

# Excuses exigées

Aujourd'hui, le rituel de l'acte de contrition relève de l'exercice de style. Toute figure médiatique est censée s'y plier. Succès non garanti

Nicolas Santolaria

La vie moderne est rythmée depuis quelques années par un rituel social devenu presque aussi incontournable que le port des Stan Smith ou l'ingestion de Spritz : les excuses. Récemment, c'est la jeune chanteuse d'origine syrienne Mennel Ibtissem, candidate du télécrochet de TF1 « The Voice », qui a dû faire acte de contrition publique. En cause ? D'anciens Tweet complotistes à propos de l'attentat de Nice et de l'assassinat du père Jacques Hamel dans l'église de Saint-Etienne-du-Rouvray (Seine-Maritime) – « *Les vrais terroristes, c'est notre gouvernement* ». Alors que Mennel avait ébloui les juges de « The Voice » en interprétant, en anglais et en arabe, *Hallelujah*, de Leonard Cohen, l'exhumation par les internautes de son passé numérique l'aura conduite en comparution immédiate devant le tribunal populaire, contraignant l'interprète de 22 ans à publier, le 6 février, cette mise au point sur Twitter : « *Deux ans après, j'ai mûri et je mesure le manque de réflexion de ces messages. Je comprends que ces messages choquent et je m'en excuse.* »

Malgré ce mea culpa, Mennel, poussée vers la sortie, a annoncé trois jours après sur Facebook qu'elle quittait la saison 7 de « The Voice ». Sans statuer sur le fond, on peut simplement constater que l'histoire de la Pietà à turban répond à un scénario courant, au déroulé presque immuable : 1) Apparition sur les radars d'une figure médiatique qui focalise l'attention. 2) Déballage de vieilles archives numériques qui ne sentent pas très bon. 3) Séance d'autoflagellation en place publique. « *Les excuses sont un rituel social réparateur. Elles permettent de régler une offense en signifiant qu'on considère l'autre comme une personne digne de respect. Celui qui s'excuse montre qu'il est humain, capable de reconnaître ses fautes ; tout le contraire de l'égoïsme* », explique la psychosociologue Dominique Picard, coauteure du « *Que sais-je ?* » *Les Conflits relationnels* (PUF, 2015).

Ce rituel codifié évacue la colère et réinsère alors conjointement l'offensé et l'offenseur dans le tissu de relations sociales normalisées. Aujourd'hui, force est de constater que cette réinsertion va bon train, si l'on en juge par la litanie d'excuses qui a rythmé ces derniers mois : le PDG de la SNCF, Guillaume Pepy (pour les retards récurrents des tortillards en Ile-de-France), l'arbitre Tony Chapron (pour son tacle surréaliste sur un joueur du FC Nantes), Catherine Deneuve (pour sa tribune dans *Le Monde*, qui aurait pu choquer certaines « victimes d'actes odieux »), Emmanuel Macron (pour la colonisation en Algérie), Brigitte Lahaie (pour ses propos sur le viol), Apple (pour avoir délibérément ralenti certains de ses iPhone), Mathieu Kassovitz (pour avoir insulté des policiers sur Twitter), le cham-

pion de F1 Lewis Hamilton (pour s'être moqué de son petit neveu portant une robe), l'élu américain Joe Barton (pour la publication sur Twitter d'une photo de ses parties intimes), l'homme politique Gérard Filoche (pour un photomontage antisémite)... Même le cinéaste Joel Schumacher s'est excusé, vingt ans après, pour son nanar *Batman & Robin* !

