille sur son cache-sexe, ce qui fera pas mal sourire l'assistance

²¹² **Bebey, Francis**, cité par **Martin-Granel**, *Rires noires*, Ibid, page 22.

²¹³ **Oyono, Ferdinand**, *Le vieux nègre et la médaille*, Paris, UGE, 10/18, 1988.

²¹⁴ Un pagne joliment et artisanalement tressé avec des fils de diverses couleurs qui est une spécialité ghanéenne et beaucoup utilisé au Sud et dans la région des Plateaux du Togo et aussi au Bénin. Les hommes drapent le **Kante** autour du corps jusqu'aux talons et relevé en un grand noeud au-dessus de l'épaule gauche.

blanche (surtout) et de l'autre côté, les noirs qui verront en **Meka** un délateur, un lâche qui s'est vendu aux Blancs. Le ridicule ne s'arrête pas là, puisqu'une réflexion de l'une des bouches du côté des indigènes fera exploser la femme de **Meka** en larmes, la mettant en face des réalités, des réalités de leur vie antérieure: «Moi, je dis qu'on aurait mieux fait de l'habiller de médailles! Cela aurait été un peu plus juste! Il a bien perdu ses terres et ses fils pour ça...»²¹⁵. La perte de leurs terres et de leurs fils est une réalité cuisante qui revient brutalement à la mémoire de la femme de **Meka**, qui l'amène à voir son mari d'un oeil critique qui souriait bêtement au chef des Blancs. Brusquement, elle fraya un passage et alla serrer la main de l'homme qui a parlé en lui disant que «c'est le Saint-Esprit qui a parlé par ta bouche»²¹⁶ Mais le paradoxe de cette satire est que quand le **chef** des Blancs s'est baissé pour accrocher la médaille au cache-sexe du sujet indigène qu'est **Meka**, un ordre vient d'être bousculé: c'est «la hiérarchie renversée» que signalera avec raison **Martin-Granel** dans sa critique²¹⁷. **Meka**, debout, bien droit, a le regard obliquement jeté qui balaie toute la partie dorsale du **chef** des Blancs. S'il avait esquissé un geste imperceptible, l'indexicalité du contexte l'aurait dit que c'était un sourire. Le contexte indexical de la scène démontre que c'est un sourire triomphant et revancharde, parce que dans cet instant présent solennel, c'est devant lui que le **chef** des Blancs se baisse, alors il récupère pour un éclair de temps le sommet de la hiérarchie (puisque'en Afrique, c'est devant les supérieurs ou les personnes âgées qu'on se baisse) et c'est ce que **Martin-Granel** ne manque pas de souligner dans sa critique que «sans doute, après avoir fait rire à ses propres dépens,

²¹⁵ **Oyono, Ferdinand**, *Ibid*, page 105.

²¹⁶ *Ibid*, page 106.

²¹⁷ **Martin-Granel**, *Rires noirs*, *Ibid*, page 12.

il rit aux dépens des autres, mais c'est une revanche imaginaire»²¹⁸. En fait, le rire dont parle **Martin-Granel** n'est pas sonore; il est plutôt une attitude, un travestissement moqueur de la part de **Meka** à l'égard du reste du monde qui l'entoure. En effet, cette décoration, pour **Meka**, est une revanche totale sur le monde des Blancs d'une part, et d'autre part sur ses propres congénères. D'ailleurs, **Ferdinand Oyono** souligne ce moment extraordinaire que vit **Meka** en ignorant les murmures des autres et les pleurs de sa femme: «La marmite dans laquelle on a préparé le bouc garde longtemps son arôme, se disait-il. Qui prétendait que les Méka étaient finis? N'en était-il pas un, lui, un Méka, le seul indigène de Doum que soit venu décorer le Chef des Blancs? Oui il était connu à Timba, son nom avait traversé les mers, franchi les montagnes et était arrivé à l'oreille du grand chef des Blancs qui avait envoyé un autre grand chef le décorer à Doum.»²¹⁹ La littérature africaine – romans, poésie, essais et théâtre – , en étant engagée dès le départ pour dénoncer le mal sous la bannière de la négritude, s'est aussi servie avec habileté du comique, de la satire, de l'humour.. pour illustrer dans un langage classique cette dénonciation. D'ailleurs, c'est ce que **Le Canard enchaîné** ne manque pas de souligner sur l'auteur à l'endos de son livre: «**Ferdinand Oyono** s'attaque au bon vieux contraste noir et blanc avec une vigueur sympathique et un sourire intelligemment désinvolte». En tout cas, en Afrique, c'est par la chanson que les messages (comiques ou satiriques) passent: on chante pour insulter ou se moquer de l'autre ou faire des allusions, bref dire ce qu'on désire transmettre à l'autre.

