

Le Rythme des Saisons

Plus qu'inspirée de faits réels, ceci est une histoire vraie.

Les anecdotes, les gags...le bon comme le mauvais.

Fragment de vie personnelle narré avec légèreté,

Car il n'y a pas qu'en soignant que la Sécu' peut aider...

* * *

Interminable Été

En cette période sombre de l'an 2021, le moral était convenable, sans se targuer d'être au beau fixe.

Une époque en demi-teinte où j'habitais encore en colocation. Outre la cuisine commune, ma petite chambre était à la fois mon salon, mon bureau et, plus largement, ma pièce à vivre. Un endroit étroit peut être, cosy selon moi, une garçonnière surtout. C'était mon chez-moi.

Diplômé en droit depuis presque trois années, il y avait de quoi se demander pourquoi, à 28 ans, je devais faire la queue devant la salle de bain pour enfin prendre douche ou encore pourquoi je passais près de huit heures par jour devant mon ordinateur.

Un tel standing qui, sans priver de rien, n'offrait pas non plus de perspectives particulièrement réjouissantes. Lentement mais sûrement, j'avais sombré dans les excès de l'apathie. Couché tard et levé tard: quand le soleil se déclinait, l'écran de mon ordinateur prenait le relais.

L'avenir ? Je n'y pensais pas vraiment. J'aimais dire que « je vivais au jour le jour ».

La formulation en tant que telle faisait probablement rêver chaque jeune génération qui avançait gaiement, pensant que la trentaine était bien loin avec toutes ses obligations d'adulte, ces trucs de gens sérieux à faire. Un crédit, une voiture, des assurances et des impôts à payer... On se prenait à rêver de voyages, de monuments, de musées, de civilisations à découvrir et allant d'un coin de la terre à l'autre.

Ce n'était pas mon cas.

J'étais casanier : mon ordinateur, mes jeux vidéo, mes sorties avec mes potes, mon club de basket. Des projets artistiques de dessin ou d'écriture maintenaient en moi le sentiment que quelque chose de plus grand dont j'étais la source se préparait, émanait de moi.

Quelque chose avec mon « originalité ». Quelque chose d'unique.

...Quelque chose qui, en continuant à ce rythme, se concrétiserait sûrement d'ici 2103.

Hélas, n'ayant prévu de vivre au-delà des 100 ans pour avoir la chance de voir ces projets menés à leurs termes, mais bien incapable de sortir de ma routine, je faisais l'autruche.

J'aimais mon petit confort, ma petite vie.

Je contrôlais mon quotidien. Je faisais ce que je voulais.

Et pourtant, je me sentais vide. Creux.

Je voyais la vie comme un tapis roulant. Le temps avançait, lentement, toujours dans la même direction. Aucun détour, aucun sursis. En y repensant, peut-être l'obsession tenant à la réalisation de projets plus grands venait justement de là : une volonté de laisser mon empreinte sur le monde, une empreinte qui durerait plus longtemps que mon pauvre souvenir ?

Mouais.

La foi dans cette entreprise n'était pas très forte. Remise à demain constante, excuses trouvées pour se tourner vers des obligations plus faciles...

Issu d'une famille soudée, unie et soucieuse, moi-même armé d'une licence, de Masters et de quelques expériences professionnelles, c'était à se demander comment j'en étais arrivé là.

La réponse était tristement simple : absence de motivation, désillusion.

Depuis les barreaux de ma confortable et modeste chambre, le travail n'était clairement pas un idéal pour lequel il semblait sain d'aspirer.

Dans la solitude des premiers jours du chômage, on pense volontiers qu'on entame une période de vacances à la longueur indéfinie. Tant qu'on est à l'abri du besoin, un toit sur la tête et des pâtes de chez Norma dans l'assiette, on possède assez pour survivre. Mais, ce crédit d'heures qui nous paraît infini et que nous qualifions autrefois de vacances finit tôt ou tard par perdre sa substance : à être toujours en vacances, le terme vacances ne signifie plus rien.

A la sortie de l'université, j'avais snobé pas mal d'annonces du genre "Recherche d'un juriste junior, **5 ans d'expérience**, 1280 euros net".

Le ton n'était pas sans rappeler les premières heures malheureuses de ma vie d'étudiant boutonneux quand, à l'entrée d'une misérable boîte de nuit, un vigile avec des bras aussi gros que mes cuisses me toisaient des pieds à la tête avant de lâcher "Ça ne va pas être possible, la soirée est réservée aux habitués."

