

CousiMAG

Le magazine de l'innovation des organismes de protection sociale

n°03 JUILLET 2020
Semestriel



ET SI ON PARLAIT
D'INNOVATION ?

Cousinade
Organismes de protection sociale

Quand crise rime avec *bonnes pratiques*

Face à une crise sanitaire sans précédent les organismes de protection sociale ont dû faire preuve de réactivité et d'inventivité pour s'adapter à la situation et poursuivre leurs missions de service public.

Et si ce virus avait finalement servi notre capacité à innover ?

Assurer la continuité de l'activité : une priorité

Comme dans beaucoup d'entreprises, la première étape a consisté à déployer massivement le télétravail dans nos organismes respectifs (en équipant d'abord les personnes chargées de missions prioritaires, puis les personnes appartenant aux fonctions supports).

En peu de temps, une mobilisation sans précédent a permis **d'équiper entre 60% et 90% de nos effectifs** et de maintenir ainsi nos offres de service à destination des publics. Collecte de cotisations, remboursements de soins, versement d'allocations, paiement des retraites, services en ligne, la continuité de service a été respectée.

Ce résultat a aussi été rendu possible grâce à **l'investissement des salariés** qui ont accepté parfois de sortir de leur périmètre d'activité habituel pour aider leurs collègues dans les secteurs les plus impactés ou encore qui ont utilisé leurs outils personnels pour se connecter.

Si innovation rime souvent avec agilité, cette crise sanitaire l'a encore prouvé et nous nous félicitons d'avoir réussi, ensemble, ce pari inédit.

Une communication renforcée en interne et en externe

Eloignés les uns des autres, dans l'impossibilité de recevoir nos publics et d'utiliser nos outils habituels, la deuxième priorité a été d'informer régulièrement nos salariés et nos publics respectifs.

En interne, l'objectif était de donner à tous, le plus rapidement possible, de la visibilité sur la situation sanitaire, bien-sûr, mais aussi des informations RH, informatiques et organisationnelles.

C'est la raison pour laquelle la plupart d'entre nous ont rapidement **créé des sites internet dédiés et privés ou utilisé le réseau social d'entreprise**, accessibles par les salariés depuis n'importe quel outil à leur disposition (ordinateur professionnel ou personnel, téléphone, tablette...).

Des informations qui ont souvent été complétées par **des mailings ou des SMS** alertant sur la mise en ligne de contenu.

Cette communication au plus grand nombre s'est

faite grâce à la récupération des coordonnées personnelles de nos salariés et aux logiciels d'envois déjà utilisés dans le cadre des campagnes de communication à destination de nos publics.



Retrouvez l'ensemble des bonnes pratiques sur le site

cousinadeops.fr
rubrique > L'actu



En parallèle, pour compléter ce premier niveau d'information, certains organismes ont rapidement souhaité proposer des échanges plus directs avec nos équipes par le biais de **tchats, de live ou de webinaires** avec les équipes de direction, mais aussi de prévention dans le but de répondre de façon exhaustive aux interrogations des salariés (brève ci-contre).

La même énergie a été déployée pour informer et garder le lien avec nos publics. Flash d'informations sur nos **sites internet, dans la presse, sur nos réseaux sociaux** mais également **mailings, webinaires et campagnes téléphoniques** pour les personnes plus fragiles. Nous avons fait en sorte d'être à leurs côtés malgré cette situation particulière.

Un grand pas en avant

Bien que cette crise sanitaire ait amené avec elle son lot de désagréments et de difficultés, force est de constater qu'elle nous a aussi permis d'accélérer nos process, de dépasser certaines peurs liées au numérique, de nous

réinventer et de confirmer que la protection sociale est en phase avec les préoccupations et les besoins de ses publics... en toutes circonstances.



Coup de cœur

Séduite par nos travaux Cousinade sur les bonnes pratiques dans le contexte du Covid-19,

Elisabeth Deynard Directrice de l'intelligence numérique de l'Ucanss, en lien avec le LAB'numérique, nous a proposé un **webinaire** le 30 juin pour valoriser notre initiative et partager nos actions.

Live, direct, tchat... qui dit mieux !?

Pour faire face au Covid-19, la Caf, la Carsat, l'iMsa et l'Urssaf ont utilisé des solutions pour donner des informations et favoriser les échanges en direct avec leurs salariés. Expérimentés pour la première fois ou réactivés, ces modes de contact ont pris des formes différentes selon les organismes : live, direct, tchat... pour rassurer et répondre aux questions sur le confinement, les orientations de l'organisme, les questions RH, le travail à distance, le déconfinement, le retour au bureau...

