

L'émergence

La fois dernière fois où je vous ai laissés, nous devrions être le 2 mars 2020, date butoir à laquelle, je devais rendre mon premier récit. Et en ce mois annonciateur de printemps, j'avais décidé de suivre les cours de danse ZUMBA proposés par l'association sport et loisir (ASL) de la Carsat. Je venais de confirmer mon inscription en date du 11 mars 2020 : j'avais hâte de bouger mon corps chaque mardi entre 12h15 et 13h15 au rythme de la musique. Nous avons cette chance à la CARSAT de pouvoir bénéficier d'activités sur place en dehors de heures de travail et à des tarifs bien plus que raisonnables.

Sauf que...patatras...jamais je ne suivrai ces cours. J'avais reçu en date du 13 mars 2020 un courriel qui me disait : « J'ai bien noté toutes vos inscriptions. Par contre, ne déposez pas encore le chèque car il se pourrait que la date de début des cours soit modifiée. Je vous tiendrai au courant ultérieurement. Cordialement. ».

Le mardi 16 mars 2020, j'étais seule à mon bureau (oui je suis souvent de « fermeture » car je suis connue pour être la dernière arrivée au bureau 101). J'étais concentrée dans la gestion de mon portefeuille quand j'entendis une voix qui m'interpella...comme à mon accoutumé j'avais du mal à sortir de la tâche que j'entreprenais et sans relever le nez de mon écran, je l'écoutai....

C'était une voix masculine qui me conseillait de prendre l'ordinateur en rentrant ce soir...je levai la tête et je reconnus un chargé des services informatiques. Il me disait : oui le confinement s'annonce...Moi, les yeux ronds, je restai sans voix...je me disais que j'allais essayer de voir ma cheffe directe ou tout autre responsable.

Depuis 14h de l'après-midi, ils avaient une réunion d'urgence qui devait certainement traiter de cette décision nationale. Je n'ai pu voir personne pour m'éclairer sur cette situation. Il est vrai que notre Directrice nous avait envoyé des mails depuis le 26 février 2020 dont le thème principal était le Coronavirus 2020, on y mentionnait que la zone à risque était la Chine. Elle nous partageait aussi la posture à suivre si nous avions été en contact avec une personne contaminée ou faisant apparaître les premiers signes de ce virus ou si nous-mêmes en avions les symptômes. Deux possibilités : soit j'étais encore chez moi et dans ce cas je devais contacter le 15 et avertir les ressources humaines ; soit je me rendais compte de mon état au bureau et je me devais alors d'informer ma responsable, de me rendre à l'infirmerie et de contacter le 15.

J'avais lu mes mails et j'avais cru comprendre que l'on pouvait être en chômage technique pour cause de fermeture des écoles. Oui j'ai deux garçons de respectivement 13 ans et 10 ans. Je cliquai sur le lien, renseignai les informations et décidai de rentrer chez moi. Le père de mes enfants (dont je suis séparée depuis 09/2014) n'était pas concerné par ce chômage technique. Il occupait un poste dans une enseigne de grande distribution. Jusque-là, nous appliquions la garde partagée d'une semaine sur deux. Le confinement va changer la donne et je garderai exclusivement mes enfants à l'exception de certains week-ends. Je n'avais pas emporté l'ordinateur ni même l'écran. Je suis tributaire des transports en commun. Je me voyais difficilement les porter.

Le soir même le président de la République, Emmanuel Macron, s'est exprimé, lundi 16 mars à 20 heures, dans une allocution télévisée : « Le gouvernement a pris, comme je vous l'avais annoncé, des dispositions fermes pour freiner la propagation du virus. Les crèches, les écoles, les collèges, les lycées, les universités sont fermées depuis ce jour. Samedi soir, les restaurants, les bars, tous les commerces non essentiels à la vie de la nation ont également clos leurs portes. Les rassemblements de

plus de 100 personnes ont été interdits. ». « Mes chers compatriotes, la France vit un moment très difficile ».

J'étais chez moi et je me considérai en chômage technique à la suite de mon signalement même si je n'avais pas plus d'information. Je décidai de ranger de fond en comble mon intérieur afin de le rendre encore plus cocoon pour cette période de confinement qui commençait.

