

**HORS  
SÉRIE**  
ÉTÉ 2021

# HORIZONS PUBLICS

COMPRENDRE

ANTICIPER

INNOVER

AGIR

[horizonspublics.fr](http://horizonspublics.fr)

Quand l'engagement  
des jeunes fonctionnaires  
bouscule l'action publique

EN PARTENARIAT AVEC



Berger  
Levrault

# Prix Management et diversité

**Pendant la crise sanitaire, pour faire face aux défis auxquels ils étaient confrontés, cinq organismes de sécurité sociale de la région Midi-Pyrénées ont décidé d'échanger leurs bonnes pratiques sous la forme de la Cousinade des organismes de protection sociale. Cette initiative a donné naissance à la création d'une plateforme numérique, Cousi-store, pour faciliter les échanges de bonnes pratiques, un outil primé dans la catégorie « Management et diversité » par le jury des Avant-premières de l'action publique.**



## Parole de lauréat

**Hervé Belascin : « Partager les expériences innovantes et co-construire une offre de services inter-organismes. »**

Hervé Belascain, chef de projet au service innovation à l'URSSAF Midi-Pyrénées, et Rémy Grau, directeur de l'URSSAF du Tarn, expliquent la démarche de la Cousinade des organismes de protection sociale et reviennent sur le projet de la plateforme Cousi-store.

Lancée en 2017, la Cousinade rassemble cinq organismes de protection sociale (OPS) d'un même territoire : la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la caisse d'allocations familiales (CAF) de Haute-Garonne, la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), l'union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF) Midi-Pyrénées et la mutualité sociale agricole (MSA) Midi-Pyrénées Nord. « Chacun avait des démarches d'innovation internes et nous échangeons *a posteriori*. Nous nous sommes dit qu'il serait intéressant d'organiser des événements et de mener une démarche basée sur l'innovation participative réunissant des collaborateurs des cinq organismes pour travailler ensemble sur des projets communs », explique Hervé Belascain, membre du comité de pilotage des cousinades et travaillant au service l'innovation à l'URSSAF Midi-Pyrénées.

Cette démarche se donne plusieurs objectifs : partager les expériences en matière d'innovation, associer les collaborateurs à des réflexions communes, co-construire une offre de services inter-organismes pour des publics communs, mieux faire connaître et valoriser la sécurité sociale en tant que « grande famille » avec toutes ses composantes.

Un premier événement réunit 100 collaborateurs en juillet 2017 autour d'ateliers participatifs (transformation digitale, fracture numérique, etc.). S'ensuivent un plan d'action pour concrétiser les idées validées par les directions respectives et un plan de communication. La création d'un site Internet et du magazine *Cousimag*, visent à communiquer auprès des 5143 collaborateurs des 5 organismes. En décembre 2020, une journée d'innovation participative, en *full digital*, rassemble 170 collaborateurs. Cette fois, les participants échangent sur les enjeux internes et externes auxquels ils sont confrontés en cette période de crise sanitaire et économique ainsi que les possibles solutions.

Trois mois plus tard, le confinement impose un recours massif au télétravail. « L'idée germe rapidement d'échanger sur les meilleures solutions liées aux enjeux de continuité d'activité, de manière à faciliter le travail à distance, de garder le lien avec les équipes, les usagers et les partenaires. À partir de ces enjeux, nous avons commencé à mettre en commun nos bonnes pratiques, en à peine quelques semaines, puis nous avons créé un document les réunissant ainsi qu'un kit pour les mettre en place au sein de nos organismes », raconte

Hervé Belascain. L'URSSAF Midi-Pyrénées, déjà familière avec la pratique des webinaires, les a intensifiés, elle a aussi développé des séances *live* avec le directeur et l'ensemble des équipes. Un autre organisme développe l'envoi de SMS avec des liens vers des pages web d'information, un troisième, un site Internet dédié aux collaborateurs réunissant des informations sur la vie de l'organisme, les consignes sur l'activité, une sorte de baromètre de satisfaction du personnel.

« À l'URSSAF Midi-Pyrénées, nous avons lancé un défi participatif interne pour réunir les idées des collaborateurs sur la manière de mieux vivre ensemble tout en étant éloignés. Nous avons aussi créé une boîte à outils du numérique et des ateliers de *design thinking* pour aider les collaborateurs à se projeter dans le monde d'après », précise Rémy Grau, directeur de l'URSSAF du Tarn.

Le principe : chaque organisme partage sa solution afin que les autres puissent utiliser la même méthodologie. La plateforme Cousi-store, en cours de développement, réunira 28 fiches synthétiques classées par enjeux, facilitera les échanges de bonnes pratiques entre OPS tout comme le partage d'informations avec les autres régions de France portant des projets similaires.

C'est donc cet outil, faisant partie de la démarche des cousinades, qui a obtenu le prix des Avant-première de l'innovation : « Obtenir ce prix, une reconnaissance du travail réalisé, nous a permis de présenter et de confronter notre approche à des experts de la transformation publique. Le jury a manifesté un réel intérêt pour cette démarche bien rodée, qui, à notre connaissance, n'existe pas ailleurs », se réjouit Hervé Belascain.

Prochaine étape pour les cousinades : la présentation du bilan des deux dernières années et la validation du plan d'action par les directeurs des cinq OPS. Cela comprendra un projet d'envergure : la mise en place d'une offre de service commune à destination des employeurs du des bâtiments et travaux publics

(BTP) co-conçue avec une vingtaine de collaborateurs des cinq organismes : « Pour partir des besoins et des expériences des employeurs du bâtiment nous avons utilisé la méthode de *design thinking*. Elle a permis de recenser tous les "irritants", grâce à des jeux de rôle, des courbes d'expérience, des situations très concrètes », résume Rémy Grau. Face à un accident de chantier, un employeur peut avoir à faire à plusieurs organismes et ne pas savoir par où commencer.

« Grâce au site dédié, ils pourront poser des questions sur des thèmes complexes et transversaux, un réseau d'experts des cinq organismes se coordonnera pour apporter une réponse », conclut Rémy Grau. ■

La Cousinade des organismes de protection sociale et son prolongement par la création d'une plateforme Cousi-store ont été unanimement salués par le jury.



Source : DR