

Cette Recherche action collaborative est le fruit d'une coopération à des fins de connaissance entre ceux qui mènent l'action (des acteurs ou anciens acteurs de la Sécurité sociale), désireux de laisser une trace de leurs parcours et expériences professionnelles, et ceux qui sont conduits à l'étudier (des enseignants-chercheurs académiques). Elle s'inscrit dans un cadre associatif, le Comité d'Histoire de la Sécurité Sociale de Bourgogne – Franche-Comté (siège à Dijon). Ce Comité réfléchit aux différents modes de connaissances relevant de logiques diverses (liées elles-mêmes à la diversité des acteurs concernés) mais pouvant se combiner dans le cadre d'une RAC. Cette RAC a pour objectif d'éclairer les évolutions du travail à la Sécurité sociale au cours des dernières décennies dans un cadre spatial déterminé, la Bourgogne et la Franche-Comté ainsi que de modifier la perception de l'institution tant par ses acteurs eux-mêmes, que par le grand public. Deux étapes ont marqué cette RAC de 2008 à 2013 : la première s'est inscrite dans le cadre d'un projet de recueil de témoignages, "mémoire vivante", d'acteurs de la Sécurité sociale en vue de sonoriser le Musée de l'Assurance Maladie de Lormont (Gironde) par le biais d'audioguides ; la seconde, encore en cours, vise à mener une vaste campagne d'entretiens réalisée auprès de ce même type d'acteurs pour toucher un public plus divers à l'aide d'un site internet.

#### 1. Témoignages et audio-guides (2008-2010) : attirer un nouveau public au musée de la Sécurité sociale

Ce premier temps de la RAC a d'abord consisté à recueillir des témoignages en lien avec les attentes des responsables et animateurs du musée de Lormont, avec lesquels une convention a été signée : il s'agit de s'adapter aux différentes thématiques traitées par le Musée (la principale étant les métiers de la Sécurité sociale), mais aussi aux diverses étapes qui doivent rythmer la visite tout au long du parcours (la genèse de la protection sociale, le rôle du guichet, l'informatisation, etc.). Le tout doit être clair, concis, accessible à tous et intéressant pour être inclus dans des audioguides. Le choix des 15 étapes, et des métiers qui les illustrent le cas échéant, est effectué de façon collégiale par les responsables du musée de Lormont et ceux du comité d'histoire de Bourgogne Franche-Comté. L'ordonnancement logique des différentes salles du musée permet de mettre en exergue nombre de métiers représentatifs de l'exercice professionnel au sein des organismes de Sécurité sociale, parmi lesquels : hôtesse d'accueil, décompteur de prestations, caissier, dactylographe, mécanographe, assistante sociale, directeur de caisse, notamment. En revanche, la détermination du profil de chaque métier, la sélection des témoins, la construction des guides d'interviews, les entretiens avec les témoins, le traitement et la sélection des extraits de témoignages (quelques minutes seulement pouvant être encodées dans les audioguides) sont réalisés par les anciens acteurs de la Sécurité sociale et les universitaires dans le cadre du comité d'histoire de Bourgogne Franche-Comté et de ses membres,.

Un autre travail accompli en commun a consisté à rédiger un texte présentant les diverses salles du Musée et les grandes phases de l'évolution de la protection sociale. Pour chaque étape, le visiteur peut écouter ce récit et/ou le témoignage correspondant. L'enregistrement du récit et l'encodage sont réalisés par la société prestataire des audioguides et fournisseur du matériel (la société Orpheo). Parmi les textes de présentation, citons : le lien historique entre mutualité et sécurité sociale, les premières législations, l'ambiance de travail dans un centre de paiement, etc...

Cette expérience a été très riche même si certains obstacles ont dû être surmontés comme la coordination parfois compliquée avec les responsables du Musée, les délais impartis pour réaliser l'opération et la nécessité de ne retenir qu'une part infime de l'entretien – ce qui a pu être assez frustrant pour les différents partenaires. Cette sonorisation, inaugurée en grande pompe en 2010 à l'occasion des vingt ans du musée, a eu un impact réel : elle a déjà permis d'attirer un public de visiteurs (scolaires et grand public) plus nombreux et a insufflé une nouvelle dynamique au

musée, ce qui paraît prometteur pour le long terme. Cette démarche collective a aussi montré tout l'intérêt d'un recueil de témoignages plus poussé sur des thématiques peu connues (par exemple la gestion d'un cabinet dentaire ou le rôle des administrateurs des caisses de Sécurité sociale).

## 2. Témoignages et site internet : enrichir la connaissance et modifier le regard sur la protection sociale (depuis 2010)

Trois types d'objectifs sont fixés à ce second temps de la RAC : permettre une production originale des savoirs sur la protection sociale et la rendre accessible ; faire prendre conscience aux acteurs de la Sécurité sociale de leur rôle joué au sein de leur institution ; changer le regard sur la protection sociale auprès du grand public.