Ma répartie alors balbutiante, se réveillait quelques heures plus tard "Comment devient-on un habitué en fait ?". Les manques de charisme, de confiance et surtout de persévérance me servirent d'excuses pour ne pas retenter l'expérience. Une partie de moi se disait qu'elle avait vu ce qu'il y avait à voir.

"Il n'y a que ceux qui ne tentent rien qui n'échouent jamais". J'aurais voulu entendre et *comprendre* cette citation plus tôt.

Les jours se succédèrent, puis les semaines. Puis les mois.

L'exigence de trouver un travail plaisant se substitua à celle de trouver un travail tout court. Pression directe ou indirecte de l'entourage, j'en vins à réaliser qu'une contrainte extérieure, en plus de diversifier le type de pâtes qui se retrouvaient dans mon assiette, pouvait avoir son lot de conséquences positives.

Guidé par cette révélation moins soudaine qu'il n'y paraît (j'apprends vite mais il faut m'expliquer longtemps), je délaissais jeuxvidéo.com, YouTube, et autres réseaux pour découvrir le monde, le vrai.

Pôle emploi, Indeed et autres sites de recrutement : prenez garde car j'arrive.

Nulle surprise à révéler que les premières postulations ne furent guère couronnées de succès. Refusé de la boutique « Nature et Découvertes » pour un poste de mise en rayon (car trop

qualifié et aucune expérience) puis d'un poste de caissier dans une librairie (car pas d'expérience et pas qualifié), j'en vins par quelques tours du destin à dégoter le site de la sécurité sociale : « La Sécu' recrute ».

Et c'est à ce moment précis qu'il est crucial d'apporter une précision sur le contexte que l'introduction n'a pris la peine d'amener: en ces temps insoucians de 2021, la bataille contre le Covid s'éternisait. La société s'accommodait lentement d'une urgence constante où les contaminations fluctuaient au gré des nouveaux variants. Les masques prétendus inutiles étaient alors obligatoires mais déjà on n'applaudissait plus les soignants passé six heure du soir.

J'avais quitté mon précédent emploi, téléconseiller juridique, fin 2019. En ces temps-là, l'espoir de trouver d'autres opportunités était grand.

...et fut complètement terrassé par l'arrivée de l'épidémie.

Mais, comme le disait l'économiste Joseph Schumpeter (en des termes plus fleuris) : « destruction rime avec création ».

Peut-être que la conjoncture, outre la déstabilisation du marché du travail et du fonctionnement global de notre société avait-elle pu créer d'autres opportunités ? Ne dit-on pas que ceux qui survivent ne sont pas les plus forts mais ceux qui s'adaptent ? Pouvais-je être de ceux-là ?

Ni une ni deux, j'en vins à m'aventurer sur internet avec de nouveaux critères de recherches, de nouveaux filtres et, très vite, avec une annonce qui changerait le cours de mon destin (la formule est légitime compte tenu que, sans elle, ces lignes n'auraient jamais été écrites) :

TELECONSEILLER ASSURANCE MALADIE CONTACT TRACING - H/F

Clémence des premiers jours de l'automne

Le Contact Tracing était un service développé peu après le début de l'épidémie. En cas de test PCR¹ positif, les agents de la CPAM avaient pour charge d'appeler les malades afin de leur indiquer la marche à suivre, les gestes barrières et les renseigner sur d'éventuels cas contacts.

La pandémie nuisait à mon avenir professionnel ? Soit, je n'allais pas me laisser faire (plus longtemps) et prendrais donc les armes/le téléphone pour participer à l'effort de guerre à ma manière !

Le job en lui-même n'avait guère l'air compliqué sinon, peut-être, un peu répétitif. En ce temps-là, j'étais tel un affamé dans le désert qui regrettait de ne pas avoir mangé les choux de Bruxelles que sa mère avait cuisiné pour dîner : l'heure n'était plus à la sophistication mais à l'action. Cette annonce serait le premier pas vers mon adaptation et vers ma survie.

Première découverte, première désillusion : à peine arrivée, l'équipe des nouveaux embauchés que j'avais rejointe fut confiée aux bons soins de la PFS², la plateforme téléphonique de la sécurité sociale : les contaminations étant en baisse, on n'était pas si nécessaire que cela dans l'absolu.

