

# CousiMAG

Le magazine de l'innovation des organismes de protection sociale

n°04 FEVRIER 2021  
Semestriel



## COUSINADE OPPS 2021

*Toute la famille est réunie !  
170 poussins !!*



ET SI ON PARLAIT  
D'INNOVATION ?

**Cousinade**  
Organismes de protection sociale

# 2<sup>ème</sup> cousinade de l'innovation en full digital ! 5 organismes face à la crise sanitaire

*Se retrouver malgré tout ! C'était le but de cette seconde édition de la Cousinade des organismes de protection sociale (OPS), deux ans et demi après la création de cette réunion de famille originale dédiée à l'innovation ! Crise sanitaire oblige, c'est un format 100 % digital qui a été proposé aux 170 participants cette année.*

9h... la voix de Sophie Joly, l'animatrice de l'évènement, retentit et sonne l'ouverture d'une journée riche et conviviale autour de l'innovation. Derrière les écrans, des salariés invités de chaque organisme et de tous horizons, curieux de découvrir la démarche Cousinade des OPS. Après tout l'innovation émerge souvent de l'intelligence collective !

Pour commencer, la parole est donnée aux Directeurs des 5 organismes qui portent la démarche. Ils se confient tour à tour sur les bénéfices de la 1<sup>ère</sup>

Cousinade, les attendus de cette nouvelle édition et les opportunités que peuvent constituer notre association en cette période de crise sanitaire. C'est aussi le moment de présenter le nouveau membre de la famille, la MSA/iMSA, et de lui demander ses premiers ressentis ! Une vidéo rythmée en guise d'introduction avant d'entendre la marraine de l'évènement **Muriel Garcia**, Présidente de l'association Innov'acteurs.

## L'innovation participative au cœur des enjeux de demain ...

«Il y a aujourd'hui un enjeu de coopération, de mise à disposition pour le bien commun des compétences



clés avec au cœur du sujet la créativité et l'esprit critique», a-t-elle déclaré pendant son intervention, avant d'ajouter au sujet de la Cousinade «C'est une démarche qui présente énormément d'atouts et qui est extrêmement légitime dans le contexte actuel. Il y a du savoir-faire, des actions collectives [...] et cette longueur d'avance liée à l'innovation participative.»

De quoi motiver les troupes avant l'intervention de **Fabrice Moreau**, Directeur de la communication de l'UCANSS, qui voit dans les opérations

collectives innovantes un levier pour faire connaître et valoriser l'image de la Sécurité sociale. Une transition parfaite avant la diffusion d'un film de portraits de salariés, réalisé pour les 75 ans de la Sécurité sociale, dans le but de valoriser la diversité et l'utilité des différents métiers de nos 4 branches !

Avant la pause, les participants de la Cousinade ont également pu découvrir en images le bilan des travaux engagés depuis 2018, grâce à un film d'animation dynamique et décalé ! Une bonne façon de valoriser les initiatives collectives engagées et de faire découvrir la démarche aux novices !



100 % full digital

1 conférence  
3 intervenants  
5 ateliers  
170 participants

Retrouvez en vidéo  
La synthèse de la journée du 14 décembre 2020 et le bilan 2018-2020

[cousinadeops.fr](http://cousinadeops.fr)  
rubrique > L'actu



## Même si demain est incertain !

10h30, retour au direct pour la conférence d'**Olivier Bas**, Vice-Président Havas, intitulée «Bonne nouvelle, demain est incertain !». Une intervention qui a bousculé nos idées reçues, nos fausses croyances et



les mauvaises habitudes neurologiques que nous mettons en place notamment en période d'incertitude. Car Olivier Bas est formel « Notre esprit confond la méconnaissance de ce qui va advenir et la crainte de ce que nous pourrions devenir ». Dès lors, comment agir sur notre mental pour renverser la tendance ? Olivier Bas a partagé 9 principes à mettre en pratique au quotidien pour de nouvelles perspectives. Son intervention a provoqué un fort engouement des participants !

## Des ateliers pour continuer à agir, ensemble

Après la réflexion et la stimulation, place à l'action. L'après-midi a été consacré à 5 ateliers pour phosphorer sur de nouvelles idées et de nouveaux projets à mener collectivement !

Comment redynamiser la communication interne en période de crise et de télétravail ? Comment faire évoluer nos accueils en mutualisant nos outils digitaux ? Comment favoriser l'accès aux droits ? Quelles nouvelles modalités de travail suite à la crise ? 75 ans et après ? Autant de questions auxquelles ont tenté de répondre les différents groupes de travail en proposant des concepts courts et percutants lors de la restitution qui intervenait en fin de journée.

De nouvelles pistes pour de nouvelles aventures communes, dont nous ne manquerons pas de vous tenir informés.

