

CousiMAG

Le magazine de l'innovation des organismes de protection sociale.

n°01 JUIN 2019
Semestriel



Votre nouveau
rendez-vous
innovation !

ET SI ON PARLAIT
D'INNOVATION ?
Cousinade
Organismes de protection sociale

Cousinade

Le 25 mai 2018, la première Cousinade de la sécurité sociale a eu lieu à la Carsat sous l'impulsion de cinq organismes. Retour sur la genèse et l'aboutissement d'un projet ambitieux au service de nos publics.

Une réunion de famille pas comme les autres !

Ils sont cinq, comme les doigts de la main. Cinq organismes de protection sociale du régime général à travailler en Haute-Garonne, en Midi-Pyrénées, et plus largement en Occitanie, et à partager la conviction qu'une offre de service commune et innovante à destination de leurs publics est à co-construire.

La Caf, la Cnam, la Carsat, l'Urssaf et Pôle Emploi se sont donc réunis, pour la première fois en juillet 2017, afin de partager les démarches d'innovation participatives respectivement initiées dans leur organisme.

C'est la richesse de ces premiers échanges qui a conduit le groupe de travail à imaginer une journée inter-organismes sur cette thématique, permettant d'associer plusieurs collaborateurs, de faire connaissance, et également de réfléchir, ensemble, à une ou des offres communes et à minima de



partager les meilleures pratiques de chaque organisme. Il ne restait plus qu'à trouver un nom à cette démarche... et puisque la protection sociale est une grande

famille au service d'une même cause, il est apparu évident que cette future manifestation prendrait des airs de « Cousinade » !

FOCUS

sur le rendez-vous du digital

Les cousins se sont réunis le 14 novembre 2018 pour partager également leurs innovations digitales respectives : réseau d'ambassadeurs, plateforme de services en ligne, ateliers « trucs et astuces », dossier médical partagé, lab internes et externes, plateforme téléphonique accessible aux sourds et malentendants... autant de dispositifs que de sources d'inspirations !

Le jour de la grande réunion de famille.

La date retenue du 25 mai 2018 a laissé le temps aux organisateurs d'élaborer un programme à la hauteur du fil rouge choisi : l'innovation. Pari réussi avec une journée définitivement placée sous le signe de la créativité, et sous l'oeil bienveillant et expert de Muriel Garcia, Présidente d'Innov'acteurs, et grand témoin de l'évènement ainsi que de représentants de caisses nationales.

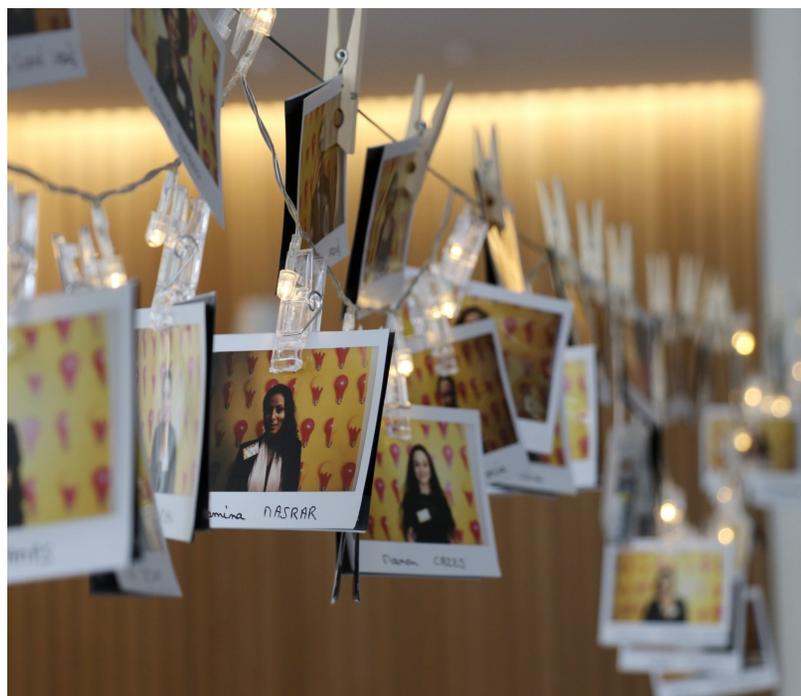
La créativité partagée, pour commencer, a permis à chaque organisme de présenter une pratique innovante mise en place dans leur structure : webinaires, start-up intégrée, diagnostic de maturité, méthode d'idéation et outils collaboratifs étaient au programme.

