

Plongée au cœur du RSI

1 – Comment je suis tombé dans ce pétrin

Ne connaissant que trop bien le Régime Social des Indépendants de par mes expériences précédentes, jamais ne me serait venue l'idée d'y postuler. C'est donc le RSI qui est venu à moi : un CV visible sur internet et me voilà démarché par le DRH. Mon profil les intéresse, j'ai en effet une bonne expérience dans leur domaine d'activité et une bonne connaissance du public ciblé. Mon CDD précédent arrivant à expiration, je me dis : « Pourquoi pas ? ». Mieux vaut travailler chez des branquignols et pouvoir payer ses factures qu'imprimer son arrière-train dans le canapé et attendre le virement de mon ami Paul Emploi.

De plus, avec cette opportunité me vient une idée. Suivant depuis pas mal de temps le MLPS et le groupe des libérés de la Sécu, cela me donnera une chance sans égale de voire le fonctionnement de la machine infernale depuis ses entrailles, de vérifier le fondement de toutes ces rumeurs dédaigneuses qui éclatent dès que le mot « RSI » est prononcé en présence d'un artisan ou d'un commerçant, de voir surtout si tous ces problèmes dont j'ai moult fois entendu bien des choses viennent de rouages rouillés ou d'un complexe de la DDE chez ceux qui les actionnent.

Vient donc l'entretien : une vaste blague ! J'ai passé au RSI l'entretien d'embauche le plus facile de ma vie. Le recruteur (que j'appellerai Bob par commodité) commence par m'expliquer qu'il s'occupe de la téléphonie en double casquette car le responsable du service est en arrêt de travail, et qu'il n'y connaît pas grand chose. Le décor est en place. Mon futur nouveau chef me lit mon CV, au cas où je ne me souviendrais pas de ce qu'il contient. Il enchaîne sur une mise en garde : mes futurs interlocuteurs sont pour la plupart très en colère car les outils informatiques du RSI sont un désastre d'inutilité. Enfin, il m'annonce que son opinion sur mon profil est très positive et m'annonce qu'on me rappellera pour me donner la date de début du contrat, car les formateurs sont en vacances, il n'aurait donc personne pour me former si je commençais le lendemain. Fin de l'entretien. Il semblait si désespéré de trouver quelqu'un acceptant de travailler pour lui, qu'il en a totalement négligé de me poser la moindre question. J'ose avant de partir en poser quelques-unes non abordées durant son monologue. Quelle sera ma rémunération ? Quelle est la durée du contrat ? Bob ne sait pas, il demandera au DRH.

Quelques jours plus tard, je reçois un appel du susdit DRH, beaucoup plus assuré dans sa voix. Celui-ci m'annonce la bonne nouvelle de mon embauche, fixe la date de début, répond aux questions restées sans réponse lors de l'entretien. Je remplace une collègue en congé maternité, et serai payé légèrement plus que le SMIC. Tiens ? L'offre d'emploi annonçait bien plus... Le DRH m'explique donc que le montant affiché est le salaire annuel divisé par 12, or nous avons le bonheur de bénéficier d'un 13ème et d'un 14ème mois ! Belle pirouette pour attirer le candidat...

2 – De l'apprentissage, la formation montagnes russes

Premier jour au bureau : Bob me fait visiter les locaux dans leur intégralité, me présente dans chaque bureau, prend le temps de discuter par-ci par-là. Nous terminons par le service RH où je me vois remettre mon contrat. Durée de la visite sur deux étages : une demi-journée. Après le déjeuner, je me vois installé dans le bureau de ... mon patron, celui qui est en arrêt. Ils n'ont plus de bureaux libres, on ne peut m'installer qu'ici.

Le bâtiment dispose d'un plateau téléphonique accueillant six téléconseillères en CDI, il reste des places libres mais pour une raison étrange les deux CDD, dont je fais partie, sont relégués dans un bureau perdu derrière la salle de réunion du conseil d'administration au 2ème étage, je serai donc isolé avec une collègue dans une salle où la main de l'homme ne met jamais le pied. Huit personnes en tout et pour tout pour gérer les appels entrants tous sujets confondus d'une région entière, ça n'augure rien de bon pour le taux de réponse...