« *C'est juste une partie de l'explication, mais on peut voir là l'influence grandissante de la culture moralisante américaine, où il est courant de faire publiquement acte de contrition* », explique Dominique Picard. Si tout le monde se souvient de Bill Clinton expliquant à ses concitoyens américains à quel point il était désolé de sa relation « inappropriée » avec la stagiaire Monica Lewinsky, on constate, aujourd'hui, un abaissement notable du seuil à partir duquel un comportement ou un propos exige réparation. En mai 2017, l'acteur américain Chris Pratt s'excusait longuement, en langage des signes, après s'être moqué des sous-titrages automatiques présents sous les vidéos des réseaux sociaux. « *J'ai des personnes dans ma vie qui ont des problèmes auditifs, et la dernière chose que je souhaite est de les offenser* », a fait savoir la star de *Jurassic World*, espérant ainsi regagner les faveurs d'un public malentendant de plusieurs millions de personnes. Plus récemment, ce sont le réalisateur du film d'animation *Peter Rabbit* et Sony Pictures qui, pour avoir mis en scène un personnage atteint d'une allergie aux mûres, ont présenté leurs excuses, après avoir pris conscience qu'ils avaient dépeint avec un coupable excès de légèreté cette angoissante affection. « *Aujourd'hui, on a vite fait de devenir un salaud* », résume la psychosociologue Dominique Picard.

## « M'excuser ? Moi, jamais ! »

Incarnant un capitaine sur le point de quitter l'armée dans *La Charge héroïque* (John Ford, 1949), John Wayne, entre deux raclements de gorge, prononce cette phrase massue, emblématique d'une certaine conception de la masculinité : « *Ne vous excusez jamais, c'est un signe de faiblesse !* » Si l'époque a aujourd'hui profondément évolué, cette maxime est encore revendiquée par certains, comme l'agent Gibbs, de la série américaine *NCIS* ou encore, dans un registre moins fictionnel, par Donald Trump. Après avoir traité Haïti et une cinquantaine d'Etats africains de « *pays de merde* », le président des Etats-Unis a nié les faits et refusé de s'excuser. Attitude de déni déjà adoptée pendant la primaire républicaine, lorsqu'il avait été accusé d'avoir tenu des propos sexistes à l'endroit de la journaliste de Fox News, Megyn Kelly. Même si Donald Trump s'est visiblement assoupli,

ayant récemment présenté des excuses pour avoir retweeté le message d'un groupe d'extrême droite britannique, il a fait de cette raideur de principe une véritable posture, le geste obstiné de celui qui incarnerait la vérité du peuple contre le diktat moral des élites. « *Un chef politique ne doit pas se présenter comme quelqu'un qui commet des erreurs, car cela risque de faire douter les électeurs. A fortiori s'il veut donner de lui l'image d'un homme providentiel qui connaît les solutions, comme c'est le cas de Trump* », analyse la psychosociologue Dominique Picard. Une posture de radicalité autopromotionnelle qui fonctionne aussi pour les comiques puisque, après avoir traité Zinedine Zidane de « *panneau publicitaire à trois neurones* », l'humoriste Christophe Alévèque s'était exclamé : « *M'excuser ? Jamais !* » Résultat, il avait été poursuivi et condamné en appel à 5 000 euros de dommages et intérêts pour injures.



Le pardon des casseurs sur une vitre brisée de l'hôpital Necker, lors de la manifestation contre la loi travail, le 14 juin 2016.

ALAIN GUILHOT/DIVERGENCE

Les médias numériques, qui produisent des traces décontextualisées (on appelle cela le *context collapse*), sont devenus à la fois la matière première et la caisse de résonance de ce moralisme ambiant. Une simple blague faite au deuxième degré sur Twitter pourra ainsi, des années après, une fois devenue orpheline de son contexte d'énonciation initial, se transformer en élément à charge contre vous. Vous aurez beau jurer que c'était « pour rire », le poids du soupçon continuera à peser sur vos épaules. « *Aujourd'hui, les traces deviennent des preuves*, explique Raphaël Enthoven, auteur de *Morales provisoires* (Editions de l'Observatoire, 552 pages, 21 euros). *Au-delà de la question morale, le cœur du problème, c'est l'essentialisation, l'idée selon laquelle vous ne pouvez pas penser autre chose, puisque en un temps donné vous avez dit ça. Vous êtes alors prisonnier de vos paroles, de vos gestes passés, et désigné pour servir de bouc émissaire. Il existe aujourd'hui un "parti unanime" qui censure tout type de pensée non conforme au nom du progressisme.* »

