

Une histoire de self

Jean-Michel Saussois
Sociologue

Nous sommes entrés dans le monde du self. Pas le faux self des psychanalystes, non, le vrai self. Le self-service, le self car-wash, le self-authoring, les selfies évidemment. Triomphe du self.

Une anecdote sur un self parmi d'autres, le *self-checking*.

Vous êtes en Italie, vous avez réservé et payé un hôtel à Bergamo *via* une plateforme et vous découvrez en arrivant à l'adresse indiquée qu'il n'y a personne pour vous accueillir, la porte d'entrée est fermée. Vous devez taper un code, un code qui vous permet d'entrer et qui vous donne le numéro de votre chambre. Rien de plus normal. Ce code, vous devez l'obtenir à partir d'un questionnaire à remplir sur votre smartphone. Problème, vous venez de perdre votre portefeuille avec tous vos papiers dont votre carte d'identité et la première question demandée après votre nom et prénom est de charger votre carte d'identité recto –verso sur une case prévue à cet effet. Aucune case n'est prévue pour l'imprévu. C'est la métaphore bien connu du lit de Procuste, Procuste qui étire ou coupe les pieds pour que le corps rentre bien dans un cercueil à taille unique. L'informatique formate et hors du format point de salut.

Que faire ?

Un téléphone est mentionné au cas où. Au bout de quelques dizaine de minutes d'écoute de Vivaldi et ses quatre saisons, enfin, une voix. L'anglais sera la langue de secours pour communiquer en italien :

— *We are sorry but You should enter your identity card.*

— *But I lost it !!!! it is the reason why I call you.*

— *I know, I Know but you should enter your identity card, otherwise we cannot send you the code.*

— *But I tell you that I lost it !!!*

— *We are sorry but...*

— *Give me a solution instead of repeating the same song.*

Silence.

— *I get back to you, I have to ask my superior.*

La voix raccroche. Vous rappelez quelques dizaine de minutes après la plateforme et vous écoutez, l'été est aussi éraillé que l'hiver. C'est une autre voix au téléphone, vous devez re-raconter votre histoire, vous vous énervez et la voix vous dit qu'un mail vous sera envoyé le plus rapidement possible et qu'elle s'excuse pour la gêne

occasionnée. Vous recevez un mail vous indiquant qu'une solution a été enfin trouvée : la case « carte d'identité » a été remplie par la plateforme elle-même et vous pouvez continuer tranquillement à « *scroller* ». Reste alors la dernière ligne à remplir, celle qui indique qu'il faut payer une *city tax* de 5 euros. Rien n'est prévu en dehors de la carte de crédit. Impossible de continuer. Vous êtes bloqué. Vous rappelez la plateforme.

— *I lost also my credit card !!!*

La voix répond :

— *I know but you have to pay the city tax otherwise I cannot send you the code.*

— *But I told you twice that I lost my wallet !!!*

— *I know but it is the procedure.*

— *The platform cannot pay the tax for me ?*

— *No, unfortunately, it is not possible, we are really sorry.*

Il se fait tard, la batterie de votre smartphone s'épuise. Toujours devant la porte, vous téléphonez à une amie bienveillante pour lui demander son numéro de carte de crédit. Inquiétude. Vous lui indiquez qu'il s'agit d'une plateforme internationale reconnue et vous lui assurez que le système de paiement est sécurisé. Vous inscrivez les numéros de sa carte et de son code sécurité sur les cases de la ligne de paiement réclamant les 5 euros de taxe de séjour. Aussitôt, la plateforme vous envoie le code et le numéro de votre chambre. *Self-checking* ■