La créativité en ateliers pour produire des idées et des solutions sur les thèmes de la fracture et de la transformation numérique.

La créativité le temps d'une conférence interactive afin d'appréhender tout ce qui se cache derrière cette vaste notion.

Cousins un jour cousins toujours ?

C'était tout l'intérêt de la démarche et c'est désormais une réalité puisque, depuis mai 2018, plusieurs actions ont vu le jour : formation inter-organismes, ateliers de travail, journée d'échanges autour des innovations digitales (voir articles en page 4 et 5)... Autant d'actions qui ont pour but de produire des offres de services utiles pour nos organismes comme pour nos publics, et qui viendront alimenter la prochaine Cousinade.



Agrandir la famille avec les services publics de l'Etat

Le 20 novembre dernier, dans l'espace de co-working Laboikos à Toulouse, les Cousins OPS ont répondu à l'invitation de Sarah Netter, chargée de mission modernisation et innovation à la Préfecture, afin de participer à une journée d'échange de bonnes pratiques, de mutualisations et de partenariats dans le cadre de la semaine nationale de l'innovation publique.

L'objectif était d'élargir le réseau à de nouveaux acteurs et partager des expériences, des outils et des méthodes, comme le souligne Sarah Netter : *« L'innovation, c'est d'abord aller s'inspirer de ce qui se fait ailleurs, chez nos cousins, pour avancer ensemble et apporter une réponse coordonnée à nos concitoyens. D'où la volonté de créer un réseau régional des innovateurs publics associant l'ensemble des structures qui portent cette envie et cette dynamique. »*

Bien au-delà d'un simple partage d'expériences et de bons procédés, c'est donc l'affirmation d'une vision commune, celle de rendre un service public plus performant et plus agile.

Une volonté qui s'est notamment traduite par des formations mutualisées entre les Cousins OPS et les Cousins des services de l'Etat autour du design-thinking, une méthode d'innovation alliant créativité, co-construction et expérimentation dans le but d'élaborer des produits adaptés.

Main dans la main pour œuvrer à la performance du service rendu et à la satisfaction de ses publics.

À l'ère des Webinaires partenariaux



Expérimenté depuis 2017 par l'Urssaf, le « webinaire » a été adopté par les autres cousins permettant ainsi d'élaborer un programme coordonné à destination de nos publics. Christophe Cuq, chargé de mission pour la Direction de l'innovation et du digital à l'Acoss, nous dit tout sur ce nouvel outil.

Vous avez présenté le Webinaire Urssaf lors de la Cousinade. Mais qu'est-ce que c'est ?

Ce nouveau média, aussi appelé « webinaire » est issu de la contraction des mots « web » et « séminaire ». Accessible en ligne sur inscription gratuite, ce format de conférence en ligne peut être suivi par tout internaute, en direct ou en replay sur le web.

Quels sont les avantages du webinaire ?

Le gain de temps, pour l'utilisateur qui se connecte depuis son bureau ou son domicile sans avoir à se déplacer et pour l'organisateur qui n'a pas de coût logistique : pas de petits déjeuners, pas de vidéo projecteur, pas de goodies, pas de checklist... Autre avantage : l'audience élargie. La taille de la salle n'est plus un obstacle. Avec le webinaire, nous pouvons inviter autant de

participants connectés à internet, que souhaité, sans aucune contrainte géographique.

Et que s'est-il passé depuis la Cousinade ?

Cette solution déjà mise en œuvre par l'Urssaf, Pôle Emploi et la CPAM est aujourd'hui adoptée par chacun des « cousins ». Par ailleurs un programme de webinaires partenariaux au bénéfice de nos publics communs se construit progressivement. Des webinaires CPAM-Carsat, Urssaf-CPAM et bientôt Caf-Urssaf permettent aux usagers de bénéficier de l'expertise de plusieurs organismes sur une même thématique. Le système de tchat ou de sondage en temps réel permet au conférencier de sélectionner les questions des internautes et d'y répondre aussitôt. Le webinaire permet de nouer un lien direct avec eux et apporte une dimension humanisante à la relation usager/

administration.

