

Robert-Vincent Joule
Jean-Léon Beauvois

Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens

Nouvelle édition augmentée et actualisée

PUG

À l'occasion des 500 000 exemplaires vendus en langue française, Robert-Vincent Joule a souhaité proposer aux lecteurs une nouvelle *édition augmentée et actualisée* de ce best-seller. Il dédie cette nouvelle édition à Jean-Léon Beauvois, son coauteur et ami.

À Jean-Léon

Nous conseillons vivement aux personnes ayant le sentiment de ne jamais avoir été influencées par quiconque, ou de n'avoir jamais manipulé quelqu'un de leur vie, de ne surtout pas lire cet ouvrage. Elles pourraient perdre leurs illusions.

*Nos remerciements vont à Madame O.
dont les témoignages rythment cet ouvrage.*

Préface

J'ai rencontré Jean-Léon et Robert-Vincent – qu'on me permette ici de les appeler par leurs prénoms, ce sont maintenant des amis – à Dolmos, il y a déjà de longues années. Lorsqu'ils m'ont proposé d'être le personnage principal de leur prochain ouvrage, je n'ai pas beaucoup hésité, même si j'ai tenu à garder l'anonymat. Quelle femme n'a jamais rêvé de se glisser dans la peau d'une héroïne de roman ? En l'occurrence, il ne s'agissait pas d'un roman mais bel et bien d'un ouvrage scientifique sur les ressorts de nos agissements les plus quotidiens. Le projet m'a vite séduit. À moi de raconter ce qui avait bien pu m'arriver, dans la rue, au travail, en famille ou entre amis, à eux d'en mettre en lumière les déterminants, et en particulier ceux dont je n'avais absolument pas conscience. La chaude épaisseur du vécu d'un côté, la rigueur de l'analyse scientifique de l'autre. Comprendre comment j'avais pu, moi, m'interposer pour arrêter un voleur à la terrasse d'un restaurant, comment j'avais pu assister jusqu'au bout à la projection d'un film sans le moindre intérêt, comment j'avais pu acheter un salon en cuir rose, etc., me passionnait. Je ne me doutais pas qu'au fond de la boîte de Pandore se trouvaient les clés de la manipulation. Le désenchantement passé, je ne regrette pas d'avoir ouvert cette boîte. Il faut dire que les clés qu'elle contenait m'ont depuis beaucoup servi. Elles m'ont servi à mieux cerner les pièges qu'on nous tend, ici ou là, pour nous amener où nous ne souhaitons pas forcément aller. J'ai la faiblesse de croire que je suis moins manipulable qu'avant.

Ces clés m'ont aussi servi – pourquoi le cacher ? – à obtenir des autres certaines choses que je n'aurais pas obtenues sans elles. Mais, sur ce dernier point, je préfère rester discrète...

Puissent les lectrices et les lecteurs tirer de la lecture de cet ouvrage le même profit que moi.

Madame O.

Avant-propos

Le succès rencontré par notre *Petit traité de manipulation* nous a surpris. Ce n'est pas tous les jours qu'un ouvrage écrit par des universitaires, sur un sujet en rapport avec leurs propres recherches, rencontre le public. La question au cœur de cet ouvrage n'y est, sans doute, pas pour rien : *comment amener quelqu'un à faire ce qu'on souhaite le voir faire ?* Il est vrai que cette question, aussi vieille que le monde, concerne à peu près tout le monde. Et chacun a sa propre réponse, même si elle ne le satisfait pas toujours. La nôtre se distinguait des réponses les plus courantes sur deux points. D'abord, il ne s'agissait pas d'en appeler à quelques astuces de bon sens, ni même à quelques dons qu'il conviendrait de cultiver (charisme, talent oratoire, etc.), mais à des techniques solidement adossées à des théories scientifiques et ayant fait la preuve de leur efficacité dans des recherches expérimentales de laboratoire ou de terrain. Si ce premier point a pu réjouir les lecteurs soucieux de rigueur et d'administration de la preuve, un second a rencontré l'intérêt de ceux qui se méfient des habitudes et des idées reçues. Pas besoin, en effet, d'être séduisant ou d'occuper une place de pouvoir pour obtenir d'autrui ce qu'on attend de lui ; pas besoin non plus d'être un petit génie de la persuasion. Il suffit de connaître ces techniques.

