

CODE DE BONNE CONDUITE DE LA COMMUNAUTÉ STOORIST

« De l'art et la manière de construire ensemble un tourisme 2.0 »

Table des matières

Chapitre 1 – Naissance d'une idée.....	3
1. Répondre à un besoin.....	3
2. Petit récapitulatif des valeurs de Stoorist.....	5
Chapitre 2 – La Communauté Stoorist et le Tourisme 2.0.....	6
1. Le Profil du Stoo.....	6
2. Devenir un Super Stu.....	6
3. Bien préparer ses accompagnements.....	7
4. Donner de la profondeur à l'accompagnement.....	8
5. Partagez vos bons plans avec la Communauté Stoorist.....	9
Chapitre 3 – Le code de conduite de la Communauté Stoorist.....	10
1. Règles élémentaires.....	10
2. L'organisation de l'activité du Stu.....	10
3. Dès lors qu'un Stook est en cours.....	12
4. L'aide à la préparation du séjour.....	13
5. L'accompagnement lors de la visite de la ville.....	13
6. La Visio-conférence.....	14
7. Brise-glaces et prise de contact.....	14
8. Après la visite.....	14
9. La notation de la visite.....	15
10. Accompagnement et Pricing.....	15
11. Pourboires et Rémunération.....	16
12. Restocking.....	16
13. Code vestimentaire et accessoires.....	17
14. Hygiène corporelle.....	17
15. Usage du téléphone et des réseaux sociaux.....	17
16. Usage des moyens de transport.....	18
17. Sécurité des membres de la Communauté.....	19
18. Consommation et usage de tabac, alcool ou drogues.....	19
19. Interruption du service en cas d'insécurité.....	19
20. Relations entre membres de la Communauté.....	20
21. Shopping.....	20
22. L'accompagnement dans les restaurants et bars.....	21
23. Relation avec les Guides conférenciers.....	21

<i>24. L'accompagnement payant dans les musées.....</i>	<i>21</i>
<i>25. Déclarations fiscales et autres joyeusetés administratives</i>	<i>22</i>
<i>26. RGPD et Déconnexion.....</i>	<i>23</i>
<i>Chapitre 4 – Petit précis des règles de politesse du monde.....</i>	<i>24</i>
<i>Chapitre 5 – Je suis Stu, comment gérer une situation à problème ?.....</i>	<i>40</i>
<i>Chapitre 6 – Le petit poème qui résume bien l'état d'esprit de la Communauté Stoorist.....</i>	<i>41</i>
<i>Chapitre 7 – Le petit glossaire à mettre dans toutes les mains.....</i>	<i>42</i>

Chapitre 1 – Naissance d’une idée

1. Répondre à un besoin

Vous vous êtes sûrement déjà demandé·e comment faire pour que notre monde soit plus solidaire et plus responsable...

Un soir d’été 2019, alors qu’il est perdu en plein Barcelone à 20h30, Fabrice fait un constat très simple : lorsqu’on voyage seul, on aimerait pouvoir rencontrer une personne sympathique sur place qui, le temps d’une visite, nous montre la ville telle qu’elle la connaît.

Heureux hasard ou signe du destin, il rencontre une étudiante qui travaille dans un bar à tapas et parle français. Au cours d’une balade improvisée, elle lui partage son Barcelone à elle : architecture, histoire, contexte politique... L’insolite visite transforme une soirée pourtant mal partie en une palpitante aventure à la rencontre de la ville.

Le lendemain, il se retrouve de nouveau seul mais à Madrid cette fois-ci, et faute de faire une nouvelle rencontre sympa, c’est un échec cuisant. Il va de pièges à touristes en établissements sans saveur, et c’est extrêmement frustré qu’il retourne à son hôtel même s’il sait que la ville regorge de recoins fantastiques et de personnes intéressantes. Mais faute d’avoir trouvé le bon accompagnateur, il est passé à côté...

Sur la route qui le ramène à Paris, il formule l’idée qui donnera naissance à Stoorist¹. Les étudiants sont une mine insoupçonnée de savoir sur la ville dans laquelle ils font leurs études, ils sont super sympas et disponibles !

En novembre 2019, un étudiant désespéré se suicide car sa bourse, qui n’a pas été renouvelée, l’a laissé sans ressources. Fabrice prend alors sa décision. Il veut créer une application qui va permettre à un touriste d’effectuer une visite de la ville à toute heure, avec un étudiant qui parle sa langue, en échange de quoi le touriste pourra le rémunérer, et ainsi l’aider à financer ses études.

Au-delà même du bénéfice individuel, Stoorist a pour but de fédérer autour de valeurs fortes un ensemble de personnes aux attentes spécifiques et complémentaires dans une Communauté solidaire.

L’application éponyme voit le jour en avril 2020 dans un contexte extrêmement défavorable, marqué par la pandémie de COVID-19 et ses incertitudes, mais certain de son utilité, Fabrice a toutefois mis tous les moyens à sa disposition pour que l’application puisse, malgré tout, voir le jour.

L’application accueille chaque jour plus d’étudiants et de touristes, de commerçants locaux et d’artisans reconnus, tous désireux de développer un tourisme 2.0 et de participer à la reconstruction d’un monde meilleur, pour chacun.

En acceptant les Conditions Générales d’Utilisation de l’Application, les utilisateurs deviennent des membres à part entière de la Communauté Stoorist et accèdent à un nouveau statut.

Le touriste qui souhaite voir la ville sous un jour authentique devient un **Stoo**², l’étudiant qui s’engage à veiller sur le séjour de ce dernier devient un **Stu**³. Les commerçants et artisans sélectionnés par la Communauté Stoorist, deviennent des **POI**⁴, ambassadeurs du savoir-faire et du savoir-être local.

Comme Fabrice aime à le dire, avant nous faisons du tourisme, aujourd’hui nous allons faire du Stoorisme !

L’Application agit :

- En tant que plateforme d’intermédiation mettant en relation des membres de la Communauté Stoorist,

¹ **Stoorist** /stœrist/ N. inv. : nom génial de l’Application (non moins géniale) et de la Communauté (en tous point fantastique), issu de la contraction des mots « Student » et « Tourist »

² **Stoo** /stœ/ N. mfn, pl **Stoo** : En s’inscrivant sur l’application pour financer un étudiant, l’utilisateur fait du Stoorisme et passe du statut de banal touriste à celui, hautement enviable, de Stoo

³ **Stu** /stju/ N. mfn, pl. **Stu** : Étudiant qui rejoint l’application pour accompagner un touriste pour faire du séjour des Stoo une expérience humaine et culturelle inoubliable

⁴ **POI** /peoi/ N. m : Acronyme barbare pour l’anglais « Point Of Interest » désignant tout point d’intérêt sélectionné par Stoorist qui partage nos valeurs et nous paraît digne d’être visité.

- En tant que modérateur, par l'exclusion des utilisateurs ayant commis des manquements aux codes visant à assurer le respect et la sécurité de chacun de ses membres.

Stoorist permet la mise en relation instantanée d'un Stoo et d'un Stu qui :

- Parlent la même langue,
- Partagent un domaine d'études ou se passionnent pour des centres d'intérêts communs,

Le Stoo et le Stu qui auront matché via l'application pourront ainsi :

- Se rejoindre en l'espace de 30mn dans la ville pour une visite adaptée aux envies du Stoo
- Se retrouver autour d'un café pour préparer le séjour du Stoo et lui donner tous les trucs et astuces
- Préparer ensemble le voyage du Stoo par Visio-call jusqu'à plusieurs semaines avant l'arrivée du Stoo
- Visiter les POI sélectionnés par la Communauté Stoorist

Le Stoo peut également consulter la carte des POI et aller visiter par lui-même les centres d'intérêts qui peuvent être des lieux incontournables, insolites, cachés, authentiques mais également des boutiques, commerces de quartier et ateliers d'artisans détenteurs du savoir-faire à la française.

Si les POI figurent sur la Map de l'App c'est qu'ils répondent aux critères et aux valeurs de la Communauté Stoorist et qu'ils feront tout pour rendre un service de très haute qualité aux Stoo et aux Stu.

Les POI sont des membres à part entière de la Communauté Stoorist et agissent pour créer un tourisme équitable et responsable ainsi que pour soutenir les Stu.

Stoorist a choisi de ne faire exclusivement appel qu'à des prestataires étudiants indépendants, afin de leur permettre de financer leurs études en pratiquant une activité valorisante et à l'impact positif sur leur environnement. Ils ne sont pas subordonnés à Stoorist, ni ne doivent rendre des comptes sur leur activité à la plateforme.

Ces derniers relèvent donc quotidiennement le défi de renseigner et d'accompagner des touristes qui souhaitent visiter leur ville autrement et qui en retour, vont financer leurs études.

Il est à noter que Stoorist est une plateforme de mise en relation. Elle n'a donc pas vocation à imposer des règles strictes à ses accompagnateurs mais plutôt de conseiller l'ensemble de ses utilisateurs Stoo, Stu et POI sur la meilleure manière de visiter la ville. Cependant Stoorist prend son rôle de modérateur très au sérieux et comme un cerbère de la porte, procédera à la clôture des utilisateurs qui ne respecteraient pas les valeurs de la Communauté.

En effet, plus l'expérience des Stoo sera positive, plus ils recommanderont les activités et les POI visités avec leurs Super Stu⁵, plus Stoorist sera en mesure d'étendre ses services et d'aider les étudiants de toutes les capitales mondiales. C'est de cette manière que Stoorist pourra permettre aux étudiants du monde entier de financer leurs études, en leur permettant d'exercer une activité indépendante, flexible, humaine, rémunératrice et culturellement enrichissante.

Concrètement, les Stu touchent directement 70% de la prestation payée par leurs Stoo. Sur les 30% restants sont déduits la commission de Stripe (partenaire de paiement de l'Application) et la Commission de Stoorist (en sa qualité d'apporteur d'Affaires). Si les Stoo ont été apportés par des tiers apporteurs, ces derniers seront rémunérés 10% du total de la prestation versée par le Stoo.

Stoorist reverse 16% de ses commissions au **fonds de dotation Stoorist**. L'Application ayant pour but de venir en aide aux étudiants de tous bords, et Stoorist reverse également 15% des recettes publicitaires qui lui seront éventuellement versées par les POI au fonds de dotation.

Le fonds de dotation a pour but de compléter l'action de Stoorist et ainsi permettre aux étudiants d'envisager sereinement le financement de leur scolarité. Il leur offre la possibilité de présenter une demande de financement au fonds Stoorist qui règlera directement les factures liées à leurs études, qu'il s'agisse d'acquérir du matériel, d'organiser un voyage d'étude ou de sponsoriser une activité culturelle.

Le fonds de dotation fournira également aux étudiants rencontrant des difficultés, la possibilité de bénéficier d'un accompagnement administratif ou encore d'une aide juridique comme, par exemple, dans le cadre du renouvellement d'une carte de séjour.

⁵ **Super Stu** /su.pə stju/ N. mfn, pl **Super Stu** : Stu ayant fourni plus de 5 expériences inoubliables à des utilisateurs de l'application

Quand un Stu termine ses études ou un voyage, il reste tout naturellement un membre de la Communauté Stoorist. Il devient automatiquement un Stoo qui peut à son tour bénéficier de l'aide d'un Super Stu dans une ville qui lui est moins familière et à son tour aider un étudiant à financer ses études.

2. Petit récapitulatif des valeurs de Stoorist

Stoorist cherche à construire dès aujourd'hui le tourisme de demain :

- Enrichissant, pour que le touriste reparte chez lui avec des étoiles plein les yeux,
- Humain, grâce à de belles rencontres avec des locaux, loin du tourisme de masse,
- Équitable, pour les commerçants et artisans de proximité qui vivent de leur art,
- Éco-responsable, respectueux de la ville visitée, de ses coutumes et de l'environnement.

Chapitre 2 – La Communauté Stoorist et le Tourisme 2.0

L'année 2019 a vu 1,2 milliards de touristes voyager dans le monde dont la moitié concentrée sur les 10 destinations touristiques les plus prisées. En tête de celles-ci, Paris et ses 24,5 millions de touristes !

Le tourisme précédant la pandémie se voulait ouvert sur la possibilité de découvrir des mondes différents, de se cultiver et de faire des rencontres qui révolutionnent nos modes de vie et de penser. Pour autant, parasité par les travers propres aux sociétés dites « industrialisées », il ne permettait en réalité que rarement d'atteindre ces objectifs : le touriste lambda veut tout voir, tout faire, dans un temps très court et sait difficilement se départir de son prisme culturel, passant bien trop souvent à côté de l'essence du lieu visité.

À une époque où les consciences s'éveillent et l'éco-tourisme balbutie, il appartient à chacun de faire la différence pour avoir, ensemble, un réel impact sur son développement.

Le tourisme post-pandémie devra être plus humain et plus responsable, différent et bénéfique pour tous.

Pour ce faire, Stoorist ambitionne de rassembler dans une seule et même Communauté, des touristes et des étudiant•e•s partageant les mêmes valeurs parmi lesquelles l'entraide, le respect d'autrui, des lieux et de l'environnement ainsi que le partage de connaissances.

Pour Stoorist, ce but ne pourra être atteint que si chaque Stoo repart avec :

- Le plaisir de s'être enrichi culturellement
- La satisfaction d'avoir pratiqué un tourisme équitable et responsable,
- L'orgueil de ramener un souvenir original représentatif du savoir-faire local,
- La fierté d'avoir aidé un étudiant à réaliser ses rêves.

1. Le Profil du Stoo

L'individu qui a soif de découvrir une autre culture et qui utilise Stoorist n'est plus un simple touriste. Du moment où il s'inscrit sur l'Application, il s'engage à pratiquer un tourisme humain, enrichissant et responsable. Il devient alors un Stoo.

Loin du tourisme de masse, il souhaite découvrir des lieux et monuments emblématiques, mais également visiter des endroits insolites et secrets. Le dénominateur commun de ces lieux ? Leur authenticité. Le Stoo ne cherche pas à rayer des monuments et les lieux « vitrine » de sa *bucket list*. Il veut cependant vivre le temps de son séjour et en toute sécurité, le quotidien des habitants, faire siennes les habitudes locales et être un membre actif de la ville en participant à son développement.

Il souhaite pratiquer un tourisme équitable, consommer dans les commerces de proximité et effectuer ses achats chez de véritables artisans. Ce faisant, il soutient la vie de quartier et permet à ses acteurs de vivre de leur activité. Attentif et curieux, le Stoo s'applique à respecter les coutumes locales et à s'adapter à l'environnement qui l'entoure pour mieux s'intégrer dans les endroits qu'il visite.

Pour l'y aider, il n'est pas de meilleur ambassadeur que le Stu. Cet•e étudiant•e, qui a bien souvent dû découvrir la ville seul•e durant son parcours universitaire, apporte toute sa dimension humaine à Stoorist. Il ou elle enrichit l'expérience du Stoo en lui rendant accessibles les règles tacites qui régissent le lieu visité.

C'est donc en toute connaissance des codes, et en toute sécurité, que le Stoo visite la ville, découvre son histoire, intègre ses coutumes et applique la manière de vivre de locaux. Avantage insoupçonné de cette manière de faire, le Stu redécouvre perpétuellement sa ville au travers des yeux de son Stoo. Il reste sensible à son charme et ne la prend jamais pour acquise.

2. Devenir un Super Stu

Comme la plupart des Stoo qui ont recours à l'Application pour que leurs voyages aient un impact positif, les Stu qui se sont inscrits sur la plateforme, partagent des points communs entre eux :

- Ils sont obligés de travailler dur pour joindre les deux bouts et réaliser leurs rêves,
- Ils pratiquent une consommation de proximité, équitable et responsable,
- Ils promeuvent la bienveillance, l'écoute et la patience,
- Ils connaissent nombre de bons plans et de bonnes adresses,
- Ils ont fait le choix de devenir accompagnateur de tourisme indépendant.

Stoorist est heureux de leur permettre de pouvoir organiser des visites avec les Stoo de la Communauté et de leur fournir un moyen de financer leurs études. La valeur n'attendant pas le nombre des années, Stoorist leur permet la mise en relation avec des touristes (jusqu'à 5 personnes par groupe), leur donnant ainsi l'occasion de mettre en pratique leurs connaissances et de fournir un service de qualité à ceux qui deviennent leurs clients le temps d'une visite.

Il est à noter que pendant toute la durée du contrat de prestation avec Stoorist et dans le cadre de ce dernier, le Stu s'interdit de renouveler en dehors de l'Application tout accompagnement avec un touriste apporté par Stoorist, et ce de manière à garantir la sécurité de chacun en fournissant un cadre contractuel à leur mise en relation et à l'exercice de la prestation.

3. Devenir un POI

La Communauté Stoorist a sélectionné les meilleurs centres d'intérêts de Paris et notre souhait est de continuer à enrichir cette sélection en nous assurant qu'ils correspondent bien aux valeurs chères à notre Communauté.

Les points d'intérêts qu'ils soient gratuits ou payant, commerces de quartier ou artisans expérimentés, peuvent nous contacter et un membre de la Communauté procèdera à leur évaluation afin de s'assurer qu'ils partagent bien nos valeurs et respectent nos critères de qualité. Ils seront alors référencés sur la Map de l'App et deviendront des POI Stoorist.

Les lieux d'intérêts qui souhaitent devenir des POI Stoorist doivent être des acteurs détenteurs d'un savoir-faire à la française et être des acteurs :

- Responsables
- Solidaires
- Engagés
- Authentiques

Pour devenir un POI, il suffit de nous contacter via le site internet : www.stoorist.com ou à l'adresse contact@stoorist.com.

4. Bien préparer ses accompagnements

À un journaliste qui demandait à Tiger Woods comment il pouvait réussir un trou en un seul coup, ce dernier expliquait « plus je m'entraîne, plus j'ai de la chance... »

Il n'y a pas de secret dans la vie plus on se prépare, meilleur on devient. C'est pourquoi, quand on ambitionne de devenir un Super Stu, il est nécessaire de préparer ses accompagnements, de connaître les circuits qui seront proposés et de maîtriser son sujet.

Une nouvelle fois, il n'y a pas de lien de subordination entre Stoorist et les Stu, cependant tous les membres de la Communauté se doivent d'agir pour le bien de la Communauté et en cas de manquement, Stoorist exercera son rôle de modérateur en supprimant les comptes concernés. Nous visons une Communauté d'excellence.

À cet effet, Stoorist met à la disposition de l'ensemble des prestataires étudiants indépendants différents outils, parmi lesquels la liste des POI sélectionnés par la Communauté regroupés quartier par quartier et répertoriés en grandes catégories qui correspondent à des domaines d'études ou à des sujets qui passionnent les Stu et dans lesquels ils ont développé une **réelle expertise**.

