

LES FILMS DE L'AUTRE CÔTÉ  
PRÉSENTENT

# Bienvenue à la CPAM 3.0

Un film de  
GREG NIEUVIARTS



une coproduction  
LES FILMS DE L'AUTRE CÔTÉ  
FRANCE 3 BRETAGNE  
TVR35 - TÉBÉO - TÉBÉSUD  
avec le soutien du  
CENTRE NATIONAL DU CINÉMA  
ET DE L'IMAGE ANIMÉE ET DE LA RÉGION BRETAGNE

Realisation image : Greg Nieuviarts  
Montage image : Anne-Françoise Scala  
Musique originale : Thomas Poli  
Production : Franck Beyer

[www.bienvenue.delautrecote.fr](http://www.bienvenue.delautrecote.fr)



Tébésud  
Télé Bretagne Sud



3 bretagne



Tébéo  
Télé Bretagne Ouest





# Dossier de presse



## Synopsis

Les mutations numériques en cours dans notre société transforment le visage de notre sécurité sociale. Que ce soit au service courrier, dans le service des fraudes ou au cœur de la direction, le numérique impose de nouvelles pratiques au sein de l'Assurance Maladie.

La disparition de services, la dématérialisation des liens entre les assurés.ées et les caisses sont devenues la norme. Ainsi, la recherche d'efficacité et de performance viennent questionner les valeurs fondatrices de cette institution.

Quels impacts aura le tout-numérique dans le devenir de notre système de santé ? La dématérialisation de nos administrations est en marche, à l'image de ce qui se joue dans notre société.

« Bienvenue à la CPAM 3.0 » rend compte de ce virage numérique, là où l'assuré.ee devient une donnée et où l'outil informatique se substitue aux salariés.ées. Tourné en immersion au sein de la tour de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Ille-et-Vilaine, ce film va à la rencontre de celles et ceux qui vivent cette mutation en cours.



## Désir de film

J'ai souvent entendu parler de l'administration publique de façon péjorative. L'évocation de sa lenteur, l'absurdité de ses règles, l'opacité de son fonctionnement, l'inertie de ses agents... Pourtant à la maison, je voyais mon père, fonctionnaire, attaché à sa mission de comptable au sein des Instituts Français, s'investir corps et âme pour cette administration si décriée.

C'est certainement parce que durant ma plus tendre enfance mon histoire a côtoyé les idéaux de solidarité et de préservation du bien public que j'ai récemment ressenti la nécessité de me plonger dans les arcanes d'une administration publique pour en sonder plus intimement le bien fondé, l'éthique et les paradoxes qui en ressortent en ce début de XXIème siècle.

Mon désir d'immersion s'est orienté vers une administration qui porte en elle une dimension positive, vitale j'oserais dire : le siège social de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Ille-et-Vilaine.

## **L'utopie de la performance**

Mes premiers repérages ont confirmé mes attentes. le service du courrier de la CPAM, avec ses cinq mille lettres par jour à trier, scanner, répertorier ; l'accueil du public où règne une file d'attente toujours trop longue, une population souvent démunie, étrangère ou âgée. Mes clichés sont là.

Puis je découvre ce qui m'est inconnu : l'importance du développement numérique au sein de cette administration mais aussi une exigence de performance particulièrement présente.

Cette émergence de l'utopie de la performance au sein de l'Administration, le management et les outils numériques, font pour moi l'effet d'un déclencheur. Rendre compte de cette pensée et de ses implications, dans une administration telle que la CPAM, me permet d'éclairer ce qui paraît « normal » dans des contextes entrepreneuriaux.

Aujourd'hui ces méthodes de gestion font l'unanimité au sein des organisations qui régissent notre faire-ensemble, notre vivre-ensemble, malgré le fait que de récentes études mettent en doute leur efficacité en dehors des entreprises. Les processus d'évaluation s'étendent à tous les domaines jusqu'à entrer dans notre sphère privée. Il suffit de regarder comment les entreprises de covoiturage ou de vente en ligne réussissent à nous conditionner à évaluer et noter le conducteur ou le vendeur.

