



CS 60615
35706 RENNES CEDEX 7
Tél. 02.99.38.04.14

Supplément à VRAC INFO N°06-06

ISSN 0298-4032

9 juin 2006

BRETAGNE INFO

« ÇA A ÉTÉ ? ». GOUVERNEMENT DE SOI

Nous ne pouvons déjeuner nulle part, au restaurant étoilé ou à la crêperie du coin, sans qu'on nous pose la question de fin de repas : « ça a été ? ».

Il a dû se passer quelque chose dans les écoles hôtelières il y a quelques temps pour imposer partout cette formule.

Sans doute faut-il y voir une aimable attention, ou une enquête rapide de satisfaction, ou -mais l'idée semble tordue- l'art d'une suggestion d'autant plus efficace qu'elle nous conduirait à répondre oui par courtoisie, installant ainsi l'idée qu'effectivement « ça a été ».

La formule « Ça a été ? » a de l'avenir. Elle attire notre attention sur cette évolution des mœurs où l'on demande maintenant systématiquement si le service nous a comblé, ou du moins nous convient.

C'est ainsi que les prestataires tentent d'appriivoiser ce que l'on appelle la « *gouvernance* » ; la gouvernance étant l'influence décisive de l'avis des usagers sur les entreprises, associations, services publics.

Mais dans le domaine social on ne peut pas se contenter d'un « Ça a été ? ».

Car il faut montrer qu'on est même au delà de cette gouvernance, de cette influence de l'utilisateur ou de son représentant sur le service.

On cherche en fait à construire, avec la personne, le cadre de son « *gouvernement de soi* », c'est-à-dire non seulement le service qui lui convient, mais aussi celui qui développe au mieux ses propres potentialités.