On ne présente plus le fameux 3646 réputé pour ses secondes, heures, minutes d'attente, et ses conseillers qui, si la providence est de votre côté, vous guident tel un Moïse au travers de la Mer Rouge ou autrement, sont aussi fiables qu'un guide aveugle dans un champ de mine. J'avais eu la chance d'être formé par des Moïse. Des gens admirables qui avaient une passion pour le service et une expertise pour l'Assurance maladie qui, aujourd'hui encore, me fascinent.

Hélas, la formation expresse ne dura que trois jours. Trois jours de diffusion de diaporamas intensifs expliquant en long en large et en travers ce qu'était la sécu, son rôle et les types de questions sur lesquels un téléconseiller pouvait tomber.

Mon cerveau n'a jamais été aussi actif dans le refus de retenir des informations. Me concentrer sur ce type de connaissance était un effort constant où mon plus grand ennemi était...moi-même. Chaque fibre de mon être luttait vainement face à l'émerveillement de la plus futile des distractions. A peine commençait-on à étudier les prestations IJ (indemnités journalières) et autres ALD (affection longue durée) que mon attention se focalisait sur la souris de mon ordinateur.

- Tiens, me disais-je. Ces souris sont encore équipées de boules.

Ni une, ni deux, je m'employais à décrocher la petite grille qui permettait à la souris de glisser. Une fois cette opération brillamment effectuée, j'observais l'intérieur du mécanisme : l'écran dans lequel la boule tournait était parsemé de capteurs métalliques qui recevaient chacune de ses rotations et traduisait son mouvement à l'écran. Pas formidable mais ingénieux.

Vous voyez ? Il avait suffi d'une pauvre souris pour venir à bout de ma concentration alors que je savais pertinemment que, d'ici trois jours, des assurés allaient décrocher leur téléphone le cœur plein d'espérance et tomber sur moi : le guide du champ de mines qui, non seulement aveugle, était sourd, muet, boiteux et narcoleptique.

¹ Test renseignant sur la positivité/négativité au COVID19

² Plateforme Téléphonique de Services.

Cependant... il existait peut-être une porte de sortie. Une échappatoire par laquelle je pourrais me glisser et ainsi permettre aux assurés qui seraient tombés sur moi d'avoir quelqu'un de compétent au bout du fil.

La période d'essai.

Elle durait deux semaines, je crois. Si je parvenais à trouver un autre job, je pourrais alors quitter celui-ci sans honte et sans retomber dans ma routine apathique de geek³ pré-trentenaire sans avenir.

Plus accroché à son smartphone qu'une moule à son rocher, je passais chaque instant de ces jours de formations à scroller⁴, creuser, déterrer des annonces. Il y en avait bien une qui allait me sauver de cet enfer de prestations AT⁵ MP⁶, des conditions d'un arrêt maladie, d'IJ⁷ d'autoentrepreneurs et de C2S⁸, PUMA⁹ ou CMU¹⁰, PLU¹¹ ou PMU¹² (je m'égare).

Le stress.

L'angoisse.

Le tapis roulant de la vie allait de plus en plus vite et me dirigeait vers la broyeuse qui réduirait à néant mes espoirs, mon âme, ma liberté.

Eh bien, en fait, non.

Curieux revers du destin, le salut ne vint ni de Pôle emploi ni des agences d'intérim. Il vint du facteur le plus aléatoire de cette histoire, le coupable désigné de ma disgrâce : le Covid.

A peine avais-je eu le temps de décrocher le téléphone pour rejoindre les rangs des téléconseillers PFS qu'Étienne, le responsable du Contact Tracing déboula dans les locaux du service.

- Les contaminations reprennent de plus belles depuis une semaine. Dès demain, vous aurez une formation avec un tuteur puis vous rejoindrez le service Contact Tracing.

Il n'était vêtu que d'un jean et d'une chemise à carreaux manches courtes, mais pour moi, c'était un véritable Rambo qui sautait de son hélicoptère pour me sauver de mon Vietnam.

Je n'allais pas non plus pleurer de joie, mais il fallait bien avouer que la nouvelle m'enleva un sacré poids de la poitrine. Ni une, ni deux, je déposais mon casque et attrapais la main métaphorique tendue par Étienne Rambo.

³ Fervent amateur de jeux vidéo.

⁴ Faire défiler des articles ou annonces sur son téléphone.

⁵ Arrêts de Travail.

⁶ Maladie Professionnelle.

⁷ Les Indemnités journalières constituent les sommes versées par la CPAM pour compenser la perte de salaire en arrêt maladie.