Je gardais un contact avec mes collègues qui eux étaient en télétravail via notre groupe sous Messenger. Le vendredi 20 mars 2020, ma collègue Emma m'avait interpellée : « Yasmina, t'es en arrêt du coup ? Tout le monde se pose la question et il y a la cheffe qui vient de nous demander ».

J'étais désarçonnée. Je me disais que j'avais mal interprété. Je cogitai dans ma tête et flash : j'avais délaissé mon adresse mail « laposte.net ». Je la consultai et je vis un courriel m'expliquant le télétravail et les procédures d'installation et de connexion. Je m'engageai à me connecter dès lundi 23 mars 2020. La CARSAT avait tenté de me téléphoner alors que j'avais changé de numéro et que je n'avais pas pensé à la mise à jour de ma fiche personnelle.

J'avais passé ma matinée du lundi 23 mars 2020 à tenter de comprendre le mode opératoire. Je voyais mes limites car je ne parvenais pas à me connecter à COLIBRI. Je ne comprenais pas le langage des informaticiens. Pourtant je m'acharnai, je ne voulais pas que mes collègues se retrouvent débordés par la charge de mes dossiers. Et enfin « EUREKA », je venais de comprendre et de déceler la manipulation erronée que je ne cessais de répéter depuis ce matin. Je revenais dans l'équipe PRINT à 15 h56. Et je souhaitais l'anniversaire à ma collègue Amela.

Les choses sérieuses avaient repris dès le lendemain. Chaque matin, nous signalions notre connexion par mail. C'était devenu notre lien journalier cette boîte mail. Nous n'hésitions pas à nous solliciter sur des questions techniques ou de gestion de dossiers via notre groupe Messenger. Nous essayions de garder ce lien humain à tout prix.

Dans mon quotidien, j'étais seule. Seule capitaine à bord, à prendre des décisions, à jongler entre mes rôles de maman, de professeurs des écoles et de collègue et de gestionnaire technique retraite. Mon emploi du temps était bien cadré par ses différentes fonctions.

Le confinement...je ne l'avais pas vu venir. Cette frénésie humaine à se ruer dans les rayons des grandes enseignes de distribution. Je vois encore les images se diffuser sur l'écran de télévision : des hommes, des femmes se battant pour des rouleaux de papiers toilettes. Des amies stockant leurs courses à l'extérieur de leur chez soi pendant 24h et après les avoir désinfectées. Au départ j'étais zen comme à mon habitude. Je ne m'inquiétais pas plus que ça, je m'adaptais à la situation. Pourtant la panique me gagnait au fur et à mesure que je voyais ces images, que j'entendais ces absurdités qui semblaient à cette époque capable de nous mettre à l'abri. « Comment Yasmina tu n'as pas fait de stock de nourriture mais t'es inconsciente ... bientôt il va y avoir une pénurie...penses à tes enfants ».

Ohlala si ce n'était que ça...je pensais aussi à nos assurés.... J'instruisais des demandes d'allocation de solidarité pour personnes âgées (ASPA). C'est un public souvent bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA), la garantie de continuité de ressources financière devait être maintenue. Et avec cette atmosphère affolante coronavirus, l'impression de l'urgence s'était démultipliée. Je me sentais responsable oui le maître mot de cette saison coronavirus est la RESPONSABILITE.

Responsable du cursus scolaire de mes garçons : consignes, leçons, exercices, la tenue des délais. Mon fils en classe de 6^{ème} était plutôt autonome. En revanche, le petit en primaire était tout autre. Chaque jour une multitude de cours à expliquer, de leçons à apprendre, d'exercices à faire. Vérifier que chacun avait rempli son obligation. Même le week-end, nous avions des activités récréatives à rendre : celle

dont je me souviens le plus est la construction d'une montagne faite avec l'ensemble des jeux et jouets préférés de mon petit. Sur cette photo, on voit bien la joie enfantine de mon garçon : fier de partager son univers.

