



Tutoyer au cabinet? Attention danger!

SI DE PLUS EN PLUS DE JEUNES CHEFS D'ENTREPRISE, INFLUENCÉS PAR LA CULTURE ANGLO-SAXONNE, ONT PRIS L'HABITUDE DE TUTOYER LEURS SALARIÉS, LES MANAGERS SONT UNANIMES: CETTE TENDANCE EST RISQUÉE. D'AUTANT PLUS DANS UN ENVIRONNEMENT RESTREINT COMME LE CABINET DENTAIRE.

PAR RAPHAËLLE DE TAPPIE

Depuis les années 1960, l'influence de la société anglo-saxonne n'a cessé de grandir dans le monde, et en France. Tout y passe: musique, films, nourriture, sports, vêtements... et monde du travail bien sûr. Preuve en est: la « start-up nation » voulue par Emmanuel Macron. C'est pourquoi, aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises copient le modèle

La distance n'est pas négative, bien au contraire.

istockphoto - Kublko

américain en faisant du tutoiement la nouvelle norme. Et si le cabinet dentaire n'est pas une entreprise classique, il n'en reste pas moins une. Alors, faut-il céder à cette mode du « You » à tout va ?

Pour les experts en management, il n'y a pas de débat, la réponse est : « Non ! » « *En entreprise, les gens ne sont pas dans le même bureau, ils sont à un étage différent, cela crée déjà une distance géographique de fait. Alors que dans le cabinet dentaire, on est tous dans le même espace et c'est petit, cela donne un côté familial, mais il ne faut pas confondre le sujet* », entame Catherine de Sinety, coach pour dirigeants d'entreprise. Et de poursuivre : « *J'ai remarqué dans le monde du travail que beaucoup de gens utilisent un langage proche en espérant que la distance entre le manager et le subordonné soit suffisante pour qu'il y ait du respect mais force est de constater cela ne marche pas. Le tutoiement a tendance à enlever les filtres de l'éducation : il est beaucoup plus simple de dire "Je t'emmerde" que "Je vous emmerde".* »

« *Le tutoiement impliquerait-il une plus grande proximité du patron envers son employé et inversement, une sorte d'amicalité de façade qui faciliterait les interrelations au sein du cabinet ? La réponse est Non, absolument non. Le seul motif valable qui peut conduire un praticien à tutoyer naturellement son personnel réside dans l'existence de liens familiaux* », assure quant à lui Rodolphe Cochet, fondateur de Dental RC, dans le numéro 46 de *Solutions Cabinet dentaire* dans une tribune sur le sujet.

Fusion, confusion

La distance instaurée ? Elle n'est en rien négative, bien au contraire. « *La distance malaisante, c'est une histoire de croyance, s'exclame Catherine de Sinety. Hier, chacun avait une vie sociale, une vie privée et une vie professionnelle cloisonnée. Aujourd'hui, on voudrait intégrer la vie sociale et la vie privée dans la vie professionnelle. Ce n'est pas une bonne stratégie. Mon credo : fusion, confusion !* »

Pour la coach, le tutoiement est le langage de l'affect, où on se « lâche et on peut dire les choses comme on veut ». « *Le cabinet dentaire serait-il assimilable à une petite famille au sein de laquelle le management affectif serait la règle ?* », s'interroge alors Rodolphe Cochet. Non, non et non. « *Distance, respect et formalisme sont les trois piliers et facteurs de régulation des interrelations professionnelles au cabinet* », insiste l'expert en ressources humaines.

Et si la nouvelle génération de dentistes peut être tentée de suivre le modèle anglo-saxon, l'ancienne, elle, se sent bien plus à l'aise avec le vouvoiement. « *J'ai toujours vouvoyé. C'est plus simple de respecter le rapport hiérarchique que le tutoiement pourrait réduire. Je trouve que cela crée une distance qui peut être nécessaire de temps en temps pour travailler* », témoigne ainsi le Dr Frank Levavasseur.

De l'importance d'une vision d'ensemble

Vouvoiement d'autant plus important si vous voulez donner à vos patients l'image d'un cabinet fonctionnel et professionnel. Cohérence avant tout ! « *Si on tutoie son assistante quand il n'y a personne, il faut pouvoir reprendre sa position de Dr devant le patient. C'est beaucoup plus crédible. Pour la simplicité des rapports, le vouvoiement, c'est mieux* », explique le Dr Levavasseur.

Mais pour que tout cela se passe de manière fluide, surtout à l'heure actuelle, il est indispensable d'expliquer votre vision à l'assistante dès son entretien d'embauche. « *Dans le leadership, il y a ce qu'on appelle "donner la vision" pour que les gens* →



iStockphoto - arbobii

aient envie de se mettre derrière le leader et de s'engager. Si le manager ne joue pas son rôle, qu'il n'explique pas à toute son équipe d'emblée quel serait le cabinet idéal pour lui et comment il souhaite accueillir le patient, cela créera le chaos. Le problème n'est pas le tutoiement en soi, le problème c'est tout ce que l'être humain met comme croyance derrière. Si l'assistante a l'habitude de tutoyer son praticien et qu'elle arrive dans un cabinet où le nouveau dentiste impose le vouvoiement, elle

risque de croire qu'il veut diviser le cabinet en deux mondes distincts. S'il lui explique d'emblée que si elle veut travailler ici, il faut qu'elle adhère à son projet, les choses sont claires », indique Catherine de Sinety.