⁸ La Complémentaire Santé Solidaire (CSS ou C2S) est une couverture santé complémentaire financée par l'État, destinée aux personnes disposant de ressources modestes, afin de réduire au maximum le coût de leurs dépenses de santé.

⁹ La protection universelle maladie (Puma) permet la prise en charge des frais de santé sans rupture de droits.

¹⁰ La Couverture Maladie Universelle (CMU), ancêtre de la C2S.

¹¹ PLU pour Plan Local d'Urbanisme...

¹² ...et PMU pour Pari Mutuel Urbain, par opposition à PMH (Pari Mutuel Hippodrome), dans le cadre duquel on peut parier sur une course uniquement en se rendant sur l'hippodrome où elle se déroule (Je vous avais prévenu que je m'égarais).

« Enfin, j'allais me rendre utile et participer au combat contre Covid ! L'effort commun qui, une fois la poussière retombée sur un monde nouveau, m'offrirait une conjoncture économique propre à de nouvelles candidatures dans mon domaine de compétence ! »
...me hurlait ma conscience de jeune homme responsable et intègre.

« Enfin du vrai travail qui donnerait une valeur véritable à mon temps libre et m'autoriserait à zoner, glander et geeker sans culpabiliser une fois de retour chez moi ! »
...me chuchotait sournoisement mon oisiveté.

Le contrat dura trois mois. Trois mois, il faut le dire, plaisants. Les équipes étaient jeunes, dynamiques et surtout très hétéroclites. Moi qui pensais faire tache avec mon Bac+5 en droit, je fus surpris de croiser d'autres adultes/préadultes ayant fait Science Po, des mémoires voire des doctorats, en histoire celtique ou encore en architecture.

Les assurés que je recevais au bout du fil étaient, pour les plus virulents, moins impatients que ceux de la PFS et pour cause : le service Contact Tracing appelait les malades là où la PFS était sollicitée par les assurés. Il faut dire qu'être cloîtré chez soi avec 40 de fièvre érode même les esprits les plus susceptibles. J'eus la chance de travailler avec le fameux Étienne mais aussi avec Véronique. Toujours sur le pied de guerre pour combattre la pandémie, ils avaient inscrit en lettre d'or la règle suivante : mieux vaut un seul appel parfait que cent appels ratés. Une perspective nouvelle qui changea ma façon de percevoir le métier de téléconseiller et qui, dans la pratique, me permis d'aborder chacun des appels avec plus de légèreté et de sérénité que dans mes expériences passées.

Dans l'écrasante majorité des cas, les appels se passaient bien. Il était même surprenant de voir à quel point chacun était affecté différemment par la maladie : j'avais autant de jeunes cloués au lit que de personnages âgés qui « pétaient la forme ». C'était notamment le cas de cette assurée :

- Mais dites-moi donc jeune homme, me dit-elle. Si je suis confinée chez moi, je n'ai pas le droit de sortir de ma chambre du tout ? Alors même que je suis vaccinée ?

- Tout dépend de votre entourage, Madame. En principe non, mais je peux vous mettre en contact avec une association qui vous apportera vos courses.

- J'ai ce qu'il faut pour tenir, va ! Ne vous en faites pas pour moi. Sinon, je vis seule. Par contre, je m'interroge pour Balto.

- Balto... ?

- Oui, mon chien. Il m'accompagne lors de mes promenades en campagne. Vous savez, je n'ai pas vraiment de voisin et ça me fait de la peine pour lui s'il doit rester enfermer toute la semaine. Mais s'il faut, il faut !

J'imaginai alors le pauvre Balto, ses yeux brillants implorant sa vénérable maîtresse de bien vouloir l'emmener en promenade.

- Je prends note, Madame. Pouvez-vous rester en ligne un instant ? Promis, je vous reviens très vite.

Profitant de cette petite pause, j'interpellai Étienne pour faire un point sur la situation. Les consignes étaient strictes mais peut-être que certaines situations pouvaient faire exception ? Étienne m'écouta attentivement, sa tête s'agitait d'un léger hochement à chacune de mes fins de phrase. Lorsqu'il eut toute l'histoire, il esquissa un sourire bienveillant.

Une poignée de minutes plus tard, je repris mon assurée au téléphone. Je m'enquis de son trajet de promenade, balisant les points de passage et, constatant qu'elle habitait dans un recoin isolé de la campagne alsacienne, j'en vins à lui tenir le discours suivant :

- A titre exceptionnel et considérant votre bien-être et celui de Balto, commençais-je sur un ton solennel, je viens de recevoir de nouvelles instructions...

