

Communication positive et image de marque moderne : trois reportages de FR3 Toulouse

Michel LAGES,
Président du CRHSS-Occitanie

La présentation de trois reportages de FR3 Toulouse, issus du site Ina MEDIAPRO, offre l'occasion de les replacer dans une histoire plus large : celle de la représentation audiovisuelle de la Sécurité sociale.

Elle prolonge notamment la communication de Mathieu Peter à la Cinémathèque de Toulouse lors du 70^e anniversaire de la Sécurité sociale¹.

Intitulée, « *La sécu à la télé : brève histoire audiovisuelle de la Sécurité sociale* », elle débutait par « *En guise de mire, un constat amer : la Sécurité sociale ne renvoie pas aujourd'hui une image cathodique très glorieuse... Conséquence d'un demi-siècle de martèlement médiatique sur le thème du déficit* ».

Pour l'auteur, l'exploration des archives de l'INA destinées au grand public révélait deux tendances fortes au niveau national :

- La télévision propose une « *définition simple du dispositif, la Sécurité sociale, c'est avant tout l'assurance maladie* ».
- Cette focalisation conduit à une équation médiatique simple : pour la télé si « *la Sécu c'est la santé* », son déficit signifie qu'elle « *n'a pas la santé... Si elle n'est pas en forme, la Sécurité sociale sera donc en réformes* ».

Une exploration régionale complémentaire : 50 ans d'archives en Midi-Pyrénées

En écho à cette analyse nationale, j'ai mené une recherche sur le site INA Pro portant sur cinquante années de diffusion télévisuelle en Midi Pyrénées, de 1965 à 2015. Environ 250 reportages concernent la Sécurité sociale et son régime général.

Dans les vingt premières années² un trait marquant se dégage : la télévision régionale met volontiers en avant les réalisations informatiques des organismes et les informations de service, témoignant d'une région souvent pionnière dans ces domaines et qu'illustrent les trois reportages sélectionnés.

¹ Communication de Mathieu Peter, personne qualifiée du CRHSS-OPM, publiée dans la *Lettre d'information* n° 18, La Sécurité sociale a 70 ans, décembre 2015, 24 p., p. 4 (reproduite partiellement ci-dessus) à 19.

² Chronologiquement, le premier reportage régional diffusé intitulé « *Les jardinières d'enfants* », est diffusé le 18 juin 1964 et présente les locaux et activités d'une garderie à Toulouse avec une interview du directeur de la CAF, M. Mathieu. Ensuite une émission diffusée le 5 octobre 1965 est consacrée au 20^e anniversaire de « *la Sécurité sociale dans la région Midi-Pyrénées* » et retrace l'action des organismes (Caisse primaire, Caf, Cram) notamment dans leur domaine d'action sociale et leurs réalisations : le reportage très positif pour la Sécurité sociale commence par la phrase « *Vingt ans déjà, vingt ans seulement !* »

1. « Toulouse : le fonctionnement de l'Urssaf »³



Diffusé en novembre 1965, ce reportage accompagne l'installation de l'Urssaf de Haute Garonne dans un nouveau bâtiment regroupant l'ensemble de ses services. Pendant plus de six minutes, il met en valeur son centre électronique « *seul centre du genre en France, à être informatisé* », avec des machines de « *deuxième génération* » constituant le quatrième équipement de Midi-Pyrénées pour le directeur, Maurice Bancarel, longuement interviewé.

La caméra s'attarde sur ce centre dans lequel est supprimé tout bruit avec une température constante et montre le matériel aux capacités importantes :

- Trieuse de cartes perforées à 1 000 cartes/minute,
- Imprimante à 600 lignes/minute,
- Armoire à disques de 20 millions de caractères,
- Armoires de bandes magnétiques et pupitre d'interrogation.

Le président du Comité de gestion de l'Urssaf souligne que « *l'électronisation* » de l'organisme a permis un meilleur recouvrement des cotisations et que les statistiques fournies par l'ordinateur pouvaient être exploitées par l'ensemble des organismes professionnels et les pouvoirs publics.

Le reportage se conclut sur une note futuriste, faisant entendre une musique émanant de l'ordinateur et évoque la « *machine parlante* » présentée au dernier SICOB⁴, capable de répondre en plusieurs langues avec une voix artificielle.

