

ENQUETE

Quand le support du droit se dématérialise. Le cas de la dématérialisation des dossiers de la prise en charge des accidents du travail.

Jorge Munoz pp 117-141

Résumé

L'assurance maladie comme bien d'autres organismes de la Sécurité sociale en France connaît des transformations profondes. Parmi celles-ci, la dématérialisation occupe une place centrale dans les stratégies de modernisation des Caisses primaires d'assurance maladie. A partir de l'exemple des services des accidents du travail confrontés à la disparition du support papier, l'article montre les effets sur l'activité de qualification des agents chargés de la prise en charge. L'introduction de l'informatique, d'une part, provoque une certaine segmentation du travail, mais, d'autre part, les analyses montrent la capacité des agents de recréer les conditions collectives et sociales du processus de qualification de construction de l'accident du travail. La dématérialisation, si elle pose de sérieux dilemmes aux agents en termes de reconnaissance et de sens, offre une opportunité pour créer des nouvelles modalités de travail à condition que celle-ci soit reconnue. Basée sur une enquête qualitative de type ethnographique comparative (observations et entretiens), l'analyse montre le lent processus de transformation de l'activité de travail et ses effets sur les agents en exposant les contraintes qui pèsent sur l'objectif premier de ces services, à savoir la prise en charge des accidents du travail. En effet, prendre en charge un accident du travail ou une maladie professionnelle n'est pas un acte banal. Derrière cet acte, il y a une réalité sociale qui n'est pas neutre dans le domaine de la santé au travail.

Mots clés : Accident du travail, dématérialisation, activité créative, modernisation.

Keywords : Accidents at work, digitalisation, creative activity, modernization.

<https://psychanalyse.cnam.fr/revue-travailler/presentation-et-sommaire/numero-34/quand-le-support-du-droit-se-demat>