Des appels qui se déroulaient aussi bien, avec des assurés compréhensifs, patients et bienveillants, il y en eu des tonnes. Bien sûr, on n'échappe jamais à quelques sautes d'humeur ou de frustration mais, dans l'ensemble, qu'il était bon de pouvoir aider.

Et d'enfin se sentir utile.

Traîtres chaleurs du début d'hiver

Lorsque le contrat arriva à son terme, les managers me proposèrent un renouvellement pour deux mois, dans les mêmes termes. Lesdits termes impliquaient que, si le niveau de contamination devenait trop bas, les téléconseillers du Contact Tracing retourneraient en renfort auprès du service PFS. N'ayant aucune marge de négociation, je céda face à la terreur qu'évoquait la seule l'idée de retourner dans ce service.

J'avais une ligne de plus de plus dans mon CV, de quoi justifier la période de « vide professionnel » que représentait l'année 2021. D'un autre côté, je me disais que si les contaminations diminuaient, peut-être était-il temps de chercher ailleurs un autre travail, quelque chose qui serait davantage en accord avec ma formation juridique.

Je parlais confiant, faisant fi des conseils de mes coéquipiers :

- Avec seulement 3 mois et demi, tu n'auras pas de chômage, me dirent-ils. La PFS, ce n'est pas drôle mais ça ne durera pas. Tu seras plus tranquille après avec tes alloc'.

- Ce ne sera pas un problème, fis-je en fanfaronnant. Avec le solde de tout compte, j'aurais un petit pécule et de quoi tenir plusieurs mois le temps de trouver autre chose. Se mettre un peu en danger ne peut qu'être bénéfique. En tout cas, ça vaut mieux que de retourner à la PFS pour avoir les oreilles qui saignent en fin de journée et le cerveau liquéfié.

Plusieurs choses:

1. Le solde de tout compte fut effectivement suffisant pour tenir **quelques mois**.
2. Se mettre raisonnablement en danger peut effectivement être bénéfique lorsque cela est fait **intelligemment**.
3. Il fut décidé au dernier moment que, parmi mes anciens collègues, **très peu eurent à retourner au service PFS**.
4. La plupart avait rejoint les services courriers ou IJ pour y pratiquer l'affranchissement des lettres de la CPAM et le paiement des indemnités journalières des personnes en arrêt maladie. Des tâches loin du tableau morbide que j'avais dépeint en évoquant la PFS.

Bilan : ma couardise mêlée d'insolence me récompensa d'une nouvelle période de galère.
Karma 1, Adrien 0.

Les mois suivants se révélèrent tranquilles pour eux, agités pour moi. Ma famille qui ne comprenait déjà pas pourquoi, avec un Master en droit, on ne trouvait pas instantanément du travail comprit encore moins ma lubie de quitter si rapidement mon poste de téléconseiller qui, loin d'être épanouissant, offrait salaire et rythme de vie.

J'avais pourtant multiplié les candidatures dans différentes entreprises, instaurant même une routine pour ne pas céder aux charmes de l'apathie et de la procrastination : le matin, je postule, l'après-midi, je me détends. Et ce système fonctionna.

Enfin, il fonctionna *un temps*.

Lorsque le fameux solde de tout compte fut épuisé, il fallut trouver un autre moyen de subsistance.

Afin de mitiger le trou que je creusais lentement, j'en vins à percevoir le RSA. Inutile de préciser que le tableau n'était guère plus glorieux qu'avant mon contrat au Contact Tracing.

Pour percevoir le RSA, il convient de répondre à certains critères et surtout de passer un contrat dont les termes sont vérifiés avec le « référent RSA ». Ce dernier a pour but d'évaluer la personne accompagnée et de l'orienter pour la réinsérer dans la vie active, notamment en lui suggérant des formations professionnelles.

Je n'oublierai jamais l'expression d'embarras de mon référent lorsqu'il fit le point sur mon CV et mon niveau d'études:

- Ah mais vous *aussi* vous avez un Bac+5.

Vraisemblablement, je n'étais pas le premier diplômé qu'il croisait et pour cause : la crise sanitaire avait coupé l'herbe sous le pied de bon nombre de jeunes diplômés qui, sans expériences ne pouvaient être embauchés et, sans embauche, ne pouvaient avoir de revenus. Une spirale malheureuse qui porta un nouveau coup à mon moral.