L'expression gestuelle féminine comme masculine sur le continent africain est riche d'enseignements: dans les sociétés africaines où prédomine l'oralité, le corps devient un véritable

²¹⁸ **Martin-Granel**, *Rires noirs*, Ibid, page 12.

²¹⁹ Ibid, p. 103.

produit de la parole et, en cela, il est lui-même un langage²²⁰. Comme le sourire et le rire font partie de l'expression corporelle, une expression extériorisée, ils servent effectivement d'éléments de complémentarité pour transmettre les messages voulus. Prenons quelques exemples. Si la tête d'un homme ne plaît pas à une femme à qui il fait la cour, pour lui démontrer ouvertement son refus de façon méprisante, elle lui fait un sourire (jaune) et frappe sèchement sa cuisse de la paume de la main et lui tourne les talons: ce qui veut dire à l'endroit de l'homme que «tu n'est pas ma tasse de thé» ou «toi! tu ne m'auras jamais» ou tout simplement «tu n'es pas de ma classe», surtout si le sourire de la dame arbore une bouche qui est tirée vers le bas et la lèvre inférieure poussée en avant implique un dégoût²²¹ à l'égard de son interlocuteur. En suivant la même perspective, une femme qui lorgne n'importe qui (homme ou femme), de la tête aux pieds accompagné d'un sourire grimaçant de dédain est une façon de juger la personne inférieure ou la traiter de crétine.

Pour s'adresser à un supérieur ou quelqu'un de plus âgé que soi on fait claquer les doigts de la main gauche par la main droite en signe de «s'il te plaît»²²². Ce geste a lieu dans les milieux traditionnels reculés de centres urbains, néanmoins, si c'est un jeune adolescent qui le fait et sourit ou rit en même temps devant une personne adulte, cela implique une plaisanterie très désagréable ou une moquerie réprimable: parce que cela dénote que le jeune en question est mal éduqué et son attitude impolie peut provoquer une opinion préjudiciable sur ses parents. Il est reconnu en Afrique centrale comme en Afrique de l'ouest que si quelqu'un (un garnement surtout) sourit à une personne âgée qui a perdu plusieurs de ses dents en plaçant sa main droite pour cacher sa bouche, c'est une

²²⁰ **Manga Bekombo Priso**, *Un produit de la parole*, In Le Corps et l'Esprit, Paris, Le Courrier de l'UNESCO, Avril 1997, page 26.

²²¹ **Hochegger, Hermann**, *Le langage gestuel en Afrique centrale*, CEEBA publication, 1978, page 43.

²²² *Ibid*, page 49.

pure moquerie qui signifie à cette personne, «bouche édentée!»²²³. Néanmoins, si un enfant est en train de faire ses dents de lait et n'a pas encore d'incisives, il y a une façon de se moquer de lui: l'enfant poursuit ou lance des cailloux à un autre enfant de son âge qui lui trace un grand "U" de la paume de la main entre l'index du doigt et l'auriculaire. Cela fâche beaucoup la victime surtout si c'est un adulte qui le lui fait en souriant: il peut passer une bonne partie de la journée à pleurer et nourrir de la rancœur pour ce dernier. Pourquoi? N'étant pas en mesure de courir derrière lui, et ayant peur de lui lancer un cailloux, il se voit obligé de se résigner à son sort.