La télévision régionale continuera de valoriser ce centre informatique. En 1969, un reportage tourné en Andorre montre l'appui technique de l'Urssaf de Toulouse pour la mise en place du système andorran de Sécurité sociale.

En 1981, dans un long sujet intitulé « *L'Urssaf à l'heure de l'informatique* » le journaliste commente : « *ce n'est pas sans raison que Maurice Bancarel, directeur du Centre de Traitement Régional de Midi-Pyrénées est président régional du club des utilisateurs de l'informatique* », l'URSSAF disposant de « *moyens d'avant-garde* » avec « *un matériel de pointe et un personnel d'élite* ».

M. Bancarel précise que le centre créé en 1973 entre les huit URSSAF et les huit CAF de Midi-Pyrénées est géré par un conseil d'administration, « *structure de gestion démocratique et une garantie pour les usagers* », pour 207 000 cotisants et 231 000 allocataires avec un coût réduit. Il évoque une expérience avec les grandes entreprises informatisées transmettant une seule bande magnétique et un seul chèque : c'est l'amorce d'une « *civilisation sans papier* ».

³ Fichier INA référence MGRBF-TL651112B0101.01_LEM_001519_002127_INA_HG_P3

⁴ Salon des industries et du commerce de bureau (SICOB), salon professionnel de la bureautique, de l'informatique, des réseaux et des télécommunications, tenu de 1950 à 1957 au Parc des expositions de la porte de Versailles, puis au CNIT de La Défense à de 1958 jusqu'en 1990. Source Wikipédia.

2. « La retraite ça se prépare »⁵



Diffusé le 3 mars 1986 dans *Quercy Rouergue Actualités*, ce reportage de trois minutes sur la Cram MP accompagne une campagne d'information de la préparation de la retraite. Il met en avant l'ouverture progressive de centres d'accueil en Midi-Pyrénées : Toulouse, Albi et Tarbes déjà opérationnels, bientôt rejoints par Castres, Montauban, Rodez, Cahors, Auch complétant les 120 points d'accueil temporaires. Le reportage insiste sur la modernisation des procédures : envoi

automatique d'un relevé de carrière à 58 ans ; constitution rapide du dossier grâce à l'informatique. Albert Pierret, sous-directeur de la Cram, souligne que la mensualisation des retraites permettra dès novembre 1986, un premier paiement sans délai, à condition que l'assuré se présente dès ses 59 ans.

3. « Avant l'inauguration du CETELIC »⁶



Le 10 décembre 1986, la télévision régionale consacre deux minutes aux nouveaux locaux du CETELIC⁷ à Toulouse. Ce Centre reliant les huit CPAM constitue un investissement majeur. L'ordinateur central gère alors 1,3 million de comptes, avec une capacité de huit millions de caractères en mémoire centrale et sept milliards sur disques magnétiques, « *capacité suffisante pour répondre facilement aux besoins croissants des*

caisses pour les vingt prochaines années ». Les responsables soulignent l'ampleur des enjeux :

- Pierre Thomas, directeur, rappelle l'explosion de la production (de 6 000 décomptes/jour en 1971 à 70 000 en 1986) et la réduction spectaculaire des délais de paiement (d'un mois à une semaine).
- Jean Claude Martinet, président, insiste sur le poids financier : 33 millions de francs, « *soit 3 milliards 300 millions de centimes* » distribués chaque jour.

Une mémoire audiovisuelle de la modernité sociale

Ces trois reportages témoignent d'un angle régional singulier : loin de l'image nationale centrée sur le déficit, la télévision locale a souvent valorisé la modernité, l'innovation et la capacité d'adaptation des organismes de Sécurité sociale. Ils constituent aujourd'hui une mémoire audiovisuelle précieuse, révélatrice d'une région souvent pionnière dans l'informatisation et le service rendu aux assurés.

⁵ Fichier INA référence KPRBC-TL860303.03_LEM_001149_001451_INA_HG_P3.MP4

⁶ Fichier INA référence KPRBC-TL861210.02_LEM_000809_001026_INA_HG_P3.MP4

⁷ Centre de Traitement Électronique InterCaisse Midi-Pyrénées.