Trois nouveaux mois s'écoulèrent au rythme des postulations sans réponse et des rendez-vous RSA plus formels qu'autre chose. J'en vins finalement à regretter mon choix quant au fameux non-renouvellement de mon contrat. Quelques semaines à la PFS pour toucher le chômage en bout de course et avoir un niveau de vie moins misérable, auraient peut-être été plus enviable à cette angoisse sourde de replonger dans la routine terriblement séduisante des jeux vidéo et des nuits blanches aléatoires...

Étais-je à ce point incapable de voir que mes refuges n'étaient que des tombeaux ?

Une nuit, dans le doute, je décidais alors de retourner consulter les annonces sur le site « la Sécu recrute ».

Nouveau tour du destin car elle était de retour :

TELECONSEILLER CONTACT TRACING - H/F

Printemps des Renaissances

D'un simple coup de téléphone, on retrouva mon dossier. L'entretien dura une poignée de minutes et fut ponctué par un mail qui confirmait que l'étrange facilité du déroulement des derniers événements ne tenait pas du mirage. Je me sentais renaître.

Quelques jours plus tard, je retrouvais les locaux de la CPAM du Bas-Rhin ainsi qu'Étienne et Véronique, mes anciens managers.

- Bonjour à tous et bienvenus, commença Étienne. Je vois que certaines têtes me sont déjà familières, tant mieux pour elles ! Pour les autres, n'ayez crainte: la conjoncture étant ce qu'elle est, nous avons récemment appris qu'avec la diminution constante des contaminations, le service Contact Tracing va fermer ses portes d'ici deux semaines.

Bruits de chuchotements agités auxquels s'ajouta la formation silencieuse d'un nœud d'angoisse dans le creux de mon estomac.

Oh non. Pas *encore*.

Bien sûr, il y avait de quoi se réjouir. Le Covid nous tourmentait tous depuis bien trop longtemps, il fallait que cela cesse mais, à cet instant précis, je ne pouvais voir plus loin que mon petit nombril. La fermeture du service ne signifiait qu'une chose...

- ...Il ne faudra pas relâcher vos efforts pendant ces deux semaines et soigner vos appels jusqu'au bout. En ce qui concerne la suite, vous serez aiguillés en renfort vers d'autres services de la Caisse pour poursuivre votre contrat d'intérimaire.

- Vers quels services ? Osais-je demander tant que le nœud d'angoisse n'était pas encore monté jusqu'à ma gorge.

- Je n'ai pas l'information pour l'instant. Dès que j'en saurais plus, je vous informerai. Cela peut être le service des IJ, la PFS, le service courrier...

Espoir, désespoir puis espoir.

Statistiquement, on était à une chance sur trois, peut être quatre voire cinq d'atterrir dans le service tant redouté.

En outre, quand bien même je serai affecté à la PFS, les deux mois du contrat me garantissaient de toucher le chômage en fin de contrat.

Pas très glorieux comme plan de vie mais, lorsqu'on a appris à se nourrir de pâtes discount et des pizzas congelées du Norma, on accueille chaque espérance de confort comme une délivrance. Le réflexe immédiat, ô combien lâche, de quitter avant la fin de la période d'essai m'apparut comme une autre option.

L'option des lâches, me sermonnait ma conscience. *Des pleutres, des poltrons !*

Donc une option que, malgré cette année de disette et de stagnation, j'envisageai.

« L'Homme préfère un mal connu qu'un bien qui reste à venir », disait-on.

La date de fin de période d'essai approchant, je demandais de plus en plus régulièrement à Étienne et Véronique s'ils avaient eu des informations sur les futures affectations.

Nada. Que dalle. Rien.

Je glissais à qui voulait bien l'entendre que j'étais juriste de formation et que si l'opportunité existait, j'étais curieux de découvrir ce versant de l'Assurance maladie. Finalement, je me résolus à prendre mon mal en patience jusqu'au jour salvateur où je reçus un appel de Véronique. Ses paroles furent pareilles au son des cloches accompagnant les Alléluias d'angelots nus chantant depuis leurs duveteux nuages :

- Allô Adrien ? C'est à propos des nouvelles affectations pour la semaine prochaine. On a pu parler de toi au service Lutte contre la fraude et il y aurait peut-être une place de disponible. Les tâches consisteront en un appui pour diverses recherches informatiques. Il y a donc quelques prérequis.

Tandis que mon cerveau assimilait le sens d'une telle déclaration, un frisson me parcourut la nuque. C'était *ma* chance.