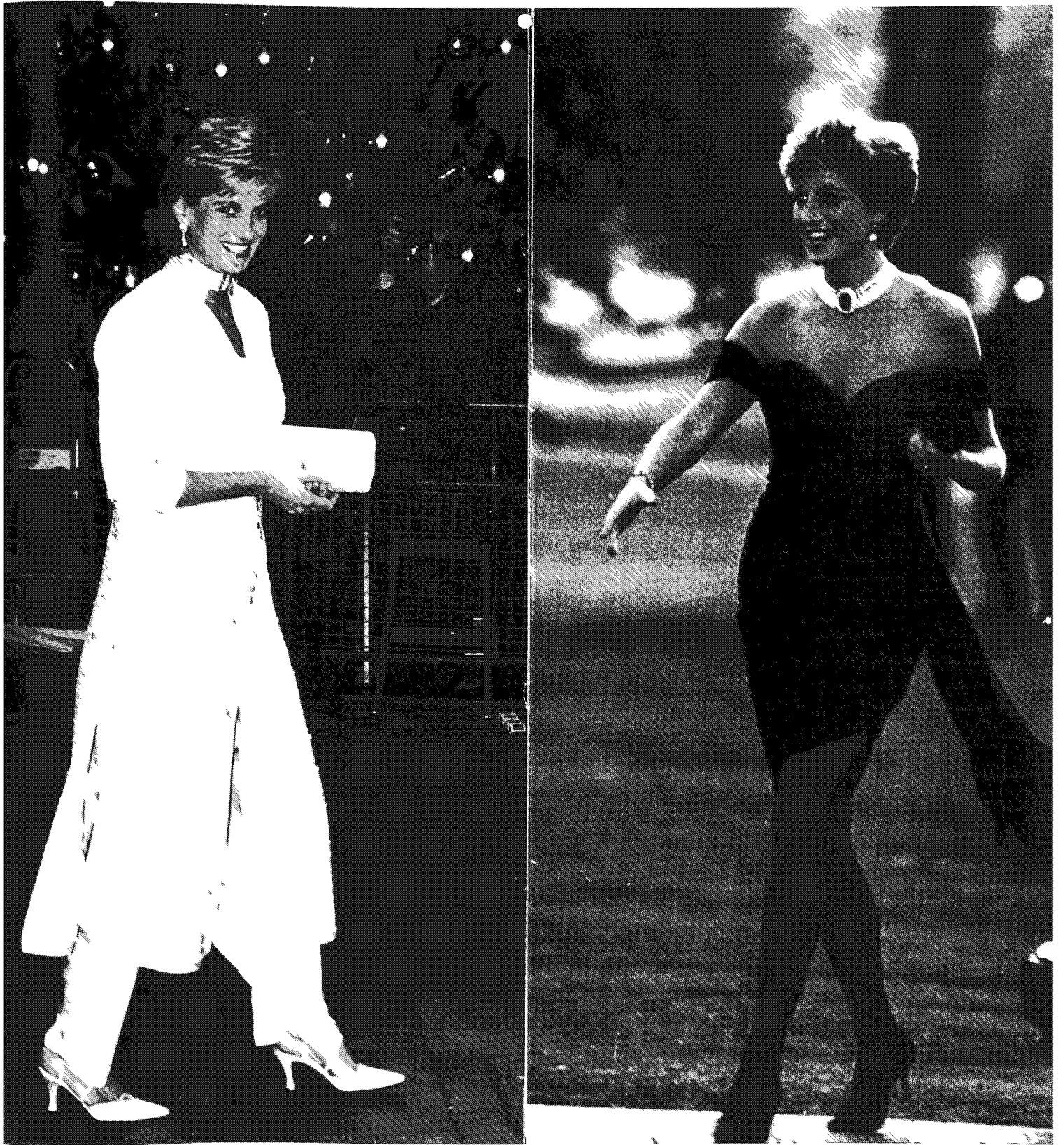
En Afrique de l'est, «enserrer le nez dans la main»²²⁴, et sourire aussi lors de l'obtention d'un résultat qui s'avère négatif ou de la connaissance d'une mauvaise nouvelle, implique une forme de résignation, minimiser la situation en se disant que «ce n'est pas grave!»: ce geste silencieux, mais expressif fréquent un peu partout en Afrique explique en parallèle le concept de «déévaluation» chez le philosophe Alfred Stern.

²²³ Hochegger, Ibid, page 49.

²²⁴ Dossier, *Le langage des gestes*, In Le Corps et l'Esprit, Le Courrier de l'UNESCO, Ibid, page 37.



Also see Visit to Pakistan 1996 Diana always made an effort to add a touch of local style to her outfit wherever she was in the world and it was always appreciated by the people of the visiting country



Annexe VII (voir page 130)

CONCLUSION

Au terme de ce travail, faudrait-il se demander si le sourire fait partie du macrocosme de la communication? Cette étude nous permet de confirmer que le sourire est un moyen de communication dans tous les domaines de la vie courante. Grâce au «contexte» des situations ou des événements sociaux, l'indexicalité permet de mettre en lumière le sens que donne l'agent social à travers son message dans l'acte de sourire. Par la communication, on le sait, nous acquérons et modifions nos attitudes. C'est par l'échange de messages verbaux ou non verbaux comme dans le cas du sourire que nous influençons et sommes influencés. Suivant cette perspective, la notion de communication est donc inséparable de la culture et de celle du système social: il n'y a point de société sans communication. Le sourire, comme forme de communication crée une relation interactive entre les interlocuteurs, faisant cependant référence à divers symboles observables: la communication est immanquablement liée à la culture.