Et c'est parce que la CPAM gère notre accès à la santé que les enjeux de ces méthodes de management deviennent particulièrement sensibles.

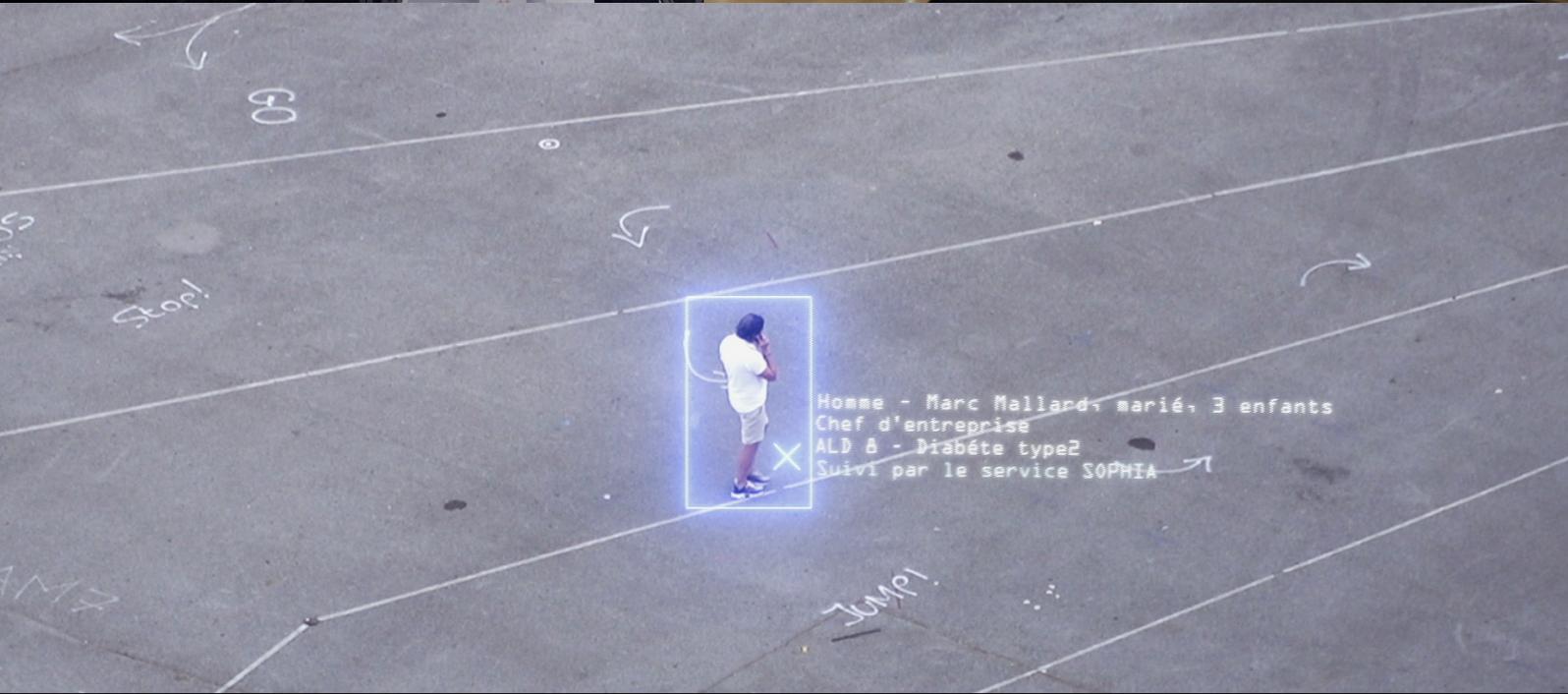
Ce que l'on gère dans cette administration, ce n'est pas la production d'un bien ou d'un service commercial, c'est le risque que l'homme a de défaillir.