- Il y a pas mal de manipulation à faire sur tableur Excel¹³. Utiliser les tris, filtres, formules et peut être aussi des tableaux croisés dynamiques. Est-ce que tu maîtrises ces choses-là ?

Des souvenirs lointains, d'une bonne dizaine d'années, affluèrent d'un coup dans mon esprit. Avant de m'engager dans la voie du droit, j'avais fait une année d'étude dans un IUT Génie Biologie, Génie de l'Environnement. La formation ne m'avait pas convenu mais j'avais souvenir de travaux dirigés avec des fascicules obscurs parlant justement d'Excel. Si je n'en gardais que de vagues souvenirs, j'étais convaincu que de ces séances d'apprentissage il demeurerait quelque chose dans les recoins de mon esprit. J'aurais bien volontiers répondu à Véronique un serein « Bwaaarf no problemo, c'est comme le vélo, ça ne s'oublie pas ! » mais mon récent revers du destin et ce retour quasi miraculeux au Contact Tracing m'avaient donné une bonne leçon. La jouer fine, mais rester honnête.

- Cela remonte à pas mal d'années, mais je pense que c'est encore là, quelque part. Si tout est bon de votre côté, c'est ok pour moi. Je ferai ce qu'il faut pour être efficace.

Le soir même, je sautais sur mon ordinateur avec l'ambition d'apprendre Microsoft Excel. J'allais manger ce qu'il faudrait de tutoriels sur YouTube pour être compétent.

En vérité, j'avais regardé quelques vidéos et tenté quelques manipulations pour que, finalement, ma volonté ne faiblisse que trop rapidement. Car si l'on dédiait des formations entières à l'étude d'un logiciel en IUT, ce n'était clairement pas par plaisir : l'euphorie et l'espoir d'échapper à la PFS pour rejoindre le service Lutte contre la fraude (pour une poignée de semaines) n'était guère suffisant pour maintenir le focus de la jeune girouette que j'étais encore.

Me promettant d'être des plus attentifs dans les jours qui allaient suivre, je décidais en mon âme et conscience d'abreuver de questions quiconque se chargerait de ma petite formation pour devenir le plus compétent qui soit.

¹³ Tableur informatique pour trier/filtrer/exploiter des données.

L'Été de la consécration

Ce fut ainsi que, mi-juillet 2022, je me retrouvais au premier étage de la CPAM avec mon ordinateur portable dans les bras et des appréhensions plein la tête. Incertain quant à ce qu'on attendait de moi et un peu nerveux comme tout un chacun à l'idée du changement, je pris place face à la responsable du service de la Lutte Contre la Fraude (LCF):

- Le service est divisé en deux pôles : celui des investigations, composé des agents assermentés, et celui du contentieux, composé de juristes. Les agents assermentés sont chargés de l'enquête, c'est-à-dire de rassembler les éléments attestant la fraude. Il peut s'agir d'investigations en chambre, au bureau donc, ou sur le terrain. Cela implique parfois de se rendre chez les professionnels de santé et les assurés pour des auditions.

J'avais toujours été friand d'anecdotes, de potins et autres rumeurs de couloirs. Cette appétence pour ces petites histoires ne nourrissait aucune mauvaise pensée, seulement une envie de découvrir les intrigues des uns et des autres. Après tout, nous ne sommes que le centre de notre propre monde : comment appréhender les perspectives qui nous échappent si ce n'était au contact des autres, de leurs expériences et de leurs histoires ? Donc les investigations, ça avait l'air cool.

- Quant aux juristes du contentieux, la tâche qui leur est dévolue consiste à engager les procédures juridiques et à confronter les fraudeurs.

Ah ! Combattre les méchants ! Ça aussi, ça me parlait !

Bien que je sois juriste, il y avait fort à parier que je ne rejoindrais pas directement l'un ou l'autre secteur. En dépit de mon bagage universitaire et professionnel, je n'étais initialement reconnu par la CPAM qu'en tant que téléconseiller/agent administratif intérimaire.

Aussi, mon intuition ayant vu juste, on m'assigna la vérification de fausses ordonnances et la restructuration d'un tableau Excel de courses ambulancières. Je serai donc en lien avec le pôle investigation.