La solution choisie a toujours été adaptée à l'environnement informatique et à l'équipement des équipes.

Souvent associée à un tchat, avec à la possibilité de revoir en replay, les retours sont très positifs ! Et c'est l'interactivité de ces nouveaux modes de contact qui séduit !

En chiffres

CAF
> jusqu'à 400 connexions en simultanée

CARSAT
> 65% de participants

IMSA
> jusqu'à 544 connexions en simultanée pour le Direct du Directeur du 5 mai (iMSA compte 800 salariés)

MSA MPS
> 77% de connexions en simultanée

URSSAF
> 99% ont apprécié ce nouveau média

Le webinaire*, une stratégie de proximité face à la crise

Dans le contexte du Covid19, le webinaire a permis de relayer avec réactivité les annonces gouvernementales auprès de nos publics. Les organismes de protection sociale ont ainsi légitimé leur rôle de soutien et de conseils et démontré leur agilité dans la gestion de cette crise inédite.

Zoom sur les webinaires organisés par la Carsat, la CPAM, la MSA, et l'Urssaf

Carsat : avec le format « Les mardis de la prév' », deux mardis par mois, les experts Carsat proposent des rendez-vous conseils de 45 minutes sur les problématiques liées à la crise du Covid-19 : subvention « Prévention Covid », « Covid-19 et RPS : agir en prévention. »

CPAM : en collaboration avec l'Urssaf et le Croec, la CPAM a co-animé un webinaire consacré à l'accompagnement des employeurs du secteur privé dans le contexte du #COVID19 : mesures et dispositifs d'accompagnement, reprise d'activité.

MSA : pour accompagner les entreprises dans la gestion interne de la crise, les préventeurs MSA ont animé un webinaire sur la santé au travail pour les référents « sécurité » : état des lieux, RPS, organisation du travail alliant santé, sécurité et production.

Urssaf : depuis le début de la crise, l'Urssaf organise et co-anime des webinaires ciblés par catégories de cotisants, et selon la thématique (aides, mesures exceptionnelles, échéances, formalités...) avec des différents partenaires : DRFIP, Direccte, CPAM, Croec, CCI. Aujourd'hui, les webinaires sont consacrés à la reprise économique et aux mesures d'accompagnement.

> 700 participants au webinaire Urssaf auto-entrepreneurs sur les mesures d'accompagnement

Les équipes techniques et les intervenants sont montés en compétence rapidement pour proposer à une audience importante des webinaires adaptés.

*Outil de conférence en ligne



Une plateforme lancée le 2 avril par Pôle emploi

Plus de 18 000 recrutements ont été effectués via la nouvelle plateforme « Mobilisation emploi » de Pôle emploi dans les secteurs identifiés prioritaires (agriculture, agro-alimentaire, santé, aide à domicile, transports, logistique, énergie et télécommunications) pour faire face au nombre croissant de salariés au chômage pendant le confinement.

Les employeurs déposent sur la plateforme, de façon simplifiée, leurs besoins en recrutement. Les candidats, demandeurs d'emploi inscrits ou non à Pôle emploi y recherchent des offres par zone géographique, métier ou type de contrat et entrent directement en contact avec les recruteurs. La plateforme a permis d'accompagner la reprise d'activité dans de nombreux secteurs en garantissant une large visibilité aux offres d'emploi.

Ce sont aujourd'hui plus de 3 000 offres de contrats saisonniers, liés à la réouverture progressive d'activités fortement marquées par la saisonnalité comme la restauration, le tourisme ou la culture, qui sont disponibles dans toutes les régions de France.



Des actions innovantes pour rester ensemble !

Le 16 mars dernier, l'annonce du confinement sonnait l'heure de l'éloignement pour tous. Quelles actions les cousins ont-ils proposé à leurs salariés pour les aider à garder le contact entre eux et avec l'entreprise ?

Les collègues de la Carsat et de l'Urssaf Midi-Pyrénées mobilisés



Côté Urssaf, un maître mot : « participatif » ! Ce fut tout l'esprit du challenge "Eloignés, mais tous ensemble", lancé en interne au mois de mars pour recueillir des idées destinées à faire vivre le lien entre les collaborateurs durant cette période. Organisée via la plateforme nationale « Pépites », cette concertation a rencontré un vif succès avec 18 idées déposées et 710 votes comptabilisés !

