

Soleil CAAMI

Les drapeaux de la Belgique et de l'Union européenne — agités par les forts coups de vent qui balayent la ville de Bruxelles depuis mon récent retour de France, comme si j'avais, clandestinement, emporté dans ma valise les bourrasques méridionales — ornent la façade sud du bâtiment d'un des angles de la Rue du Trône et de la Rue de Paris.

L'entrée de l'agence, située au coin biseauté du bâtiment, est surplombée par une imposante et aérée structure de métal noir, assurant la continuité des deux façades et se rejoignant comme pour former à nouveau le coin manquant de l'immeuble. Elle semble à la fois fuir infiniment vers les nuages et menacer d'une chute meurtrière pour les quelques personnes qui attendent devant l'entrée (ayant à priori la déclaration d'accident à portée de main en cas de survie — laquelle devra être dûment remplie, cochant la case *Accident sans tiers présumé responsable* si Trio Architecture, bureau d'architectes chargé des travaux de rénovation de la façade du bâtiment, ne peut être tenu pour responsable).

Un sas, que l'on pénètre et que l'on quitte par des portes coulissantes automatiques, sépare l'extérieur de la salle principale. La lenteur d'ouverture des portes vitrées incite les assurés et futurs assurés à se faufiler dans l'entrebâillement de la porte lorsque celui ci leur semble suffisamment large pour accueillir leurs corps en de vifs ou timides pas chassés — l'arrête d'acier se frottant parfois aux manteaux des plus impatients. J'imité ces plus impatients et présente la tranche de mon corps à l'ouverture qui s'agrandit de quelques centimètres par seconde. Dans le sas, un distributeur de ticket escargot plutôt ancien, manuel, nous invite à attendre notre tour, les yeux rivés sur un afficheur d'appel client noir où défilent à intervalle plus ou moins régulier des chiffres rouges, formés par un rayonnement monochromatique harmonieux de petites diodes électroluminescentes. Juste à droite, directement après la deuxième porte du sas, se tient un vigile. Il m'invite, après une dizaine de minutes d'attente entre l'extérieur et le sas, à aller occuper une place assise venant de se libérer au fond de la salle, sur un banc, exactement sous le panneau de gestion de file d'attente. Faits d'une structure robuste de bois blanc sur laquelle sont fixées des assises sans dossier individuelles en cuir gris pâle, jaune soufre et jaune impérial, ces bancs sont pensés pour fournir une assise confortable, résistante et de qualité. Avec le quart des dossiers des 120.615 membres de la CAAMI géré à l'office de Bruxelles, ils doivent être capable de supporter une utilisation quotidienne intensive.

Les changements de numéros du panneau sont couplés à un signal sonore de quelques secondes, retentissant de façon stridente puis s'effaçant pour laisser à nouveau place dans l'environnement sonore aux échanges qui se tiennent dans la pièce. La proximité entre l'espace d'attente et les guichets me dérange — espace d'attente qui ne peut se voir attribuer le titre de *salle d'attente*, les guichets où l'on s'entretient, assis, avec les employés, étant dans le même local. Avec un peu de concentration, les discussions sont distinctes — la confidentialité attendue dans ce genre de démarches me semble négligée. Un choix a certainement dû s'imposer en terme d'aménagement de l'espace, pour pallier à ce manque de secret professionnel : dans le coin en face de moi, se trouve un bureau formé par une sorte de box en verre dans lequel une vieille dame s'entretient avec une collaboratrice. Des bandes grises de différentes hauteurs collées sur les deux parois en verre empêchent à moitié les regards de s'y introduire. Je me questionne quant aux demandes qui doivent être faites pour être reçu dans ce bureau et non au guichet classique, la différence de traitement se fait-elle en fonction de la gravité des différents cas ? de la lourdeur des circonstances médicales ? de la sensibilité des échanges ? de la longueur des formalités administratives requises ?