Comment savoir si le webinaire répond aux besoins des usagers ?

Il est possible d'obtenir des statistiques précises sur le taux de participation, le nombre de personnes inscrites, le temps qu'elles ont consacré au webinaire. Une fois récoltées, ces données sont utiles pour réaliser un bilan et améliorer la stratégie de communication pour les webinaires à venir.

Un dernier plus ?

Deux derniers atouts, sans hésiter, l'accessibilité en replay qui permet au webinaire d'être accessible en différé et le webinaire partenarial qui permet même sans déplacer les équipes, d'associer des experts de différents organismes pour la parfaite information et un traitement global de la situation de nos usagers communs.

IPIPIP

méthode innovante



Un vaccin contre la réunionite, zéro courriel le vendredi ou encore un Bus des cousins... Ce sont quelques-unes des idées décoiffantes surgies lors des ateliers organisés à l'occasion de la Cousinade de juin 2018 et animés selon une méthode de créativité proposée par pôle emploi, appelée IPIPIP « Incubateur de proximité d'idées et de pratiques innovantes ».

Une méthode stimulante

Vous l'aurez compris, IPIPIP est une méthode d'animation et de stimulation de la créativité et de l'imagination ! Elle s'inspire du Design Thinking* « qui mobilise l'intelligence collective pour favoriser l'émergence de propositions innovantes en utilisant des procédés comme les dessins, les photos, ou encore un travail de groupe dans un temps limité... » nous explique Denis Gorce, l'un des concepteurs de la méthode.

Premiers partages en Novembre 2018 !

Les 22 et 23 novembre derniers, des collaborateurs des cinq organismes se sont retrouvés

pour se familiariser avec ce nouveau mode de réflexion et de production collective.

4 sessions de créativité ont été animées par Denis Gorce et Christine Rossel de Pôle Emploi.



Produire des concepts innovants et travailler différemment avec pour objectif final de mieux servir et accompagner nos publics !

Découverte de nouvelles techniques d'animation axées sur la créativité et la liberté de parole, rencontre et échanges entre cousins- collaborateurs !

Ces journées ont été riches d'enseignements et vont permettre à chaque organisme de produire des concepts innovants et travailler différemment avec pour objectif final de mieux servir et accompagner nos publics !

Et demain ?

L'EN3S s'allie aux Cousins

La démarche globale de la Cousinade, son contenu et ses suites ont fortement intéressé l'EN3S* qui a sollicité les organisateurs pour mettre en place une conférence sur le thème « Transformation digitale et management ». Ce sera une première dans la région, proposée à l'ensemble des organismes de la sécurité sociale du territoire Midi-Pyrénées : les Cnam, les Caf, les MSA, la Carsat, l'Urssaf et le RSI.

Sur une journée entière, cet événement donnera la parole à différents intervenants : chercheurs, experts venant du secteur privé, responsables d'entreprises innovantes, représentants des directions nationales.

Objectif : donner aux participants les clés de lecture et de compréhension des impacts liés au digital, sous l'axe du management et de la relation client, et identifier les bonnes pratiques, qu'elles soient internes au réseau ou externes. Ce partenariat avec l'EN3S se concrétise aussi par une recherche-action menée par des étudiants de l'école, sur le chantier de l'offre inter-OPS pour les employeurs du BTP (cf. page 6).

* L'Ecole nationale supérieure de la Sécurité sociale

* Une approche de l'innovation et de son management qui croise pensée analytique et pensée intuitive.