Coup de cœur

Cet évènement digital a été l'occasion de tester l'outil participatif et interactif nommé **Kahoot** ! Il nous a permis de réaliser un quiz ludique pour tester les connaissances des participants à la Cousinade sur les informations qu'ils avaient pu recueillir tout au long de la matinée.  
**Une nouvelle corde à notre arc pour créer du digital convivial !**

## Les gagnants du Quizz Cousinade



- 1 MICHEL LE BOLLOCH MSA
- 2 CÉDRIC BONNEFOY iMSA
- 3 MAUD COBIN CPAM
- 4 YANNICK BOSSARD URSSAF
- 5 VIRGINIE REVEILLÈRE URSSAF

## VERBATIM

« Une journée enrichissante ! »  
Isabelle

« Reboostés ! »  
Béatrice

« Echanges riches en atelier... merci à tous ! »  
Yannick

« Enfin une réunion de famille qui se passe bien ! »  
Rodolphe

« Chacun est reparti avec, dans sa musette, des idées, et surtout des contacts. »  
Hervé

« On garde le contact @ bientôt »  
Rachida

# Les ateliers des Cousinades en synthèse

5 ateliers. Plus de 300 idées évoquées qui seront proposées aux Directions des organismes. Les cousins de l'innovation ne vont pas manquer de matière pour travailler !

## Atelier 1

**COMMENT REDYNAMISER LA COMMUNICATION INTERNE EN PÉRIODE DE CRISE ET DE TÉLÉTRAVAIL ?**

Pour redynamiser, il faut créer de la transversalité. Les participants de l'atelier ont imaginé d'inviter les salariés à participer à un comité de direction ou à des réunions de cadres stratégiques. Au-delà de mettre en place une communication plus transversale, **Rendez-vous chez vous** répond à un besoin

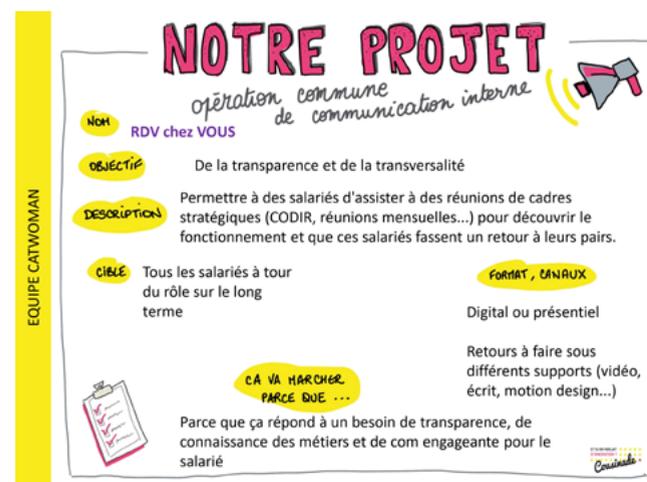
de terrain et de transparence amplifié par la crise actuelle.

Autre idée imaginée pour répondre au besoin d'écoute et d'attention des salariés, la **Boîte à humeur**. Une application disponible sur les intranets pour partager son humeur et un outil de pilotage pour la direction afin de mesurer le climat de l'entreprise et de mettre en place des actions pour y répondre.

Ou encore, parce que la solidarité est l'une des valeurs de la sécurité sociale, l'idée d'impliquer les collaborateurs dans **des Actions solidaires inter-organismes**.

*« On pense que ça peut marcher parce que cela répond à un réel besoin, aujourd'hui, de nos salariés ».*

Sandrine



## Atelier 2

**LES NOUVELLES MODALITÉS DE TRAVAIL**

Des idées foisonnantes qui s'articulent autour d'axes de travail individuels ou collectifs. Certains proposent de mesurer l'énergie et la motivation des équipes, d'autres de s'interroger sur le rapport au travail, sur l'équilibre vie privée/ vie personnelle.

**Les outils numériques ont notamment pris une part importante dans la réussite au passage au télétravail** impactant fortement nos habitudes d'animation de réunions, de fonctionnements collectifs. Des réflexions plus particulières se sont posées sur les rituels managériaux, sur l'importance de la confiance et de l'autonomie avec des logiques de performance et de qualité.

Pour trouver des réponses adaptées, il s'agira, ensemble, de co-construire des actions très concrètes et partager nos bonnes pratiques !

*« Un constat partagé, nous vivons tous les mêmes bouleversements à des vitesses plus ou moins rapides et pour faire face aux enjeux de transformation et d'accompagnement, répondons-y ensemble. Nous serons plus forts ».*

Aude

## Atelier 3

**COMMENT FAIRE ÉVOLUER NOS ACCUEILS EN MUTUALISANT NOS OUTILS DIGITAUX ?**

Comment faire évoluer ensemble nos accueils en mutualisant nos outils digitaux avec nos publics ? C'est la question posée au cours de ce 3<sup>ème</sup> atelier. Première idée évoquée, celle de créer un lieu partagé d'enregistrement de webinaires, podcast et autres...