Avec ce film, je veux faire entendre les travailleurs qui agissent et réagissent à cette rationalisation portée par le numérique et qui appelle toujours plus de numérique. Je cherche à comprendre ce qu'apportent de telles évolutions pour mieux appréhender ce qui nous sera donné à vivre demain.

Le numérique semble devenir un impératif, indispensable à la sauvegarde de l'Assurance Maladie : *Big Data, Parcours Numérique de Santé, Langage Naturel*... Peu à peu, l'homme délègue ses tâches aux machines. Voilà ce qui m'intéresse plus que tout : la présence de ce désir du numérique. Un désir puissant, vivant et surtout en phase d'accomplissement.

Le virage numérique et son point de non-retour, l'idéologie du tout-management et le paradigme de la performance sont au cœur de la CPAM. Ils sont le cœur de mon film.







## Le réalisateur

Monteur, Grégory Nieuviarts est aussi réalisateur de films documentaires et de fiction, un réalisateur qui affectionne le huis clos et les défis. Le défi du funambule Antoine Rigot au moment de remonter sur le fil dans « Après la chute ». Le défi des hommes face à la mort et ses tabous dans « Le Domaine ». Le défi de se réinventer, avec et face au numérique, pour une institution qui nous est chère, l'assurance maladie, dans « Bienvenue à la CPAM 3.0 ».

Grégory place celles et ceux qui sont les acteurs de leur propres vies au cœur de ses films. Une part de mise en scène et une part de jeu entre le filmé et le spectateur sont toujours présents. Pour cela, le temps de repérage est long afin de créer des zones de confort, des zones de confiance. C'est à ce moment-là que la caméra prend tout son sens, où le ballet s'installe entre le protagoniste d'une scène et le réalisateur qui l'inscrit dans son cadre.

Ses films sont le témoignage du temps qui passe et de ce qui désormais ne sera plus : le combat d'Antoine Rigot, le métier d'entrepreneur de pompes funèbres de Pascal Malherbes et Jean-Pierre Comtet. « Bienvenue à la CPAM 3.0 » sera le témoin d'une institution en phase de basculer vers un nouveau mode, un nouveau rapport à l'assuré, un nouveau rapport à ce que devrait être nos services publics demain.

Avec ses deux derniers films, Grégory Nieuviarts précise sa façon de concevoir un film où l'interprétation et les interstices sont voulus. Il n'assène pas des vérités mais décrit un contexte, un décor où les hommes devront faire des choix, là où tout peut basculer.

Nombreuses sont les questions en suspens. Comment notre société repousse de plus en plus les limites de la mort ? Quelle place reste t-il à l'homme face à la dématérialisation en cours ?

Gregory Nieuviarts donne à voir l'espace des possibles.



## Filmographie

### Documentaire

**BIENVENUE A LA CPAM 3.0**, 52 min, 2020 - Production : Les Films de l'Autre Côté

**LE DOMAINE**, 52 min, 2016 - Production : Les Films de l'Autre Côté

**APRÈS LA CHUTE**, 56 min, 2012 - Production : Vivement Lundi !

**ÎLE**, 32 min, 2008 - autoproduction

**MY WIFE WANTS TO KILL ME**, 65 min, 2005 - autoproduction

**DE L'AUTRE CÔTÉ**, 52 min, 2006 - autoproduction

**FACE B**, 10 x 26 min, 2003 - Production : Candela productions

**DES MOUTONS ET DES MONSTRES**, 50 min, 2001 - Production : Kalanna production

### Fiction

**FESTINA LENTE**, court-métrage, résidences d'écriture en cours

**CRIME VS GRÈVE**, 12'24 min, 2014 - Production : Déjà-vous

# Éclairage sur le film

## ENTRETIEN AVEC LE RÉALISATEUR

**Pourquoi as-tu souhaité réaliser un film sur la CPAM d'Ille-et-Vilaine ?**

Au début je voulais faire un film sur une administration. Comprendre l'ADN de ce que nous appelons communément l'Administration avec un grand A. J'ai écrit aux impôts, à la CAF, à la CPAM. Seule Claudine Quéric, la directrice de la CPAM m'a ouvert ses portes.