Nous planifions ma formation, ce qui se rapporte à m'expliquer que je devrais être accompagné par Truc et Machine, mais on ne sait pas trop quand, parce que l'un est en vacances, l'autre est en arrêt, mais en attendant je verrai avec Ginette si jamais elle est là.

Par chance, Ginette est disponible ! Mon chef me laisse dans le bureau à l'attendre, et elle arrive donc 40 minutes plus tard. Nous entamons les choses sérieuses, Ginette me donne des informations pointues sur les statuts des indépendants, puis pense à aborder les bases. Mais OH MON DIEU, ça fait déjà 30 minutes qu'on travaille, on va prendre une pause. D'une demi-heure. On ne plaisante pas avec le café, on le savoure. La journée s'achève par un micmac décousu d'informations sur des thèmes mélangés, faisant passer les boules de Motus pour un chef d'œuvre d'organisation, et qui ne me serviront jamais par la suite.

En effet, après trois jours de formation sur le thème de l'affiliation des indépendants, Bob m'informe que je ne prendrai que les appels du flux retraite. Nouvelle formation donc, avec cette fois un responsable de service compétent qui m'offrira la demi-journée la plus agréable de mon contrat.

Pour finir la formation, j'accompagnerai en double écoute Gertrude, tout d'abord en l'observant, puis en me faisant observer quand je me sentirai pousser des *cojones* suffisamment grosses pour prendre le téléphone.

3 – Conditions de travail : Caméra Café s'habille en Prada

Premier constat : l'informatique. Je dispose d'un magnifique double écran et d'un

casque tout neuf, le Ritz livré sur un plateau d'argent sur votre lieu de travail. Gertrude m'explique les logiciels utilisés, et là c'est le drame. Un pour la gestion des tâches, un pour la même chose mais pour d'autres assurés s'ils ne sont pas dans le premier, deux pour les relevés de carrière (les assurés sont répartis aléatoirement entre les deux), un pour le dossier entreprise des artisans, un autre pour les commerçants, un pour les droits santé, un pour les dossiers retraite en instance de liquidation et deux autres pour les dossiers qui n'ont pas encore migré dans celui-ci, un pour les dossiers liquidés, deux tableaux Excel pour les dossiers liquidés qui ne sont pas dans le logiciel, le portail Interlocuteur Social Unique, et enfin ce bon vieux Microsoft Outlook. Je comprends pourquoi j'ai deux écrans... Et ça, ce n'est que pour gérer la retraite, le menu Démarrer en contient plusieurs dizaines !

Les locaux sont agréables, je suis installé près d'une salle de réunion ornée de 8 écrans plats de bonne taille installés en cercle pour être visibles par tout le conseil d'administration et qui ont dû coûter un testicule à quelques artisans et commerçants. Les fameuses réunions sont d'ailleurs généreusement arrosées de moult mousseux et autres petits fours, contrairement au jus d'orange de sous-marque et aux petits Lu qu'on attendrait d'un organisme présentant un tel déficit budgétaire.

Le stress semble ici être un concept totalement étranger aux employés de la caisse. La détente est de mise, la machine à café et le coin fumeurs sont comme leur second bureau et chacun se déplace librement pour aller rendre visite à ses collègues et tailler le bout de gras pendant que le salaire tombe. Pour ceux qui ne sont pas assignés à la plateforme téléphonique, on arrive quand on veut, on repart quand on veut, le tout est d'avoir totalisé ses 35 h par semaine sur la badgeuse numérique. Certains me conseillent même de venir badger en avance et de rester badgé pendant le déjeuner pour accumuler des RTT, ce que ma conscience professionnelle m'interdit. Avoir besoin des conseils d'un technicien après 16 h est évidemment hors de question, les bureaux étant vides dès cet horaire, aucune permanence n'étant assurée. Bref, le siège régional du RSI est confortable et la procrastination y est de mise, le seul petit bémol serait l'absence d'une salle de massage et d'un baby foot.

4 – Dans le vif du sujet, le Régime Social Infernal

Fort de ce cadre agréable, de la foulditude de connaissances théoriques intégrées et d'une maîtrise encore balbutiante des logiciels s'accumulant sur mes écrans, je peux à présent prendre mon poste en autonomie, le cœur joyeux.