4 chantiers

pour concrétiser nos idées

Mieux travailler ensemble sur les fonctions « métier » et « support »

La Cousinade de l'innovation a permis aux Directions de nos cinq organismes d'affirmer leur volonté commune de construire des partenariats innovants au bénéfice de nos publics internes et externes. Le groupe projet « Mieux travailler ensemble » a pour enjeux d'optimiser la collaboration inter-organismes sur les axes « métiers » et « fonctions supports ». La feuille de route de ce chantier d'importance s'articule autour de trois grands objectifs : recenser les partenariats existants (conventionnés ou non) issus d'initiatives locales, réaliser le diagnostic de ces collaborations basé sur les impacts observés et bâtir de nouvelles recommandations autour d'opportunités pour mieux travailler ensemble (gestion de projets, marketing social...). Chantier à suivre dans votre prochain numéro de Cousimag !

Capitaliser et enrichir nos pratiques innovantes

Lors du marché de la Cousinade, chaque cousin a mis en lumière une bonne pratique innovante déployée dans son organisme. L'idée du chantier était de pérenniser ce dispositif d'échanges en l'enrichissant d'actions communes.

Au-delà de la détection et de la présentation, des actions post-cousinade ont permis de mettre en commun l'ensemble de offres digitales et de nos pratiques innovantes afin que chacun puisse se les approprier selon ses besoins.

Après le market-store physique, il s'agit donc de passer à un market-store en ligne pour que chacun puisse valoriser ses propres actions, benchmarker ou s'emparer de réalisations déjà éprouvées par ailleurs.

Capitaliser sur nos démarches de transformation digitale respectives

Aujourd'hui, nos publics internes et externes, également consommateurs de nouvelles offres de services toujours plus simples et personnalisées, attendent de la Sécurité sociale une expérience en phase avec leur époque et leurs besoins. Face à ces enjeux, la transformation digitale offre de nouvelles possibilités. L'atelier « Capitaliser sur nos démarches de transformation digitale » a pour objectif d'identifier les bonnes pratiques dans nos organismes et les actions communes à engager en matière de transformation digitale. Concrètement, les travaux doivent aboutir à un recueil d'actions à mettre en place, à la création d'un module d'auto-évaluation de maturité digitale des agents et des usagers, à l'élaboration d'un programme de formations inter-OPS à la maîtrise des enjeux du digital.

Déployer une offre inter-OPS à destination des employeurs du secteur du BTP

Pour mener cette réflexion et la rendre concrète les cinq cousins ont choisi de s'appuyer sur l'expertise d'un groupe d'étudiants de l'EN3S.

Leur mission ? Réaliser un état des lieux des offres de services proposées par les cinq organismes et d'échanger en parallèle avec les fédérations des employeurs du bâtiment.

Tout cela dans le but de proposer, in fine, une offre commune à destination des employeurs qui embauchent leur 1^{er} salarié, ciblée sur le département de la Haute-Garonne et dans le secteur du BTP.

Le mode opératoire est en cours de concrétisation et devrait donner ses premiers fruits courant 2019. Le Cousimag reste à l'affût pour vous !

Capture-moi une valeur

La photo de famille illustrant la cousinade 2018 et regroupant les 100 participants a été primée en octobre 2018 par le jury du concours national « Capture-moi une valeur », organisé par l'Ucanss.

Les agents de chaque branche étaient invités à voter pour les photos illustrant le mieux les valeurs de la sécurité sociale.

La photo des cousins a remporté un prix dans la thématique « Innovation » pour la branche famille.

Le jury a été sensible à la dynamique générée à l'occasion de la cousinade des organismes de protection sociale.



« J'ai rencontré des acteurs qui partagent, qui se projettent dans des projets communs au service du collectif et des usagers »

*Muriel Garcia,
Présidente d'Innov'acteur et grand témoin de la Cousinade*

En savoir plus !



*Suivez toute l'actualité
des cousins sur
www.cousinadeops.fr*



Contact

Site

www.cousinadeops.fr

#cousinadeOPS

CousiMAG n°01 JUIN 2019.
Comité de publication : les membres du Copil Cousinade
Rédaction les services communication des 5 organismes.

ET SI ON PARLAIT
D'INNOVATION ?

Cousinade
Organismes de protection sociale



Carsat Retraite & Santé au travail
Midi-Pyrénées

l'Assurance Maladie
HAUTE-GARONNE

pôle emploi

URSSAF
Midi-Pyrénées