Je ne savais pas grand chose de la CPAM. C'est petit à petit, de réunion en réunion, de services en services que j'ai appris à comprendre ce qu'était la CPAM. C'est dingue comment nous sommes ignorants de ce qui se joue dans cette administration. On pourrait faire plusieurs films tellement les axes de travail sont énormes : le juridique, la médiation, la relation aux professionnels de santé, la précarité et enfin le numérique.

Le problème que j'ai eu donc au départ cela a été de trier et de choisir l'axe de mon film. Avant bien sûr, il a fallu que je comprenne les acronymes, la structuration de la tour. Qui était où ? Qui faisait quoi ? Bref un classique dans une tour de 18 étages et plus de 20 bureaux par étage.

**Quels sont les défis et les enjeux pour notre système de santé que tu exposes dans ton film ?**

Ce qui m'a happé dès le début ce sont les enjeux liés au numérique. Cela transpirait de partout. L'assurance maladie avait un wagon de retard. J'ai compris bien plus tard pourquoi !

J'avais là devant moi ce processus, ce qui avait été fait dans les entreprises privées depuis quelques années déjà. J'avais là une institution qui avait besoin de montrer un tout autre visage que celui que lui offrait cette tour désuète, un brin vintage. J'avais là, une mise en abîme de la transformation d'un écosystème par les outils numériques, la dématérialisation.

Notre système de santé n'était pour moi qu'un révélateur. Comment mieux donner à voir les paradoxes du numérique que dans une institution où le corps, la défaillance de l'homme est au cœur de sa raison d'être. Tout prenait une dimension accrue. Si j'avais fait ce film dans une entreprise qui produit des petits pois, les phénomènes de concentrations, d'analyses des pratiques n'auraient pas eu le même impact car ici les petits pois c'est nous, les assurés.

### **Pourquoi l'assurance maladie avait un wagon de retard ?**

Notre numéro de sécurité social. C'est dingue comment ce numéro est la clef de voute de notre système. Je n'en avais pas pris la mesure avant d'entrer dans cette tour.

On oublie tout ce que l'on fait avec ce numéro et pourtant.

La CNIL, heureusement qu'elle est là selon moi, nous préserve de toute utilisation abusive de ce numéro et de ce fait, freine les processus de dématérialisation de cette institution plus qu'une autre. Mais je me dis aujourd'hui, après avoir fait ce film qu'heureusement que nous avons encore des garde fou comme la CNIL car la tentation est grande. Quand on connaît ce que représente la base de données de l'assurance maladie, on est en droit de se poser des questions.

Comme je dis dans le film, il y a un peu de moi dans cette institution.

Le processus de création d'un film part d'une idée originale et englobe les étapes d'écriture, de tournage et de montage jusqu'à la présentation de l'œuvre au public. Comment se sont déroulées ces différentes étapes ?

Pour écrire le film, il me fallait un fil, je dirais même un carcan pour ne pas me perdre dans la tour. Il me fallait faire des choix. Exclure des services, en favoriser d'autres. Pour une fois, il était nécessaire d'écrire un scénario.

C'est pourquoi il y a eu tout d'abord un gros travail de repérage : je suis allé au TASS (tribunal administratif de la sécurité sociale). C'est dingue comment l'administration est attaquée de tout bord, un assuré, une entreprise. Peut-être à tort ou à raison, mais là n'est pas la question. Quand la CPAM perd, c'est un peu nous qui perdons car son budget est le fruit de nos cotisations.

J'ai accompagné Monsieur Abraham contrôleur de la CPAM sur une chaîne de production de charcuterie industrielle pour vérifier les lignes de travail et vérifier si l'humain n'était pas sujet à des troubles musculo-squelettiques (TMS). Esthétiquement génial ! Toutes ces personnes qui font 5 minutes d'échauffement avant d'aller sur leur chaîne de travail pendant que Monsieur Abraham scrute la hauteur du poste de travail.