Le temps passant, je m'appropriais les outils, des contournements étaient rendus possible. Je me faisais à cette philosophie de télétravail en associant vie privée et vie professionnelle. J'étais moins terrorisée, je m'écoutais davantage et je voulais garder mon esprit positif. J'habite à deux pas de la gare et dans les commerces de proximité je n'avais jamais senti la moindre pénurie. Je pense que l'ensemble de la population devait prendre d'assaut les grandes enseignes comme LECLERC, AUCHAN.

Notre cheffe prenait aussi le temps de nous appeler afin de prendre de nos nouvelles. C'était l'occasion d'échanger sur notre état d'esprit et j'en profitais aussi pour aborder les dossiers pour lesquels j'avais une interrogation.

Le téléphone fut aussi un pivot pour rassurer mes assurés, le dialogue constructif pour tenter de débloquer une situation au plus vite (un document incomplet, un document dit hors période, un dossier non signé). Certes, j'envoyais un courrier faisant mention de la lacune présente dans leur dossier mais je trouvais judicieux de les appeler : une voix humaine est une voie humaine.

Les moyens de communication courrier, mail, appel téléphonique et réseau sociaux n'avaient jamais été autant au service du lien humain. Dans ce confinement où pour sortir de chez soi, nous devions remplir une « auto-autorisation » de sortie, où le contact humain était normé et sous risque d'amende si non respecté. Ils symbolisaient les instruments de conservation des relations sociales de notre société confinée.

Lors de son allocution, dans la soirée du lundi 13 avril, le président de la République a annoncé la prolongation du confinement jusqu'au 11 mai prochain, afin de continuer de lutter contre la propagation du COVID-19. Emmanuel Macron a esquissé des voies pour sortir de la crise sanitaire qui paralyse le pays. Après avoir rendu hommage aux soignants et à tous ceux qui « *ont donné toute leur énergie pour sauver des vies* », M. Macron a confirmé ce qui était l'annonce la plus attendue de la soirée, et qui était dans l'air depuis plusieurs jours, à savoir le prolongement du confinement strict jusqu'au 11 mai 2020.

Le mois de mai arriva avec cette expression « en mai fait ce qu'il te plaît » et coïncida avec le retour à la vie hors de nos chez soi. 11 mai 2020, nous pouvions commencer à reprendre un rythme de vie dit « normale ».

Nous avons réceptionné en date du 15 mai 2020 par mail, le guide du *Bon retour à la Carsat* : il prévoyait un sens de sortie et d'entrée dans le bâtiment, des distances de sécurité entre agents, une personne dans l'ascenseur. La Carsat avait également prévu tout l'attirail antivirus : masques, gourde individuelle, lingettes de nettoyage après le passage à la fontaine à eau ou à la machine à café, marquage au sol.

Le restaurant d'entreprise allait aussi pouvoir reprendre du service. L'équipe API semblait fin prête à nous recevoir à nouveau dans ses locaux. Un mail du 15 mai 2020 aussi témoignait de cette attente : « Bonjour à toutes et à tous,

C'est avec plaisir que je vous transmets le lien internet pour effectuer votre réservation pour le restaurant d'entreprise sur le doodle dédié à cet effet.

Toute l'équipe du restaurant se joint à moi pour vous souhaiter un bon retour.

Excellent week-end et à lundi pour de nouvelles aventures !

Cordialement, ».

Par la suite, le restaurant d'entreprise connaîtra une transformation de ses locaux afin d'améliorer le service et rendre l'espace plus chaleureux. Début des travaux le 03/04/2023 et réouverture le 12 février 2024. Nous étions enchantés de quitter la structure provisoire préfabriquée même si pendant ce laps de temps l'équipe API avait fait tout le nécessaire pour rendre notre pause déjeuner la plus agréable possible.

Le 2 juin 2020, l'ensemble des Carsatiens était revenu sur site. Le télétravail persistait à raison de deux jours par semaine, moi j'avais choisi les lundi et mardi. Les avis furent partagés entre ceux qui avaient hâte que l'on se retrouve (dont je faisais partie) et ceux qui préféraient rester chez eux avec la nouvelle routine qu'ils avaient mise en place (il est vrai que le port du masque alourdissait le quotidien). Quoiqu'il en soit cette nouvelle façon de travailler deux jours chez soi et trois jours sur site allait devenir notre nouveau modèle.

