

## Exercice de mercatique appliquée tenant lieu de préface

Rappelons qu'en apprenant notre métier de soignant, nous avons découvert Virginia H\* et acquis, non sans difficulté, la démarche de soin. La première étape, sans laquelle nul ne peut être soigné et donc soignant, peut être dénommée, en plagiant maladroitement Raymond Q\*, de recueil (style pieux) des données, de collecte (style bienfaisant) des données, de récolte (style agricole) des données ou de cueillette (style québécois) des données.

Une autre métaphore résume bien ce préalable : « faire son marché » ... comme avant de recevoir des invités en leur servant un repas digne de ... et ainsi être, à leurs yeux, un hôte d'exception ou au moins de qualité ! Pour Emile L\*, un hôte est celui qui donne l'hospitalité par humanité, par amitié ou bienveillance.

Oserions-nous ajouter par professionnalisme ? Qui a dit que l'hôpital est non-marchand ? A quel point sommes-nous prêts à confondre *marchand* et *mercantile* ? Jusqu'à quand allons-nous renoncer à ce complément d'enquête ?

Etre à l'écoute des clients, être attentif pour devenir attentionné, rallier le besoin et sa satisfaction (éventuellement), comprendre les motivations des usagers, adapter l'offre de service, négocier sa valeur : notre vocabulaire soignant, est-il si éloigné du lexique de la mercatique ? J'en doute si peu d'autant que cet opus s'intéresse au management du soin au sein de son unité (de production).

Selon V\*, il convient de savoir pour faire savoir, afin de faire savoir pour faire valoir. Nous souhaitons tant faire connaître et, plus encore, tant faire reconnaître notre service, notre travail et même notre métier. Le concept du *business* ou esprit d'entreprise doit prendre une place. Il peut dès lors s'énoncer ainsi : en accordant de la valeur à l'avis du bénéficiaire de mon œuvre, j'œuvre au bénéfice et à la valeur de mon travail. Cette assertion est plus que probablement transposable au cadre. En outre et enfin, cette voie moins revendicative, qui ne sera pas sans déplaire à nos directeurs, offre nombre de créativité (à conjuguer).

Comme nous y invite Egdar M\*, pensons complexe !

Bonne lecture en compagnie de Fabio, un *Funambule*.

**PATRICK**

(\*) H comme Henderson, Q comme Queneau, L comme Littré, V comme Voltaire, M comme Morin