À la MSA, le journal interne « Alizé » a changé de périodicité pour mieux s'adapter à la situation et servir de liant aux collègues. Chaque semaine, les salariés ont reçu leur journal dans leur boîte mail perso. Avec un contenu davantage centré sur l'entraide entre les services, les agents restés sur site, les actions pro-actives à destination des usagers, etc.

La CPAM a utilisé son réseau social d'entreprise et l'application collaborative Klaxoon pour donner la parole à ses collaborateurs de façon ludique durant la crise grâce à l'opération « Une question pour un nuage ». L'idée : poster chaque semaine une question et recueillir les témoignages des agents ainsi restitués sous forme d'un nuage de mots suscitant de l'interaction entre les salariés. Elle a, par ailleurs, interrogé les managers pour connaître les modes d'animation des équipes employés puis recenser leurs besoins et attentes. Une boîte à outils est, depuis, mise à disposition pour faciliter le management à distance.

Enfin, à l'Urssaf et l'IMSA, les collègues ont été invités régulièrement sur leur réseau social d'entreprise, à poster des photos de leur quotidien de confinés, d'objets représentatifs ou d'instantanés de travail à la maison. Un moyen de dire « comment ça va ? » et de prendre des nouvelles de chacun.

Les cousins ont su faire preuve d'imagination et de réactivité pour offrir à tous les moyens de rester « connectés » malgré la distance.

Bravo aux plus de 9 200 salariés cousins !



Afondlacaisse, le journal collaboratif de la Caf

Depuis 10 ans déjà, la Caf confie la rédaction de son journal interne « A fond la caisse » à ses collaborateurs. Alors que le numéro de mars est en bouclage, l'annonce du confinement stoppe net son édition.

L'équipe de rédaction décide alors de le proposer dans une version numérique consultable à la maison, en conservant sa vocation première : incarner l'humain et créer du lien.

Le 17 avril, le site **afondlacaisse#chezvous** voit le jour : témoignages d'agents confinés ou travaillant sur site, idées pour aider les parents à occuper les enfants, conseils et astuces pour garder la forme, recettes, bons plans culture, loisirs. 85 articles publiés grâce aux 40 collègues contributeurs. Avec 3 250 vues et 732 visiteurs uniques, **afondlacaisse#chezvous** s'avère un vrai succès !

Les pastilles de la Carsat « Prévention et santé »

Bonnes postures à son bureau, à domicile, risques chimiques... Chaque semaine un préventeur, une infirmière ou un expert QVT donnaient des conseils avec des podcast de 3 à 5mn.

4 Chantiers pour concrétiser nos idées

La période de confinement a perturbé l'avancée de certains chantiers, mais elle a aussi fait émerger des idées innovantes, aussitôt partagées entre cousins et transformées en fiches d'échange de bonnes pratiques.

n°1 MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE SUR LES FONCTIONS « MÉTIER » ET « SUPPORT »

Pour mieux travailler entre organismes et collaborer sur les axes « métiers » et « fonctions-supports », le chantier constitue des sous-groupes autour de thématiques spécifiques.

Le club communication, au-delà de prendre en charge les actions de communication des Cousinades,

participe aux échanges de bonnes pratiques. Le contexte lié au Covid-19 a notamment été l'occasion d'échanger sur la communication de crise et de partager les pratiques innovantes mises en œuvre pendant le confinement pour maintenir le lien. Ce partage a permis d'alimenter les fiches d'échange de bonnes pratiques mises à disposition sur le site Cousinades.ops.fr (voir le chantier 2).

n°3 CAPITALISER SUR NOS DÉMARCHES DE TRANSFORMATION DIGITALE RESPECTIVES

Les nouveaux cousins MSA Midi-Pyrénées Sud et iMSA ont pris en charge l'animation du chantier avec les cousins de la CAF de Toulouse.

Dans le cadre de la démarche Bonnes pratiques et en pleine période de confinement, les cousins ont recensé tous les outils collaboratifs permettant de mieux travailler à distance.

L'organisation d'un webinaire avec l'Ucanss est une illustration de l'utilisation de ces nouveaux outils.

n°2 CAPITALISER ET ENRICHIR NOS PRATIQUES INNOVANTES

Le chantier projette de créer une plateforme numérique commune à tous les cousins pour partager entre organismes les informations utiles pour déployer une nouvelle bonne pratique. Chaque bonne pratique fera l'objet d'une présentation détaillée et donnera le nom d'un contact référent.