Fort heureusement, Bob m'a informé au préalable que le délai de traitement moyen de liquidation des retraites est de 2 à 3 mois selon la police, le double voire le triple selon les syndicats, autrement dit mon propre constat des 80 à 100 dossiers qui passent sous mes doigts fébriles à la journée. Je m'efforce d'imaginer la situation des retraités contraints de vivre en système D, sans ressources, rognant sur leurs précieuses économies durant tout un trimestre, et m'arme psychologiquement : la

colère, on l'affronte au quotidien dans le téléconseil, j'en ai vu d'autres. Je suis fin prêt à renseigner, rassurer, apaiser, à mettre à l'épreuve mon flegme légendaire pour transformer l'inquiétude en sourire à tours de voix.

Après une formation en double écoute où le souci de bien faire devant des yeux observateurs prend le pas sur le naturel, je constate dans un premier temps que Gertrude, face à moi, n'est pas si agréable que cela en autonomie. Elle interrompt souvent ses interlocuteurs, soucieuse de sa durée d'appel moyenne demandée de 4mn30. Le ton monte, elle parle fort, hurle parfois. Mes interlocuteurs me demandent si quelqu'un crie à côté de moi. Un ton sec et hautain comme le sien aurait suffi à lui seul à me faire licencier de mes précédents contrats dans d'autres entreprises. J'entends incessamment des « C'est comme ça, si vous n'êtes pas content envoyez un courrier ! » ou autres « Vous croyez que vous êtes seul ? Vous allez patienter comme tout le monde, au revoir ! », avant qu'elle ne raccroche au nez d'un retraité désespéré de ne pas avoir de revenus depuis plus de 6 mois. Mention spéciale à un magnifique « Mais je m'en fous qu'elle soit décédée votre mère, je travaille moi ! » surgi de nulle part.

Je découvre sur le tas les directives qu'on ne m'avait pas données en temps voulu : je n'ai pas le droit de donner mon nom (je pourrais me faire traquer et agresser), je n'ai pas le droit de transférer les appels à des personnes compétentes, je n'ai pas le droit d'annoncer des délais de traitement, je n'ai pas le droit de donner des chiffres. Je n'ai la main sur aucune modification de dossier : un simple changement d'adresse doit être appuyé par un courrier avec justificatif de domicile et pièce d'identité, sans oublier la déclaration sur l'honneur ou le jugement de tutelle si le courrier doit être adressé à un proche. J'ai au final accès à très peu d'informations, si tant est que je parvienne à retrouver le dossier dans le dédale de logiciels archaïques dont je dispose.

Heureusement, je peux solliciter les techniciens (avant 16h) pour leur demander de vérifier l'avancement des dossiers retraite et pourquoi ils ne sont pas liquidés. Nouveau constat de l'intensité du travail au RSI : quand je les sollicite, ceux-ci m'invitent à patienter le temps de sortir le dossier et je les retrouve en général 5 à 10mn plus tard, qui semblent une éternité pendant qu'un assuré patiente bercé par une musique qu'il n'a que trop entendue, afin qu'ils m'annoncent que « c'est en cours, on le fera quand on aura le temps ». Ce que je m'empresse de répéter à un retraité, à une veuve, qui n'en peut plus de voir le temps filer, sollicitant une aide financière de ses enfants quand elle en a pour subsister, qui entend le même discours à chaque appel depuis des mois. Votre dossier n'est pas traité et n'est pas près de l'être, mais vous avez eu 65 ans pour mettre de côté, après tout...

Autre argument important qu'on me demande d'avancer quand aucun technicien n'est présent pour me donner une réponse inutile : nous avons des soucis informatiques ! Ce qui est vrai, les logiciels mis en place depuis la création du RSI n'étant toujours pas fonctionnels, mais nous devons utiliser cette explication à outrance.