J'ai aussi fait le service des fraudes, la médiatrice, les IJ (indemnités journalières), les DAM (délégués assurance maladie) et bien d'autres.

Il y a eu ensuite un travail avec un ami correcteur, Nicolas avec qui j'ai tranché sur le sujet. Puis l'écriture du scénario avec deux scénaristes, Denis Rollier et Blandine Jet.

Je savais déjà que je voulais traiter du numérique mais il fallait que l'on m'aide à trancher avant de partir en tournage. Je savais après avoir réalisé « Après La chute » et « Le Domaine » qu'il ne servait à rien de se disperser car à la fin seules quelques scènes allaient faire sens et que l'accroche dans un film choral devait se faire à travers des personnages forts, des entités totems en quelques sortes.



Il fallait circonscrire les espaces de tournage, trouver l'arc narratif et c'est ce que nous avons fait. Bon il a d'abord fallu qu'ils se représentent la tour, ses étages et comprendre comment fonctionne ce que nous appelons la ruche.

Et pendant tout le tournage je me suis tenu à cette bible, à cette bouée. Sauf que le réel reste imprévisible.

**On sent dans « Bienvenue à la CPAM 3.0 » que tu es proche des personnes que tu filmes et que la confiance est présente. On a l'impression en voyant le film que les portes t'étaient grandes ouvertes. Le tournage a été long ? Comment as-tu travaillé ?**

Cela a été le plus gros du travail. Donner confiance. Surtout dans un gros bateau comme la CPAM d'Ille-et-Vilaine.

Dans la tour, j'ai croisé plus de deux cents personnes. Certaines ont commencé au début de mon repérage comme assistante de direction pour devenir contrôleur des fraudes, d'autres étaient au service courrier pour finir à la PFIDASS (Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé). Certaines ont disparu suite à une reconversion. Bref ça bougeait dans tous les sens. Faut dire qu'entre le début de mes repérages, l'écriture et le tournage, il s'est passé presque 3 ans.

Vous tissez, vous semblez saisir quelque chose et puis parfois il n'y plus personne.

Cela a été un tournage parfois épuisant de ce côté là. Redonner constamment confiance surtout quand les services étaient conséquents, mouvant. Je n'ai jamais réussi à trouver la confiance, le lâcher prise dans les gros services (trop de monde, trop de contraste). Souvent dans ces services la défiance l'emportait. Il y avait toujours pour certains une ambiguïté : étais-je en train de faire un film pour la direction ? J'ai eu les mêmes problèmes lorsqu'on a cherché à financer ce film. Certains n'ont pas su voir mon indépendance. Il y a toujours eu une suspicion quant à ma relation avec Claudine Quéric.

**Comment est-il possible de filmer toute une hiérarchie sans être compromis avec sa direction ?**

Le registre de la confiance a commencé pourtant là avec Claudine Quéric. Elle risquait quand même gros car je réclamaï une totale indépendance de traitement. Elle ne me l'a pas accordé dès le début. Il a fallu du temps.

Alors oui, les portes étaient grandes ouvertes mais la parole s'est parfois avérée réservée, ténue. D'autres fois Il y avait tout : la parole, le geste, la pensée et là j'avais la sensation d'atteindre le moment juste. Ce moment où je pouvais respecter le travail réalisé par celles que je filmais tout en étant conscient que ce qui se jouait était inédit pour le spectateur ou allait faire miroir avec sa propre vie.

Alors j'ai travaillé à pas feutré avec mes différents preneurs de sons, parfois seul et toujours avec le respect de celle ou celui que j'avais en face. Claudine devait être Claudine, Franck le contrôleur de gestion devait être lui même, tout comme Amaya la manageuse du service fraude. C'est comme ça qu'ils étaient les meilleurs. Virer les barrières avec des gants de velours (faut pas que ça Boom sur la perche) en quelques sortes.