Cette plateforme sera accessible à l'ensemble des collaborateurs des 6 organismes cousins. On y retrouvera la présentation de la solution webinaire de l'Urssaf, celle du management visuel pratiqué à la CARSAT ou encore le « Quèsaco » pour faciliter la compréhension des mots et termes en lien avec le numérique.

Le cahier des charges est rédigé. Il reste à le valider et à passer à la phase opérationnelle, dès que les réunions en présentiels seront à nouveau possibles.

n°4 CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICES INTER-OPS À L'ATTENTION DES EMPLOYEURS DU BÂTIMENT DE HAUTE-GARONNE

La méthode du design thinking a fait émerger 4 concepts d'offres de services pour les employeurs du BTP. La démarche a été élaborée avec l'expertise d'un groupe d'étudiant de l'EN3S et consolidée dans leur mémoire.

Les 4 concepts d'offres de services ont été présentés aux Directions des organismes en janvier. Un plan d'actions pour le déploiement de

cette offre de services a été validé. Les travaux devraient reprendre dès que possible. Ce projet sera présenté à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat et aux syndicats du BTP.

La famille s'agrandit avec le 6^{ème} cousin

Interview de Yannick Puget, Chargé de mission Innovation, iMSA

« MSA MPS et iMSA ont été séduits par la démarche de la Cousinade OPS : nous y avons vu un moyen d'échanger sur nos bonnes pratiques, nos initiatives, mais aussi l'opportunité de mener des projets main dans la main. L'innovation a décollé chez nous depuis le 1^{er} janvier 2019 sous 4 angles : l'idéation, l'expérimentation, la marque employeur et l'influence ainsi que l'intelligence collective. L'innovation chez iMSA, c'est également le Grand Prix de l'Innovation de la Sécurité Sociale 2019 dans la catégorie **Mécénat de Compétences au service de l'Insertion**, prix reçu en octobre 2018, dont nous sommes très fiers. »



Accueil de la MSA MPS et l'iMSA (au centre, leurs représentants Y. Puget et M. Le Bolloch) à la CPAM de Toulouse

L'écoute interne : une démarche RSO*

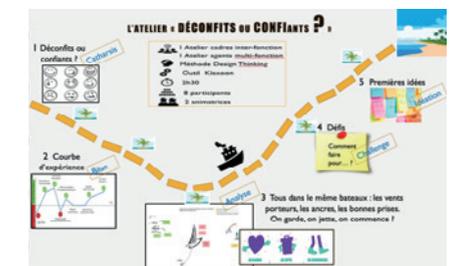


Covid-19 : ressenti, équipement, télétravail, implication, conciliation vie pro/perso...

Pour prendre le pouls des équipes et évaluer la situation vécue par leurs salariés, la Caf, la Carsat et l'Urssaf ont mené des enquêtes internes. L'analyse des résultats de ces baromètres a permis d'enclencher des plans d'actions et réajuster les orientations prises.



*Responsabilité Sociale des Organisations



Déconfis ou confiants ?

Pour tirer les enseignements de la période de confinement, l'Urssaf utilise le design thinking. Cette méthode innovante, déjà expérimentée en Midi-Pyrénées, est testée via l'outil Klaxoon.

« Les ateliers collectifs à distance que nous animons suivent les étapes clés du design thinking c'est-à-dire : se remettre dans le contexte, recueillir les besoins, réfléchir à une situation, formuler un défi et le résoudre »

Magali Riols Saez, chargée de mission Innovation Urssaf.

Vu dans la presse !

On parle de nous dans Le Livre Blanc d'innov'acteurs



> retrouvez le Livre Blanc sur innovacteurs.asso.fr

cousinadeops.fr
#cousinadeOPS

CousiMAG n°03 JUILLET 2020

Comité de publication

Aude Boussebart, Edith Pageaux (CPAM31)
Sylvie Gobrecht (Carsat)
Nathalie Martin, Xavier Carponcin (Caf31)
Rémi Grau, Hervé Bélascaïn (Urssaf)
Justine de Saint Germain (MSA MPS)
Yannick Puget (iMSA)

Comité de rédaction

Les équipes communication des 6 organismes

ET SI ON PARLAIT
D'INNOVATION ?

Cousinade
Organismes de protection sociale