Evidemment l'année 2020 se passa de la soirée des médaillés qui honorent les agents avec à minima 20 années de carrière. Cette remise honorifique se déroule autour du jour férié du 11 novembre. Ce mois ne fut pas sans évènement particulier pour moi, le comité d'histoire de la sécurité sociale m'invita à une remise de prix pour le jeudi 26 de ce mois. Mon premier récit que j'avais partagé avec vous a su toucher le jury. Cette remise de prix sera décalée au 11 mars 2021 à cause du contexte encore présent des mesures anti-covid. Et il me faudra attendre la date du 1^{er} juillet 2021, 16h pour pouvoir vivre cette remise de prix. J'avais eu le privilège de recevoir le 3^{ème} prix, ma cheffe avait souligné que j'avais fait un bon récit. La cérémonie fut simple, une allocution sur mon écrit, une remise de chèque par la Directrice et une photo avec port du masque. J'avais eu cette impression que le Covid 19 avait retiré un peu de saveur à cette journée spéciale.

Un projet de réaménagement avait vu le jour fin 2019 dont notre service PRINT (Pole renfort interne) et celui de l'ENTRAIDE avions décidé de prendre part. A la suite de ce confinement, dès septembre 2021, nous avons été consultés, sur comment on visualisait ce nouvel espace hybride entre un espace ouvert et des bureaux. Trois groupes consultatifs furent créés : le premier groupe se questionnait sur comment « égayer nos bureaux », le deuxième groupe abordait comment « repenser nos espaces tiers » et le troisième groupe s'interrogeait sur comment « innover et aménager des espaces différemment ». Le projet avait été chapoté par le responsable Pôle Coordination Développement Durable qui avait également mandaté un architecte pour travailler sur les espaces innovants. Le démarrage des opérations débuta le 3 novembre 2022. Nous avons hâte d'occuper ce nouvel espace parce que la composition actuelle de nos bureaux, nous dispersait d'un bout à l'autre de la Carsat. Notre responsable directe avait son bureau dans une aile, le cœur des agents au bout d'une seconde aile et pour terminer notre référente à l'opposé. Notre référente était arrivée parmi nous en date du 01/09/2021. Jusqu'ici nous fonctionnions entre nous pour les questions délicates qui requiert un niveau d'expertise ou nous sollicitons notre responsable directe pour les cas les plus complexes. Elle fut accueillie à bras ouverts et je pense qu'elle était tout aussi ravie de sa nouvelle affectation. Nous nous installerons dans notre nouvel univers professionnel courant mars 2023. Notre collègue Emma, présente avec moi depuis le début dans cette aventure carsatienne, ne verra point cette nouvelle configuration de notre nouvel espace professionnel. En date du 08/12/2022, nous lui avons organisé un pot de départ dans l'architrave, lieu qui nous avait accueilli tout au long de cette période de travaux, et nous avons toutes et tous été très émotionnés. Il fallait se rendre à l'évidence : son départ était bien réel. Emma quittait la Carsat pour suivre son compagnon en Suisse.

Notre nouveau territoire professionnel est un espace convivial chaleureux lumineux et verdoyant. Notre responsable a fait le choix de ne pas cloisonner son espace bureau et de pouvoir tirer un rideau couleur vert d'eau lorsqu'elle aura besoin de plus de discrétion. Elle fait partie intégrante de l'équipe

qui l'entoure de part et d'autre de son bureau. Au centre, nous disposons d'un coin canapé avec écran mural afin de pouvoir aborder nos routines dans les conditions les plus efficaces.

Le 27/04/2023 je participa au tournage de 90 secondes inside lors duquel je présentais les 6 unités qui compose notre Département Retraite Siège (DRS) de la CARSAT Alsace Moselle.

Je me servais de l'acronyme EPPADE (E – P – P – A – D - E) afin de faciliter la mémorisation de ces unités :

« E comme Entraide nationale, le Pôle Entraide intervient pour le compte de CARSAT en difficulté, pour le traitement de demandes de retraites personnelle ou d'ASPA.