La fonction sociale du sourire s'est avérée une condition très importante dans le monde quotidien. Le sourire s'est fait une place assez large dans nos institutions sociales, si bien qu'il est parfois conseillé ou imposé selon la cause ou le domaine qui l'exige. En effet, dans la vie professionnelle ou dans le monde des affaires, le sourire sert d'arme pour la réussite sociale: sa meilleure connaissance et sa pratique sous des aspects habilement diplomatiques ont une incidence non négligeable sur les relations de travail dans le quotidien. Par contre le sourire mondain se

démarque par son caractère plutôt émotif impliqué parfois dans des situations contradictoires: une émotion agréable va dégager le plaisir, la joie, le bonheur et une émotion désagréable soumettra le sujet à l'épreuve de la peine et de la douleur. Néanmoins, le sourire permet de jouer un double rôle en servant soit comme moyen de défense ou de protection soit comme moyen d'encouragement.

Pour comprendre le sourire dans sa fonction sociale, il a fallu l'envisager sous deux perspectives: le sourire dans une circonstance de spontanéité qui est souvent provoqué par un discours comique ou un mot d'esprit à des moments festifs ou dans la vie de tous les jours. La conséquence qui se dégage du sourire spontané implique en effet une manifestation spontanée d'approbation ou de désapprobation. D'autre part, le sourire stéréotypé dans sa fonction sociale est un acte réfléchi, éduqué, discipliné qui porte un sens bien précis. Ce sourire implique de bonnes manières, comme la retenue en groupe, le signe d'encouragement et de sympathie: en exemple, le sourire d'accueil de la réceptionniste dégage une volonté de réussite dans son métier. Mais cette volonté de réussite s'exprime dans la manière positive de mettre le client ou l'hôte à l'aise. L'aisance que ce dernier sent à la réception manifesterà en lui une impression favorable en faveur de l'entreprise et en celle du bon déroulement des affaires. Ce sourire, n'est-il pas une arme, comme nous l'avons vu dans le sourire mondain et professionnel?

Dans ce vaste champ de la communication, l'ethnométhodologie nous a permis de débusquer et de localiser ce langage silencieux qu'est le sourire qui a lieu entre les êtres humains dans la vie de tous les jours. Certes, l'ethnométhodologie a pour but de mettre en lumière des gestes émis dans un contexte langagier par des agents sociaux, en particulier, et dans notre étude, le sens de l'acte de sourire. Et comment favorise-t-elle cette compréhension du sens? Elle le fait grâce à la notion dès lors centrale de l'indexicalité, qui oblige à un travail en profondeur sur le plan linguistique en matière

de communication afin de décoder ou de démasquer le sens des gestes ou des expressions.

Le travail indexical de l'ethnométhodologie pour rendre fructueux le questionnement que provoque le sourire, est appuyé et consolidé qualitativement par la sociologie phénoménologique. Ce travail s'effectue dans la matérialisation indexicale de l'abstrait au concret en clarifiant l'essence de cette expression silencieuse communicationnelle qui a lieu quotidiennement entre les êtres humains. Enfin, si le sourire est un moyen de communication pour transmettre des messages de plaisir ou de joie, de protection ou de défense, d'encouragement ou de sympathie, ne sert-il pas aussi d'arme pour réussir dans la vie? A travers ses fonctions, le sourire n'influe-t-il pas de manière importante dans la construction quotidienne de la socialité?

En fait, quel est l'intérêt sociologique de cette étude sur le sourire? Effectivement, depuis toujours, la sociologie a axé ses efforts de recherche sur les grands ensembles en négligeant volontairement ou involontairement les variables minimales qui jouent pourtant parfois de façon importante un rôle au sein de ces ensembles. C'est le cas du sourire. Il est cet élément infime qui joue un rôle dynamique dans le macrocosme de la communication. Pourquoi? Parce qu'il joue le rôle de la complémentarité au «verbal»: c'est-à-dire en précédant la parole quand la situation le demande et en fermant sa marche quand le moment l'exige.