Plus qu'une « antisèche », cette sélection que les Stu ont contribué à enrichir permet :

- D'étendre leur connaissance de la ville
- D'approfondir leurs savoirs sur ces grands thèmes
- De gagner un temps précieux lors de la préparation de leurs visites
- De proposer et d'effectuer des accompagnements de qualité
- D'obtenir rapidement le statut de Super Stu.

Pour ce faire, l'astuce consiste à élaborer plusieurs circuits d'accompagnement par catégorie, pouvant durer d'une à plusieurs heures et pouvant être réalisés sur un ou plusieurs quartiers. L'idéal reste de proposer des accompagnements qui mixent les différentes catégories de POI de manière à attiser la curiosité naturelle du Stoo et à le sortir son propre prisme culturel. Réussir à lui faire partager la vision riche et complexe qu'un local a de sa ville en quelques heures à peine est la motivation qui anime tous nos partenaires.

Toujours dans l'optique de compléter les connaissances des Stu sur la ville, chaque semaine la Steam Stoorist compile une sélection de bons plans gratuits et payants parmi une série de blogs, newsletter et sites Internet. Elle en publie le résultat dans une Newsletter qui balaye toutes les facettes de la ville (art architecture, patrimoine, histoire, culture, gastronomie) et fait en plus la promotion d'une adresse proposée par les Stu. Parmi ses sources figurent :

- Sortir à paris
- À nous Paris
- Bons plans
- Paris secret
- Le Bonbon
- My Little Paris
- La Green Letter
- Etc.

5. Donner de la profondeur à l'accompagnement

Il s'agit ici de fournir des préconisations et non de donner des directives, le Stu étant un accompagnateur de tourisme indépendant. Cependant, les Stu qui souhaitent fournir aux Stoo des moments riches et inoubliables doivent garder en tête quelques principes simples.

Malgré son envie de venir en aide aux étudiants, un Stoo ne réutilisera pas l'application si une visite effectuée ne répond pas à ses attentes. Une première façon de procéder est de rassurer le Stoo quant au contenu de la visite qui va lui être proposée, au menu de laquelle figureront nécessairement quelques incontournables de la ville. Ce premier volet est indispensable pour obtenir une bonne évaluation de la visite car il conforte le visiteur sur la qualité de la prestation accordée.

Pour autant, le Super Stu connaît de nombreux endroits insolites regorgeant d'anecdotes propres à faire voyager le touriste dans le temps, en lui narrant des récits insolites et des énigmes non résolues. Bien qu'elle soit captivante, l'Histoire ne constitue pour autant qu'un infime pan du matériau culturel qu'offre la ville.

Exposer sa richesse artistique, détailler les raisons du développement qui en font une ville unique, dépeindre ses enjeux, analyser son architecture, étudier ses moyens de transport, s'interroger sur son potentiel en termes de développement durable sont autant d'axes susceptibles d'intriguer les voyageurs, et cette liste est loin d'être exhaustive !

Le plus délicat est donc d'amener rapidement le Stoo à saisir la profondeur de cette ville qu'il découvre comme s'il avait lui-même passé des années à l'explorer. Savoir trouver le juste milieu entre éléments incontournables et adresses originales fait toute la compétence du Super Stu, le mieux étant d'être en permanence à l'écoute de son Stoo pour s'assurer qu'il apprécie l'accompagnement.

Plus encore, accompagner un Stoo c'est faire preuve de bienveillance envers ce dernier, le guider pas à pas dans sa découverte, s'adapter à son rythme, l'impliquer dans la vie de quartier et lui faire rencontrer les petits commerçants locaux qui constituent le cœur de la ville. La Communauté Stoorist œuvre ainsi à tous les niveaux pour recentrer toute activité sur l'humain, ce qui ne manquera pas de tisser des liens forts entre chaque maillon de la chaîne touristique.

Stu, rappelez-vous que les commerces de quartiers soutiennent également Stoorist et vous attendent pour vous accueillir avec une attention toute particulière, il en revient donc de leur assurer de la visibilité grâce à vos clients !

Si l'objectif de la visite est atteint, logiquement le Happy Stoo⁶ n'hésitera pas à prolonger l'accompagnement en cours ou à réserver des heures d'accompagnement supplémentaires, participant ainsi plus étroitement au financement des études de son étudiant accompagnateur.

Le Super Stu atteindra ainsi plus facilement un nombre d'heures d'accompagnement moyen élevé par touriste et donc la rémunération visée et méritée afin d'assurer votre indépendance financière !

6. Partagez vos bons plans avec la Communauté Stoorist

Si la Steam Stoorist a compilé certains bons plans et POI qu'elle a pu trouver sur la ville, c'est à tous les étudiants qui ont participé à l'élaboration de la Sélection Stoorist qu'elle doit sa source principale d'adresses qui valent le détour.

Outre le recueil de POI, pour aider les Stu à s'y retrouver et faciliter leurs accompagnements, Stoorist les a regroupés par catégories et les a rendus directement accessibles sur la Map de l'App !

La ville étant en mutation constante, cette sélection évoluera régulièrement et sera chaque jour enrichie. De fait, si Stoorist permet aux Stu qui s'inscrivent de bénéficier des bons plans que les premiers Stu ont apporté, l'Application compte sur ses utilisateurs pour partager leurs bonnes adresses afin de maintenir une liste d'activités et de lieux attractifs à jour.

Pour ce faire, il suffit d'adresser envoyer un email regroupant tous les éléments concernant le nouveau POI à network@stoorist.com. Nous éprouvons toujours beaucoup de plaisir à lire les recommandations des membres de notre Communauté et à mettre ses bons plans à la disposition de tous sur l'App !

⁶ **Happy Stoo** /hæpi 'stʊə/ N. mfn, pl Happy Stoo : Membre comblé de la Communauté qui fait du Stoorisme en découvrant le vrai visage de la ville lors de son séjour

Chapitre 3 – Le code de conduite de la Communauté Stoorist

Toute la Communauté Stoorist partage des valeurs et des qualités humaines essentielles parmi lesquelles :

- La ponctualité,
- La réactivité,
- La bienveillance.

Comme il ne peut pas y avoir de vie en Communauté sans règles, Stoorist vous précise dans les articles suivants le code de conduite de sa Communauté, basée le bon sens commun et le respect de nos valeurs et qui s'applique à chaque membre sans exception.

En téléchargeant et en utilisant l'Application les membres Stoo, Stu et POI de la Communauté s'engagent solennellement à s'y conformer et acceptent que le non-respect du Code de Conduite de Stoorist entraînera l'exclusion définitive et immédiate de tout membre Stoo ou Stu concerné afin de permettre au reste de la Communauté de continuer à changer le monde.

Il est à noter qu'un Stoo qui arrive dans une ville qu'il ne connaît pas ou mal, peut éprouver de l'inconfort, voire de l'insécurité et se sentir désorienté. Lorsqu'il utilise l'Application, il accorde sa confiance à tout accompagnateur indépendant Stu que Stoorist lui attribuera, certain qu'il ou elle parlera sa langue et partagera ses centres d'intérêt en ayant un niveau d'expertise certain.

Un grand pouvoir impliquant de grandes responsabilités, le Stu qui accepte un Stook⁷ de la part d'un Stoo s'engage à faire tout ce qu'il est stooristiquement possible pour prodiguer à son client une prestation de qualité **en y apportant son expertise**, dans la bonne humeur et en toute sécurité.

Si un accompagnement se passe mal ou est sans intérêt pour le Stoo, il ne réutilisera plus l'application et en fera une mauvaise publicité. Il est donc de la responsabilité de chaque Stu de s'assurer que chaque accompagnement apporte une vraie satisfaction afin qu'aucune prestation de mauvaise qualité rendue et ne rejaillisse sur l'ensemble de la Communauté.

1. Règles élémentaires

Stoo comme Stu et POI se doivent de respecter les règles de respects les plus élémentaires :

- La ponctualité est la politesse des rois : tout engagement pris se doit d'être tenu en temps et en heure
- La tolérance doit être absolue : origine, genre, orientation sexuelle, handicap, croyances religieuses et convictions politiques appartiennent à la sphère privée et ne peuvent en aucun cas faire l'objet de commentaires ou comportements déplacés.

Il est ici rappelé que :

- Du fait de l'inexistence d'un lien de subordination de l'étudiant avec la plateforme et pour garantir une qualité du service irréprochable au touriste,
- Du fait de l'adhésion volontaire du touriste aux services proposés par l'Application afin d'être mis en relation avec un étudiant correspondant le mieux possible à ses critères,

Stoorist se voit contraint d'endosser le rôle difficile de modérateur.

Nous nous réservons donc le droit de supprimer, sans sommation ni explication préalable, le compte de tout utilisateur faisant l'objet d'un retour négatif et justifié de la part de tout autre membre Stoo, Stu ou POI de la Communauté (i.e. : absence, retard, comportement déplacé, propos inapproprié, mise en danger, etc.).

2. L'organisation de l'activité du Stu

⁷ Stook /stɔk/ N. m : Activité prévue par le Stoo avec un Stu

Parce qu'il n'y a pas d'heure pour prévoir son planning de vacances, pour que les Stoo puissent stooker⁸ à n'importe quel moment du jour ou de la nuit depuis l'App, il revient à la plateforme de s'assurer qu'il y aura toujours suffisamment de Stu pour répondre à la demande des Stoo.

À cet effet, lors de la signature du contrat d'apporteur qui lie l'étudiant·e indépendant et Stoorist, il sera demandé au futur Stu de préciser les domaines dans lesquels il a une expertise et combien de temps il pense pouvoir consacrer à cette activité afin de répondre aux spécificités demandées par les Stoo. Si cela lui est possible, l'étudiant·e pourra nous communiquer des plages récurrentes où il ou elle sait être disponible pour assurer un accompagnement dans la ou les langues qu'il ou elle maîtrise le mieux, et s'engage à nous tenir au courant d'éventuelles modifications afin que Stoorist puisse assurer aux Stoo d'avoir suffisamment de Stu à leur disposition à tout moment, en toute transparence et sérénité.

Il nous paraît essentiel que la communication soit claire sur les compétences et expertises déclarées par les Stu.

En effet, si nous fournissons une liste complète de POI et de bons plans, c'est la qualité de l'accompagnement qui permettra au Stu d'obtenir le statut de Super Stu et in fine d'obtenir le niveau de revenu qu'il ou elle souhaite.

Si le Stu a mal évalué ses connaissances et sa capacité à assurer un accompagnement de qualité, Stoorist ne peut en aucun cas se voir attribuer la responsabilité de cette insuffisance. Cependant Stoorist pourra procéder au cas par cas au remboursement du montant de la visite du Stoo qui s'est senti lésé et sera contraint de mettre fin à l'adhésion du Stu qui n'a pas été en mesure d'obtenir la satisfaction du ou de ses clients (se reporter au paragraphe 9 de ce chapitre pour plus d'information à ce sujet).

Si le nombre de Stookings⁹ dépasse la capacité d'accompagnement des Stu, Stoorist procèdera à l'intégration de nouveaux Stu afin de pouvoir continuer à accompagner des Stoo sur les plages saturées, l'objectif de la plateforme étant de pousser suffisamment de demandes de Stookings pour que les Stu puissent gagner correctement leur vie et financer sereinement leurs études.

Afin de préserver la santé et la sécurité de nos Stu, la plateforme ne permettra pas de programmer des accompagnements entre minuit et 8h du matin. Les Stu ne pourront donc faire des visites qu'entre 8h et minuit chaque jour, en fonction de leurs disponibilités.

Dès qu'un Stooking est lancé par un Stoo, la demande d'activité est adressée à l'ensemble des Stu qui répondent aux critères de langue parlée et de centres d'intérêt indiqués par le Stoo. Le premier Stu à accepter cette demande remporte le Stook et pourra rejoindre son Stoo ou groupe de Stoo à l'heure et à l'adresse convenue.

Pour rendre la mise en relation possible, la plateforme adressera à ses utilisateurs des notifications et des e-mails. Il nous semble pertinent que ces derniers activent les « *Push notifications* » dans les réglages de leur téléphone pour être tenu·e·s au courant de l'avancée de toute demande en temps réel. En effet, en fonction des abonnements téléphoniques des uns et des autres, il n'est pas garanti que vous ayez toujours accès à la 3G, la 4G, la 5G ou le Wifi¹⁰ et vous pourriez manquer une information importante concernant l'activité à venir. De la même manière, pensez à garder votre téléphone chargé, allumé et avec suffisamment de volume pour ne rien louper !

Nos Super Stu consacrant la majeure partie de leur temps à étudier, une visite ne pourra pas être réservée moins de 30 minutes avant l'heure de demande d'accompagnement. C'est une façon de ménager un délai raisonnable permettant au Stu de rejoindre le lieu de rendez-vous. De la même manière, et ce pour répondre à la promesse de l'Application (« un accompagnateur étudiant vous rejoint en 30 minutes ») un Stu ne devrait pas accepter une demande de Stooking s'il ou elle n'est pas en mesure de se rendre au point de rendez-vous en moins de 30 minutes, ce qui provoquerait certainement une visite mal notée.

Comme indiqué plus haut, le matching (absolument rien de romantique là-dedans) effectué par l'Application s'appuie sur les critères pratiques suivants :

- Les langues parlées par les Utilisateurs
- Les centres d'intérêts et d'expertise des Utilisateurs.

Ce dernier terme est assez général pour englober à la fois les domaines d'études et de compétence de nos Stu et les sujets qui passionnent nos utilisateurs de manière générale, garantissant toujours aux Stoo un accompagnement de qualité.

⁸ **Stooker** /'støke/ Vb tr : Action de prévoir un Stook avec un Stu

⁹ **Stooking** /'støkiŋ/ N. m : Demande de disponibilité d'un Stoo à un Stu pour l'organisation d'une d'activité touristique

¹⁰ Nous ne réglerons pas ici le débat sans fin qui divise le monde, de la même manière que certains jugent qu'il faut dire pain au chocolat et non chocolatine, chacun utilisera le ou la Wifi à sa convenance, tant que cela nous permet de rester connecter. Les « *Push notifs* » en revanche mettent tout le monde d'accord, autant en faire notre moyen de communication principal ☺

Pour faciliter la mise en relation, nous recommandons à nos utilisateurs de se rapprocher du centre-ville et des lieux à forte concentration touristique : vous maximiserez ainsi à la fois vos chances de matching et le choix de vos activités.

Un autre outil à votre disposition reste le chat qui est actif 30 minutes avant, pendant et 30 minutes après le Stook validé !

3. Dès lors qu'un Stook est en cours

Dès que le Stoo adresse une demande de Stooking via l'Application, celle-ci adresse un récapitulatif aux Stu qui correspondent aux critères de la demande.

Ce document récapitule :

- Les renseignements relatifs au Stoo
 - o Prénom
 - o Âge
 - o Centre d'intérêt
 - o Langues parlées
 - o Nombre d'individus composant le groupe
 - o Présence de mineurs

- Les éléments nécessaires à la préparation de l'activité
 - o L'adresse du point de contact
 - o La date de l'activité
 - o L'heure de début et sa durée initiale
 - o Le type d'Activité prévue :
 - Circuit dynamique
 - Planification de séjour
 - Visite d'un POI particulier

Rappelons que l'Application publie sur la Map une Sélection Stoorist qui recense plus de 2000 POI en relation avec les centres d'intérêts principaux des Stoo et qui sont classés par grandes catégories :

- Culture
- Excursions
- Restaurants et Bars
- Sciences
- Photographie
- Shopping
- Jeux
- Sport
- Services
- Tout le reste¹¹ !

L'ensemble des POI sélectionnés par la Communauté est directement fourni au Stu dont le profil a été validé par la plateforme de manière à l'aider à fournir un accompagnement de qualité à ses clients. Il lui sera donc utile de potasser ce document afin d'étoffer sa connaissance de la ville et de préparer des circuits d'accompagnement en fonction de ses préférences.

Que l'accompagnement soit court ou long, il relève de la responsabilité du Stu d'adapter le contenu de la visite aux besoins de son ou ses interlocuteurs :

- S'il est court, il est important d'aller à l'essentiel pour apporter un maximum de valeur rapidement au Stoo
- S'il est long, le Stu peut se permettre d'étoffer son discours et de partager plus de détail et d'anecdotes sur la ville lors de son accompagnement

De manière globale, le discours du Stu devra s'adapter à l'âge et au niveau d'attention de ses interlocuteurs car on ne s'adresse pas de la même façon à un adulte seul, qu'à une famille avec enfants. Pensons aussi à la condition

¹¹ Oui, c'est vague, mais peut-on réellement limiter la richesse d'une ville comme Paris à quelques cases ? Ou limiter les possibilités offertes par l'Application ? Nous préférons inclure ici toutes ces mini-catégories auxquelles on ne pense pas, et qui sait si vous n'y trouverez pas quelques idées d'accompagnement ou tout simplement d'aide auxquelles vous n'aviez pas pensé ?

physique des utilisateurs ! Il est toujours préférable de s'adapter à la personne qui marche le plus lentement pour ne perdre personne en cours de route et partager la visite ensemble.

Une fois la demande de Stooking lancée aux Stu correspondant aux critères demandés par le Stoo, le Stu peut accepter la demande et préparer l'activité attendue par son Stoo. Ce dernier reçoit alors un récapitulatif confirmant les données de la visite et présentant les qualités de l'étudiant·e qui procèdera à l'accompagnement.

4. L'aide à la préparation du séjour

L'aide à la préparation du séjour est un élément clé pour Stoorist car il permet au Stoo de gagner en temps et en sérénité grâce à la préparation de son séjour.

Chez Stoorist, nous avons beaucoup réfléchi à la question et nous pensons que le déroulement idéal de cette aide à la préparation devrait toujours se structurer de la même façon :

- Le rendez-vous doit prendre place dans un lieu public, sympa et décontracté, qui permet facilement de briser la glace et de se mettre à l'aise, bien souvent autour d'un café ou d'un soft¹²
- Le rendez-vous doit se dérouler dans le temps imparti, tout dépassement du temps initialement convenu devant faire l'objet d'un restook¹³ afin de garantir les revenus de l'étudiant accompagnateur
- Le rendez-vous doit se conduire dans une ambiance respectueuse et bienveillante.

Rappelons ici que tout geste ou propos déplacé portent non seulement atteinte à la personne visée mais impactent également l'image et l'ensemble de la Communauté Stoorist, ce qui se traduira par une exclusion immédiate de la Communauté.