Le choix a été fait d'élargir l'approche du travail à la Sécurité sociale en privilégiant certains angles, notamment celui des pratiques professionnelles, des champs spécifiques couverts (famille, santé, accidents, vieillesse) mais aussi les valeurs véhiculées depuis 60 ans (respect de la dignité de l'homme, solidarité nationale, justice sociale, générosité de la couverture...). Les personnes ciblées pour les entretiens sont principalement les salariés de la Sécurité sociale (en retraite ou – plus rarement - en exercice, ainsi que d'anciens administrateurs) de Bourgogne Franche-Comté ayant occupé différents postes, et ayant réalisé l'essentiel de leur carrière à la Sécu. Les témoignages (enregistrés ou filmés) sont recueillis par leurs propres collègues (membres du comité d'histoire), bons connaisseurs de l'institution. Pour rendre accessible ces témoignages et atteindre nos objectifs, il a été décidé de réaliser un site internet les présentant de manière organisée et attractive (dont ceux de la première vague réalisés pour les audioguides mais désormais en écoute in-extenso) : <http://travailler-securite-sociale.fr/>. Le choix des rubriques du site – choix réalisé de manière collective – s'est orienté vers une organisation en six axes : les valeurs de la Sécurité sociale (« s'investir dans la Sécu : un travail ( pas) comme les autres ? ») ; l'organisation du travail et la professionnalisation ; le contact avec le public (travailler avec le public : la hantise du "bureau de poste" ?) ; l'adaptation aux nouvelles techniques et technologies ; la question de la difficulté des conditions de travail ; les défis de l'administration et de la gestion d'une caisse. La réalisation matérielle du site et sa gestion sont confiés à la plateforme multimédia de l'université de Bourgogne, la Passerelle (Dijon). Les acteurs de ce service constituent de nouveaux partenaires avec lesquels nous travaillons depuis 2010.

Les objectifs sont-ils atteints aujourd'hui? En termes de production de connaissances, les résultats sont avancés. Cette production originale de savoirs a permis en effet d'appréhender d'une façon nouvelle les différents aspects du monde du travail à la Sécurité sociale des années 1960 jusqu'à nos jours. C'est un nouveau type de sociohistoire qui est expérimenté permettant d'éclairer "par le bas", à l'échelon territorial le rôle des acteurs locaux dans les évolutions de la Sécurité sociale et dans ses rapports au public. Surtout l'originalité des savoirs produits est en grande partie le fruit des interactions, notamment au moment de l'entretien, entre les intervieweurs, eux-mêmes anciens de la Sécu et les interviewés. Cela a permis de dépasser la distinction classique entre un ordre de connaissance associatif et un ordre de connaissance académique. Certains points – inspirés de la sociologie des organisations et dont certains traces sont présentes dans les sources archivistiques – pourraient être encore approfondis comme l'analyse des relations sociales, parfois tendues, au sein de la hiérarchie (avec des directeurs autoritaires) ou à l'inverse l'étude des marges de manœuvre possibles des agents d'exécution. De ce point de vue, l'apport et le regard d'un sociologue du travail pourraient largement enrichir cette étude (les universitaires sont historiens, juristes ou économistes).

Un autre aspect positif de cette démarche, est la prise de conscience par les interviewés de leur action jouée au sein de l'institution et ses évolutions ; cela a aussi eu pour effet d'amorcer chez ces personnes une réflexion sur la spécificité de la Sécurité sociale et les valeurs qu'elle incarne

– fondatrices de notre pacte républicain – depuis le programme du Conseil National de la Résistance de 1944 (et leur adhésion à ces valeurs). Le travail préparatoire spontané réalisé en amont de leur intervention souligne aussi l'importance accordée à cette démarche par les témoins. Souvent, ces derniers vont au-delà des points qu'ont définis au préalable leurs collègues intervieweurs dans les guides d'audition. Ainsi, en laissant les témoins donner libre cours à leurs souvenirs, la RAC a pour effet d'élargir le champ des informations relatives aux domaines d'activités étudiées, ce qui enrichit les connaissances sur le travail dans les organismes et renforce la démarche. A écouter les témoins, on réalise – si besoin en était – combien leur vie professionnelle a compté pour eux. Ils sont fiers du travail effectué pendant leur carrière et conscients d'avoir apporté leur pierre à l'édification du service public qu'est la Sécurité sociale. Leur identification à une branche de la Sécurité sociale et à leur caisse est également forte. C'est notamment le cas du témoin qui fait partager son expérience régionale en matière de gestion des risques en assurance maladie, avec pédagogie et enthousiasme, en montrant toute l'importance de maîtriser, dans l'équité, l'évolution des dépenses de la branche. Ce sont également deux anciens responsables de Caisse d'Allocations Familiales qui, pour l'un, s'est attaché à expliquer les évolutions de la politique familiale à l'échelon national en lien avec celles de la société française, et pour l'autre, à témoigner des efforts d'imagination, de négociation, de conviction qu'il fallait déployer sur le terrain afin de réussir au plan local la mise en œuvre de mesures concrètes en faveur des familles. Les efforts d'explicitation, les points de convergence et de divergence entre acteurs, au moment des entretiens, font également partie intégrante de ces savoirs. En effet, alors que la première série d'entretiens réalisée pour le musée de Lormont répondait à une problématique très ciblée (l'audioguidage), la nouvelle campagne de recueil de témoignages a une finalité plus pédagogique. L'activité est (encore) mieux replacée dans son contexte, les évolutions évoquées sont assorties d'une analyse de la part des témoins, de nature à expliciter des choix stratégiques de l'époque traitée. Les témoins, très bien informés du projet des animateurs du Comité d'histoire de Bourgogne Franche-Comté, se sentent investis d'une responsabilité dans la transmission de leur expérience et la mise à disposition de celle-ci auprès du grand public par le biais du site internet.

Un autre objectif de la RAC vise la transformation de la perception, souvent négative ou méconnue, de la Sécurité sociale et de ses métiers par le grand public. Il n'est pour l'instant que très partiellement atteint, le nombre de visiteurs mensuels stagnant à 600 visites par mois. Plusieurs pistes sont actuellement poursuivies pour rendre la démarche plus attractive et le site plus visible : l'attrait de la vidéo et la construction de mini-documentaires combinant des entretiens filmés et des montages photographiques ; la refonte du site pour améliorer la navigation et l'enrichir au niveau notamment de l'iconographie ; la recherche de nouveaux partenariats (et de liens URL) avec d'autres acteurs sociaux poursuivant des objectifs similaires pour générer des flux internet plus importants.