L'intérêt du sociologue s'éveille quand ce langage silencieux qu'est le sourire le frappe, le provoque, l'amène alors en dehors ou en deçà d'une démarche globalisante, "structurelle" ou systémique. Ce geste qui a lieu de façon naturelle ou de façon extraordinaire, de façon calculée ou non calculée n'éveille presque pas l'attention des gens, ne touche presque pas à leur conscience. Et pourtant, il touche et influence .

Le sourire qui a lieu dans la vie professionnelle a pour but de faciliter les contacts humains:

le sourire de l'un appelle le sourire de l'autre. Le premier contact à travers le sourire de deux agents implique un équilibre. Cet équilibre est nécessaire dans les relations sociales de la vie mondaine et dans celle des affaires. Le sociologue dira que créer l'équilibre dans tout contact humain à travers le sourire fait partie des principes fondamentaux du savoir-vivre. Le savoir-vivre (bien qu'il y ait diverses cultures) crée la communication qui est fondamentale à la compréhension de la socialité humaine.

La socialité, comme nous l'avons vu dans toute notre étude, subit l'influence du sourire dans sa construction quotidienne. La socialité humaine favorise la reproduction et la perpétuation des relations en évitant de croiser le fer. Dans la sociabilité, s'expriment la convivialité, la courtoisie et de surcroît la solidarité entre les êtres humains. Dans le contexte de la sociabilité, nous avons remarqué dans notre étude que le sourire sous-tend amplement le langage verbal, en étant source de bonnes manières. Là il y a une volonté chez l'acteur social de vouloir vivre en société, pas une société de violence sous toutes les formes qu'elles soient. Le sourire, cet élément infime qui se voit mais ne se remarque pas en profondeur dans le vaste site de la communication vient se mettre sous la lumière du jour grâce à l'oeil du sociologue: c'est suivant cette démarche du particulier tel que le sourire comme moyen singulier de communication que le sociologue vise le général qui représente le vaste champ de la communication. Ne justifie-t-il pas qu'une sociologie lui soit consacrée? C'est ce que nous avons essayé de montrer dans cette étude.

BIBLIOGRAPHIE

A. OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

Anouilh, Jean, **Antigone**, Paris, Éditions La Table Ronde, 1947

Anzieu, Didier & Martin, Jacques-Yves, **La dynamique des groupes restreints**, Paris, PUF, 1968.

Barrette, C., Gaudet, E. et Lemay, D., **Guide de communication interculturelle**, Québec, Éditions du Renouveau Pédagogique, 1996.

Berger, Peter et Luckmann, Thomas, **La construction de la réalité**, Paris, Éditions Méridiens Klincksieck, 1989.

Bernoux, Philippe, **La sociologie des organisations**, Paris, Éditions du Seuil, 1985.

Bertin, Jean, **Être un chef**, Paris, Éditions Dunod, 1969.

Blin, Thierry, **Phénoménologie et sociologie sur Alfred Schütz**, Paris, Éditions L'Harmattan, 1995.

Bouchard, Marc-André, **De la phénoménologie à la psychanalyse**, Liège-Bruxelles, Éditeur Pierre Mardaga, 1990.

Camus, Albert, **Le mythe de Sisyphe**, Paris, Éditions Gallimard, 1942.

Carnegie, Dale, **Comment se faire des amis - L'art de réussir dans la vie**, Paris, Éditions Hachette, 1976.

Cazeneuve, Jean, **Le mot pour rire**, Paris, Éditions La Table Ronde, 1984.

Chalet-Achour, Christiane, **Les Beurs en France**, In *La Comédie sociale*, Vincennes, Presses Universitaire de Vincennes, 1997.

Clément, Marcel, **Le chef d'entreprise**, Paris, Nouvelles Éditions Latines, 1956.

Cloes, Marie-Noëlle, **Japon: vieux pays tout neuf**, Paris, Éditions Casterman, 1966.

Comte-Sponville, André, **La petite vertu**, Paris, In *La politesse: Vertu des apparences*, Éditions Autrement, 1991.

Corneille, Pierre, **Le Cid**, Paris, Éditions Hachette, 1991.