Il y a un travail d'infographie important dans ton film. Quelles étaient tes intentions ?

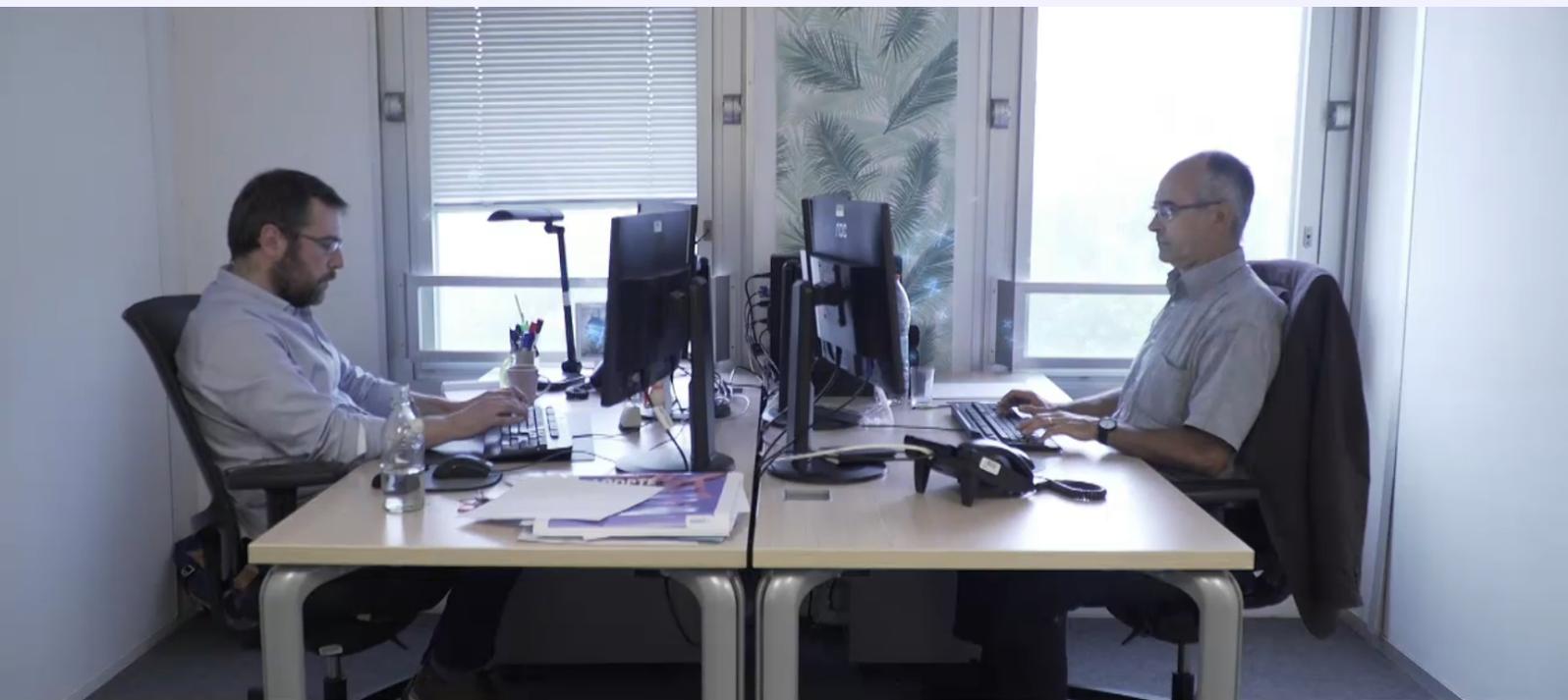
L'infographie était un challenge. Elle devait donner à comprendre l'invisible : les paliers de sécurité du script que suivent les téléconseillers par exemple. Et puis, elle est devenue poétique.