Que l'on ait ou non une idée précise des activités à faire et des lieux à voir, il est toujours rassurant de se voir expliquer les codes du lieu visité et de pouvoir s'y intégrer. Permettre au Stoo d'avoir à l'esprit les risques et avantages que présentent certains lieux, de savoir identifier et déjouer les pièges à touristes, et au final de participer à la vie locale comme n'importe quel habitant du quartier, participe à la qualité de la prestation Stoorist. Mais une nouvelle fois ce ne sont que des recommandations en vue de rendre votre Stoo happy !

5. L'accompagnement lors de la visite de la ville

Le Stoo peut avoir trois attentes en termes d'accompagnement :

- Une visite guidée intégralement car il ne sait ni ce qu'il veut voir, ni ce qu'il veut faire et il s'en remet au Super Stu pour être émerveillé
- Une visite semi guidée car il a déjà plusieurs idées en têtes pour une partie de l'accompagnement et fait confiance à son Super Stu pour l'aider à découvrir des éléments tout aussi fantastiques sur le reste du temps imparti
- Une visite libre car il a déjà choisi ce qu'il veut faire ou voir et souhaite partager cette expérience avec un Super Stu qui viendra compléter l'expérience grâce à ses propres connaissances et anecdotes !

Grace à votre accompagnement, ce n'est plus « suivez le guide » mais « suivez le Stoo » !

Les Stu peuvent s'ils le souhaitent organiser à l'avance des itinéraires d'une ou plusieurs heures sur leurs thèmes de prédilection et n'auront alors plus qu'à adapter ces circuits en fonction des envies du Stoo, en pimentant ces dernières par des petits jokers ou des surprises sur le parcours.

Anticiper les attentes du visiteur et garder quelques atouts dans sa manche ne peut que sublimer la visite !

Pour aider le Super Stu à préparer la visite, le Stoo va indiquer dans l'application le nombre de personnes qui composera son groupe. Il peut en effet être accompagné de plusieurs personnes mais pour l'étudiant·e, il est différent d'accompagner une personne seule, une famille de 2 adultes et 3 enfants ou un groupe de 5 adultes. C'est pour cette raison que nous demandons à la personne qui Stook d'indiquer la présence éventuelle d'enfants dans le groupe en cochant la case « *Children included* ».

¹² La consommation d'alcool sur le temps de travail du Stu est déconseillée, ce dernier devant d'être en pleine possession de ses moyens pour venir en aide à son Stoo à tout moment

¹³ **Restook** /rɛstʊk/ N. m : Prolongation du stook en cours avec le Stu ou organisation d'un nouvel accompagnement avec le même Stu

6. La Visio-conférence¹⁴

Le Coronavirus aura eu un impact sur plusieurs secteurs d'activité, et à tous les niveaux. Et pourtant, les gens du monde entier de se sont recentrés sur ce qui a du sens et ont fait preuve de solidarité malgré le confinement, la fermeture des frontières et le report des voyages.

Chez Stoorist, nous apportons notre pierre à l'édifice. Nous pensons que cette période difficile est également le moment de faire appel aux consciences afin de soutenir les étudiants, une population fragile financièrement, en lançant un service de visio-conférence.

La visio-call permet au Stoo d'entrer en contact avec un Super Stu depuis chez lui et de disposer d'une aide à la planification de sa visite à distance. Il pourra ainsi lui poser des questions sur la ville, d'approfondir ses connaissances en langue ou dans les domaines dans lesquels le Stu étudie, ou encore, échanger sur les intérêts indiqués qu'ils ont en commun.

Le Super Stu peut également donner des cours de soutien scolaire (art, musique, langues, etc.) aux enfants des Stoo, confinés ou non.

C'est aussi un moyen génial de parrainer un étudiant et de le soutenir en le stookant et le restookant à l'envie !

Nous en appelons à votre bon sens. Le service de visio-conférence permet de faire entrer les interlocuteurs dans leurs sphères privées respectives. Elles restent donc soumises aux mêmes règles en vigueur pour les visites physiques de la ville et ce service ne doit servir qu'à la communication entre les membres de la Communauté en vue de la préparation du séjour du Stoo.

Tout manquement à la bienséance entraînera l'exclusion immédiate et définitive des membres concernés sans aucune autre forme d'avertissement.

7. Brise-glaces et prise de contact

Il n'est pas toujours facile de rencontrer de nouvelles personnes : on se sent mal à l'aise, on a peur de dire une bêtise ou d'être ridicule, surtout quand on s'exprime dans une langue étrangère, et on peut se sentir gêné·e à l'idée de commettre une erreur...

Chez Stoorist, nous faisons tous partie d'une même famille : nous sommes là pour passer un moment chaleureux et construire ensemble une aventure humaine extraordinaire. Si vous matchez entre Stoo et Stu, c'est que vous partagez les mêmes valeurs et les mêmes centres d'intérêts, alors soyez-vous même et n'hésitez pas à en apprendre plus sur votre vis-à-vis :

- Qui êtes-vous et d'où venez-vous ?
- Comment avez-vous connu Stoorist ?
- Qu'est-ce qui vous a attiré dans cette Application ?
- Est-ce que c'est votre première visite ?
- Comment imaginez-vous la ville ?
- Est-ce que vous avez des clichés à partager sur la ville ?
- Avez-vous des attentes particulières ?

Vous verrez : une fois les premiers moments d'inconfort passés, rien ne sera plus naturel que d'échanger ensemble, car rappelez-vous, vous êtes des Stoorist liés par les mêmes valeurs !

Utiliser Stoorist c'est découvrir des cultures et des personnes fabuleuses.

8. Après la visite

Que vous soyez Stu, Stoo ou POI, n'hésitez pas à échanger suite à votre expérience et à nous les partager !

¹⁴ Disponible dans la prochaine version de l'App

- Comment avez-vous vécu cette visite ?
- Qu'est-ce qui vous a plus ou non ?
- Est-ce que vous avez des recommandations pour nous aider à améliorer l'accompagnement ? Pour améliorer le quotidien de la Communauté et l'Application ?

Notez votre visite sur l'Application, notez l'application sur les Stores, envoyez-nous des mots doux, parlez de nous autour de vous : l'aventure Stoorist se construit ensemble et c'est ensemble que nous pourrions progresser !

Nous sommes présents sur les réseaux sociaux et la Steam se tient à votre disposition sur Facebook, Instagram, Twitter, YouTube et même LinkedIn !

Si vous avez apprécié, il n'y a aucune raison à ne pas en parler, alors suivez-nous, postez des photos de vos visites sur vos réseaux (et taguez-nous !), participez à nos jeux concours et à nos quizz, abonnez-vous à nos newsletters, partagez-nous vos idées et vos retours ! Vous pouvez nous envoyer vos mots doux et vos plus belles photos, nous sommes à votre écoute !

Et surtout, surtout, revenez nous voir !!

9. La notation de la visite¹⁵

Le meilleur moyen de savoir si un Stoo est un Happy Stoo est de vérifier comment s'est passée sa visite. Si la note qu'il laisse est supérieure à 4 sur 5, c'est que c'était génial avec toujours la possibilité de faire mieux. Si la visite est notée 5/5 c'est que l'objectif est atteint ! Stoorist a mis en relation des personnes qui se sont comprises et ont partagé un moment culturel et responsable : c'est un pas de plus vers ce monde idéal que nous voulons construire.

Quoiqu'il en soit, en dessous d'un 4, s'il vous plaît, faites-nous des retours pour que nous voyions comment améliorer tous ensemble votre expérience.

Entre 3 et 4 ? La visite proposée n'a clairement pas convaincu... Le Stoo est peut-être resté sur sa faim ou le Stu s'est senti mal à l'aise, ou le POI n'était pas aussi intéressant qu'escompté ?

En dessous de 3, il y a un problème ou une incompréhension à régler et nous sommes là pour en discuter.

Si vous avez été confrontés à des comportements ou des propos inappropriés qui nécessitent l'exclusion immédiate d'un membre de la Communauté, qu'il soit Stoo, Stu ou POI, faites-le nous savoir à l'adresse network@stoorist.com. Nous ne tolérons pas ce genre de comportement et nous sommes à votre écoute.

10. Accompagnement et Pricing

L'inscription à Stoorist s'effectue *intuitu personae*, par conséquent vous seul - sans aucune exception - pouvez :

- En tant que Stoo, stooker une activité pour un groupe allant de 1 à 5 personnes via la plateforme
- En tant que Stu, accompagner un touriste ou un groupe de touristes dont la mise en relation a été effectuée via la plateforme.

Afin de permettre aux Stu d'effectuer des accompagnements de qualité tout en leur permettant de garantir la sécurité de leurs clients en toutes circonstances, le nombre de touristes maximum par accompagnement est fixé à 5.

Un groupe peut donc comprendre jusqu'à 4 enfants en dessous de 14 ans mais il doit toujours être conduit par un Stoo de plus de 18 ans qui reste entièrement responsable des mineurs qu'il a intégré à sa demande d'accompagnement.

Un nombre de touristes présents plus élevé que ce qui a été prévu lors de la réservation est contraire aux déclarations faites par le Stoo. En effet, le programme élaboré par le Stu est fonction du nombre de personnes présentes et de la durée initialement prévue pour l'activité. Dans ce cas, le Stu est en droit de refuser l'accompagnement et le prix initialement convenu restera dû.

¹⁵ Disponible dans la prochaine version de l'App

Stoorist offre au touriste un prix minimum basé sur le prix moyen observé dans le secteur du tourisme, ces prix sont validés annuellement par l'Assemblée des Stu, garantissant ainsi un revenu décent aux étudiants accompagnateurs et les soulageant de leurs soucis financiers afin qu'ils puissent se concentrer sur leurs études.¹⁶

À la fin de la visite, le Stoo peut aussi décider de laisser un pourboire à son Super Stu grâce à l'option « Tip » de l'App.¹⁷

Il est à noter qu'au titre de la mise en relation du Stoo et du Stu, Stoorist prend une commission de 30% sur le montant de la prestation et reverse 16% de sa commission dans le fonds de dotation Stoorist.

En contrepartie de cette participation supplémentaire, le Stoo et le Stu s'engagent à passer exclusivement par l'application pour le renouvellement ou l'augmentation de la durée d'un accompagnement.

De la même manière, Stripe, le partenaire de paiement de Stoorist, sera habilité à prélever :

- 1.4% + 0.25€ par transaction effectuée avec une carte française ou européenne
- 2.9% + 0.25€ par transaction effectuée avec une carte non-européenne

11. Pourboires et Rémunération

Donner un pourboire à un Super Stu est tout à fait honorable, nous recommandons cependant que cela se fasse toujours via l'Application afin d'éviter toute dérive.

Les autres manières pour le Happy Stoo de récompenser son Super Stu sont de :

- Rajouter du temps d'accompagnement à l'activité en cours
- Restooker à une date ultérieure.
- Donner un pourboire via l'application.

Ces quatre modes de gratification via l'App permettent d'encadrer les transactions financières liées à l'accompagnement qui, ainsi encadré, préviendra toutes dérives éventuelles et profitera par extension à l'ensemble de la Communauté Stoorist.

Chez Stoorist nous croyons sincèrement que la rémunération d'un Stu dépend directement de la qualité de sa prestation et que plus un Stoo est satisfait de l'accompagnement de son Stu, plus il sera enclin à augmenter la durée de son accompagnement via l'application.

12. Restocking

L'accompagnement s'est super bien déroulé et vous ne voulez pas qu'il se finisse ? Si vous êtes un Stu, proposez à votre Stoo de prolonger la visite. Si vous êtes un Stoo, demandez à votre Stu s'il est encore disponible après l'accompagnement pour le prolonger.

Pour ce faire, il suffit au Stoo d'aller dans ses settings et de consulter l'historique de ses visites. S'il clique sur « *Book again* », il revient sur l'adresse de rendez-vous et reprend le fil normal d'une réservation. Mettez-vous d'accord sur le temps à ajouter et c'est reparti pour un super stour !

Pas de temps ce jour-là ? Aucun souci ! Il reste possible de restooker une prochaine fois avec le même Stu, toujours dans les Settings et l'historique des visites, sauf que cette fois-ci le Stoo définira en plus une date différente.

Une demande de stooking sera adressée au Super Stu qui pourra l'accepter et i n'auront plus qu'à se retrouver pour une autre visite à la date convenue !

Le Stoo pourra également restooker son Stu par visio call quand il sera rentré et continuer ainsi à le supporter et à financer ses études !¹⁸

Le Stu pourra aide le Stoo de plusieurs façons à distance, pour préparer son prochain séjour ou donner des cours de langue ou aider dans des traductions ou aider à effectuer des démarches dans son pays...les possibilités sont

¹⁶ Disponible dans la prochaine version de l'App

¹⁷ Disponible dans la prochaine version de l'App

¹⁸ Disponible dans la prochaine version de l'App

infinies ! Mais que vous soyez Stoo ou Stu, rappelez-vous de toujours passer par l'App, c'est votre engagement envers la Communauté !

13. Code vestimentaire et accessoires

Que vous soyez Stu ou Stoo, nous ne saurions que trop vous recommander une tenue et surtout des chaussures confortables qui vous permettront de crapahuter sans ampoules pour aller visiter les POI. Contre toute attente, le soleil parisien peut se montrer impitoyable et Paris est constituée de nombreuses collines : que celui qui n'a jamais gravi les escaliers qui mènent à Montmartre nous jette le premier pavé...

Aussi et pour ne pas avoir à interrompre votre circuit pour vous ravitailler, vous devriez penser à toujours avoir sur vous :

- De l'eau en quantité suffisante
- Des snacks sucrés ou des fruits secs en cas de petite faim ou de baisse de tension
- De la crème solaire et des lunettes de soleil
- Un chapeau ou une casquette
- Des pansements, de la crème anti-frottements, du désinfectant et des mouchoirs
- De quoi vous couvrir en cas de pluie soudaine ou de coup de vent,
- Un masque, des gants et du gel hydro-alcoolique pour vous prémunir contre la propagation d'éventuelles maladies.

La France étant un pays laïc, chacun est libre d'y pratiquer sa foi. Vous ne manquerez sans doute pas de passer à proximité voire de visiter certains des plus beaux édifices religieux du monde. Par respect pour les pratiquants de ces lieux, nous vous suggérons d'adopter une tenue neutre et *casual*, d'éviter celles qui ne laissent que peu de place à l'imagination quant à l'anatomie de chacun.

14. Hygiène corporelle

Toujours en tant que modérateur, il nous semble important de rappeler une nouvelle fois que toute action et attitude de ses membres impactera l'ensemble de la Communauté Stoorist. Nous espérons que cet impact sera toujours positif et nous réservons le droit d'exclure toute personne qui dérogerait aux règles fixées par la Communauté et le sens commun pour le bien de tous.

Il va sans dire qu'en complément d'un comportement courtois et d'une tenue adéquate, le respect d'autrui passe également par une hygiène corporelle irréprochable. Les personnes qui vous entourent peuvent avoir un odorat très sensible, un niveau d'exigence élevé ou encore une éducation très stricte et peuvent considérer comme offensante une hygiène qu'ils jugeraient négligée.

Évitons donc autant que possible les odeurs corporelles fortes, relents de tabac ou autres effluves d'alcools sous peine de déprécier la qualité du moment passé ensemble.

La pandémie de COVID-19 nous oblige tous à prendre des mesures d'hygiène draconiennes et à respecter de règles simples mais efficaces durant la visite et aussi longtemps que nécessaire :

- **Port du masque**
- **Distanciation sociale (respecter un minimum d'un mètre de distances entre individus, éviter les rassemblements importants, bannir tout contact physique)**
- **Nettoyage régulier des mains (pensez à toujours avoir un flacon de gel hydro-alcoolique avec vous et à vous laver les mains avec du savon pendant au moins 30 secondes en frottant bien dans tous les plis et les recoins, poignets et ongles compris)**
- **Tousser dans son coude ou dans un mouchoir jetable et... se relaver les mains, au savon ou au gel hydro-alcoolique selon votre localisation.**

15. Usage du téléphone et des réseaux sociaux

Le meilleur moyen de contacter son Stoo ou son Stu est de passer par le chat de l'App qui sera actif 30 minutes avant, pendant et jusqu'à 30 minutes après l'accompagnement, et ce afin de faciliter la mise en relation physique.

Tout comme le service de Visio, il sera désactivé ensuite afin de ne pas encourager les comportements déplacés de part et d'autre et de préserver l'intimité et la sécurité des utilisateurs de l'App.¹⁹

Nous vous recommandons de garder votre téléphone allumé et chargé et de rester connectés à tout moment avant et pendant la visite afin :

- D'être joignables en cas d'urgence par Stoorist
- D'être joignables par votre vis-à-vis
- De ne manquer aucune information
- De disposer de la liste des POI sélectionnés par la Communauté.

Par mesure de courtoisie envers votre vis-à-vis pendant un accompagnement, nous vous recommandons de décliner les appels entrants et ne passer des appels sortant qu'en cas de nécessité. En effet, si rester joignable en cas d'urgence paraît normal, il semble pertinent de passer le temps de la visite concentré sur le fait de découvrir la ville de la meilleure manière qui soit.

Afin de préserver votre vie privée et d'éviter toute sollicitation malvenue, nous vous déconseillons de donner votre numéro de téléphone personnel car, bien qu'effectuée dans un contexte amical et détendu, la prestation doit être réalisée dans un cadre professionnel.

À l'heure des réseaux sociaux, prendre des photos est un incontournable, il faut donc rester vigilants ! Si le Stoo confie son téléphone à son Stu ou l'inverse, il est nécessaire de s'assurer que chacun soit conscient du risque encouru en cas de bousculade, de chute ou de vol. En tout état de cause, il est rappelé que c'est la responsabilité civile de l'étudiant qui jouera en cas de casse, de perte ou de vol si le Stoo n'a pas expressément donné son accord plein et entier au Stu avant l'utilisation de son téléphone ou de tout autre appareil lui appartenant.

La plateforme Stoorist permet d'effectuer et d'obtenir des demandes d'accompagnement. Le respect de la Communauté implique de ne pas utiliser cette mise en relation pour pratiquer des activités autres que celles prévues dans le Conditions Générales d'Utilisation de l'Application, à plus forte raison alors que d'autres Stoo attendent un retour à leur propre demande de Stook via la plateforme.

En effet en cas de désaccord ou de conflit de quelque nature que ce soit concernant une prestation autre que celle d'accompagnement de touriste, l'image de Stoorist en serait affectée et cela impacterait négativement l'ensemble des membres de la Communauté.