Le projet proposé ambitionne de **mutualiser les moyens** matériels, techniques et humains pour mettre en place un studio InterOps. En répondant à un besoin de partage de compétences, il permettra de faciliter la création de supports, de les partager pour proposer une offre cohérente et globale à nos publics.

Autre idée lancée, celle de **construire des webinaires pour nos publics communs**. Par exemple, proposer aux travailleurs indépendants une vision globale de leurs problématiques (retraite, minima sociaux, action sanitaire et sociale) et clarifier les actions respectives de chaque organisme.

*« On se rend compte qu'on a de nombreuses problématiques communes entre organisme ».*

Latifa

## Atelier 5

**L'ACCÈS AUX DROITS**

Au terme d'un partage sur les réalisations exemplaires et sur les défis à relever pour améliorer l'accès aux droits, l'atelier a identifié 2 défis majeurs. Le premier : mieux **coopérer pour communiquer** vers nos publics. Communiquer avec des webinaires, par exemple, avec une action prioritaire identifiée sur le public des travailleurs indépendants, potentiellement dans des situations précaires. Une idée qui rejoint celle évoquée dans l'atelier sur l'accueil numérique. Le second défi : éviter les ruptures de droits lors d'un changement de régime. Là aussi, l'idée d'un webinar **co-construit** par les organismes a été évoquée. Au-delà de ces idées partagées, l'atelier a identifié le besoin de créer un nouveau groupe de travail Cousinade sur cette thématique de l'accès aux droits.

*« Beaucoup d'idées émises en un temps record avec beaucoup d'enrichissement mutuel. Il y a vraiment des coopérations à faire ! Une petite frustration je l'avoue, c'est qu'on n'a pas eu suffisamment de temps ».*

Denis

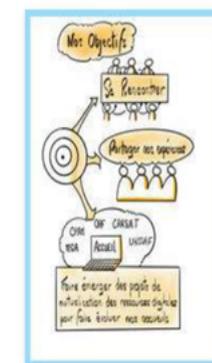
## Atelier 4

**75 ANS ET APRÈS ?**

Cette année 2020 a été le théâtre d'une crise sanitaire sans précédent et elle nous a permis de fêter les 75 ans de la Sécurité sociale. A 75 ans,

la Sécurité sociale sait encore **s'adapter, rebondir et inventer** afin de préserver ses missions et aider au mieux ses usagers.

Et si nous partagions ces pratiques pour progresser encore ? Le ton de l'atelier est donné et **les pratiques gagnantes sont partagées**. Des pratiques gagnantes qui ont permis de garder du lien, d'adapter le management, d'accompagner les usagers, de favoriser la qualité de vie au travail et de **développer la transversalité et le travail collaboratif**. Parmi les actions



ou idées échangées, des rencontres du personnel en full digital pour garder le lien, l'organisation de quizz en fin de réunion qui permet de s'assurer que tout le monde a bien compris et de développer l'interactivité, un exemple d'implication d'équipe en mode participatif pour mettre en place la nouvelle organisation en distanciel, l'utilisation des outils collaboratifs pour décloisonner les échanges entre secteurs d'activité ou encore un guide de la posture managériale à adopter en période de crise.

*« Des échanges intenses qui auront permis de semer des petites graines pour expérimenter de nouvelles choses au sein de nos organismes ».*

Laurie



# Zoom sur les intervenants de la Cousinade 2020 !



## L'INNOVATION PARTICIPATIVE NOUVELLES FRONTIÈRES

**Muriel Garcia,**  
Présidente d'Innov'acteurs

Ce concept managérial basé sur l'intelligence collective, et qui facilite l'émission d'idées et la mise en œuvre de solutions pour le quotidien, a le vent en poupe depuis quelques années au sein des entreprises. Il évolue actuellement **vers une innovation participative sociétale** dans laquelle les parties prenantes sont de plus en plus engagées au service du bien collectif et de l'intérêt général. Les études l'ont prouvé, un groupe constitué de compétences plurielles augmente son quotient intellectuel et sa capacité à produire des solutions innovantes. **La transversalité est donc de mise**, à l'image de notre démarche Cousinade qui croise les perspectives et les expertises !



## AU SERVICE DE LA REVALORISATION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

**Fabrice Moreau**  
Directeur de la communication de l'UCANSS

On a trop longtemps cru que l'utilité évidente et incontestable de nos missions de service public suffisaient à nous doter d'une bonne image auprès de nos publics, ce qui n'est pas toujours le cas. C'est le constat qu'a posé Fabrice Moreau lors de son interview, avant d'insister sur **le poids de la valorisation de nos missions et nos métiers** à tous les niveaux de la grande famille de la Sécurité sociale. Pas de doute, l'innovation est un des leviers pour y parvenir car son aspect **novateur, collaboratif et inclusif** agit sur l'amélioration de notre offre de service et donc par ricochet sur notre image ! Un élan à poursuivre et à soutenir dans les années à venir !

