

FICHE N°4

LA SECURITE SOCIALE RECRUTE

Méconnue, la sécurité sociale attire spontanément très peu de candidats à des offres d'emploi. Elle propose cependant une très grande diversité de métiers dans un contexte intéressant par la mobilité possible dans les réseaux qu'elle forme du fait d'une convention collective unique, soit au régime général soit à la Mutualité Sociale Agricole. Rappelons que les employés relèvent du droit privé. La formation est en général un point fort de ces organismes.

1. Les métiers administratifs classiques dans un vaste réseau

Les métiers classiques des administrations sont exercés dans des contextes de caisse différents mais les points communs l'emportent (voir détails en fiche 5).

A. l'accueil du public

Cette fonction, longtemps exercée au guichet et souvent caricaturée, a changé avec la réponse téléphonique qui évite des déplacements aux assurés et gagne du temps pour tous, comme dans la plupart des administrations. Une attention particulière est apportée à la qualité de ce service dans tous les organismes de sécurité sociale.

Souvent les nouveaux embauchés sont formés à la réponse téléphonique et assurent cette fonction quelques années. Ils acquièrent ainsi une bonne connaissance de la réglementation, du public, des outils et de l'organisme, qui leur permet ensuite de répondre aux appels de candidature internes qui les intéressent.

L'accueil physique du public se fait désormais souvent sur rendez-vous, préparé et ciblé.

Les demandes par courriel sont souvent traitées par la plate-forme téléphonique, ainsi que celles qui arrivent par courrier.

Les flux de courrier reçus au quotidien par les organismes restent très importants et nécessitent la mise en place d'une organisation spécifique avec des emplois dédiés.

B. le calcul et le paiement des prestations

Après une formation spécifique, portant à la fois sur la réglementation et les outils informatiques, la grande majorité des personnes employées dans les organismes gère les dossiers des assurés (en payant les prestations) ou des cotisants (en suivant le versement des cotisations). Un petit nombre d'employés contrôle des dossiers ciblés, avant paiement et après, pour vérifier l'application de la réglementation par leurs collègues, voire l'absence de fraude.

Il est possible, dans le régime général, de changer de caisse dans sa branche ou de branche, par l'intermédiaire de la « bourse aux emplois » qui réunit au niveau national les offres des organismes et les candidatures des personnes qui souhaitent changer de poste.

La majorité des emplois se situe dans ces premières catégories.

C. La gestion des ressources humaines et logistiques

Les métiers de logistique sont présents dans tous les organismes, de plus en plus partagés dans le cadre de mutualisations. Le parc immobilier, que la caisse soit propriétaire ou locataire, nécessite un entretien régulier. Les déplacements entre le siège de l'organisme et les antennes peuvent être importants, surtout pour les organismes régionaux.

La gestion des ressources humaines, qui comprend par exemple le recrutement, la formation, la gestion de la paie et celle des absences, tout comme la comptabilité, nécessitent des profils particuliers qui ne sont pas propres à la sécurité sociale et changent peu d'un organisme à un autre, ce qui facilite la mobilité.

D. Le management

Aux divers niveaux de management correspondent des formations spécifiques : au régime général, ce qui s'est longtemps appelé le « cours de cadre », proposé par l'institut régional 4.10, sous l'égide de l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociales (UCANSS), prépare les cadres de proximité à leur prise de fonction. Ce même institut peut accompagner l'encadrement intermédiaire. L'École Nationale Supérieure de Sécurité Sociale (EN3S) forme les dirigeants des organismes recrutés par concours, interne et externe, chaque année.

E. Les carrières du social

De nombreuses assistantes sociales sont employées par les CAF ou les CARSAT. Elles agissent en partenariat avec leurs collègues des départements le plus souvent. Elles préparent notamment les dossiers de demandes d'aide financière examinés par les administrateurs en commission d'action sociale.

Toutes les caisses ont besoin de juristes spécialisés pour leur contentieux. .

2. Les métiers de la santé

Les métiers de la santé occupent une place à part à la sécurité sociale du fait du service médical propre à l'Assurance Maladie, des centres de santé ou dentaires gérés par certains organismes mais surtout à cause des établissements de soins qui ont été confiés à la sécurité sociale généralement après-guerre.