Nous nous permettons donc de rappeler que l'objet de l'Application Stoorist est la mise en relation pour effectuer un accompagnement à caractère touristique à l'exclusion de toute autre activité. Toute autre type d'activité qui viendrait à être proposée, demandée ou effectuée entraînerait l'exclusion immédiate et définitive des Stu et Stoo concernés de la Communauté.

La Communauté Stoorist permet aux Stu d'effectuer des prestations bien payées et valorisantes, et nous comptons sur chacun de nos utilisateurs pour respecter son Code de Conduite sans jamais en dépasser ce cadre strictement professionnel.

16. Usage des moyens de transport

Stoorist souhaite développer un tourisme éco-responsable et la meilleure façon de laisser une empreinte carbone la plus faible possible est d'utiliser...ses pieds !

Viennent ensuite le métro, le tramway et le bus. Le réseau des transports en commun parisien est suffisamment bien structuré pour vous permettre de vous déplacer rapidement dans tout Paris intra-muros et en vous plaçant stratégiquement, vous pouvez être à 30 minutes de tout !

Le réseau des taxis est aussi un bon moyen de se déplacer mais ce n'est pas très écolo...sauf si le véhicule est hybride ou électrique bien sûr !

Pour éviter de perdre du temps dans les transports durant votre visite, n'hésitez pas à repérer les POI qui se trouvent dans un rayon raisonnable : vous optimiserez ainsi la découverte !

¹⁹ Disponible dans la prochaine version de l'App

Bloqués dans les transports pour aller visiter ensemble cet endroit incroyable ? Mettez ce temps à profit pour discuter de la vie en France et des habitudes des Parisiens, échangez les trucs et astuces indémodables dans vos pays respectifs et comparez vos expériences : le temps passera à une vitesse folle !

Le Stu peut aussi profiter de ce temps de trajet pour parler d'anecdotes historiques, culturelles et économiques, propres au réseau de transport lui-même (nom des stations, etc.) ou à la ville en général.

Nous vous déconseillons fortement d'utiliser des scooters, vélos ou trottinettes car c'est trop dangereux en ville nous ne voudrions pas que vous fassiez un pitstop à l'hôpital ! De plus l'usage de ces moyens de transport seront très probablement exclu du champ de garantie di contrat d'assurance RC professionnelle du Stu.

En un mot comme en cent, si on veut faire rapide et écolo... on prend le métro !

17. Sécurité des membres Stoo, Stu et POI de la Communauté

Votre sécurité est notre préoccupation majeure. Il est primordial pour Stoorist que ses utilisateurs évitent les situations dangereuses et évaluent ensemble le degré de sécurité des activités prévues de manière à éviter tout danger potentiel et situation critique.

Les endroits qui ne sont ni recommandés ni recommandables doivent être évités à tout prix, et ni le touriste ni l'étudiant accompagnateur ne peuvent contraindre leur vis-à-vis à se rendre dans un lieu présentant un danger caractérisé.

Si malgré toutes les précautions d'usage vous vous retrouviez une situation délicate, nous vous encourageons à contacter le back-office de Stoorist qui vous conseillera au mieux sur la marche à suivre. Il vous est également conseillé de mettre en œuvre vos super sens et votre super sang-froid en attendant l'intervention des secours et/ou des forces de l'ordre.

Il relève de la responsabilité du Stu de toujours avoir connaissance des numéros d'urgence et de savoir trouver le médecin et l'hôpital le plus proche à contacter en cas de besoin. Bien entendu, le back-office sera toujours là pour vous assister en cas de nécessité.

La sécurité des Stoo est de la responsabilité des Stu et c'est leur responsabilité civile en tant que professionnel qui sera engagée en cas de problème dans la mesure où ils sont rémunérés par leurs clients pour effectuer un accompagnement de tourisme.

Si vous voulez éviter tout problème...évittez les situations à problème !

18. Consommation et usage de tabac, alcool ou drogues

Une nouvelle fois il faut faire appel au bon sens commun et à la loi : que l'on soit Stoo ou Stu, nul ne souhaite effectuer une visite ou un accompagnement avec une personne qui ne soit pas en pleine possession de ses moyens, ce qui résulterait en une mise en danger de soi et d'autrui. Être en mesure de garder la tête froide et de pouvoir réagir promptement en cas de nécessité reste impératif.

Par ailleurs, il va sans dire qu'étant punie par la loi, la possession ou la consommation de drogue pendant un accompagnement entraînera l'exclusion immédiate des Stu et des Stoo concernés de la plateforme STOORIST.

19. Interruption du service en cas d'insécurité

Stoo ou Stu, si vous sentez que vous n'êtes pas en sécurité, le bon sens vous recommande de mettre immédiatement fin à la visite et le cas échéant d'aller chercher du secours. La plateforme se tient à votre disposition vous conseiller au mieux dans ce genre de situation.

Si votre vis-à-vis, Stoo, Stu ou POI est à l'origine de ce sentiment de malaise ou de cette situation, nul dans la Communauté ne vous reprochera d'avoir mis fin prématurément à un accompagnement et, en fonction de la situation, Stoorist s'assurera que le prix de la visite sera remboursé au Stoo ou le règlement assuré au Stu avant d'exclure le membre fautif de la Communauté .

Nous nous engageons à faire la lumière sur les faits et, une fois la vérification effectuée, à exclure les membres responsables de ce désagrément de la Communauté Stoorist.

20. Relations entre membres de la Communauté

Stoorist est une application de mise en relation entre Stoo, Stu et POI dans le cadre exclusif de l'activité professionnelle rémunérée d'accompagnement de tourisme.

Pour ceux qui souhaitent faire des rencontres ayant trait à leur vie privée, nous ne pouvons que vous conseiller de vous tourner vers des applications prévues à cet effet car ce n'est en aucun cas l'objet de Stoorist.

Stoo, Stu et POI se rencontrent dans un cadre culturel bien défini, basé sur la confiance et le respect mutuel. Ils se doivent d'agir en conséquence à tout moment pendant la visite.

Toute implication émotionnelle ou intime, qu'elle soit réelle ou perçue, entre un Stu et un Stoo est hautement non professionnelle et entraînera le retrait immédiat du membre concerné de l'application.

Nous nous permettons par ailleurs de rappeler que tout contact d'ordre romantique et/ou sexuel avec des personnes mineures ou tout comportement inapproprié constitue une infraction pénale et punie durement par la loi.

Pour ces raisons, nous ne pouvons que déconseiller aux Stu d'entrer dans les chambres d'hôtel ou tout autre lieu de résidence des Stoo et inversement, même sur invitation innocente, et ce afin d'éviter tout malentendu ou mauvaise interprétation entre les parties.

Nous rappelons ici que tout accompagnement devrait être effectué en toute sécurité, en extérieur et dans les lieux publics. Il en va de même pour le service de planification de séjour autour d'une boisson : celui-ci devrait s'effectuer dans un lieu public afin d'éviter toute situation délicate, ambiguë ou dangereuse. Mais une nouvelle fois, il ne s'agit que de recommandations.

L'ensemble de la Communauté vous saura gré de signaler tout comportement inapproprié, afin que Stoorist puisse procéder à l'exclusion du membre concerné et prévenir ainsi qu'il ne puisse, à l'avenir, nuire aux autres membres.

21. Shopping dans les POI

Stoorist a sélectionné un certain nombre de points d'intérêts validés par la Communauté. Certains de ces points d'intérêts soutiennent la Communauté Stoorist en souscrivant un abonnement mensuel de 50€ dont 15% seront reversés au fonds de dotation Stoorist.

Ces commerçants et artisans ayant choisi de financer directement le cursus de nos étudiants accompagnateurs, il nous paraît juste de promouvoir leur activité en retour, en leur faisant rencontrer les Happy Stoo que les Super Stu accompagnent.

Les Stoo et les Stu auront également la possibilité de noter les POI, ce qui permettra à Stoorist de déterminer si le POI concerné continuera d'être référencé dans l'application et également de mesurer le trafic apporté dans chaque POI pour l'inciter à prendre un abonnement permettant ainsi de financer les étudiants.

De plus ils vont également présenter l'application à leurs clients et ainsi permettre aux Stu de faire plus d'accompagnements ! Les POI sont des membres à part entière de la Communauté qui utilisent également l'application !

Il faut rappeler ici que l'objectif de cette promotion n'est en aucun cas de pousser les Stoo dans les POI pour consommer, mais de permettre la découverte de ces commerçants et artisans qui animent la vie de quartier et illustrent le savoir-faire à la française, et ce afin de promouvoir leur art.

Dans la mesure où certains POI soutiennent et financent les Stu, il paraît logique de penser qu'ils cesseront de le faire après un certain temps sans vistes en contrepartie.

Présenter leur activité aux Stoo que vous accompagnez, c'est leur permettre d'avoir un retour sur leur investissement mensuel de 50€ et pérennisera cette collaboration sur le long terme et donc le financement des Stu et des POI.

Il faut aussi noter que les POI sélectionnés par la Communauté Stoorist l'ont été au regard de leur savoir-faire et de la qualité des produits ou des prestations qu'ils commercialisent.

Ce sont des commerçant ou des artisans de quartier qui pratiquent eux même un commerce équitable, responsable et solidaire. Ils doivent être également bienveillant. Si ce n'était pas le cas, nous remercions nos membres de nous le signaler.

Dans la Communauté Stoorist tout le monde partage les mêmes valeurs et s'entraide !

22. L'accompagnement dans les restaurants et bars

Vous êtes Stoo et vous voulez faire des dégustations mais préféreriez le faire accompagné·e ?

Ce type d'activité peut causer une situation de gêne ou de malaise et nécessite d'en discuter les modalités au préalable car le Super Stu ne dispose pas nécessairement des moyens financiers pour suivre son Stoo dans cette activité.

Nous vous conseillons donc, pour éviter tout malentendu, de décider ensemble si :

- Le Stu accompagne mais ne participe pas à la dégustation
- Le Stu souhaite participer et régler sa part
- Le Stoo décide qu'inviter le Stu fait partie de sa rémunération et règle l'intégralité de l'addition.

Quoiqu'il arrive, il convient de rappeler que si elle a lieu, toute invitation du Stu par le Stoo se doit d'être sans aucune arrière-pensée et ne donnera lieu à aucune autre contrepartie autre que le plaisir de partager ladite dégustation.

Comme évoqué plus haut, le Stu reste avant tout un professionnel dans l'exercice de son accompagnement, et comme tout professionnel qui se respecte il ou elle devrait rester sobre en toutes circonstance durant son activité.

23. Relation avec les Guides conférenciers

Les étudiants accompagnateurs sont pour certain des futurs guides conférenciers et font leurs études dans ce sens.

Stoorist leur permet d'obtenir une rémunération décente pendant leurs études de futurs guides professionnels.

Chez Stoorist nous aimons à penser que nous intervenons en amont d'une visite de monuments historiques et de musées nationaux afin d'aider le Stoo à mieux appréhender la ville pour mieux s'intégrer.

Dans la mesure où le Stoo montre un intérêt pour avoir plus d'informations sur un lieu, vous lui rendrez service en l'orientant vers un guide conférencier qui pourra prendre le relais et approfondir ses connaissances.

Stoorist souhaite que l'activité des Stu intervienne en amont et soit complémentaire à celle des guides conférenciers en incitant les Stoo à visiter un musée national ou un monument historique en compagnie d'un guide touristique professionnel.

24. L'accompagnement payant dans les musées...

... n'aura pas lieu puisque les visites guidées payantes dans les monuments historiques et les musées nationaux sont exclusivement réservées aux guides conférenciers accrédités puisque, au regard des conditions de l'article L221-1 du code du tourisme, « l'activité d'accompagnateur touristique non titulaire de la carte de guide conférencier, ne pourra avoir pour objet la visite guidée de monument ou musées ».

Hors visites dans les musées nationaux et monuments historiques et hors prestations commerciales avec les opérateurs de voyage, les professionnels du tourisme peuvent donc exercer librement en qualité de travailleur indépendant.

Il appartient donc à l'étudiant accompagnateur de vérifier que l'endroit visité ne fait pas partie des monuments historiques et monuments nationaux car dans le cas contraire cela contreviendrait à la loi et serait passible d'une amende que sera inopposable à Stoorist.

Il n'en reste pas moins que pour les visites de l'extérieur des musées et des monuments du patrimoine, le diplôme de guide conférencier n'est pas obligatoire : par conséquent, elles peuvent être effectuées par un Stu.

25. Déclarations fiscales et autres joyeusetés administratives

Pour le Stoo, le montant des prestations est facturé TTC. Il n'a donc, en tant qu'utilisateur aucune déclaration à faire.

Pour le Stu, devenir accompagnateur touristique est une activité libérale que l'étudiant choisit d'effectuer en tant qu'indépendant. Ce statut regroupe toutes les activités touristiques excepté, comme on l'a vu, la conduite de visites guidées dans les musées de France et les monuments historiques ou le transport de touristes.

La seule contrainte est donc de s'immatriculer en qualité d'auto-entrepreneur ou sous une autre forme sociale le cas échéant, mais le statut d'auto-entrepreneur nous semble tout particulièrement adapté à cette activité qui permet indépendance et flexibilité. L'étudiant gère ainsi en toute autonomie son planning et la relation avec ses clients sans avoir à rendre des comptes à Stoorist. Son seul critère de maintien sur la plateforme est donc de voir qualifier ses prestations de suffisamment intéressantes par les Stoo (se reporter à l'article 9 de ce 3è chapitre consacré à la notation des visites).

Il conviendra également que le Stu prenne une assurance de responsabilité civile professionnelle qui pourra éventuellement lui être remboursée par le fonds de dotation Stoorist.

Il sera de la seule responsabilité du Stu de s'assurer qu'il peut exercer cette activité d'accompagnement et qu'il agit en conformité avec la loi.

Notons que le statut d'auto-entrepreneur est attribué à tous les étudiants majeurs, français ou ressortissant de l'Union européenne, qui souhaitent s'immatriculer et qui domicilient leur auto-entreprise en France. Normalement, les étudiants ressortissants d'un autre pays du monde étant titulaire d'un visa étudiant ne peuvent travailler en France qu'en qualité de salarié. Dans ce cas, il faudra donc demander un changement de statut, et justifier aux services de l'immigration, à l'issue de la première année d'activité, que l'activité est viable et qu'elle lui permet d'avoir des revenus suffisants, ce qui sera de sa seule responsabilité, le Stu étant le seul à définir son planning.

Quoi qu'il en soit :

- L'immatriculation doit se faire à l'adresse de son domicile ou, si le Stu vit dans une résidence étudiante du CROUS, à l'adresse de ses parents, d'un proche ou d'une entreprise de domiciliation
- Un Stu est obligatoirement affilié à la Sécurité sociale des indépendants auto-entrepreneurs (ex-RSI) et doit verser des cotisations sociales à ce titre, et ce même s'il ou elle bénéficie de la Sécurité sociale étudiante. Il reste ainsi couvert par le régime général de la Sécurité sociale.
- Un Stu est soumis à un taux de cotisation d'environ 24% MAIS la première année d'immatriculation, tous les nouveaux créateurs d'entreprise peuvent bénéficier, sous conditions, de l'Aide aux Créateurs et Repreneurs d'entreprise (ACRE). Il s'agit d'un dispositif d'allègement des cotisations sociales durant la première année d'activité qui permet l'application de taux de cotisations sociales partielles, ce qui ramène à environ 14% le taux en question.

Pas de panique ! Stoorist accompagne ses partenaires étudiants dans la création de leur statut et fournit un petit livret d'accompagnement dont nous sommes assez fiers : *Devenir Auto-entrepreneur en 2mn* et le back-office de Stoorist reste naturellement disponible pour accompagner les futurs Stu et Stu en activité dans leurs démarches en leur fournissant les informations nécessaires à chaque étape de leur vie de travailleurs indépendants.

Ainsi, en s'inscrivant sur la plateforme, le futur Stu certifie être en capacité d'exercer cette activité et avoir effectué toutes les démarches nécessaires pour être en règle avec l'administration. Il ou elle s'engage également à fournir l'ensemble des pièces justificatives qui lui seront demandées afin de permettre au back-office de valider sa

candidature et d'activer son compte sur l'application, ce qui lui permettra de recevoir des demandes de Stooking et d'être en mesure de révolutionner le séjour de ses clients.

Nous rappelons toutefois qu'il ne s'agit que d'une aide et qu'en tant qu'indépendant, l'étudiant sera seul responsable de ses démarches administratives et de ses déclarations.

Le Super Stu se devra également de remplir ses obligations sociales et fiscales afin d'être en règle et de pouvoir continuer d'exercer :

- concernant les obligations fiscales : <https://www.impots.gouv.fr/portail/node/10841>
- concernant les obligations sociales : <https://www.urssaf.fr/portail/home/espaces-dedies/activites-relevant-de-leconomie.html>

Ces liens seront rappelés dans tous les récapitulatifs de Stookings confirmés, adressés par email pour plus de facilité.

Attention, Stoorist, se devant de montrer l'exemple, ne sera pas en mesure de conserver parmi ses membres un Stu qui n'agirait pas ou ne serait pas en conformité avec la loi en vigueur, et nous nous verrions contraints de suspendre l'accès de ce dernier à son compte en cas d'irrégularité et ce jusqu'à obtention de la preuve de sa régularisation.

Stripe est le partenaire de paiement de Stoorist et permet de collecter les paiements des Stoo avant d'être reversés aux Stu. À ce titre, tout étudiant qui souhaite mettre en place un contrat d'apporteur de services avec Stoorist devra être titulaire d'un compte Stripe (inscription facilitée via l'Application mobile) et donne donc mandat d'encaissement à Stoorist. Le Stu est libre de gérer les sommes de son compte Stripe comme bon lui semble.

26. RGPD et Déconnexion

Le paragraphe précédent était un peu long et essentiellement destiné aux Stu, nous nous en rendons compte, mais la transparence étant de mise dans la construction d'une relation de confiance, nous pensons que tout Stoo intéressé par le fonctionnement des coulisses de Stoorist devrait pouvoir y avoir facilement accès.

Il en va de même pour le traitement des données de tous nos Utilisateurs, aussi bien Stu que Stoo ou POI.

Stoorist se plie naturellement à la réglementation RGPD en vigueur et n'utilise les informations que vous nous communiquez qu'à seule fin de vous fournir une expérience incomparable grâce à notre Application. Vous restez propriétaire de vos données qui ne sont communiqués à aucun tiers et vous êtes libre de vous déconnecter à tout moment, de demander la suppression de votre compte et la suppression des données vous concernant.