P comme PRINT, Pôle de Renfort Interne, qui vient en renfort pour différents secteurs de notre Caisse et qui peut instruire au besoin toutes typologies (Carrière et droit personnel Régime Général et Travailleur Indépendant, pension de réversion et ASPA).

Un deuxième « P » comme PAS, Pôle d'Activités Spécifiques qui traite des dossiers de retraite personnelle « atypiques » ou qui nécessitent le recours à des outils spécifiques.

A comme Avantages Non contributifs dont l'activité est la prise en charge des demandes d'ASPA (Allocation de Solidarité Aux Personnes Agées) communément appelé minimum vieillesse.

Ensuite D comme droit dérivé, équipe qui intervient dans le traitement des pensions de réversion pour les veuves ou veufs qui résident en France.

Et enfin E comme Etrangers, cette équipe est compétente pour les dossiers de retraite personnelle et de réversion des assurés qui résident à l'étranger, et plus particulièrement en Allemagne, Turquie, Autriche et Liechtenstein, pays pour lesquels nous sommes la Carsat de référence ».

Je fis sensation. J'avais eu les félicitations de mes supérieurs. Et surtout je me faisais interpellé dans les couloirs ou sur le parking de l'organisme par d'autres Carsatiens d'autres services et dont j'ignorais le nom (la CARSAT de Strasbourg a la taille entre 500 et 999 salariés). Ils me complimentaient sur ma prestation. Je ne vous avais pas encore révélé que j'avais participé à un casting pendant la période de confinement pour une série Netflix. Je n'avais pas été retenue malgré ma prestation qui avait fait sursauter mon interlocutrice (je devais jouer une scène dans laquelle je me fâchais). Pendant quelques minutes j'avais pu jouer devant une caméra, même si cela resta dans le domaine professionnel administratif. Je suis une artiste comme aime à le dire ma cheffe.

Assez parlé des êtres humains, il y a de nouveaux acteurs qui firent leur apparition au sein de notre Caisse retraite : SYRCA et RGCU.

SYRCA dénommé « Système de régularisation des carrières : l'objectif de ce nouvel outil est d'anticiper et de faciliter le passage à la retraite. L'assuré doit pouvoir facilement mettre à jour sa carrière – sans aller voir plusieurs régimes – afin que le traitement de sa demande de retraite s'effectue dans les meilleurs délais et conditions de fiabilité. C'est ainsi que l'instruction de la régularisation de carrière ne se fait plus dans l'Outil Retraite. Dorénavant nous parlons de fiabilisation traitée via SYRCA.

RGCU est un projet tout aussi ambitieux puisqu'il s'agit de bâtir et de déployer entre 2019 et 2021 un « référentiel carrière unique » partagé entre tous les régimes de retraite et leur appartenant collectivement. Il remplace CCA (consultation carrière assuré) pour nous Carsatiens. Le RGCU constitue à terme la base de données unique et centralisée des carrières des assurés, ayant vocation à se substituer aux systèmes d'information des répertoires carrière des 35 régimes de retraite obligatoires (base et complémentaire).

Faciliter les démarches des assurés est une préoccupation antérieure à SYRCA et RGCU. Cette volonté se matérialisa d'abord par le mode de calcul LURA qui permet à l'assuré d'avoir un seul interlocuteur

pour la mise à jour de sa carrière (régime général ou MSA salarié ou Travailleur indépendant (TI)) ainsi qu'un seul payeur de son droit retraite personnelle. La mise en place de la demande de retraite en ligne (DRL) est également l'expression de cette volonté : par ce procédé l'assuré se contente d'effectuer une seule demande pour l'ensemble de ses régimes de bases et complémentaires. SYRCA et RGCU n'est que la continuité de cette ambition de faciliter les formalités administratives.

Des équipes pionnières avaient été constituées et avaient travaillé de concert avec la CNAV sur ce projet, dont la généralisation avait été prévue pour 2024. Le 19/10/2020 on apprit que Marie Anne fera partie de l'équipe pionnière de SYRCA. La stratégie carrière 2.0 s'appuie sur un projet d'ampleur : le déploiement de SYRCA, nouvel outil de gestion de la carrière. Vont s'ajouter à cette équipe pionnières 2 agentes de notre service.