- Coulon, Alain, **Ethnométhodologie et éducation**, Paris, Presses Universitaires de France, 1993.
- Coulon, Alain, **L'ethnométhodologie**, Paris, PUF, 1987.
- Cox, Harvey, **La fête des fous**, Paris, Éditions du Seuil, 1971
- Darwin, Charles, **L'expression des émotions**, Paris C. Reinwald et Cie, Libraire-Éditeurs, 1874.
- De Luze, Hubert, **Ethnométhodologie morale et grammaires génératives des moeurs**, Paris, Éditions Loris Talmart, 1996.
- De Saint-Denis, E., **Essai sur le rire et le sourire des Latins**, Paris, Société les Belles Lettres, 1965.
- Donnelly, Peter, **Diana - A Tribute to the People's Princess**, North Vancouver, Whitecap Brooks, 1997.
- Duhamel, Georges, **La tristesse et la joie**, Paris, Félix Alcan Éditeur, 1900.
- Dumas, Georges, **Le sourire: psychologie et physiologie**, Paris, PUF, 1948..
- Eissen, Ariane, **Les mythes grecs**, Paris, Éditions Bélin, 1993.
- Ekman, Paul & Friesen, Wallace, V. & Ellsworth, Phoebe, **Emotion in the Human Face**, Pergamon Press Inc., 1972.
- Evrard, Frank, **L'humour**, Paris, Éditions Hachette, 1996.
- Garfinkel, Harold, **Studies in Ethnomethodology**, New York, Englewood Cliff, Prentice Hall, 1967.
- Hall, T. Edward, **Le langage silencieux**, Paris, Éditions Mame, 1973.
- Hall, T. Edward, **La dimension cachée**, Paris, Éditions Du Seuil, 1966.
- Hochegger, Hermann, **Le langage gestuel en Afrique centrale**, CEEBA publication, 1978.
- Huneman, Philippe et Kulich, Estelle, **Introduction à la phénoménologie**, Paris, Éditions Armand Colin, 1997.
- Koren, Roselyne, **De l'ironie situationnelle**, In *La Comédie sociale*, Vincennes, Presses Universitaires de Vincennes, 1997.
- Kristeva, Julia, **Le rituel galant**, In *La politesse: Vertu des apparences*, Paris, Éditions Autrement, 1991.

- Laurens, Colette, **Améliorer l'accueil**, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1981.
- Lazar, Judith, **La science de la communication**, Paris, PUF, 1992.
- Lecerf, Yves & Parker, Edouard, **Les dictatures d'intelligentsias**, Paris, PUF, 1987, page 252.
- Leclercq, Jean, **Mourir et sourire**, In Histoire médiévale et Archéologie, Nanteuil-le-Haudoin, Université catholique de Lille, 1993.
- Martin-Granel, Nicolas, **Rires noirs**, Paris, Éditions Sapia, 1991.
- Martineau, G., **La publicité arme de l'assurance**, Paris, Éditions Cadrat, 1978.
- McGregor, Douglas, **La dimension humaine de l'entreprise**, Paris, Gauthier-Villar Éditeur, 1971.
- Miho, Moto & Dulk, Jean, **L'esthétique et le kamikaze**, In Barrage contre la violence, In La politesse: Vertu des apparences, Paris, 1991.
- Moine, J. Donald et Herd, H. John, **Persuader pour vendre**, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1987.
- Moles A. Abraham, **Sociodynamique de la culture**, Mouton-Paris-La Haye MCMLXVII, 1967.
- Mucchielli, **Psychologie de la publicité et de la propagande**, Paris, Librairies Techniques, Entreprise Moderne d'Édition et les Éditions ESF, 1972.
- Ouchi, William, **Théorie Z: Faire face au défi japonais**, Paris, InterÉditions, 1982.
- Oyono, Ferdinand, **Le vieux nègre**, Paris, UGE, 10/18, 1988.
- Packard, Vance, **La persuasion clandestine**, Paris, Calmann-Levy, 1958.
- Pickens, W. James, **L'art de conclure une transaction**, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1991.
- Piquet, Sylvère et autres, **La publicité, nerf de la communication**, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1983.
- Prassinou, Gisèle, **Ça y est, je suis vieille!**, In La politesse: Vertu des apparences, Paris, Éditions Autrement, 1991.
- Sarrazin, Bernard, **Jésus n'a jamais ri: Histoire d'un lieu**, In La Comédie sociale, Vincennes, Presses Universitaires de Vincennes, 1997.

Schütz, Alfred, **Le chercheur et le quotidien**, Paris, Éditions Méridiens Klincksieck, 1987.