Nous serions extrêmement attristés de vous voir quitter notre Communauté, mais c'est votre droit plein et entier et nous nous devons de le rappeler.

Chapitre 4 – Petit précis des règles de politesse du monde

« Le savoir-vivre est aux relations sociales ce que la grammaire est à la langue. »
Dominique Picard, *Pourquoi la politesse ?* (Éditions du Seuil, 2007)

Les règles de politesse découlent bien souvent de la culture de chaque pays, de son histoire, des coutumes de son peuple. Ainsi, la politesse varie-t-elle radicalement d'un pays à l'autre. Voici, parmi une infinité d'autres, quelques règles de politesse, évidentes pour certains, mais très étranges aux yeux des autres !

1. L'Afrique

a. Madagascar

Sourire et gentillesse sont les deux principales images qui s'imposent lorsque l'on pense aux habitants de la Grande Île.

À Madagascar, les cyclones sont fréquents et les Malgaches ont développé une solidarité souriante à toute épreuve.

Une partie de sa population est animiste, et elle porte un immense respect aux sorciers et aux anciens. Aussi, ne regardez jamais ceux qui mangent dans les yeux car seuls les sorciers en ont le droit, et si jamais vous vous retrouvez à partager un repas avec une famille malgache, sachez qu'un jeune ne doit jamais se mettre en face de quelqu'un de plus âgé car cela signifierait qu'il se mesure à lui et porte atteinte à son honneur...

b. Le Maroc

Les habitudes européennes sont généralement tolérées par les Marocains, même s'ils ne les approuvent pas toujours.

Les manifestations de tendresse en public sont mal vues. Il n'est pas non plus habituel pour un couple de se tenir par la main, bien que cela change avec les nouvelles générations. En revanche, on voit souvent des hommes se promener main dans la main, ce qui est considéré comme l'expression d'une cordiale amitié. La séparation des sexes est une pratique assez stricte, surtout à la campagne. En cas de besoin, adressez-vous toujours à une personne du même sexe et rappelez-vous que la tradition elle-même commande le respect des femmes.

Si vous visitez le Maroc pendant le Ramadan, respectez les pratiques locales et abstenez-vous de manger en présence de musulmans pendant la journée.

En principe, l'entrée des mosquées, des cimetières et des monuments funéraires des saints musulmans est réservée aux musulmans. Demandez toujours, avant d'entrer, si la visite est autorisée, et ne photographiez jamais des personnes en prière. Sachez par ailleurs que si vous gardez toujours votre appareil photo à portée de main, vous ne pourrez jamais entrer en contact avec la population locale.

Le respect de l'autre est la base de la politesse et de la cordialité des Marocains. Il est plus important de connaître la réponse complémentaire à chaque salutation que sa forme grammaticale correcte. Si vous ignorez la réponse adéquate, dites « *choukrane* »²⁰ vous éviterez ainsi de passer pour un·e impoli·e.

Si vous avez la chance d'être invité·e à une table marocaine, sachez qu'on y mange avec les doigts, et qu'on s'y prend toujours de l'extérieur vers l'intérieur. On ne se sert donc pas au beau milieu du plat et on ne prend que ce qui est devant soi. Sachez aussi que lors du repas, c'est l'invité reçoit la meilleure partie du plat.

²⁰ Merci

c. La Mauritanie

Deux communautés se côtoient en Mauritanie : les Maures et les Négro-Mauritaniens.

Les Maures ont une manière assez émouvante de se saluer puisqu'après s'être serré la main, ils se prennent dans les bras et posent leur tête sur l'épaule de l'autre. Ils adresseront en revanche un petit signe de tête aux dames quand les Négro-Mauritaniens, plus ouverts, n'hésiteront pas à l'embrasser sur les deux joues.

Tous ceux qui vivent dans le désert procéderont ensuite aux fameux « salamalecs » qui consistent à s'enquérir, pendant plusieurs minutes de la bonne santé de son interlocuteur et de sa famille. En effet, à l'époque où on ne se croisait qu'une fois par an, on voulait savoir comment allaient les uns et les autres et où était le point d'eau le plus proche. Aujourd'hui, l'habitude est restée mais les formules, débitées machinalement, sont désormais vides de sens.

Les Mauritaniens sont majoritairement musulmans. Ils ont très tolérants et comprennent très bien que l'on puisse appartenir à une foi différente. En revanche, évitez de leur dire que vous êtes athée ou ne croyez en rien : cette philosophie aberrante vous ferait perdre des points auprès de vos interlocuteurs... Les Mauritaniens sont très libéraux envers les femmes : ces dernières peuvent conduire, fumer et travailler. La seule chose à éviter sera de parler de sexe devant elles. Ils sont très sévères avec leurs enfants qui sont très bien éduqués et rendent volontiers services. Même les plus jeunes sont toujours très sages et ne chouinent jamais

Si vous vous rendez en Mauritanie, vous ne serez pas déçus : c'est l'un des pays les plus accueillants qui soit. Les Mauritaniens vous reçoivent royalement et les invités ne doivent jamais rien apporter sauf, éventuellement, des sodas ou des jus de fruit²¹. Les repas sont partagés dans un plat commun et souvent arrosés de *zrig*²². Vous aurez également droit au cérémonial des trois thés car les Mauritaniens en boivent toute la journée, en suivant toujours trois étapes bien précises²³.

Pour autant, sachez qu'ils sont parmi les plus mauvais conducteurs du monde, n'hésitant pas à monter sur les trottoirs pour éviter les feux rouges²⁴, et que la ponctualité ne fait absolument pas partie de leur code de conduite... De la même façon qu'il existe un « quart d'heure parisien », il existe un « quart d'heure mauritanien », sauf que celui-ci relève plus généralement de l'heure que du quart d'heure de retard...

d. Le Sahara

Le terme Sahara est d'origine arabe et signifie « désert » ou « steppe ». C'est donc un pléonisme que de dire le « désert du Sahara ».

Porter le voile est signe de pudeur et il est d'une importance capitale de le porter ... pour les hommes et non la femme. Évitez de vous servir votre main gauche, surtout à table où l'on mange avec les mains car dans ce pays sans eau, c'est avec elle qu'on s'essuie après être allé la selle !

NB : L'Islam

L'Islam impose cinq prières quotidiennes, à des heures bien précises. Il ne faut donc pas s'étonner de voir des gens s'interrompre pour se consacrer à la prière. Il suffit de patienter. Tout cela est très naturel.

L'Islam recommande également de faire l'aumône au moins une fois par jour. Il faut donner une petite pièce, et surtout un grand sourire. Quand on a déjà donné l'aumône à un premier mendiant, on peut dire à tout autre demandeur « *egg na* » qui signifie « c'est arrivé », c'est-à-dire que « l'aumône est déjà arrivée au ciel ».

2. L'Amérique du Nord

a. Les États-Unis

²¹ Pas d'alcool, évidemment.

²² Du lait caillé de chamelle coupé d'eau et de sucre, très désaltérante.

²³ D'abord un thé « amer comme la mort », puis « doux comme la vie » et enfin « sucré comme l'amour »

²⁴ Ce que ne verbalisera jamais l'agent en charge de la circulation qui appelle chaque conducteur par son nom.

De manière générale, les Américains sont globalement décontractés, à cette nuance près que plus on voyage vers l'ouest, plus ils sont aimables !

« À New-York, on vous jette le sac de commission à la figure, et vous risquez de vous faire écraser en sortant ! Dans le Middle West, déjà on vous dit : « Merci d'avoir fait vos courses ici ! » En Californie, on vous raccompagne, avec vos paquets, jusqu'à votre voiture ! »²⁵

Les New-Yorkais marchent vite et ils auront rapidement ce petit air exaspéré commun aux citadins des grandes villes (et parfaitement connu des Parisiens) s'ils n'ont pas un espace suffisant pour pouvoir passer. Comme à Paris et peut-être plus encore, on respecte la règle tacite des escalators : se tenir à droite pour ceux qui ne sont pas pressés et laisser la gauche à ce qui ont besoin de doubler.

Les Américains de la côte Est font preuve d'une certaine distance au premier abord et vous devrez attendre un peu avant qu'ils ne vous tapent dans le dos. Ils se méfieront toujours d'une personne trop chaleureuse de prime abord. Une première rencontre donnera donc lieu à une poignée de main franche et cordiale et votre interlocuteur·ice se fera répéter plusieurs fois votre nom, voire vous demandera de l'épeler pour être sûr·e de le retenir.

La bise est à la limite de l'indécence pour eux et est réservée aux grands-mères, et encore ! Un baiser respectueux sur la joue, sans plus. Les Américains lui préfèrent le « hug », cette accolade cordiale qui se décline sous plusieurs formes selon le degré de familiarité : pour les relations éloignées, un « semi-hug » qui consiste à passer un seul bras autour de l'autre, pour les autres, le « bear hug », plus chaleureux qui referme l'espace séparant de l'autre, et par la même occasion réduit la place des malentendus et des désaccords. À raison de trois hugs par jour, il est même supposé aider à combattre le stress en réduisant le taux de cortisol dans le sang !

De manière générale, les Américains ont horreur de mettre mal à l'aise leurs interlocuteurs aussi évitez de parler religion ou politique car affirmer qu'on n'est pas d'accord relève de la provocation, voire de la grossièreté pure et simple, et couper la parole s'apparente à coup sûr à de la muflerie... Avec les Californiens en revanche, on pourra parler de tout, et il est considéré comme normal d'imposer ses opinions même si eux-mêmes ne sont pas portés sur la critique. Évitez d'être sarcastique : cela s'apparente à de la méchanceté gratuite. Si un Californien n'a pas aimé quelque chose, il se cantonnera toujours à un prudent « It was okay » qu'on pourrait traduire par « Rien à signaler ».

Bien qu'ils semblent toujours très amicaux, n'oubliez pas que cette amabilité est très souvent une façade et qu'elle ne vous donne pas le droit d'excéder les règles de la familiarité, une notion que les Latins ont parfois beaucoup de mal à assimiler...

Mieux vaut rester toujours positif et se cantonner à des sujets qu'on aime plutôt qu'on déteste, en restant toujours dans le politiquement correct, donc on se retiendra toujours sur les blagues de mauvais goût, on évitera le second degré et jamais au grand jamais on ne flirtera dans le cadre professionnel...

Pour sortir, les Américains de la côte Est feront toujours attention à leur tenue, à plus forte raison s'ils sortent, et attendront toujours des Français et des Italiens qu'ils soient élégants, contrairement aux Californiens qui sont moins à cheval sur ce genre de détails. Le langage et la tenue vestimentaire de ces derniers affichent en effet une décontraction toute naturelle et s'ils détestent tout faire comme tout le monde, quand ils n'ont pas le choix, ils le feront avec une nonchalance qui leur est propre.

Quel que soit l'endroit des States dont vient votre interlocuteur·ice, certains sujets restent soumis à une étiquette universelle : soyez toujours à l'heure, pensez à ramener un présent lorsque vous êtes invité·e, et évitez de mâcher du chewing-gum ou pire, de le jeter par terre...

Si vous allez aux États-Unis, sachez qu'on ne plaisante pas avec l'alcool. Ayez toujours une pièce d'identité sur vous pour prouver que vous avez plus de 21 ans et sachez que toute personne servant de l'alcool à un mineur est passible de prison avec sursis... Enfin, si vous allez à la plage en Californie, sachez que les surfeurs ont un code de conduite bien à eux : gardez-vous d'aller nager sur leur territoire !

3. L'Amérique latine

a. Le Brésil

²⁵ Le Tour du Monde la Politesse, Édition DENOËL - LE MONDE, p.47

Les Brésiliens sont réputés gentils, courtois, très informels et ne jamais se mettre en colère. Faire la tête est mal vu et exprimer son exaspération considéré comme contre-productif.

Ils ne sont pas contre le fait de se faire la bise, loin de là et on constate même des spécificités : à Rio, on s'embrasse deux fois, à gauche et à droite, à São Paulo, une seule fois... On voit aussi l'émergence de l'accolade statique entre hommes : d'une main, on enlace le dos, tandis que l'autre prend le bras opposé de l'interlocuteur, le tout toujours en souriant et parfois agrémenté d'une bise, une sorte de *hug* viril à distance en somme.

En revanche les Brésiliens, partagent avec les Asiatiques le fait de considérer que se moucher en public relève de la plus grande impolitesse. De la même manière, joindre le pouce et l'index en forme de « o » comme il est plutôt courant pour signifier son approbation est un geste offensant au Brésil, il vaut mieux lever le pouce

De manière générale, les Brésiliens ont un rire tonitruant, quel que soit le lieu, et leur aptitude à la mixité raciale est réelle bien que le racisme reste présent dans le milieu professionnel. Ils hochent souvent la tête pendant les échanges pour montrer à leurs interlocuteur·ices qu'ils sont concentrés, n'hésitez pas à faire de même pour leur retourner a courtoisie.

Vous devez vous rendre au Brésil ? Dans les relations professionnelles ou privées, on vous proposera souvent de petites tasses de café qu'il est extrêmement impoli de refuser. Vous allez profiter de la plage ? Sachez que si les Brésiliens n'ont aucun problème avec la nudité, le topless chez les femmes est inconcevable : Brigitte Bardot s'y était essayée en son temps, ça n'a rien changé ! Le « fil dentaire » en revanche (autre nom du string) est monnaie courante, pudiques s'abstenir...

b. La Colombie

Les Colombiens ont la réputation d'avoir le sang chaud mais d'être, par ailleurs, tout à fait courtois. Le vouvoiement est généralement de rigueur, même et surtout entre membres de la même famille ou entre amis proches. Pour autant, en Colombie comme dans toute l'Amérique latine, la ponctualité est assez particulière en ce sens qu'il est tout sauf poli d'arriver... à l'heure ! Le Colombien n'est jamais pressé et pourrait mal prendre que vous le lui fassiez remarquer. Évitez donc sous peine de devoir en venir aux mains !

Un autre détail qui peut choquer est la facilité des Colombiens à affubler de sobriquets inspirés du physique de l'interlocuteur. Il ne faut donc voir aucune malice si l'on vous appelle « *Gordo* » (le gros) », « *Negro* » (le Noir) ou encore « *Pulga* » (la Puce) puisqu'en Colombie, ces surnoms suivent ceux qu'ils désignent tout leur vie. Ils sont par ailleurs beaucoup d'humour et s'attendent à vous voir rire avec eux de chacun de leur trait d'esprit, alors même si vous n'avez pas saisi la subtilité, riez sous peine de les vexer ! En revanche, ne vous aventurez pas à vous moquer, même gentiment, de leurs propos, attitude ou accent : vous feriez preuve d'une impolitesse crasse...

Si en France le repas est LE moment de la socialisation par excellence, en Colombie, c'est la Rumba qui fait loi. Cette danse répond à un code aussi strict que les déhanchements qu'elle entraîne sont amples. Aussi, tout homme souhaitant inviter une femme déjà accompagnée à danser devra en demander la permission à... son cavalier : une manière courtoise de s'excuser de le laisser seul pendant que sa partenaire brûle les planches avec un autre.

Enfin, gardez-vous d'aborder certains sujets sensibles tels que la religion, le trafic de cocaïne ou la politique. Souvenez-vous donc qu'ils sont fervents catholiques, souffrent déjà suffisamment de la situation et de la réputation de leur pays...

c. Le Mexique

Aimable et attentionné, le « *caballero* »²⁶ tutoie tout le monde, le vouvoiement étant une marque de distance respectueuse réservée aux dignitaires. S'il est familier, il n'en reste pas moins courtois en toute circonstance, mais cette amabilité, comme celle affichée par les américains est une amabilité de façade, reliquat de la colonisation espagnole.

Cette manière de sauver les apparences peut parfois tourner au casse-tête : les Mexicains ne disent jamais non, quitte à vous induire en erreur s'ils n'ont pas la réponse à votre question, et être en retard est un sport

²⁶ Gentleman mexicain

national... Si un Mexicain vous dit qu'il passe « *al rato* »²⁷, comprenez que ça peut aussi bien être dans une heure que dans deux jours...

Les Mexicains sont extrêmement tactiles. Pour se saluer, deux hommes se donneront l'*abrazo* : ils se serrent la main, puis se donnent une accolade ponctuée de trois tapes viriles dans le dos avant de se serrer de nouveau la main²⁸. Les femmes y ajouteront une délicate bise sur la joue. Cette grande proximité accompagnée de mot tendres a tendance à égarer les étrangers sur les intentions de ceux qui la pratiquent et ce qui passe pour des amabilités au Mexiques peut être confondu avec du flirt ailleurs, gare donc aux quiproquos !

Si vous vous rendez au Mexique, prenez soin d'apprendre suffisamment d'espagnol pour expliquer que vous n'êtes pas Américains si vous tenez réellement à parler anglais pendant votre séjour et, à choisir, évitez tout simplement l'anglais, sous peine de ne recevoir aucun aide si vous êtes dans la panade...

Tout comme chez les Italiens, les commentaires appréciateurs envers les passantes sont nombreux, c'est considéré comme un hommage et il ne faut pas en prendre ombrage. Sachez pour autant que les Mexicains ont le sang chaud, et que les Mexicaines sont les femmes les plus jalouses du Monde ! Contrairement à l'Inde, il est courant de voir les Mexicains toucher la tête d'un enfant dans la rue. C'est une façon d'éviter que le malheur ne lui tombe dessus. Ne vous y essayez pas, surtout si vous avez les yeux clairs : on vous accuserait de jeter le « mauvais œil » !

d. Le Pérou

Le Pérou est un pays latin et cela se ressent dans l'attitude de votre interlocuteur. Certains Péruviens se tiennent très proches de leurs interlocuteurs lorsqu'ils leur parlent : cela n'a rien de volontairement intrusif aussi évitez de reculer.

Les Péruviens n'ont pas la même notion du temps que nous. Les 20 minutes se transforment souvent en 40 minutes. Il est rare d'arriver après un Péruvien. Donc, ne soyez pas vexés ou offusqués et profitez-en pour ralentir le rythme et prendre votre temps !

Dans les grandes villes, détendez-vous. Les esprits sont plus ouverts et habitués aux voyageurs. Alors que dans les plus petites villes et dans les villages, il est recommandé de bien faire attention à votre comportement. Dans tous les cas, vous pouvez vous faire pardonner en tentant quelques mots d'espagnol et avec un sourire désolé.

À votre arrivée, troquez les décolletés plongeants et les shorts courts pour des vêtements longs. En effet, les Péruviens sont encore une population traditionnelle qui voit d'un mauvais œil les gens trop découverts. Vous pourriez vous attirer des regards noirs ! Lors d'un événement, laissez de côté vos shorts et vos sandales pour des vêtements plus habillés.