Elles effectueront un travail acharné afin de comprendre le nouvel outil SYRCA. Alors oui l'enjeu définitif de l'autonomie et de la responsabilité des assurés à alimenter leur carrière tout au long de leur vie reste un projet audacieux. Audacieux parce que nous allons être confrontés aux caprices de cet outil. Jusqu'ici nous avons la possibilité de clôturer les phases régularisation et droit personnel d'un seul tenant. La division de l'instruction d'un dossier prend naissance par l'étape de synchronisation des saisies réalisées dans SYRCA et de la remontée de ces saisies sous RGCU.

Notre caisse de retraite Alsace Moselle fonctionnait jusqu'à présent sur un modèle de parcellisation des opérations d'instruction de la demande de droit personnel, de la spécialisation par typologie (dossier ASPA, droit personnel, droit dérivé, droit retraite et réversion étranger, carrière identification déclaration...). Le raisonnement SYRCA ne s'inscrit pas dans cet optique de division. Au départ, lorsque nous devons « piocher » dans le réservoir SYRCA afin de s'attribuer des demandes, il nous était possible de tomber sur une typologie de dossier qui ne relevait pas de notre compétence. SYRCA raisonnait comme si nous travaillions à l'unisson et que nous pouvions traiter toute demande sans distinction.

Notre adaptation au système SYRCA et l'adaptation de SYRCA à notre façon de faire ne s'était pas réaliser du jour au lendemain. Le temps a été notre allié (petit rappel de mon 1^{er} récit). Contre toute attente l'année 2024 ne fut une année productive pour notre caisse. Et ce même si nous avons tenté d'apprivoiser ce nouvel outil, qui comme tout animal sauvage, nous a donné du fil à retordre (phases fantômes, synchronisations non réalisées, blocages informatiques, repérage et recherche du ou des motifs de dysfonctionnement, idées de contournement).

J'aime à faire un parallèle des résultats Carsat avec ma vie professionnelle. L'année 2024 a été tout aussi infructueuse pour moi. Et ce même si, j'ai à maintes reprises tenter de candidater à un poste de manager de proximité. Ma première épreuve écrite avait impressionné les recruteurs et j'ai pu passer l'entretien. Un entretien lors duquel, on ne me reconnaissait pas, comme si je portais un masque. Mais sous mes apparences dites solaires, je suis aussi une personne réservée et dans la retenue lorsque je sors de ma zone de confort. J'applique la même stratégie (si on peut appeler ça stratégie je dirais davantage comportement) celle de l'écoute et de l'observation. Une fois cette étape franchie, je m'exprime davantage car je sais à présent comment m'adresser à mon interlocuteur de la meilleure des manières. Vous l'aurez compris le choix final s'est porté sur un autre candidat. Je réitérai 3 fois l'expérience sans grand succès. Je vous avoue que ce fut un période particulièrement difficile pour mon égo, mon estime de soi. Je me sentais pourtant armée, capable de m'adapter aux futures missions. Je me suis questionnée sur ma vision que je m'étais faite d'un tel poste. Serais-je un profil de manager gestionnaire ? Est-ce que ma vision est trop holistique ? Est-ce que je serai qualifiée d'âme artistique ? Est-ce que je suis si incompétente ? Oui, je m'en suis trouvée affaiblie. Avais-je tant besoin de reconnaissance d'autrui ? de ma cheffe directe ? de mes supérieures hiérarchiques ?