Ce sont les croix qui m'ont fait dévier. Ces croix que l'on retrouve dans le logiciel Profileur du service des fraudes. Et si elles étaient partout, si elles pouvaient représenter ces informations numériques qui se baladent partout autour de nous.

Cette idée des croix m'est venue lors du dérushage.

J'avais dès l'écriture du film parlé d'incrustations numériques. Cela nous a valu quelques désillusions lors de la production du film car personne n'y croyait. Peut-être avaient-ils raison à ce moment là ?

C'est avec l'aide d'Hervé Huneau que j'ai pris conscience de la dimension poétique de ces croix surtout quand je les alliais à la musique de Thomas Poli. Cela donnait une autre dimension à ces couloirs, ces lignes droites, cette tour rigide. Ça flottait.



# La musique originale

Comme dans mes précédents films, j'ai travaillé avec un musicien compositeur pour la musique de mon film. La première fois, c'était avec Thomas le Corre puis il y a eu ma longue collaboration avec Jérémie Elis.

Il fallait que **Bienvenue à la CPAM 3.0** se nourrisse d'une musique électronique. Je ne savais pas laquelle. L'écriture du film s'est faite avec *Welcome to machine* des Pink Floyd. Qui aurait pu être le titre de mon film, d'ailleurs !

J'ai pensé à Thomas Poli parce que je me rappelais de lui lors d'un live avec ses machines. Je suis allé sur internet. J'ai cherché et je me suis rendu compte que ses machines modulaires vintage me faisait penser à la tour désuète et pourtant si « moderne ».

On ne se connaissait pas avec Thomas.

Nous avons partagé des images, des mots et nous sommes partis ensemble pour l'aventure.

La musique originale fait partie de l'ADN de mes films. J'ai besoin de partager mon désir de film avec un musicien. Il y a là comme un défi. Mettre en son une émotion que je veux transmettre au spectateur. Pour cela il me faut trouver un transmetteur, un passeur d'émotion. Que ce soit avec les deux Thomas ou Jérémie.

Il y a d'abord une rencontre, un sujet, une écoute et une transgression. Car tous les trois n'ont jamais fait ce que j'attendais. Et ça, j'adore bousculer la lecture de mes images, le sens de ce que j'espérais pour aller regarder autrement ce qui aurait du être, ce qui était écrit. Ce n'est qu'à partir de ce moment là que l'image devient de la pâte image. C'est alors que l'on touche à ce que j'aime dans le montage documentaire. L'incertain, le sensible.

Thomas Poli a su donner à ce film une étrangeté, une dimension que je cherchais, de façon imaginaire bien sûr : celle que l'on retrouve dans les films d'anticipation. Le rétro futur en quelque sorte.

## Les partenaires





## PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ



35bis, boulevard de Verdun 35000 RENNES

Email : [contact@delautrecote.fr](mailto:contact@delautrecote.fr)

Tél : +33(0)2 23 25 96 26

<http://www.delautrecote.fr>

SARL au capital social de 8 000 euros - RCS SAINT MALO 493 414 668 - SIRET 493 414 668 00027 - APE 5911A

2007 marque la signature des statuts des *Films de l'Autre Côté* par un collectif de professionnels de l'audiovisuel. L'objectif est de se doter d'un outil modelé à nos envies et nos besoins. Depuis ses débuts, son activité s'oriente autour de deux pôles principaux que sont la production de films documentaires et la prestation audiovisuelle.

Depuis janvier 2012, *Les Films de l'Autre Côté* ont fait le choix d'accompagner davantage de projets documentaires. Nous souhaitons développer des films de jeunes auteurs-réalisateurs d'horizons différents mais forcément passionnés. Notre volonté est de les accompagner très en amont sur leur projet afin d'engager un véritable travail collaboratif sur le long terme. Produire le premier film, puis le deuxième, voir grandir un(e) cinéaste, alimenter la complicité, se tromper, oser produire des films que l'on a envie de voir pourvu que nous soyons portés par des histoires.