Lorsque vous arrivez à l'hôtel, vous devez laisser un pourboire aux porteurs de valises. De même, si vous mangez dans un restaurant, vous pouvez laisser 10 % à 15 % de l'addition au serveur. Quant aux chauffeurs de taxi, il n'est pas courant de leur en donner.

En voyage au Pérou, sachez que la sécurité laisse parfois à désirer et préférez laisser vos liquidités dans votre chambre d'hôtel, évitez d'emporter vos papiers avec vous, tenez-vous éloigné·e des plages la nuit et faites attention dans les centres-villes.

Au Pérou, c'est une coutume d'apporter un présent lorsque l'on est invité. Si vous venez les mains vides, vous pourriez être mal vus, aussi, si votre circuit intègre une nuit chez l'habitant, n'oubliez pas d'apporter un petit cadeau à votre hôte. Une bouteille de vin, du chocolat ou même des fleurs sont toujours appréciées.

Le Pérou est un pays particulièrement poli. Lorsque vous rencontrez des gens, sachez que les hommes doivent se serrer la main et les femmes doivent se faire une seule bise. Dans les magasins ou les taxis, n'oubliez pas de saluer les personnes d'un « *buenos días* ». En partant, glissez un « *hasta luego* ».

Photographier les indiens est pire que de l'impolitesse, c'est un crime ! En effet, la majorité pense que la photo leur enlève leur âme. Si vous ne pouvez vraiment pas vous en empêcher, alors demandez l'autorisation, elle sera parfois accordée contre une petite rémunération.

²⁷ « Maintenant »

²⁸ Pendant la Révolution, c'est de cette manière qu'on vérifiait si son interlocuteur était armé.

4. Asie

a. La Chine

Dans ce pays, tout le savoir-vivre est basé sur la pudeur, la réserve et l'entretien de sa santé. Aussi, chaque habitant vit pour préserver son corps. Ils se lèvent aux aurores et se couchent tôt, et quand ils mangent, ils ne voient aucun problème à recracher à même la table ou le sol les noyaux, cartilages, os et autres aliments ne pouvant être ingérés.

Les Chinois n'extériorisent que très rarement leurs sentiments et n'appuient leurs discours par des gestes que lorsqu'ils sont très en colère. Les Latins doivent donc essayer de se retenir de parler avec les mains sous peine de paraître agressifs.

Très pudiques²⁹, les Chinois ne se touchent pas pour se saluer, ne s'embrassent pas et ne se regardent pas dans les yeux (en tous cas pas avec insistance) en public. S'ils tolèrent qu'un Occidental leur serre la main, cela ne doit pas durer trop longtemps, préférez donc un léger signe de tête.

Ils font preuve d'une grande maîtrise de soi et peuvent même aller jusqu'à rire dans une situation triste : si cela peut paraître incongru, il s'agit en fait un mécanisme de défense qui leur permet de surmonter l'épreuve.

La ponctualité est la première des règles à retenir : les Chinois arrivent toujours en avance à leurs rendez-vous. Une autre règle majeure est de ne pas parler de politique et la dernière est de ne pas poser de questions trop personnelles, à l'inverse n'hésitez pas à leur demander des nouvelles de leurs enfants. Ces derniers sont rois en Chine et leurs parents ne leurs refusent rien par principe alors armez-vous de patience s'ils hurlent, vous bousculent ou vous marchent sur les pieds parce que les parent ne bougeront pas d'un cil, trouvant même cela irrésistible.

Si vous devez participer à un repas d'affaires, sachez que les banquets répondent au protocole très rigoureux du « *Ganbei !* » (« cul sec ») auquel il est pratiquement impossible d'échapper sans froisser son interlocuteur :

- Un premier cul sec général en l'honneur de quelque chose de bien précis
- Des *ganbei* individuels qui auront raison des petits buveurs si la tablée est grande³⁰
- Par déférence, prenez soin de faire taper votre verre sur la partie inférieure de la personne avec qui vous trinquez, sauf si l'autre vous est explicitement inférieur³¹
- Il faudra ensuite retourner son verre pour montrer qu'il n'en reste pas une goutte, ce qui prouve qu'on n'a rien à cacher³².

L'individu en état d'ébriété est considéré comme ayant mis bas le masque de la rigueur pour s'ouvrir à son hôte et ce rituel crée des liens forts entre participants. Pour autant, il vaut mieux éviter de finir ivre mort. Comment rester sobre dans ces cas-là ? « Caler sa descente » sur celle de la personne la plus importante de la pièce ou préférer la bière au *baiju* si l'hôte le tolère³³. Les femmes sont plus facilement excusées que les hommes mais ces derniers, en dernier recours peuvent invoquer le besoin de conduire sobre ou, plus original, venir accompagné d'un substitut rompu à l'art de la boisson, introduit par une formule du type « Je suis malade mais mon associé boira à ma place »³⁴.

Enfin, si un Chinois vous questionne sur votre âge ou vous dit que vous avez grossi, ne le prenez pas mal : le premier sujet les taraude et le second est en fait un compliment.

b. La Corée du Sud

L'étiquette en Corée du Sud subit des déchirements manifestes : entre bienséance ancestrales et adoption des rites occidentaux, les Coréens répondent en général aux règles de politesse de leur génération, ce qui crée des conflits au sein même de la société coréenne...

Quelques grands thèmes persistent cependant, principalement marqués par une hiérarchie structurée autour de l'âge et du sexe de l'interlocuteur. Si vous trouvez étrange l'insistance des Coréens à connaître

²⁹ Dans cette quête de la pudeur, les décolletés sont très mal perçus.

³⁰ Les invités sont mis au défi selon un ordre hiérarchique par chacun des convives avant de devoir rendre la pareille.

³¹ De cette manière on fixe le verre et non pas la personne, ce qui rappelons-le, est impoli.

³² Ne pas finir son verre est perçu comme un manque de franchise, et refuser de trinquer est, là encore, impoli.

³³ Alcool blanc traditionnel à 50 degrés...

³⁴ À lui la lourde tâche de préciser à chaque *ganbei* qu'il boit en qualité de représentant !

vosre signe du zodiaque chinois ou l'année de votre diplôme universitaire, c'est que les questions directes sont impolies et qu'ils tentent de situer leur interlocuteur par d'autres biais.

Si vous devez serrer la main de quelqu'un, inclinez la tête, et, comme au Japon, si votre interlocuteur vous tend un objet, prenez-le des deux mains ou posez l'une des vôtres sous son coude en signe de considération.

La politesse s'exprime également dans la manière de servir le thé et, comme en Chine, dans la consommation d'alcool « cul sec »³⁵. Il est à noter cependant que comme au Japon, ces règles s'appliquent à des cercles particuliers et que les inconnus sont très souvent ignorés. Il n'est donc pas surprenant qu'en cas de bousculade dans la rue, personne ne doive s'excuser, et qu'il semblera même étrange, voire dérangeant que vous le fassiez.

Bien que cela puisse nous paraître impoli, il est tout à fait normal de se racler bruyamment la gorge et de cracher. En revanche, comme au Japon et au Brésil, il est extrêmement mal vu de se moucher en public alors qu'il est tout à fait admis de renifler. Si vraiment vous n'y tenez plus, allez vous réfugier dans un coin tranquille pour vous soulager...

Si vous vous rendez en Corée du Sud, sachez que les taxis coréens ont une conduite que même un italien qualifierait d'imprudente, et ne soyez pas surpris·e si certains refusent carrément de de vous prendre : ils ne parlent pas un mot d'anglais et un Coréen refusera toujours de perdre la face. De la même manière, sachez que tout pourboire sera refusé. Amis français, si parfois il vous semble reconnaître la langue de Molière, c'est que la France a la réputation d'être un pays charmant et romantique, à tel point qu'ils en ont emprunté certains mots.

c. Hong-Kong

Il est impératif de ne pas confondre efficacité et grossièreté. Les Hongkongais appliquent les principes confucéens, et pour eux, l'autre, en tant qu'inconnu, ne représente rien ou presque, par opposition aux personnes méritant respect et attention. Sachez donc qu'il est là-bas normal de demander la fermeture des portes de l'ascenseur alors que vous y êtes presque arrivé·e, de vous apporter l'addition alors que vous n'avez rien demandé, que votre taxi vous dépose 50m avant votre destination pour éviter un détour qui vous ferait perdre du temps ou que votre interlocuteur prenne un appel en plein de milieu de votre phrase et ce sans même s'excuser ou faire mine de s'éloigner.

Suite aux épidémies de SRAS et H1N1, Hong-Kong a mis en place des règles sanitaire strictes dictée par un réel sens du collectif utilitaire qui font désormais partie du code de politesse du pays. Le masque est un accessoire incontournable dans les transports en commun et au bureau dès le moindre signe de gêne respiratoire, et même en cours d'une transaction, un vendeur s'excusera précipitamment pour aller éternuer à plusieurs mètres de son client.

Se tenir par la main entre garçons ou entre filles est courant pour les Hongkongais, c'est un signe d'amitié, en revanche, les couples démonstratifs en public sont extrêmement mal vus, tout comme le fait de toucher les autres, même si c'est un simple effleurement d'épaule : abstenez-vous !

Fumer est naturel et normal à Hong-Kong, aussi un natif vous proposera toujours une cigarette avant d'en allumer une pour lui et s'attendra à ce que vous fassiez de même. Pour autant, une femme ne fumera jamais en public. Si le tabac vous gêne, prenez sur vous au risque de passer pour un·e intolérant·e de première !

d. L'Inde

Contrairement aux Russes, les Indiens sont très souriants. Il convient donc d'arborer son plus beau sourire en toutes circonstances !

En Inde, on salue son interlocuteur en joignant les mains sous le menton, en baissant la tête, et en disant « *Namasté !* ». Cette façon de faire a l'avantage de préserver une certaine distance physique. Serrer la main de son interlocuteur est considéré comme un acte impur, même si la poignée de main ou la *hug* se démocratisent en ville, dans certaines soirées privées ou bars branchés. La bise, quant à elle, est considérée comme un acte sexuel³⁶ !

³⁵ Dans une société formaliste et protocolaire, une ivresse passagère peut permettre de mieux se connaître avant que l'étiquette ne reprenne le dessus.

³⁶ En Inde, la sexualité est très réprimée et les relations physiques difficiles avant le mariage. La tenue vestimentaire, que ce soit pour les hommes ou pour les femmes, doit couvrir toutes les parties du corps : pas de décolletés, pas de T-shirt à manches courtes, shorts etc. Ces vêtements très ordinaires en Occident sont perçus comme une provocation.

À la campagne, le salut peut s'accompagner d'une marque d'humilité supplémentaire : il faut alors se baisser et toucher le pied de la personne qu'on salue. On vouvoiera la personne en accompagnant les questions-réponse du mot *Ap* (vous) ou du *Tu*, plus familier en fonction de la caste à laquelle appartiennent les interlocuteurs, sauf pour les brahmanes qui vouvoient systématiquement, même leurs domestiques.

Les usages indiens sont un mélange de politesse et de franchise. Aussi le premier « *Namasté !* » sera-t-il suivi de toute une série de questions qui pourraient paraître indiscrettes afin de déterminer votre situation sociale et familiale et votre position dans la hiérarchie.

Si vous rencontrez un·e indien·ne et que vous devez discuter, reporter la discussion jusqu'à que vous soyez tous les deux assis : rester debout voudrait dire que vous avez le dessus sur cette personne. Et si vous devez vous asseoir par terre, n'allongez pas les jambes, gardez les bien pliées et n'enjambez personne.

En matière de communication, les mouvements de tête qui signifient « non » chez nous, ont la définition contraire en Inde et signifient une approbation ! Il faut savoir qu'on ne dit jamais « non » en Inde et un Indien préférera sciemment vous donner une mauvaise réponse plutôt que d'avouer qu'il ne sait pas. S'il dit « oui », mieux vaut ne pas s'en satisfaire non plus et passer directement aux questions pratiques pour s'assurer qu'il ne s'agissait pas juste là d'un oui de politesse. Ils disent rarement merci puisqu'ils retournent généralement tout service qu'il leur a été rendu quand un « merci » insistant peut passer pour une ruse verbale substituant le verbal instantané à l'acte futur.

En ce qui concerne les règles d'hospitalité, il ne faut jamais refuser du thé quand il faut refuser de se resservir d'un plat avant que l'hôte n'ait suffisamment insisté pour que l'invité puisse se laisser poliment aller à la gourmandise. En Occident, ce refus est pris au sens littéral et les touristes indiens repartent généralement affamés, il faut donc en prendre conscience et en tenir compte... À table, les indiens n'utilisent généralement pas de couverts et mangent avec leur main droite (jamais la gauche).

En Inde il est très mal vu de toucher la tête des enfants : elle est considérée comme le reflet de l'âme. Et il faut savoir qu'éternuer porte malheur, surtout si cela se produit au moment où l'on entreprend quelque chose, et encore plus lors des repas de mariage, pour éviter tous mauvais présages³⁷.

Si vous vous rendez en Inde, évitez de respirer les fleurs et plantes vendues dans la rue et destinées aux offrandes : on n'offre pas aux dieux des présents ayant déjà servi. Abstenez-vous également de toucher aux guirlandes colorées que vous trouverez un peu partout sans quoi vous les rendriez impures.

e. Le Japon

La courtoisie est la règle d'or du Japon. Elle commence dans le service : le sourire, la déférence et les remerciements, que l'on ait consommé ou non, sont de mise. Les courbettes sont le rituel quotidien le plus remarqué par les étrangers et suivent une codification très stricte : plus l'inclinaison est longue et profonde, plus le statut social de la personne saluée est élevé.

Comme bon nombre des pays asiatiques, le Japon est une société formaliste, mais elle a sans doute l'un des codes de politesse les plus élaborés qui soit, et ce malgré l'occidentalisation croissante des comportements. Il existe une étiquette pour chaque situation, qui cadre la conduite à tenir en fonction du rang, de l'âge, et du sexe des interlocuteurs. Ce code strict vise à maintenir le lien social par des conduites appropriées et à introduire une pondération dans les relations entre personnes. Comme en Corée du Sud, il pèse de plus en plus aux jeunes qui s'en détournent peu à peu ou se perdent dans les formules de politesse.

Quelques grandes règles s'en dégagent toutefois : lorsque l'on rencontre quelqu'un, il faut bien sûr éviter tout contact physique (pas de bise ni de poignée de main) mais on s'incline légèrement (bien souvent, une légère et rapide inclinaison de la tête suffit). On ne regarde jamais un japonais droit dans les yeux puisque cette attitude sera perçue comme un signe d'intimidation et considéré comme un acte insultant. Tout objet donné ou reçu doit l'être avec les deux mains, au risque de passer pour extrêmement mal éduqué·e. On ne se mouche pas non plus en public, et encore moins dans un mouchoir en tissu ! Jeunes filles, ne riez jamais à gorge déployée mais bien derrière votre main sans quoi vous seriez immédiatement désignées comme peu fréquentables.

Si vous vous rendez au Japon, sachez que si vous prenez les transports ou vous baladez dans un centre commercial et que vous empruntez un escalator, il faudra toujours vous serrer du côté gauche pour laisser

³⁷ Pour la petite anecdote, c'est pour cela qu'on joue une musique assourdissante lors des mariages : pour ne pas entendre le misérable de l'assistance qui se mettra à éternuer !

passer les gens du côté droit. Sachez aussi que les tatouages sont très mal vus et que l'on vous refusera très certainement l'accès aux *onsens*, ces fameux bains chauds publics. En parlant de bains, ces derniers ont pour seul but de se détendre, on prendra donc une douche avant de s'y glisser en sachant que cette eau doit rester claire et à la bonne température puisque chaque membre de la maisonnée y passera du temps quand ce sera son tour.

Vous souhaitez offrir un cadeau³⁸ à votre hôte ? Si en France un cadeau reçu s'ouvre en présence de la personne qui l'a offert de manière à pouvoir la remercier au plus vite, c'est le contraire au Japon. On soigne autant l'emballage que le contenu et on accompagne le don par une formule dépréciative. La personne vous remerciera mais n'ouvrira jamais le cadeau devant vous, et lorsque vous prendrez congé, il faudra vous excuser pour l'embarras causé par votre visite.

Au Japon, on entame le repas avec la formule « *itadakimasu* » qui sert à remercier les dieux et la personne qui a préparé le repas et avant de boire, on trinque en disant « *kampai* »³⁹ ! Les plats sont dégustés brûlants et les Japonais mangent bruyamment et rotent souvent, à la fois pour refroidir leur nourriture et pour manifester leur appréciation. Il est courant de ne pas finir son assiette pour ne pas passer pour un goinfre ni blesser la maîtresse de maison qui pourrait croire ne pas vous avoir pas offert suffisamment à manger ! Ne pas toucher à son bol de riz est d'ailleurs un signe que vous avez mangé à votre faim.

Il ne faut jamais au grand jamais planter ses 2 baguettes dans son bol de riz ou de se passer la nourriture de baguettes en baguettes car ces gestes s'apparentent à une cérémonie funéraire... De la même manière, on évitera de donner une forme arrondie à son riz dans le bol, car c'est expressément réservé au riz de Bouddha, ou de pointer quelque chose ou quelqu'un avec ses baguettes, ce qui est très mal vu. Enfin, le soir, évitez de siffler car selon une vieille superstition, cela attire les serpents !

f. La Mongolie

Pour les Mongols, tout est affaire d'âge puisque c'est l'âge qui détermine les règles de civilité. Les plus jeunes par exemple vouvoient les plus âgés. Un enfant va vouvoyer ses grands-parents, ses parents et ses frères et sœurs les plus âgés. Les parents eux vont tutoyer leurs enfants. Les personnes du même âge ont également tendance à se tutoyer. C'est quasiment le seul critère hiérarchique, y compris dans la sphère publique : un grand-père qui rentre dans un ministère va, par exemple, tutoyer un haut-fonctionnaire tant que ce dernier est plus jeune.

Il faut savoir que les femmes ont souvent de meilleurs postes et donc de meilleurs salaires que les hommes. Les hommes doivent tous faire trois années de service militaire, ce qui peut expliquer les difficultés qu'ils ont à étudier.

g. Taïwan

La modestie est une qualité essentielle et une forme de politesse bien plus appropriée et respectable que l'approche extravertie et conviviale de l'Occident. Les Taïwanais feront donc leur possible pour éviter à leur interlocuteur de perdre la face, mais appliqueront une stricte observance des principes d'efficacité vus à Hong-Kong sans y voir quoique ce soit d'impoli.