Si ces deux solutions sont sans effet, il ne nous reste que la botte secrète : « Envoyez un courrier ». Vous changez d'adresse ? Envoyez un courrier. Vous contestez une décision ? Envoyez un courrier. Vous êtes sans ressources depuis 2012, noyé sous les appels de cotisation en retard et nous refusons de liquider votre retraite tant que vous n'avez pas régularisé ? Envoyez un courrier. Vous pensez au suicide ? Oh, soyons sérieux, un capital décès est moins coûteux que 20 ans de retraite...

Les courriers, quant à eux... La majorité ne sont pas traités et passent du service de triage au broyeur à papier. S'ils ne contiennent pas de chèques, évidemment. Trop de demandes, impossible de les traiter toutes, une seule solution pour que l'égalité soit respectée : n'en traiter aucune. Les lettres recommandées, elles, sont tout de même lues par souci de législation, mais la réponse n'est pas systématique. Un seul moyen d'obtenir un traitement rapide : la réclamation que nous pouvons envoyer directement à la direction, mais qu'on nous invite fortement à n'enregistrer qu'en cas d'extrême urgence (comprendre : fin du monde imminente).

Nonobstant ma bonne volonté, mon incapacité forcée à répondre aux demandes de mes interlocuteurs exacerbe leur frustration et les pousse pour beaucoup à assimiler leur Némésis, autrement dit le RSI, à leur seul punching-ball disponible, autrement dit moi. On me traite d'incompétent, on sous-entend que je ne bosse pas bien dur, on me demande si je suis fier de moi quand je rentre le soir alors que je devrais avoir honte, on m'insulte copieusement. Rester impassible et tenter de calmer le jeu fait partie de mon travail, pourtant j'aimerais aider ces gens qui m'infligent malgré eux un poids psychologique toujours plus lourd. J'aimerais décrocher mon combiné, aller à la pêche aux infos dont je ne dispose pas sur mon écran, mais ce serait en vain, je n'obtiendrais en effet qu'une seule et unique réponse : « Demande pas ».

Je me rends donc compte sur le tas du réel objectif de mon travail : je ne suis pas ici pour renseigner et rassurer les assurés, oh non... Je suis la petite infanterie, le bouclier anti-émeute dont le rôle est d'encaisser l'assaut frontal, d'éconduire les appelants, d'éviter qu'ils ne nous rappellent, de calmer l'ardeur vengeresse des retraités en devenir, dont l'impatience et la lassitude deviennent larmes et courroux. Car oui, mes interlocuteurs sont animés d'une seule et même force, palpable à travers le son de leur voix : le désarroi. Je ne compte plus les sanglots, les insultes, les menaces. L'un a annoncé qu'il viendrait au siège s'immoler par le feu dans nos bureaux, un autre qu'il viendrait avec deux tronçonneuses (j'avoue que la prouesse me rend curieux) pour tout casser, j'entends plus souvent les mots « suicide » et « connard » que « bonjour » et « merci ». Et ce désarroi me gagne chaque jour un peu plus dans ce qui me semblait à la base un petit job nourricier.

5 – Ressenti, l'indécence aux enfers

Cela fait bientôt deux mois que je suis en poste à l'heure où j'écris ces lignes et je me

rends aujourd'hui au bureau à reculons. Je culpabilise de participer à la vaste mascarade qu'est le RSI, ou tout du moins son service retraite, n'ayant une connaissance que limitée du fonctionnement des autres branches. Je tente de plus en plus de concilier mes directives aberrantes avec la détresse de mes interlocuteurs, en continuant la rétention d'informations qui m'est imposée tout en essayant de leur faire comprendre que je n'ai pas le choix. Je dois modérer mon discours; je ne peux me permettre de perdre mon emploi. Mais j'avance aujourd'hui mes arguments sous forme de « on m'impose de vous dire », « je suis obligé de vous dire », « je comprends que ça vous semble immoral, mais j'ai mes directives ». Et je suis de plus en plus souvent confronté à l'étonnement, qui apaise la colère et la transforme en « merci ».