Commença alors un travail sur moi, sur ma capacité à vivre l'échec, les échecs répétés. Et pendant ce cheminement je gardais ce qui me qualifiait sans équivoque mon sourire et ma bienveillance. Cette bienveillance, elle m'avait accompagnée tout au long des différents processus de candidature. J'ai senti essentiellement un fair-play autour de moi (même si je pouvais comprendre que somme toute nous étions concurrents et que cela pouvait impliquer une rétention d'information ou une remarque désobligeante ou un frein. Tout cela fait aussi partie du « jeu »). A chaque nomination, j'ai été enthousiaste à féliciter le ou la lauréat(e). Car j'avais compris une chose, la sélection ne se résume pas seulement à des compétences, il y a le savoir être, le savoir-faire, la connexion à autrui, l'adéquation avec les qualités attendues. Alors j'ai pu relativiser ma situation et en me regardant dans le miroir, je voyais une femme capable. Je n'ai pas lâché la gestion de mon portefeuille pendant cette période déprimante. Au contraire, je faisais la part des choses. A dire vrai, j'ai des collègues extraordinaires qui d'un simple regard sont capables de me faire miroiter cette femme unique que je suis.

J'ai également un univers riche en dehors de la Carsat, celui de la danse et de la créativité. J'ai créé une chorégraphie (choix de la musique, choix de la tenue, choix des pas à réaliser) et cette fois-là, c'est moi que l'on avait sélectionné en ce début 2025 pour faire le solo du gala de juin à venir.

Le test SOSIE a fait apparaître que j'ai un seuil de tolérance très haut. Oui je suis gentille et ce n'est pas pour autant qu'il faut me faire porter la couronne de la bêtise et de la naïveté. C'est un choix de ma part de réagir en évitant la méchanceté. La méchanceté je la repère et je la contourne, je ne tiens pas à entrer dans ce jeu, je préfère les mener vers mon territoire, celui que je maîtrise. Je préfère me protéger tout simplement et le silence est souvent bien plus fort que des mots.

Et je veux continuer à aider comme je l'avais fait pour une élève du CQP (certificat de qualification professionnelle). Elle avait témoigné auprès de notre cheffe son besoin d'être rassurée par l'exercice de l'appel téléphonique préalablement préparé. Je n'ai pas hésité et je l'ai mise dans les conditions les plus réelles. J'ai joué le rôle d'une assurée aux questions les plus farfelues sur sa carrière. Eh bien...ça a payé, elle m'a dit « Yasmina l'appel a été le remake de ce que tu avais joué ». J'étais très contente de la voir sourire en disant ces mots. Oui, elle avait réussi haut la main cet exercice.

Ma personnalité ne peut pas changer, j'aime rendre service quand je le peux. A ce jour, j'héberge un jeune adolescent en difficulté avec ses parents. C'est une histoire complexe et l'éducatrice judiciaire m'a proposée de devenir son tiers digne de confiance. J'ai refusé. Je connais mes limites. Le jeune est encore chez moi le temps de lui trouver une solution pérenne.

Pour finir, je tiens à vous parler des moments de convivialité organisés par la CARSAT. La soirée des médaillés en fait partie. En 2023, à la reprise de cet événement, la soirée a connu des transformations. Dorénavant l'apéritif est servi à table ce que nous comprenions à la sortie de cette période coronavirus. En 2024, cette nouvelle organisation a persisté. Moi je me souviens de cette soirée d'avant le confinement. Nous vivions un moment féérique, nous partagions des mets de choix variés, nous étions tous ensemble dans le grand hall. Nous vagabondions de « stand » en « stand ». Nous nous mêlions les uns aux autres sans distinction de service, de niveau hiérarchique, de génération. J'aimerais retrouver cette sensation d'unité le temps d'une soirée. Qui sait en 2025 ?

Le responsable du Département relation Client a bien senti la nécessité de se regrouper autour de moments de convivialité à la suite de ce confinement imposé avec toutes ses contraintes. Il aime à organiser des soirées comme des afterworks où l'on peut décompresser et se retrouver autour d'une thématique. C'est aussi l'occasion de voir les responsables différemment, d'avoir des conversations autres que boulot, chiffres et résultats.

Pour l'année 2025, je me souhaite la paix, la paix de l'esprit. La paix d'un rythme calme, doux, routinier, où je pourrais me dire « tout roule comme sur des roulettes ». Et je souhaite le même destin à ma Carsat Alsace Moselle. Stop aux fluctuations incessantes et bienvenue à l'harmonie. Celle qui nous mènera vers notre réussite quelle que soit sa forme.