Tout comme les Hongkongais, les Taïwanais ne plaisantent pas avec les codes de politesse sanitaire et Taïwan, avec Hong-Kong et Singapour fait partie des pays qui ont le mieux résisté à l'épidémie de Covid-19 qui a sévit en 2020 : si l'on est malade, on reste chez soi ou à tout le moins on portera un masque, et on s'éloignera pour éternuer, alors que roter ou se racler la gorge poseront moins de problème.

Vous souhaitez offrir un présent ? Attention aux fleurs et foulards qui sont bien souvent associés au deuil, il conviendra d'éviter d'en offrir... Si vous êtes invité•e, sachez qu'on vous proposera plusieurs fois le même plat alors éviter de vos jeter dessus la première fois parce qu'il est malséant de refuser de se resservir... Prenez donc votre temps !

h. La Thaïlande

La vie au Pays du Sourire est dictée par les impératifs du « *marayat* »⁴⁰, et dès l'enfance, les Thaïlandais apprennent à respecter les « *puyaaī* »⁴¹ et courbent la tête quand ils passent devant des personnes plus âgées.

³⁸ Un pas quatre : ce chiffre est de mauvais augure pour nos amis nippons !

³⁹ Et surtout pas « Chin-chin » qui désigne le sexe masculin en japonais

⁴⁰ Le « bon comportement » ou « savoir-vivre »

⁴¹ Les personnes placées au-dessus dans la hiérarchie

Ces règles de politesse guident les rapports sociaux au quotidien. En apparences contraignantes, elles permettent de garder l'autre à distance. Sourire est ainsi un moyen d'éviter le conflit. Faire le « *wai* »⁴², un geste respectueux qui permet d'éviter tout contact physique dans une société à la fois pudibonde et tolérante.

Pour éviter les conflits, il faut rester dans la norme, et faire preuve d'humilité, c'est le concept de « *krengchai* »⁴³. Il s'agit de minimiser toute friction dans une société à l'origine très violente, or toute revanche exercée à l'encontre d'un affront ou d'une insulte peut avoir des conséquences terribles.

L'influence occidentale commence à se faire sentir mais ces attitudes sont pour l'heure encore jugées brutales et dépourvues de retenue.

Si vous vous rendez en Thaïlande, sachez que le respect dû à la famille royale ne souffre d'aucun manque de respect. Gardez donc vos blagues à son sujet pour vous et si un billet thaïlandais vous échappe, évitez de poser le pied dessus sous peine de marcher sur le visage du Roi, ce qui vous vaudrait la prison ! De la même manière, lorsque l'hymne national retentit deux fois par jour à la radio⁴⁴, il est de bon ton d'interrompre ses activités pendant sa diffusion. Idem au cinéma avant chaque film : levez-vous et écoutez en silence...

Les Thaïlandais sont très pudiques, voire pudibonds : si vous êtes en couple, évitez les démonstrations publiques d'affection qui pourraient choquer les personnes âgées. Comme en Inde et au Vietnam, ne touchez pas la tête d'un enfant : c'est le siège de son âme. Si vous ne l'avez pas fait exprès, excusez-vous, et votre maladresse sera vite pardonnée. Il va de soi qu'une tenue correcte est exigée dans les lieux de cultes. Pas de shorts ni de débardeurs donc, et si vous n'avez rien emporté d'autre, pensez à louer un pantalon ou une tenue traditionnelle à l'entrée du temple.

i. Le Vietnam

Souriants mais sourcilieux, les Vietnamiens partagent nombre de nombreux codes avec leurs voisins. Parmi ceux-ci, on trouve la retenue et le respect des anciens et de la hiérarchie sociale.

Il sera donc bienvenu de respecter les distances sociales élémentaires et de saluer avec les mains croisées sur la poitrine. Évitez les démonstrations d'affections en public, toujours choquantes en Asie, et de vous habiller trop légèrement⁴⁵ ou d'oublier de vous adresser avec déférence à une personne plus âgée. Contrôler ses émotions et garder son calme vont de soi pour ne pas perdre la face, et il est vivement recommandé de toujours sourire.

Rappelez-vous que la plupart des Vietnamiens est bouddhiste, et que cette croyance façonne leur quotidien. On considère ainsi que la tête est sacrée et que les pieds sont impurs, alors ne touchez la tête de personne, ne montrez pas les gens du doigt et faites toujours attention à ne jamais pointer votre pied (nu ou non) vers quiconque ou encore vers les statues ou les autels des ancêtres... Vous devrez retirer vos chaussettes et vos chaussures avant de pénétrer dans un lieu de culte ou chez l'habitant : soyez toujours conscient·e·s de la direction vers laquelle votre plante de pied peut pointer et évitez de marcher sur les tapis : ils sont uniquement là pour s'asseoir...

Comme partout en Asie, planter ses baguettes dans son bol de riz évoque l'encens que l'on brûle sur les autels funéraires, apprenez à vous débarrasser de cette manie pour éviter de choquer vos interlocuteurs.

Sachez qu'au Vietnam, l'âge l'emporte sur la profession et la richesse pour définir le statut d'une personne, et le temps qui passe est avant tout porteur d'expérience et de sagesse. Les Vietnamiens n'éprouvent donc aucune gêne à demander l'âge d'une personne et veilleront toujours à s'adresser de manière respectueuse et cordiale aux personnes âgées. Si vous saluez un groupe mixte, pensez à toujours commencer par les femmes avant de vous adresser aux hommes.

Du fait de l'histoire violente du pays, ne ravez pas des souvenirs douloureux et évitez de porter tout vêtement qui puisse s'assimiler à une tenue militaire. Oubliez également les couvre-chefs kaki si vous vous rendez dans le sud du pays, et demandez toujours la permission avant de prendre des personnes en photos, surtout dans les campagnes et régions montagneuses plus reculées.

⁴² Salut paumes jointes à hauteur du visage

⁴³ "Je me sens gêné·e, je n'ose pas, je ne mérite pas "

⁴⁴ À 8 heures et 18 heures

⁴⁵ Oubliez les vêtements découvrant les bras et les genoux, et ne parlons même pas des décolletés ! On vous regardera de travers et on vous interdira l'entrée des temples. Si vous ne voulez pas faire la queue pendant des heures pour acheter ou louer un paréo un pantalon ou un chapeau : portez dès le départ une tenue adaptée !

Comme au Japon ou en Corée, transmettre un objet se fait à deux mains qu'il s'agisse d'un présent ou de monnaie. L'échange de cadeaux est un prélude indispensable à toute relation d'affaire et de menus souvenirs tels que stylos et livres seront appréciés, même si vous n'en saurez rien car le cadeau est rarement ouvert en présence de celui qui l'offre, le geste étant plus précieux que le contenu.

5. Europe

a. Allemagne

Il existe en Allemagne et en Autriche un livre, le *Knigge*, qui définit les règles de politesse et de bonnes manières. Même si certaines règles sont désuètes, ce livre reste LA référence en la matière, et on y fait souvent allusion.

Pour autant, la politesse allemande se caractérise par sa simplicité : est poli celui qui est sincère, et être sincère, c'est être direct, sans peur de froisser son interlocuteur·ice ni enrober une vérité qui pourrait être blessante. Là où les Français prennent des précautions, les Allemands voient un mensonge...

Ne vous offusquez pas si un fleuriste allemand n'emballa pas soigneusement vos fleurs : un bouquet trop apprêté est considéré comme manquant de considération quand il est d'usage d'offrir des fleurs comme si elles venaient tout spécialement d'être cueillies pour votre destinataire...

Contrairement aux pays latins qui ne sont pas forcément toujours respectueux des règles, les Allemands sont très disciplinés et ne dérogent jamais à une règle. Ils arrivent en avance pour commencer à l'heure, ils attendent que le bonhomme soit vert pour traverser et il ne leur viendrait jamais à l'idée de le faire en dehors des clous !

Pour se saluer, les Allemands se serrent fermement la main en se regardant droit dans les yeux et jamais au grand jamais on ne se fait la bise puisque, pour nos amis d'Outre-Rhin comme pour les Indiens, ce geste a une connotation érotique ! En effet, dès leur plus jeune âge, on apprend aux enfants à se tenir à distance respectueuse des personnes saluées : le gap culturel peut donc être énorme, bien que la pratique se démocratise peu à peu.

Un autre détail qui peut choquer les Français, les Japonais, les Anglais ou les Indiens est que, pour les Allemands, l'excès d'excuse ne pardonne pas : c'est pour eux une façon de faire maniérée dans le meilleur des cas, et suspecte la plupart du temps...

Sachez qu'en Allemagne il est mal perçu de servir de l'eau du robinet : elle sera toujours minérale ou gazeuse et dans une brasserie Allemande, on remplira automatiquement la chope de bière tant que son couvercle n'est pas rabattu, ce qui n'est bien évidemment pas la norme en France et pourrait les perturber...

Les Allemands sont coutumiers des pourboires : dans les restaurants, leur addition est toujours majorée d'un 10 à 20% qui sera divisé entre le personnel, ce qui ne les empêche pas de laisser un généreux pourboire pour remercier en particulier ceux qui les ont servis.

Enfin, sachez que les Allemands sont beaucoup plus écologiques que nous et c'est pour cette raison qu'ils considèrent le tri des déchets comme primordial !

b. Autriche

Comme chez leurs voisins Allemands, les Autrichiens se reportent au « *Knigge* » qui définit les règles de politesse et de bonnes manières.

En Autriche il est normal (et l'inverse serait inimaginable) de se présenter avec tous ses titres (académiques, etc.) quand on décroche le téléphone. Ce qui fait que parfois on doit attendre longtemps avant de pouvoir prendre la parole, le temps que l'interlocuteur ait annoncé tous ses titres... Ne pas respecter cette règle est considéré comme un grave manque de savoir-vivre. Il existe tellement de titres différents que tous les secrétaires ont dans leur bureau, dans le matériel indispensable, une liste excessivement longue qui donne la signification de tous ces titres, si nombreux qu'on en oublie parfois le sens !

Autre élément sacré pour les autrichiens : le vin ! Contrairement aux Allemands, c'est leur boisson favorite (surtout s'il s'agit de vin blanc sec coupé d'eau pétillante, ce qui fait frémir les Français) et ils peuvent être

très stricts sur l'étiquette qui accompagne sa consommation : tous les convives doivent être servis avant d'y tremper les lèvres !

Les Autrichiens tiennent à marquer leurs différences avec les Allemands. S'ils sont tout aussi à cheval sur le respect des règles et pragmatiques et efficaces que ces derniers, ils le font avec une nonchalance toute méridionale et leur vocabulaire aura parfois de quoi perturber le germanophone débutant, notamment sur le nom de certains plats ou lorsqu'ils se fendent d'un tonitruant *Grüss Gott* (« Salut à Dieu ») au lieu de l'habituel *Guten Tag*. À garder à l'esprit donc pour ne pas froisser son interlocuteur*ice...

Pour autant, tout comme pour les Allemands, souvenez-vous de rester mesuré*e en toute circonstance et garder vos distances (une moyenne de soixante centimètres est recommandée), et de respecter l'environnement : les Autrichiens sont les champions européens du tri des déchets.

En affaires, les Autrichiens sont d'un naturel très strict, poli et respectueux et ne mélangent jamais humour et affaires. Il est impensable pour un Autrichien d'annuler un rendez-vous à la dernière minute et ils attendent de leur vis-à-vis qu'ils agissent de même.

c. Espagne

Les Espagnols usent de l'impératif à tout va et font preuve d'une familiarité déconcertante. La sympathie est immédiatement acquise, le tutoiement automatique⁴⁶ même dans les ministères ou les repas d'affaires. On vous inclue d'emblée dans le cercle familial ou amical, et on vous traite donc comme tel, or en Espagne, plus on vous apprécie, plus on vous parle... « mal ».

Ils parlent fort et se vexent si vous ne faites pas de même. Les bonnes manières passent pour de la présomption, et vous vaudront juste de ne pas être écoutés, même quand vous passez commande dans un restaurant ou un bar. Il faut donner de la voix et claquer des doigts pour couvrir le bruit ambiant et personne ne s'en offusque.

Avantages et inconvénients de cette manière de procéder, les Espagnols sont partout chez eux, sans se soucier de leurs voisins et pour cause ! Pour un Espagnol, faire ce qu'on veut quand on veut est un droit fondamental. La vraie politesse ? Nouer des relations de franche camaraderie avec autrui, et c'est pour cette raison que le comble de l'impolitesse est de ... « *despedirse a la francesa* »⁴⁷.

Jamais pressés, rarement à l'heure (sauf pour une corrida), attendez-vous à ce qu'un Espagnol soit constamment en retard... Ils ont d'ailleurs une charmante particularité : le *paseo*. Avant le repas du soir, ils s'habillent élégamment et vont se balader pour finir par s'asseoir sur un banc et refaire le monde avec des amis ou des passants : ils prennent leur temps...

d. France :

Les Français ont la réputation d'être radins (ils ne laissent pas de pourboires), râleurs (ils adorent discuter de tout) et arrogants... On leur trouve pourtant souvent un je-ne-sais quoi romantique et séducteur, et ils sont réputés élégants et gourmets, toujours curieux de découvrir de nouvelles saveurs : l'Art de la table n'est-il pas un incontournable français ?

Il y a une particularité toute française, c'est de s'embrasser pour se dire bonjour ; même quand on ne se connaît pas. La bise est vraiment une spécialité de chez nous qui surprend beaucoup les étrangers !

Habituelle entre femmes, courante chez les amis de sexe masculin, elle a pour vocation de saluer, remercier ou célébrer une occasion particulière : ce sont, selon les régions une bise, deux, bises, trois bises, quatre bises, etc., bien sonores, qui peuvent, selon les régions commencer par la joue droite ou la gauche... Même les français s'y perdent et il existe un site web qui donne les tendances région par région !⁴⁸ Reste à savoir si cette habitude perdurera après la pandémie de 2020...

Les Français se serrent aussi la main dans le milieu professionnel ou lors d'une première rencontre, et seul le degré de familiarité fera passer deux hommes du serrement de main à la bise voir le *hug* à l'américaine... Point de carte à ce niveau mais une petite vidéo de l'humoriste anglais Paul Taylor⁴⁹.

e. La Grèce

⁴⁶ Le vouvoiement est tombé en désuétude, même à l'égard des personnes âgées qui pourraient s'en offusquer !

⁴⁷ « Partir à la française » ! C'est-à-dire partir rapidement, sans prendre le temps de dire au revoir à chaque personne présente, une par une...

⁴⁸ <http://combiendeprises.free.fr/>

⁴⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=BAAtDe5Mfq84>

Les Grecs ne s'embarrassent pas avec les formes et se caractérisent par une rudesse toute balkanique.

Les grands-parents sont au centre de la famille et estiment qu'il en est de même au sein de la société : ils coupent les files d'attente et se jettent sur les places assises dans les transports sans un mot d'excuse.

Au volant, les jurons accompagnent celui qui s'arrête au feu orange et qui ne redémarre pas assez vite. D'ailleurs, de manière générale, les jurons sont légions et peuvent aussi bien s'adresser à des individus lambda qu'à des amis proches : ici, tout est question d'intonation.

La politesse grecque se retrouve dans les mots, ou plutôt leur superposition : les Grecs se félicitent et se remercient à grands coup de superlatifs et de diminutifs affectueux. Chaque formule est construite autour d'un véritable souci de l'autre (et de toute sa famille) et est encore très marquée par une superstition voulant que la formule de politesse soit une façon de conjurer le mauvais œil.

Lorsqu'on célèbre un événement (et ils sont légion), les Grecs invitent et paient pour tous les invités et ils considèrent leur groupe d'amis comme une deuxième famille.

Une spécificité grecque est de n'être jamais en dette vis-à-vis de qui que ce soit et même une simple assiette de nourriture sera toujours rendue pleine pour s'acquitter de cette dernière.

Les Grecs parlent beaucoup avec leurs mains et certains gestes ont une signification qui leur est propre. Par exemple, pour dire non, ils rejettent la tête en arrière et lèvent le menton. Évitez d'écartier vos 5 doigts en direction de vos interlocuteurs : la *moutza* signifie que vous les maudissez sur 5 générations... Si vous vous rendez compte que votre interlocuteur·rice change d'expression, tentez de vous souvenir du dernier geste que vous avez fait et refaite-le envers vous-même, vos interlocuteurs se rendront compte que vous avez commis une erreur et vous pardonneront.

Les Grecs ne sont pas ponctuels : avoir une heure de retard est fréquent, voire normal... Ils ne s'excuseront d'ailleurs jamais et ne comprendraient pas que vous ne gardiez pas le sourire ! Il est même bien vu d'apporter un petit cadeau lors de votre première rencontre : on vous tiendra alors en haute estime pour cette délicate attention !

Si vous allez en Grèce ou que vous êtes invités à dîner chez des Grecs, ne vous présentez jamais avant 21h voire 22h et ne vous offusquez pas qu'on vous demande d'aider à mettre la table : tout se fera dans une ambiance simple, décontractée et chaleureuse, et comme les Grecs aiment profiter de leurs invités, ils amèneront tous les plats d'un coup pour ne pas avoir à se relever entre les services. Usez et abusez des cure-dents et ne refusez jamais un plat ou un verre de peur de vexer vos hôtes.

f. L'Italie

L'Italie raffole des titres et il existe une kyrielle de distinctions sanctionnant le niveau d'étude ou la profession⁵⁰. À chacune correspondent des formules de politesses particulières, du moins à l'écrit, à base d'adjectifs laudatifs enrichis de superlatifs... Cet usage des titres académiques est une survivance d'une époque où les diplômés de l'enseignement supérieur étaient rares. De nos jours, cela reste une manière de gratifier ou de flatter son interlocuteur, aussi, il n'est pas rare que l'interlocuteur qui vous donne du « *dottore* » en espérant un pourboire passe en quelques minutes au tutoiement le plus trivial.

Réputés pour leur bonne humeur à tout épreuve et d'une élégance infaillible, il est tout naturel pour les Italiens d'être impeccables, aussi bien pour se respecter soi-même que pour respecter les autres. Ils en attendent de même des autres, avec une attention toute particulière pour les chaussures, qui doivent être parfaitement cirées. Pour autant, eux non plus ne brillent pas par leur ponctualité, et si vous êtes en retard à un rendez-vous, il y a fort à parier qu'ils le seront plus que vous. Ne vous y risquez tout de même pas car l'Italien se met vite en colère...