## AGIR SUR SON ESPRIT ET ÊTRE PRÊTS À TOUT !

**Olivier Bas**  
Vice Président d'Havas



C'est une vraie cure d'optimisme à toute épreuve que nous a prodigué Olivier Bas lors de sa conférence intitulée « Bonne nouvelle, demain est incertain ! » et dont le titre volontairement provocateur aurait dû nous mettre sur la piste. Vous avez peur ? Vous êtes inquiets dans ce contexte de crise ? Et bien ce n'est qu'une vue de votre esprit ! Voilà de quoi susciter notre curiosité et capter notre attention pour une rapide leçon de neurosciences qui pourrait se résumer ainsi : **vous avez le pouvoir d'agir sur votre esprit pour vous préparer à toutes les situations sans savoir à quoi elles ressembleront !**

En somme, se débarrasser de nos peurs, fausses croyances et autres mécanismes humains qui nous empêchent d'agir, de créer et donc d'innover ! Pour cela, Olivier Bas s'appuie sur **9 principes** : se mettre dans un processus de prise de décisions, se poser la question « Combien je risque ? », s'encourager plutôt que se rassurer, travailler nos énoncés performatifs pour que nos paroles deviennent des actes, changer nos points de vue « ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas qu'elles deviennent difficiles », sortir de la logique du chiffre, trouver ses motifs d'action pour trouver sa motivation et rester connectés malgré la distance. Autant de fenêtres qui se sont ouvertes pour nous aider à regarder loin devant et en toute confiance, et ça fait du bien !

# Un site vitrine « booster » d'innovation *cousinadeops.fr*

5 000 visiteurs uniques par an, 8 rubriques pratiques pour tout savoir sur la démarche d'innovation des organismes de protection sociale : bienvenue sur [www.cousinadeops.fr](http://www.cousinadeops.fr)

## Un atout pour partager nos actions

Site entièrement dédié à la démarche d'innovation, il a été lancé en 2018 pour faciliter le partage des initiatives. Il est aujourd'hui la porte d'entrée pour consulter **les actions collectives** menées par les cousins au bénéfice des publics et des collaborateurs.

## Une vitrine pour gagner en notoriété

Actualités, nouveaux travaux, événements sont systématiquement relayés au travers d'articles, motion-design, vidéos, interviews. Son contenu permet de montrer **l'engagement des organismes** et de gagner en notoriété. La cousinade OPS est désormais **une marque**. Notre savoir-faire est connu et nos experts disponibles



pour échanger, répondre aux questions ou proposer des interventions « partage d'expériences ».

En 2021, le site sera relooké pour continuer à vous proposer une **immersion au cœur de l'innovation partenariale des cousins** made in Mipy ! N'hésitez pas à l'ajouter à vos favoris et à en faire la promotion autour de vous.

## Vu ici

## On parle de nous dans le Book anniversaire du Lab' numérique de la Sécurité Sociale



La Cousinade figure dans le book anniversaire des 3 ans du Lab' numérique de la Sécurité sociale pour son partage de bonnes pratiques spéciales crise Covid-19. Webinaires cotisants, acculturation interne, communication de crise, journaux internes, challenge participatif, baromètre : autant d'initiatives saluées par les équipes de l'UCANSS.

**Bravo les cousins !**

## iMSA, le cousin lauréat des Trophées de la com Sud-Ouest

Face à la crise de la Covid-19, nos organisations ont su s'adapter et rebondir pour le bénéfice de nos collaborateurs et usagers. Des initiatives ont émergé, rapidement partagées entre « cousins ». Parmi ces initiatives, l'opération de communication interne créée par iMSA, l'informatique de la MSA, est lauréat de l'édition 2020 des Trophées de la com Sud-Ouest.

Arrivée en 4<sup>e</sup> position des votes des internautes, le **Direct #Confinésmaisconnectés**, a permis de maintenir un lien précieux entre les salariés et de répondre à leurs interrogations. **Bravo au cousin iMSA !**

Retrouvez toutes les bonnes pratiques partagées entre cousins sur le site [Cousinadeops.fr](http://Cousinadeops.fr)



*cousinadeops.fr*  
#cousinadeOPS

CousiMAG n°04 FEVRIER 2021

Comité de publication

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

Comité de rédaction

Les équipes communication des 5 organismes

ET SI ON PARLAIT  
D'INNOVATION ?

*Cousinade*  
Organismes de protection sociale



**Carsat** Retraite & Santé au travail  
Midi-Pyrénées



Haute-Garonne



**Urssaf**  
Midi-Pyrénées