J'ai intégré dans mon expérience professionnelle plusieurs plateaux téléphoniques. J'ai vu plusieurs fois du service client affligeant, le plus souvent du fait de conseiller négligents, procrastinateurs et non investis, parfois chez des conseillers perdant leurs moyens sous le martèlement psychologique que ce métier peut engendrer. C'est cependant la première fois que je me trouve face à une entreprise qui impose à ses conseillers d'infliger un traitement aussi désolant à ses assurés, contre la bonne volonté du quidam qui voudrait offrir de la qualité de service. La seule explication qui me semble valable est le fait que le RSI étant un régime « obligatoire » aux yeux de l'Etat, il serait inutile d'investir dans la fidélisation de la clientèle, celle-ci ne pouvant officiellement pas changer de crèmerie. Comme dans beaucoup de situations de monopole, si le client n'a pas le choix, on peut se permettre de s'essuyer les pieds dessus.

Au RSI, la plateforme téléphonique n'a qu'un but : répondre aux plaintes des techniciens qui ne supportaient plus de se faire hurler dessus à longueur de journée, les détournant du (lent) traitement de leurs dossiers. La solution trouvée a été d'adopter un système aujourd'hui pratiqué par toutes les entreprises : placer de la chair à canon en première ligne pour écrémer le premier assaut et laisser les employés du back office boire leur café en paix. Mais bien souvent, ces mêmes entreprises doivent veiller à garder leur clientèle et tentent d'assurer un service de qualité en donnant aux téléconseillers l'arsenal d'informations, de logiciels et de techniques de relation clientèle leur permettant de satisfaire le chaland.

Pas ici. Nous disposons d'informations limitées que nous ne pouvons pas donner, une formation dont 90 % se révèlent inutiles car le but est clair : faire en sorte que l'interlocuteur raccroche le plus rapidement possible et ne rappelle pas, lui faire croire que son dossier a toute notre attention quand il n'est que perdu sous une montagne de paperasse augmentant à vue d'œil sur les bureaux de procrastinateurs incompetents, en sous-effectif, pour la plupart des quasi retraités dépourvus de formation aux outils informatiques et blasés par un repos salvateur approchant trop lentement. La satisfaction n'est qu'un objectif secondaire, voire tertiaire, le premier étant la déshumanisation de la détresse et une vaine tentative de gain de

temps en vue d'apaiser la panique interne générée par 8 ans de gestion désastrophique.

Cher artisan, cher commerçant, je comprends votre désarroi, votre colère, votre rage. Je vous parle ici de la retraite, mais je ne peux qu'imaginer que les autres branches souffrent du même traitement. Gardez à l'esprit que celui ou celle que vous aurez au téléphone est affublé d'une muselière qui l'affecte autant sur le plan psychologique que son détachement vous exaspère, si tant est qu'il ou elle ait une conscience et je vous l'accorde, ce n'est pas toujours le cas. Gertrude m'avait l'air gentille et sensible au premier abord, ce qui s'est confirmé par une crise de larmes un matin en plein appel, du fait d'un trop plein de pression que je comprends aujourd'hui, même si je ne cautionne pas le fait que la cocotte minute explose au visage des assurés victimes de cette foire aux monstres.

Si le domaine de la retraite ne vous concerne pas aujourd'hui, vous y serez un jour confronté et rien n'aura changé si chacun reste les bras croisés. Si le téléphone semble être le plus rapide moyen d'obtenir des informations, il ne sera pour vous et le conseiller qui décrochera qu'une source de stress supplémentaire. Le courrier au RSI ne sera pour la plupart qu'une inutile perte de temps, n'ayant pour réponse que l'absence de réponse. Je vous le dis de l'intérieur, si vous voulez faire bouger le RSI, c'est en dehors que vous devrez trouver un soutien. Selon votre situation, écrivez à votre député, au ministère, au médiateur de la République, aux médias, à Julien Courbet... Saisissez la justice si votre cas le permet. Mais n'appellez pas pour hurler sur un employé qui vous semble stupide et odieux mais qui se force à l'être pour garder son emploi.

Quant à moi, je suis déjà en train de chercher un emploi plus gratifiant, qui ne me placera pas dans un rôle de flagelleur mental, de robot répétant un discours unique immoral et condescendant, de pantin dépourvu de toute responsabilité et d'autonomie, et tout ça pour un taux de décroché de 45 %. Et vous vous en doutez, cette promenade sur les sentiers de la perdition ne figurera pas sur mon CV.