En dépit de leur efficacité, elles ne plaisent pas à tout le monde. Et pour cause : les théories qui les sous-tendent ne correspondent pas à l'image de l'homme portée par les valeurs dominantes de notre époque. Dans la mesure où il

s'agit d'obtenir d'autrui qu'il fasse de lui-même ce qu'on souhaite le voir faire en utilisant des moyens détournés, n'avons-nous pas affaire à des *techniques de manipulation* ? « Manipulation », le mot peut faire peur. Ce n'est pas par hasard qu'on préfère pudiquement parler outre-Atlantique de *technologies comportementales périphériques*, une terminologie moins précise mais politiquement plus correcte, une appellation contrôlée, en quelque sorte. Appellation contrôlée ou pas, nous avons aujourd'hui deux bonnes raisons de persister dans notre désir de les faire connaître. La première relève de la déontologie scientifique. Le chercheur n'a-t-il pas pour mission de porter à la connaissance du public l'état du savoir ? La seconde nous est dictée par la multiplication dans le champ social des interventions mettant en œuvre les techniques décrites dans notre *Petit traité de manipulation*. Elle relève de l'éthique professionnelle. La règle fondamentale de toute éthique professionnelle impose, en effet, de mettre en œuvre (et donc, d'abord, de connaître) – qu'elles plaisent ou non – les nouvelles pratiques rendues possibles par les connaissances scientifiques actuelles, surtout lorsqu'il en va du bien commun ou lorsqu'on a pour mission d'éviter que des gens soient atteints dans leur intégrité psychologique ou physique.

Préambule

L’histoire se déroule de nos jours en Dolmatie, un pays démocratique dont la capitale est Dolmos, mais aussi en France, un autre pays démocratique dont la capitale est Paris. Elle repose sur des témoignages réels recueillis dans ces deux pays. Aussi, toute ressemblance avec des faits ou des personnages existants ou ayant existé n’a rien de fortuite. Pour la première fois dans cette nouvelle édition, toutes les personnes, ou presque, qui traversent l’ouvrage ont accepté que nous dévoilions leur véritable prénom, sauf, malheureusement, Madame O.

Principaux personnages

Madame O. : jeune femme dolmate, personnage central

Lucas : mari de Madame O.

Mathilde : belle-sœur de Madame O.

Noémie : tante de Madame O.

Ségolène : personnalité publique, amie des auteurs

François : copain de promotion de Ségolène, ami d’un des auteurs

Un professeur des universités, cubitologue dont le prénom n’est pas donné, collègue des auteurs

Hugo : fils de ce professeur

Marion : nouvelle épouse de ce professeur

Les auteurs : amis de Madame O. dont les prénoms – et les noms – figurent en couverture de l’ouvrage

Table des matières

Préface	13
Avant-propos	15
Préambule	17
Introduction	19
CHAPITRE I	
Les pièges de la décision	25
Arrêtez le voleur	25
L'effet de gel	32
Un cas de management absurde	35
Il faut savoir dire stop	38
De l'enlèvement militaire au Viêt Nam à la facture du garagiste	45
De l'auto-manipulation à la manipulation	52
CHAPITRE II	
L'amorçage	55
Une bonne affaire	55
Il faut savoir revenir sur une décision	57
L'avenir appartient à ceux qui se lèvent tôt	61
Un dimanche à la campagne	64
Le leurre	69
CHAPITRE III	
Un peu de théorie	73
Avertissement	73
La théorie de l'engagement	75
À propos du sentiment de liberté	80

Mariage et engagement	84
Les effets de l'engagement.....	87
Des actes aux attitudes.....	92
Trois hypothèses	93

CHAPITRE IV

Le pied-dans-la-porte	101
Bonne action et militantisme.....	101
Ne tombez pas dans le panneau.....	104
Le pied-dans-la-porte avec demande explicite.....	107
À votre bon cœur.....	108
Un bon pied-dans-la-porte.....	110
La théorie de l'identification de l'action	114
Le pied-dans-la-porte avec demande implicite.....	117
Du pied-dans-la-porte téléphonique au pied-dans-la-porte électronique	121
<i>Pied-dans-la-porte téléphonique</i>	121
<i>Pied-dans-la-porte électronique</i>	123
<i>Des actes préparatoires aux micro-actes préparatoires</i>	125