« Dans l'entreprise, il y a une hiérarchie. Le tutoiement brouille les pistes en laissant entendre que tout le monde est égal. Or, dans le cabinet ce n'est pas le cas. Il y a un chef, il lui appartient d'imposer ses objectifs. Le salarié est alors libre

de les accepter ou pas. » Et si le tutoiement vous vient naturellement avec vos assistantes, demandez-vous pourquoi ? Si c'est car vous estimez que cela fluidifie le dialogue mais que cela n'entrave en rien le respect, dans ce cas pourquoi pas. Mais si c'est pour créer de la proximité et que vos salariés vous apprécient, « c'est une mauvaise raison, et cela soulève un problème ».

Car le praticien « n'est pas un copain », rappelle le Dr Levavasseur. Et essayer de le faire croire relève d'une certaine forme d'hypocrisie. « Aux États-Unis, ils sont capables de copiner avec le "tu" à tout va lors d'un team building ou d'un afterwork et de renvoyer la personne sans sourciller le lendemain. Je ne suis pas à l'aise avec cette façon de faire », dénonce le praticien.

D'où vient le vouvoiement ?

D'après l'auteur Étienne Kern, le vouvoiement de politesse remonterait à l'antiquité. « Si les origines du vous sont incertaines, son essor est indéniable en latin tardif », écrit-il dans son ouvrage *Le tu et le vous, l'art français de compliquer les choses*. Chez nous, ce sont les révolutionnaires de 1789 qui imposent l'usage du tutoiement comme pratique égalitaire. Pour eux, il représente le lien universel qui unit tous les citoyens français. Peu importe leur métier, fonction ou position hiérarchique. Le 8 novembre 1793, cette pratique est généralisée dans un décret sur le tutoiement obligatoire. Elle disparaîtra sous la Convention thermidorienne (1794-1795) où le « tu » est alors réservé à l'extrême intimité. Au cours du XX^e siècle, la littérature et le cinéma contribuent largement à populariser l'usage du tutoiement. Preuve en est : la réplique culte de Jean Gabin le voyou qui lance à Michèle Morgan la bourgeoise : « T'as de beaux yeux, tu sais. » Cette dernière lui répond : « Embrassez-moi. » Puis, une fois son vœu accompli passe au « tu » avec le célèbre « Embrasse-moi encore ». La génération des soixante-huitards achève enfin de bousculer les codes en France, tout comme l'influence grandissante de la culture anglo-saxonne.

« Cela n'enlève rien à la qualité de nos rapports »

En France, toutefois, cette volonté de distance respectueuse semble partagée des deux côtés. La plupart des assistantes ne veulent pas que leur supérieur prétende être un ami. « Il suffit d'interroger les assistants et secrétaires dentaires francophones en entretien privé pour ne plus douter un seul instant de la prééminence du vouvoiement afin

« Cela fait beaucoup plus professionnel de se vouvoyer devant un patient. »

Victoire, assistante dentaire

de préserver la qualité des relations professionnelles subordonnées à la hiérarchie et de prévenir tout conflit d'autorité. Aucune exception ne doit être faite à la règle du vouvoiement au sein d'un cabinet dentaire, notamment au regard de la proximité native du praticien et de son assistant au fauteuil », écrit Rodolphe Cochet.

« Dans notre cabinet, on se vouvoie, témoigne Victoire Rousselot, assistante dentaire en Alsace. Mon patron a toujours été très clair par rapport à ça. Il préfère qu'on se vouvoie par respect et car cela fait beaucoup plus professionnel de se vouvoyer devant un patient. Je suis quelqu'un d'assez à l'aise donc j'ai l'habitude de facilement tutoyer si la personne est d'accord. On se tutoie entre assistantes mais cela me convient

très bien de vouvoyer mon praticien et qu'il me vouvoie en retour. C'est même peut-être mieux comme ça, il a raison. Ça passe beaucoup mieux devant un patient que de me demander "Victoire, donne-moi ça", c'est plus respectueux des deux côtés. Et cela n'enlève rien à la qualité de nos rapports. Comme on travaille depuis longtemps ensemble, il arrive qu'on se tutoie sans faire exprès mais c'est plus rigolo qu'autre chose. »

Pour conclure, malgré l'influence écrasante de la culture anglo-saxonne, nous ne sommes toujours pas aux États-Unis et la langue de Molière est bien faite. Le « tu » et le « vous » ont un sens différent dans le rapport que l'on entretient avec l'autre. « De plus en plus de gens ont travaillé dans des entreprises anglo-saxonnes ou travaillent avec des Américains dans une entreprise française et peinent à passer du "tu" au "vous". Mais cela montre un grand manque d'agilité et une perte de nos compétences professionnelles, déplore Catherine de Sinety. C'est la perte de notre culture, qu'elle soit littéraire, hiérarchique ou organisationnelle. » ●

PORTES AUTOMATIQUES D'INTÉRIEUR EN APPLIQUE OU EN GALANDAGE (OPTION LUMINEUSE)

SOFTICA
ACTIVATEUR D'ACCÈS



Rencontrez-nous aux

JOURNÉES DE L'ORTHODONTIE

Du 11 au 13 novembre,
Palais des Congrès, Paris, stand P03

**SALON ADF, CONGRÈS
DENTAIRE INTERNATIONAL**

Du 22 au 26 novembre,
Palais des Congrès, Paris, stand 2M23