

70 ans d'évolution des technologies et des métiers

Evolutions technologiques, nouveaux métiers... En 70 ans, la Sécurité sociale a muté en même temps que la société. Pour être au plus près de ses publics.

« *L'histoire de notre protection sociale est faite de constructions successives, de la volonté d'hommes et de femmes de construire ensemble cette solidarité que nous avons reçue en héritage* », expliquait Simone Veil lors de l'ouverture du colloque du 60^e anniversaire de la Sécurité sociale, le 3 octobre 2005.

Dix ans plus tard, la Sécurité sociale a encore évolué pour s'adapter aux changements de la société. Elle a connu des progrès technologiques pour mieux remplir sa mission de service public. L'introduction de l'informatique s'est effectuée en plusieurs étapes : les premières, invisibles pour le public, ont consisté à remplacer petit à petit le traitement manuel des dossiers par un traitement automatique de masse réalisée par la machine.

Arrivée de la carte Vitale

Pour l'assuré social, une des premières apparitions visibles du changement a été l'introduction de la carte Vitale. Cette petite carte verte qui désormais permet le paiement plus facile, plus rapide des professionnels et une automatisation des opérations correspondantes pour l'Assurance maladie. C'est en 1998 que la carte Vitale est diffusée en Haute-Garonne en même temps que la première feuille de soins électronique.

L'arrivée d'Internet dans le panorama des années 90 a été le grand virage pour le développement d'une offre de services véritablement orientée vers ses différents publics. La Sécurité sociale a ainsi innové en développant les téléservices ou services en ligne. Les différents publics peuvent aujourd'hui accéder à un bouquet de services enrichis et disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les avancées technologiques ont aussi été accompagnées d'un enrichissement de ses métiers. Et travailler à la Sécurité sociale c'est faire le choix de s'investir dans un organisme qui développe une activité au service de tous, fondée sur des valeurs de solidarité, d'égalité de traitement, de transparence et de respect de la personne.

Plus de 70 métiers

Aujourd'hui, la Sécurité sociale offre une grande diversité de métiers, plus de 70 et dans tous les secteurs d'activité : des métiers spécifiques à l'activité principale de ces organismes comme le gestionnaire-conseil, le gestionnaire du recouvrement, ou encore le chargé de conseil et de développement en action sociale, le conseiller retraite...

De nouveaux métiers comme le délégué assurance maladie, les téléconseillers... et comme dans toute entreprise, des comptables, des chargés de communication, des contrôleurs de gestion, des managers, des auditeurs...



Aujourd'hui, au sein des différents organismes de la Sécurité sociale, plus de la moitié des métiers sont spécifiques aux missions de la Sécurité sociale. Il s'agit, pour la plupart, des métiers chargés de la gestion des situations clients ou en relation avec ceux-ci.

On y trouve aussi des métiers qui relèvent de la prévention des risques professionnels et sanitaires et de la régulation du système de soins, ainsi que ceux issus de l'intervention et du développement social...

Cette diversité des métiers permet de répondre aux besoins du Régime général de la Sécurité sociale.

Ce dernier employé à lui seul, 160 000 salariés dans ses 415 organismes.

Points de vue



Edouard Pivoitsky, vice-président et chargé des archives de l'Institut d'histoire sociale CGT de Haute-Garonne.

« En 70 ans, la Sécurité sociale a connu les changements voulus par les différentes politiques successives en matière de protection sociale. Elle s'est modernisée en suivant les progrès informatiques.

Mais, cette institution doit garder son esprit : « La Sécurité sociale est la garantie donnée

à chacun, qu'en toutes circonstances, il disposera des moyens nécessaires pour assurer sa subsistance et celle de sa famille dans des conditions décentes. »

Michel Lages, président du comité régional d'histoire de la Sécurité sociale Midi-Pyrénées*

« Les organismes de Sécurité sociale ont toujours été en pointe pour l'utilisation des techniques modernes de traitement de l'information. En particulier ceux de Haute-Garonne : premiers systèmes de télégestion (entre les URSSAF de Midi-Pyrénées), de lecture optique à la CPAM (pour les décomptes des assurés), de stations bureautique reliées à l'ordinateur de la CRAM (1985)...

Aujourd'hui, la révolution vient d'internet qui permet d'accéder et de traiter l'information n'importe où, modifiant les métiers et les modalités de la relation avec le « client » (télétravail, coproduction). Soulignons que le service rendu à leurs publics a toujours été une préoccupation majeure des organismes. »



* Le CRHSS Midi-Pyrénées étudie l'histoire des organismes toulousains du Régime général de sécurité sociale (CRAM, CPAM, CAF, URSSAF) et de la Mutualité sociale agricole ainsi que du Régime social des indépendants et des institutions du Régime minier de la région. Site internet : <http://www.histoiresecump.fr>