Si vous êtes invités à dîner, ne refusez pas et débrouillez-vous pour être disponibles au risque de froisser votre interlocuteur, et n'arrivez jamais avant 20h, en sachant pertinemment que vous ne passerez pas à table avant 22h... Et n'oubliez pas que lorsque vous mangez avec un·e Italien·ne, les spaghettis se mangent à la fourchette et uniquement à la fourchette. Qui les coupe ou use d'une cuillère fait tout simplement preuve de vulgarité !

⁵⁰ Le plus courant est « *dottore* » (ou « *dottoressa* » pour les femmes), mais on trouve aussi « *perito* » (diplômé en chimie ou en génie naval), « *avvocato* », « *professore* », « *maestro* », « *geometra* », « *ingegnere* », « *architetto* », « *onorevole* » pour les députés même s'ils ne sont pas toujours honorables...

Les Italiens sont dans le top 4 des plus mauvais conducteurs avec les Coréens, les Israéliens et les Mauritanien. Si vous allez en Italie, attendez-vous à vous faire insulter, même si ce n'est pas vous qui roulez à contre-sens dans une rue à sens unique... Ces messieurs trouveront par ailleurs tout à fait normal de complimenter une *ragazza* qui passe par là à grand renfort de sifflements et commentaires élogieux. Féministes de tous bords, ne vous en offusquez pas, ils n'y voient pas malice...

g. Le Royaume-Uni

Les Anglais se caractérisent par leur flegme légendaire. L'expression la plus manifeste de cette nonchalance classieuse se retrouve dans leur manière de faire la queue : personne ne double, personne de soupire, personne ne lève les yeux au ciel et surtout, personne ne se plaint. À Londres, on fait la queue pour le moindre prétexte, du matin au soir, pourtant aucune de ces files d'attente ne laisse voir ma moindre trace de désordre ou le moindre signe d'irritation. Même lors du naufrage du Titanic les Anglais ont poliment fait la queue pour embarquer sur les canots de sauvetage quand les Américains jouaient des coudes. Au Royaume-Uni, le premier arrivé est le premier servi et personne ne lui contestera de droit !

Outre-Manche, on ne vous dira jamais non mais le « *I'm afraid I can't...* » qu'on vous adressera sera tout aussi catégorique...

Le lieu de socialisation par excellence est le Pub. Pour autant, si un Anglais vous invite chez lui, sachez que c'est très rare et qu'il faudra vous habiller pour l'occasion. Apportez un petit présent, à table, gardez les mains sur les genoux quand vous ne mangez pas. Surtout, extasiez-vous sur les repas qu'on l'on vous sert, surtout si vous êtes Français·e : un simple « c'était très bon, merci » ferait de vous une personne tout bonnement infecte !

Pince-sans-rires, les Britanniques ont un sens de l'humour légendaire, Ils adorent faire rire et n'hésitent jamais faire pas à rire d'eux-même. En revanche, ne vous aventurez jamais à vous moquer des tenues de la Reine : ça, ça ne fait rire personne...

h. Les Pays-Bas

Les Pays-Bas se caractérisent par une forme de politesse assez particulière : sans aucune gêne ni le moindre superflu, on ne peut être plus direct dans ses propos. Exit donc les finesses à l'anglaise, la discrétion belge et la politesse à la française !

Le Calvinisme a laissé des traces indélébiles dans le pays et chez ses habitants et l'on ne se préoccupe que de l'essence des choses et de ce qui est vraiment important. Encore plus qu'en Israël, la politesse au sens où la plupart d'entre nous l'entendons est donc tout simplement perçue comme de l'hypocrisie pure et simple.

Aux Pays-Bas, la prise de contact est donc franche, rude et ne s'embarrasse pas du « bon usage ». Les distances sont rapidement abolies, et si un Néerlandais vous tape sur l'épaule, c'est qu'il vous a d'ores et déjà inclus·e dans le cercle de ses proches. On parle haut et fort, et surtout, on dit ce qu'on veut : il n'y a que les politiques qui restent soumis à un code répondant à des conventions précises.

Plutôt décontractés, les Néerlandais sont pourtant très rigoureux sur leur lieu de travail : si en été vous pouvez tomber la veste, évitez de retrousser vos manches...

Contrairement à l'idée reçue, la consommation de cannabis est extrêmement réglementée et uniquement réservée aux *coffee-shops*, alors abstenez-vous de tout commentaire déplacé à ce sujet. Surtout, surtout, ne vexe jamais un Néerlandais en appelant les Pays-Bas la Hollande : cette dernière n'est qu'une province des Pays-Bas. Une autre impolitesse crasse est de débiter un appel téléphonique par « Allô » au lieu de communiquer son prénom et/ou son nom de famille.

i. La Pologne

Les Polonais se tournent de plus en plus vers l'extérieur et son de plus en plus en plus imprégné par la culture européenne. Pour autant, ils conservent une certaine rigueur et Dieu et la religion sont des sujets avec lesquels il ne faut jamais plaisanter, tout comme il faut savoir que Jean-Paul II est une icône de la nation.

En Pologne, le dîner se prend à 19h et on ne tolère pas plus de 15mn de retard. Si vous êtes invité·e chez des Polonais, apportez toujours un présent et vérifiez en arrivant si vos hôtes ont gardé leurs chaussures. À table, le premier servi invite les autres buveurs d'alcool à prendre leur verre avant de boire.

Dans la rue, on salue son interlocuteur·ice d'une énergique poignée de main⁵¹ et le regard est rivé à celui de l'autre en signe de sincérité. Seuls les amis intimes se font la bise et encore, on se contente d'un unique baiser sur la joue. Donnez toujours du Monsieur-Madame et n'utilisez le prénom de votre vis-à-vis qu'une fois sa permission accordée.

Au bureau, on ne frappe pas à la porte avant d'entrer, et ce même si vous êtes au téléphone.

Courtois et galants, les hommes polonais aideront toujours une femme à descendre de l'autobus ou lui tiendront la porte, même s'ils ne la connaissent pas. Si vous comptez poser la question par pure courtoisie, évitez de demander à un·e Polonais·e comment ça va : votre interlocuteur·ice se fera un plaisir de vous expliquer, avec moult détails, pourquoi ça ne va pas. La réponse va être beaucoup plus longue que vous ne l'imaginiez et vous risqueriez de vous mettre en retard...

j. La Russie

Bien que bénéficiant d'une image froide et hautaine, les Russes sont des individus sincères sur qui l'on peut toujours compter.

Ils ne répondent pas au « *Zdravstvuite !* »⁵² ou alors d'un bref signe de tête, et ne sourient pas sans une bonne raison, puisque sourire s'apparente à de l'hypocrisie et à de la faiblesse. Plus vous montrerez vos dents, plus les russes se méfieront de vous !

En Russie, il est important de rester de marbre et de parler par injonctions. Les « bonjours » et les « mercis » sont loin d'être automatiques car considérés comme inutiles. Le message sous-jacent ? « *Tu n'existes pas pour moi, je ne représente donc aucun danger pour toi.* » Difficile à intégrer pour les européens ou les Américains pour qui sourire équivaut à montrer ses bonnes intentions... Pour les déridier un peu, n'hésitez pas à leur adresser quelques mots dans leur langue : ils apprécieront l'effort.

Comme au Royaume-Uni, le thé est une véritable tradition en Russie. Être invité à boire le thé, ça ne se refuse pas plus de deux fois, et il faut savoir que c'est être invité·e à un véritable repas. Il vaut donc mieux éviter de manger avant au risque de vexer ses hôtes ! Et si vous rentrez tard, prévenez-les que vous êtes arrivés à bon port sans quoi ils vous appelleront pour vérifier que rien ne vous est arrivé en cours de route.

La galanterie a encore cours en Russie : céder sa place, tenir une porte, faire un baisemain ou porter un toast en l'honneur d'une dame sont encre très courants. Attention cependant, tout toast doit être suivi par un cul sec, sans quoi on pourrait croire que vous ne pensiez pas un mot de votre propre discours !

Les Russes sont superstitieux... Évitez de stationner sur le seuil d'une porte et passez un pied dans la pièce suivante avant de saluer qui que ce soit. Les Russes ayant peur du mauvais œil, vous les verrez souvent crêcher trois fois par-dessus leur épaule gauche et toucher trois fois du bois pour s'en prémunir, et ne tendez jamais d'argent à un Russe mais posez-le sur la petite tablette prévue à cet effet : des énergies négatives s'en dégagent...

6. Moyen-Orient

a. Israël

Les Israéliens ont une conception de la politesse que d'aucun qualifierait de ...rustique. Ils sont en réalité chaleureux et solidaires, s'entraident et se rendent service sans faire de façons. Ils se présentent par leur prénom et vous donneront du Monsieur-Madame tant que vous n'aurez pas brisé la glace en leur demandant de faire de même.

L'hébreu est dépourvu de « vous ». En conséquence, il n'y a pas de barrières sociales, pas de marques de respect et peu de signification pour les marques de politesse et de courtoisie. En Israël, on ne dit pas « bonjour » et on ne demande pas la permission mais on bouscule, on apostrophe et on coupe les files d'attente à tout va ! Il va de soi qu'on ne tient pas non plus la porte aux dames. Les relations sont directes et informelles et les Israéliens peuvent vite passer pour impolis et envahissant tant il leur paraît tout naturel de s'incruster partout en toute circonstance et souvent en famille.

⁵¹ S'il s'agit d'une femme, il faut qu'elle vous tende la main la première avant de la serrer.

⁵² Bonjour en russe

Ce n'est pas tant qu'ils soient sans gêne mais que le formalisme est assimilé à de l'hypocrisie. L'éthique des kibboutz⁵³ suit le postulat de départ que les kibboutzniks sont par principe égaux. Ils se livrent donc ensemble aux tâches les plus ingrates et il paraît invraisemblable de traiter qui que ce soit en supérieur. La politesse est donc réservée aux petits bourgeois et n'a rien à voir avec l'esprit des pionniers.

Point de faux-semblants donc, les Israéliens sont francs et directs. S'ils ne sont pas d'accord ou satisfaits, ils le feront savoir sans prendre de gants ! N'hésitez pas à faire de même : rétorquer et posez toutes les questions qui vous passent par la tête, ils répondront toujours sincèrement.

De la même manière qu'ils ne s'excusent quasiment jamais, ils sont loin d'être ponctuels et vous les attendrez souvent un bon quart d'heure, voire 20 minutes. De votre côté, ne montrer pas votre agacement et ne péchez pas par excès de courtoisie : ce serait perçu comme un manque de confiance en vous.

Si vous vous rendez en Israël, gare sur les routes ! Si vraiment il doit avoir une voiture, l'automobiliste israélien conduira brutalement, sans clignotant, en dépassant par la droite et en faisant régulièrement des queues de poisson...

b. La Turquie

De manière générale, les turcs se saluent en se disant bonjour puis en se serrant la main. S'ils sont en famille ou avec des proches, ils se serreront la main tout en s'embrassant sur les joues, et dans les milieux nationalistes, on se touche simplement les tempes.

Les Turcs sont cordiaux et chaleureux et sont renommés pour leur hospitalité. Lorsqu'on entre chez de Turcs, il est impensable de ne pas enlever ses chaussures. Par respect, à peine entrée, la maîtresse de maison vous proposera de vous asperger les mains d'eau de Cologne ou d'eau de rose et vous offrira une collation qu'il serait mal venu de refuser. En tant qu'invité parfait, vous ne manquerez pas d'amener un présent pour la maîtresse de maison ou des babioles pour les enfants, de remercier la femme la plus âgée de la maisonnée puisque c'est elle qui a tout organisé et de conclure par la formule « *Elinize saglik olsun* »⁵⁴.

Sachez que les Turcs sont extrêmement superstitieux et vous les verrez souvent porter une amulette bleu marine ou turquoise⁵⁵ pour empêcher les mauvaises pensées environnantes de les atteindre. Gardez-vous de vous moquer d'eux, ou encore de parler de religion, de politique et de sexualité. Sachez également que cela ne se fait pas d'accepter de l'aide aussi, si jamais vous vouliez venir en aide à un Turc visiblement en difficulté, ne lui demandez pas mais intervenez directement. Étonnamment, les Turcs respecteront les files d'attente pour monter dans les transports mais feront preuve d'une indiscipline à toute épreuve dans toute autre situation !

⁵³ Type de villages collectivistes sionistes créés au début du XX^e siècle par des juifs d'origine russe et polonaise adhérant au mouvement sioniste d'influence socialiste.

⁵⁴ « Que vos mains soient bénies »

⁵⁵ Appelée « *Nazar Boncuk* »

Chapitre 5 – Je suis Stu, comment gérer une situation à problème ?

Concernant tous ces cas de figure, merci aux Stu de se reporter au « livret des Stu » dans lequel Stoorist recommande la prise d'actions spécifiques au regard de chaque cas.

Chapitre 6 – Le petit poème qui résume bien l'état d'esprit de la Communauté Stoorist

DESIDERATA⁵⁶

Reste calme au milieu du bruit et de l'impatience
Et souviens-toi de la paix qui découle du silence.

Autant que tu le peux, mais sans te renier,
Sois en bons termes avec tout le monde.
Dis ce que tu penses, clairement, simplement ;
Et écoute les autres,
Même les sots et les ignorants ;
Eux aussi ont quelque chose à dire.

Évite les gens grossiers et violents ;
Ils ne sont que tourments pour l'esprit.

Si tu te compares aux autres,
Tu risques de devenir vaniteux ou amer,
Il y aura toujours quelqu'un de plus grand ou de plus petit que toi.
Sois fier de ce que tu as fait et de ce que tu veux faire.
Aime ton métier, même s'il est humble ;
C'est un bien précieux en notre époque trouble.

Sois prudent dans tes affaires,
Car on pourrait te jouer de vilains tours.
Mais que ceci ne te rende pas aveugle à ce qu'il y a de beau ;
Bien des gens luttent pour un idéal et,
Partout sur la Terre, on fait preuve de courage.

Sois toi-même, surtout dans tes affections.
Fuis par-dessus tout le cynisme en amour,
Car il persiste même après avoir desséché ton cœur et désenchanté ton âme.

Permetts-toi de t'enrichir de l'expérience des ans,
Te défaisant progressivement de tes puérités.
Affermis-toi pour faire face aux malheurs de la vie.
Mais ne te détruis pas par une imagination maladive ;
Bien des peurs prennent naissance dans la fatigue et la solitude.

Malgré la saine discipline qui s'impose,
Sois bon envers toi-même.
Tu es un enfant de l'univers,
Tout comme les arbres et les étoiles :
Tu as le droit d'être ici.
Et même si cela n'est pas clair en toi,
Sois assuré que tout se passe dans l'univers selon ses règles propres.

Par conséquent, sois en paix avec ton Dieu,
Quelle que soit en toi son image.
Et par-delà tes peines et tes aspirations,
Au milieu de la confusion de la vie,
Sois en paix avec ton âme.

Dis-toi qu'en dépit de ses faussetés, de ses ingratitude, de ses rêves brisés,
Le monde est tout de même merveilleux.
Répands la bonne humeur. Et tâche d'être heureux.

⁵⁶ *Desiderata* (du latin *desiderata*, « choses désirées », pluriel de *desideratum*) est un poème en anglais consacré à la recherche du bonheur dans la vie. En 1959, le Révérend Frederick Kates, recteur de l'Église de Saint-Paul à Baltimore, a utilisé le poème dans une collection de matériel de piété qu'il a compilé pour sa congrégation. Au début de l'ouvrage se trouvait l'annotation : « l'église de Vieux Saint Paul, A.D de Baltimore. 1692. ». Plus le livre passait de main en main, plus sa paternité devenait obscure. Les copies avec la notation : « de l'Église du Vieux Saint Paul » ont été imprimées et largement distribuées dans les années qui ont suivi. Les éditeurs en ont déduit que le poème avait été trouvé dans cette église, dont la fondation remonte à l'établissement des premiers colons au XVIII^e siècle, et donc que le poème avait dû être écrit en 1692. Cela a sans doute ajouté du charme et contribué à l'attrait du poème, en dépit du fait que la langue employée suggère une origine plus moderne. Il est aujourd'hui établi que son auteur est Max Ehrmann, un poète et avocat américain ayant vécu à Terre Haute, dans l'Indiana. Rédigé en 1927, il a été publié à titre posthume par l'épouse d'Ehrmann en 1948, dans un recueil intitulé *Desiderata of Happiness*.
Le poème devint une prose populaire dans les différents mouvements spirituels des années 1960 et 1970

Chapitre 7 – Le petit glossaire à mettre dans toutes les mains

Happy Stoo /'hæpi 'stʊə:/ *N. mfn, pl* Happy Stoo : Membre comblé de la Communauté qui fait du Stoorisme en découvrant le vrai visage de la ville lors de son séjour

POI /'peoi/ *N. m* : Acronyme barbare pour l'anglais « Point Of Interest » désignant tout point d'intérêt sélectionné par Stoorist qui partage nos valeurs et nous paraît digne d'être visité.

Restook /'rɛstʊk/ *N. m* : Prolongation du stook en cours avec le Stu ou organisation d'un nouvel accompagnement avec le même Stu

Restooker /'rɛstʊkɛ/ *Vb tr* : Action toujours bienvenue de prolonger l'accompagnement en cours ou de le reconduire à une date ultérieure avec le même Stu.

Steam Stoorist /sti:m 'stʊərɪst/ *N. f* : Nom de la fantastique équipe interne à Stoorist qui a à cœur de veiller au développement du tourisme 2.0 en soutenant les Stu et en étoffant l'offre proposée aux Stoo.

Stoo /'stʊə:/ *N. mfn, pl* **Stoo** : En s'inscrivant sur l'application pour financer un étudiant, l'utilisateur fait du Stoorisme et passe du statut de banal touriste à celui, hautement enviable, de Stoo

Stook /stʊ:k/ *N. m* : Activité prévue par le Stoo avec un Stu

Stooker /'stʊkɛ/ *Vb tr* : Action de prévoir un Stook avec un Stu

Stooking /'stʊkɪŋ/ *N. m* : Demande de disponibilité d'un Stoo à un Stu pour l'organisation d'une d'activité touristique

Stoorist /'stʊərɪst/ *N. inv.* : nom génial de l'Application (nom moins génial pour le coup) et de la Communauté (en tous points fantastique), issu de la contraction des mots « *Student* » et « *Tourist* »

Stu /stju/ *N. mfn, pl* **Stu** : Étudiant qui rejoint l'application pour accompagner un touriste pour faire du séjour des Stoo une expérience humaine et culturelle inoubliable

Super Stu /su:pə stju/ *N. mfn, pl* **Super Stu** : Stu ayant fourni plus de 10 expériences inoubliables à des utilisateurs de l'application