Simmel, Georg, **Sociologie et épistémologie**, Paris, PUF, 1981.

Stern, Alfred, **Philosophie du rire et des pleurs**, Paris, Éditions Presses Universitaires de France, 1949.

Turcq, Dominique, **L'animal stratégique: L'ambiguïté du pouvoir chez les cadres japonais**, Paris, Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, 1985.

Verneau, Roger, **Histoire de la philosophie contemporaine**, Paris, Éditions Beauchesne et ses Fils, 1960.

Victoroff, David, **Le rire et le risible**, Paris, PUF, 1953.

Villeminot, J. et P., **La Nouvelle-Guinée**, Paris, Marabout Université, 1966.

Villeminot, Jacques et Paul, **Coutumes et moeurs des Papous**, Paris, Éditions Modernes Illustrées, 1964.

Wackenheim, Auguste, **Rires et Sourires en Alsace et ailleurs**, Strasbourg, L'Alsatique de Poche, 1976.

Wegnez, F. Léon, **Le miracle japonais, source d'inspiration pour une nouvelle gestion**, Paris-Bruelles, Office International de Librairie, 1984.

Whiting, H. Percy, **Les cinq grandes règles de la vente**, Paris, Éditions Dunod, 1970.

Widmer, Jean, **Langage et action sociale**, Fribourg, Éditions Universitaires Suisse, 1986.

Xardel, Dominique, **Les vendeurs**, Paris, Éditions Dalloz, 1983.

B. DOSSIERS ET ARTICLES

Anizon, Emmanuelle, «Diana, princesse du peuple», Paris, **La Vie**, Septembre 1997, p. 12.

Calder, Peter, «... She wanted to be the Queen of people's hearts, In Diana - Our Queen of Hearts», Ottawa, 1998, **Co-published in Canada by Wyman & Son Publications, Ltd, and Saint Publishing Ltd, New Zealand.**

Collet, Jean, «Festival de Cannes 1980: Le retour des anciens», Paris, In **Étude**, N° 353, Juillet 1980, p. 51-52.

Dossier, «Le langage des gestes», In Le Corps et l'Esprit, **Le Courrier de l'UNESCO**, Avril 1997, p. 37.

Dupréel, E., «Le Problème sociologie du rire», In **Revue philosophique**, Paris, Librairie Félix Alcan, (Juillet-Décembre) 1928, p. 231-232.

Ekman, Paul, «L'expression des émotions», Paris, **La Recherche**, Vol 11/N° 117, Décembre 1980, p. 1410-1412.

Fry, William, «A Smiling face is a signal, a universal message of acceptance», Ottawa, **The Ottawa Citizen**, February 1998, p. A1.

Hearn, Lafcadio, «Le sourire japonais», Paris, **La Revue de Paris**, N° 14, 15 juillet 1900, p. 429-448.

Kessou, Saadi, «L'ergonomie du guichet», In **Informatique et Gestion**, N° 107, Juin-Juillet 1979, p. 30.

Lipiansky, Edmond Marc, «Communication, codes culturels, et attitudes face à l'altérité», Paris, **Intercultures**, N° 7, Septembre 1989, p. 33.

Manga Bekombo Priso, «Un produit de la parole», In Le Corps et l'Esprit, Paris, **Le Courrier de l'UNESCO**, Avril 1997, p. 26.

Marx, Jonathan, «Mona Lisa: Men have named you: Smile as a social fact», Winthrop University, In **Teaching Sociology**, Vol. 23, July 1995, p. 276.

Picone, Paul, «Peut-on sauver l'ethnométhodologie», Paris, **Cahier International de Sociologie**, Volume LXM, 1977, p. 60.

Renaud, Jacqueline, «Le sourire: une vieille ruse», Paris, In **Sciences & Vie**, N° 764, Mai 1981.

Saint-Jean, Yves, «Comment faire sourire bébé», Paris, In **Parent**, N° 156, Février 1992, p. 28.

Skow, John, «La princesse Diana, superstar malgré elle», In **Reader's Digest**, Paris, 1983, p. 93.

Welsh, Henry, «Les travers de la médaille», Québec, In **Cinébulle**, Vol. 11/N° 1, Septembre-Novembre 1991, p.23.

Woodrow, Alain, «Diana, princesse du peuple», Paris, **La Vie**, N° 2714, 4 Septembre 1997, p.12.