Entre la paroi en verre et moi se trouve un présentoir à brochures. Des documents informatifs concernant la mutuelle et ses différents services, certains en français d'autres en flamand, sont disposés sur des tablettes inclinées de métal noir. Je me lève et saisi un petit tract, au format légèrement plus élancé que du A5: trois mots en néerlandais «wilsverklaring inzake euthanasie» sur un fond de jardin zen. Je le pose sur le siège vide à côté de moi — une assise sur deux étant condamnée par une feuille A4 blanche sur laquelle est imprimée une croix noire, laissant donc entre les sièges occupés une distance d'environ un mètre cinquante. Malgré le temps nuageux de ce début de semaine, la pièce baigne dans une lumière chaude et agréable, mélange de lumière naturelle légèrement obstruée par des stores californiens recouvrant la quasi totalité des très grandes fenêtres de l'agence, et de lumière artificielle provenant de néons curieusement fixés au faux plafond, se chevauchant pour former un symbole géométrique surement fortuit.

Mon regard continue de balayer lentement la pièce en projetant mentalement sur les murs blancs de l'agence une toile, réalisée quelques temps auparavant. Avant cette première visite destinée à mon inscription, ma véritable première rencontre avec la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité, maintenant peint à l'acrylique sur cette toile, fut son logo :

Voici quelques informations qui pourraient vous intéresser:

(...) le projet fut mené par un groupe de travail interne autour des propositions d'un bureau de communication externe. C'est là qu'est né notre actuel logo qui devait refléter je cite : une dimension humaine et montrer la proximité, le contact chaleureux de la CAAMI.

Le « pont CAAMI » fut choisi, devant le « soleil CAAMI » ou la « porte (ouverte) CAAMI ». Il symbolise le lien et l'accessibilité. La solidarité est illustrée par la clef de voûte que l'on remet en place. Le tout est baigné par un soleil chaleureux et souligné par les interactions de 3 petits personnages (un guichetier et deux assurés).

Meilleures salutations,

---

CAAMI – service communication

Cette première réponse de l'organisme quant à mes interrogations à propos de leur logo allait au delà de mes faibles espérances et était, je le comprendrai par la suite, consubstantielle aux échanges à venir. Le même soin, la même gaieté et la même attention caractériseront nos futurs emails respectifs.

Aucune oeuvre n'habille les murs des locaux — oeuvre au sens « beaux-arts » du terme, pas de tableaux, pas de sculptures, pas de dessins, car les oeuvres de main d'humain sont présentes partout. L'espace est anonyme et uniforme, presque fade — mais d'une fadeur

agréable — exempt de tout objet à caractère décoratif, préservé de cet art très souvent utilitaire, vu, par les chefs d'entreprises, comme un outil d'accroissement de productivité. Je repère un petit pan de mur, à vue d'oeil légèrement plus étendu que le mètre de large de la toile, derrière les hôtes et hôtesse, à côté d'une porte qui mène sûrement à des arrières-salles. Le tableau y trouverait parfaitement place. C'est décidé, je dois leur en faire don.

Cher Monsieur,

Avant tout, merci pour votre mail et l'attention que vous portez à notre institution.

Dès réception de votre proposition, j'ai pris contact avec Madame Christine Miclotte,

Administrateur Général de la CAAMI.

A sa demande, je vous recontacte aujourd'hui pour vous remercier et accepter avec plaisir votre offre : nous serions ravis d'accrocher votre toile dans notre salle d'attente de l'Office Régional de

Bruxelles Capitale. C'est là, sans aucun doute, qu'elle sera vue par le plus grand nombre.

Aussi, nous pourrions convenir d'un moment, sans doute une après-midi, pour vous accueillir au sein de nos bureaux et vous remercier en vous proposant un café pendant l'accrochage de votre toile.

Pourriez-vous aussi nous expliquer ou nous montrer comment se présente le dos de votre toile, cela nous permettrait de prévoir le système d'accrochage approprié.

Nous attendons que vous nous proposiez quelques dates afin de faire correspondre votre disponibilité avec celle de madame Christine Miclotte.

Bien à vous,

---

Bénédicte NELLISSEN

Responsable Front Office de Bruxelles-Capitale