A. Les métiers de la santé dans les caisses

- le service médical a un rôle important à la CNAM et à la MSA comme dans les CPAM. Il est composé de praticiens conseils, recrutés par concours, médecins principalement mais aussi dentistes et pharmaciens. Il assure les expertises médicales nécessaires à l'attribution de prestations, peut vérifier les arrêts de travail ainsi que les prescriptions de leurs collègues de ville. Une partie se consacre également à l'hôpital ou aux cliniques, en vérifiant le respect des recommandations professionnelles ainsi que les facturations faites à l'Assurance Maladie.

- les centres de santé, dans certaines caisses, proposent des bilans de santé aux plus démunis en priorité. Ils peuvent également employer à temps partiel des kinésithérapeutes, diététiciens, psychologues ...

- les centres dentaires, plus rares, proposent des soins aux tarifs de remboursement de la sécurité sociale. Ils emploient des secrétaires médicales, des assistantes et chirurgiens-dentistes en fonction de leur nombre de places (« fauteuils »).

B. Les établissements de caisse

Toute la gamme des métiers de l'hôpital, des centres de rééducation, et des établissements d'accueil de personnes âgées ou handicapées, peut se retrouver dans des établissements initialement propriétés des caisses, regroupés en 2000 au niveau régional et gérés par une structure spécifique, l'Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM).

Au niveau national, la CNAM gère l'ensemble sous le nom de « groupe UGECAM », qui représente le premier opérateur privé à but non lucratif, particulièrement présent dans la rééducation fonctionnelle (10% de l'offre nationale dans ce domaine).

Médecins, dentistes, infirmiers, aide soignants, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, pharmaciens, font partie des nombreux professionnels qui exercent dans ces structures.

3. Les métiers spécialisés

Plusieurs métiers spécialisés découlent de l'activité exercée, souvent très technique et dans des domaines variés. L'informatique est le premier domaine, mais d'autres, moins courants, sont peu souvent attendus dans des organismes de sécurité sociale.

A. L'informatique

Les organismes de sécurité sociale, en raison de la masse d'informations qu'ils doivent gérer, se sont très vite intéressés aux nouvelles technologies. Après un premier temps de développements locaux, les caisses nationales ont uniformisé les outils et développé des produits nationaux, avec des compétences propres car souvent il n'existait pas sur le marché de produit prêt à l'emploi attendu et portant sur des volumes importants.

Tous les organismes disposent d'informaticiens notamment pour gérer les réseaux et les postes de travail. Certains conservent des compétences de développement. Les organismes nationaux ont des compétences souvent très pointues et sont à la recherche de progrès technologiques.

B. le suivi des entreprises

La CNAM et la MSA, qui doivent gérer la prévention des accidents du travail, ont besoin d'ingénieurs pour échanger avec les représentants de l'ensemble des professions et élaborer les recommandations attendues.

La prévention des accidents du travail en région s'appuie sur l'expertise d'ingénieurs et de contrôleurs dans des domaines très variés. Les ingénieurs peuvent en effet être appelés, en cas d'accident mortel par exemple, à enquêter et juger des causes.

Des laboratoires spécialisés en physique ou chimie permettent à la branche du régime général de procéder à des analyses de prélèvements faits dans les entreprises en cas de besoin. Leur personnel dépend des CARSAT.

C. Les spécialités ponctuelles

- la CNAV a besoin d'actuaire pour évaluer régulièrement la valeur des cotisations ou des salaires payés 40 ou 50 ans auparavant au moment où les pensions sont calculées.

- l'UCANSS a recours aux compétences d'architectes au service du régime général pour donner leur avis sur les travaux immobiliers envisagés. Des compétences dans ce domaine sont également utiles pour attribuer des aides à la construction ou à la réhabilitation de maisons de retraite en CARSAT.

- l'ACOSS en tant qu'acteur sur les marchés financiers doit disposer de spécialistes dans ce domaine.

- les URSSAF forment des spécialistes pour contrôler les entreprises.

D'autres spécialités peuvent ponctuellement s'avérer utile pour le suivi de travaux immobiliers, de contrats spécifiques par exemple.

.

*

* *

La palette des métiers est très ouverte, et les possibilités de changement existent. Il ne faut pas écarter de travailler un jour à la sécurité sociale.