Pour le volet fausses ordonnances, je me sentais l'âme d'un véritable enquêteur: il fallait vérifier l'orthographe, les intitulés, les dates ainsi que le type d'écriture, les signatures. Pour ces dernières, Patrick - un ancien gendarme devenu agent enquêteur assermenté - me donna quelques conseils. Le regard scrutateur, les cheveux taillés à la manière d'un militaire, il attrapa une ordonnance qu'il plaqua contre la vitre à la manière d'un contrevenant qu'on invite fermement à passer à table.

- Bon l'artiste, c'est pas compliqué, déclara-t-il de sa voix impérieuse. Si t'as un doute, tu mets les ordonnances sur la vitre comme ça et tu les superposes.

Tout en m'expliquant, il me fixait droit dans les yeux sans ciller.

- Si les signatures sont identiques alors que les intitulés ou les médicaments changent, c'est que c'est un faux. C'est compris, Damien ?

Je ne m'appelais pas Damien mais fis malgré tout « oui » de la tête. Il semblait satisfait et, sans demander son reste, s'en alla.

Pour le volet restructuration de tableau Excel de courses ambulancières, ce fut une autre histoire. Sans rentrer dans les détails techniques de la chose, aucune connaissance particulière d'Excel n'était nécessaire (ouf !) mais le tableau devait faire dans les cinq mille lignes.

Cinq. Mille. Lignes.

Il fallait copier puis coller des colonnes dans un certain ordre pour rendre les données exploitables par les investigateurs.

CINQ. MILLE. LIGNES.

Le vertige.

Bon. Passé l'instant « Drama Queen », il était indéniable que cela prendrait un certain temps mais, dans le fond me disais-je, c'était préférable à rejoindre la PFS.

C'est ainsi que, dans le désespoir que m'inspirait ces colonnes de chiffres, de dates, de noms et d'autres données dont je n'étais pas en mesure d'appréhender le sens, me revint en mémoire une citation lue dans les toilettes de ma grand-mère :

« Pour déplacer la montagne, il faut commencer par les petits cailloux. »

Avec l'abnégation de celui qui n'a plus rien à perdre/tout à gagner, je me mis à l'ouvrage. Case après case. Ligne après ligne.

A chaque jour suffit sa peine, aurais-je également pu lire dans les fameuses toilettes de mamy et pourtant, ces deux missions se révélèrent plus intéressantes que ne le laissait présager leur présentation. En y repensant, je me dis que le cadre y était pour beaucoup. Les équipes de juristes et d'investigateurs étaient toutes motivées et avaient, en un sens, une soif de justice et une contagieuse combativité. Le mois et demi qui restait à mon contrat me parut, dans ses derniers jours, n'être qu'un rêve. M'intéressant à la matière, aux procédures et par cette occasion ravivant en moi le juriste qui sommeillait depuis trop longtemps, j'en vins à appréhender le retour à ma chambre, mon ordinateur et aux jeux vidéo.

Le retour à la chasse aux annonces, aux candidatures condamnées à rester sans réponse. Le retour à la solitude et à l'absence de but.

Vers un doux équinoxe

La date fatidique approchait et avec elle la pensée tant perverse que rassurante que les « droits chômage » allaient s'ouvrir. D'un autre côté je m'étais surpris à m'habituer et apprécier la compagnie de chacun.

A la franchise bienveillante de Patrick (qui avait fini par apprendre que je ne m'appelais pas Damien),

A l'humour (parfois douteux soyons honnête) de Bruno,

Aux riches conversations avec Nathalie où nous évoquions nos projets artistiques, mêlant peintures et littérature...

Un échantillon bien maigre pour représenter une équipe très hétéroclite et soudée par une volonté de préserver la solidarité.

Les dernières ordonnances avaient été authentifiées, les cinq milles lignes du tableau Excel, triées comme demandées.

Chaque tâche avait été accomplie dans les temps, si bien que je donnais quelques coups de main çà et là pour me rendre utile.

Alors que j'étais à mon bureau et rassemblais mes affaires en prévision des derniers jours, la responsable du service passa sa tête dans l'embrasure de la porte. Elle arborait cet air espiègle qui la caractérisait tant.

- Adrien, tu as cinq minutes pour un dernier point ?

Sans la faire attendre, je lui emboîtai le pas jusqu'à son bureau. En ouvrant la porte, je vis que le chef du département attendait.

Une fois que tout le monde fut assis, il s'adressa à moi :

- Une des juristes part en congé maternité dans une semaine. Elle sera absente pendant environ trois mois. Étienne et Véronique nous ont rappelé que tu étais justement juriste de formation...

Un sourire illumina alors mon visage et ma grande aventure à la CPAM débuta.