En matière d'excuses publiques, le philosophe sait de quoi il parle. En novembre 2017, après une chronique sur Europe 1 où il laissait entendre que la nouvelle version du « Notre Père » était islamophobe, il avait présenté « *ses excuses plates aux gens de bonne volonté qui prient du fond du cœur et ne connaissent pas la haine* ». « *Pour moi, ça a été un plaisir, une joie de dire que je m'étais trompé. J'ai découvert à l'occasion que le catholicisme considère la repentance comme quelque chose qui vous grandit, là où la société voit plutôt cela comme une faiblesse.* » Cette nouvelle exigence qui oblige tout un chacun à être capable de faire amende honorable s'applique avec encore plus d'acuité aux personnages publics, aux entreprises et aux institutions. Peu après son élection, Emmanuel Macron avait dû faire face à une pétition sur Change.org (presque 30 000 signatures à ce jour) exigeant qu'il s'excuse auprès du chef d'état-major des armées d'alors, le général de Villiers, avec qui il avait eu de vifs échanges. « *L'intolérance de l'opinion publique face aux erreurs – voire aux fautes – des élites et la rapidité des mobilisations par le biais des réseaux sociaux fragilisent institutions et organisations* », souligne Thierry Portal, expert du cabinet Nitidis, spécialisé en gestion de crise.

Mais si s'excuser est une chose, réussir ses excuses en est une autre. « *On constate trop souvent un exercice maîtrisé de communication verbale, dans lequel la posture et l'affectation remplacent l'émotion et la sincérité, comme ce fut le cas pour Dominique Strauss-Kahn ou Jérôme Cahuzac* », souligne Thierry Portal. Ces dernières semaines, c'est la société Lactalis, empêtrée dans l'affaire du lait infantile contaminé, qui aura porté à un degré de raffinement jusque-là jamais atteint l'art des excuses ratées. « *Comme cela fait des semaines qu'on demande à être reçus par Lactalis, on aurait aimé qu'ils s'excusent de vive voix, mais au lieu de ça, ils ont publié une lettre ouverte sur leur site, regrette Quentin Guillemain, président de l'Association des familles de victimes du lait contaminé aux salmonelles (AFVLCs). C'est le mépris total. Non seulement ces excuses ont été trop tardives, mais sans aucune reconnaissance de responsabilité. Ce n'est jamais de leur faute ! Tout ça se résume à un simple exercice de communication, sans aucune humanité ni empathie pour les nourrissons qui ont été affectés.* » Au nom de son association, Quentin Guillemain a finalement décidé de ne pas accepter ces excuses à l'arrière-gout trop artificiel pour lui.

Quant à moi, je suis vraiment désolé, mais cet article est maintenant terminé.

## COMMENT BIEN FAIRE AMENDE HONORABLE

### > RECONNAÎTRE SES TORTS

Une étude menée en 2010 par l'université de Waterloo (Ontario), au Canada, a montré que les femmes avaient tendance à plus s'excuser que les hommes, car elles seraient plus sensibles à leurs propres comportements offensants. Pour bien s'excuser, il faut d'abord réussir à reconnaître ses torts. A l'inverse, on ne s'excusera pas si l'on n'a rien fait, même sous la pression.

### > PRÉSENTER RAPIDEMENT SES EXCUSES

Sans forcément réagir à chaud, il faut engager assez rapidement le processus de réparation, au risque sinon de paraître insensible. Pour ce faire, on ne s'excuse pas, mais on « présente ses excuses ». Si l'offense a été publique, l'acte de contrition doit l'être aussi, s'accompagner d'un véritable repentir et, au besoin, de propositions d'actions concrètes (un séjour en rehab, par exemple).

### > SAVOURER L'ACCEPTATION

Les excuses sont un rituel solidaire qui nécessite la collaboration de l'offensé et de l'offenseur. Pour être acceptées, elles doivent être jugées sincères. « *Si c'est fait de façon mécanique, ça n'a aucune valeur* », précise la psychosociologue Dominique Picard. S'ensuit généralement la gratitude de l'offensé, qui efface la dette en manifestant sa mansuétude au travers de formules telles que « je vous en prie ».