CHAPITRE V

La porte-au-nez	129
Sur le chemin du retour.....	129
De gentils accompagnateurs.....	132
Une bonne porte-au-nez.....	135
Un phénomène difficile à comprendre.....	139
On vous doit quelques explications	141
Une bonne porte-au-nez ou un bon pied-dans-la-porte?.....	147

CHAPITRE VI

Du pied-dans-la-bouche au pied-dans-la-mémoire: autres techniques de manipulation	151
Une matinée en ville.....	151
Le contexte de la requête.....	158
La technique du toucher.....	158
<i>Du toucher américain au toucher français</i>	161
La technique du pied-dans-la-bouche.....	162

La technique de la crainte-puis-soulagement	164
La technique de l'étiquetage	169
Autres techniques de mise en condition	173
La formulation de la requête	174
La technique du mais-vous-êtes-libre-de	175
La technique du un-peu-c'est-mieux-que-rien	178
La technique du ce-n'est-pas-tout	181
La technique du pied-dans-la-mémoire	183
Des techniques encore et encore	188
1. <i>La technique du donner-un-peu-pour-recevoir-beaucoup</i>	188
2. <i>La technique de l'acquiescement répété</i>	189
3. <i>La technique de l'indisponibilité présumée</i>	190
4. <i>La technique du nous-avons-un-point-commun</i>	191
5. <i>La technique du mimétisme</i>	192
6. <i>La technique du j'ai-besoin-de-personnes-comme-vous</i>	193
7. <i>La technique de l'activation normative</i>	194
8. <i>La technique du juste-une-personne-de-plus</i>	195
9. <i>La technique du vous-allez-probablement-refuser</i>	196
10. <i>La technique du pied-dans-la-main</i>	197
11. <i>La technique du dites-moi-si-ma-demande-vous-paraît-déplacée</i>	197
12. <i>La technique du je-ne-vous-demanderai-rien-d'autre</i>	198
13. <i>La technique du piquer-la-curiosité</i>	199
14. <i>La technique du décadrer-recadrer</i>	199
15. <i>La technique du pourriez-vous-me-rendre-un-service ?</i>	200
16. <i>La technique du j'espère-que-je-ne-vous-dérange-pas</i>	201
 CHAPITRE VII	
Vers des manipulations de plus en plus complexes	205
Les petits plats dans les grands :	
optimiser les grandes techniques de manipulation	205
Un toucher dans le pied-dans-la-porte	205
Un étiquetage dans le pied-dans-la-porte	210
Les grands plats dans les grands :	
articuler les grandes techniques de manipulation	215
Il est facile de s'arrêter de fumer :	
ne l'ai-je point déjà fait cinq ou six fois ?	219
<i>Pied-dans-la-porte et amorçages</i>	220
<i>Sept jours de réflexion</i>	224
Rationalisation en acte et effet boule de neige	226

<i>S'arrêter de fumer ?</i>	227
<i>Un type nouveau d'intervention</i>	229

CHAPITRE VIII

La manipulation au quotidien

1. Amis et marchands	231
Grandes et petites causes.....	231
De la science comme s'il en pleuvait.....	233
Un exemple d'amorçage commercial	234
Porte-au-nez.....	235
Amorçages.....	236
Pied-dans-la-porte.....	244
Un exemple de démarchage vintage	249
La manipulation de la morale.....	255

CHAPITRE IX

La manipulation au quotidien

2. Managers et pédagogues	257
L'agent ne fait pas le bonheur.....	257
Structures et cultures dans les organisations.....	258
Chefs et animateurs bien entraînés.....	263
Mais qui sont ces enfants de cœur ?.....	267
Qui aime bien châtie bien.....	271
Des enfants librement consentants.....	272
Se soumettre ou se démettre.....	274
Ces enfants bien qui nous ressemblent.....	277

CHAPITRE X

De la manipulation interindividuelle

à la manipulation de masse : le cas du marketing	281
Un dimanche soir ordinaire.....	281
Trois jours de RTT comme les autres ou presque.....	288
Les influences non conscientes.....	290
Le placement de marque ou de produit.....	290
L'inconscient cognitif.....	293
Le conditionnement évaluatif.....	296
La simple exposition.....	302

Le concept de familiarité.....	303
Des vessies pour des lanternes?.....	309
Pour conclure	313
POSTFACE	
Un renouvellement des pratiques d'intervention	325
Premières interventions.....	326
La communication engageante.....	327
Pensées et remerciements	331
Bibliographie	333
Petit lexique franco-anglais	361