

CousiMAG

Le magazine de l'innovation des organismes de protection sociale

n°05 NOVEMBRE 2021
Semestriel

Et si on continuait à
innover ?



ET SI ON PARLAIT
D'INNOVATION ?

Cousinade
Organismes de protection sociale

De la suite dans les idées...

Quelle coïncidence ! Ce nouveau numéro du Cousimag sort en plein mois de l'innovation publique. Et ça tombe bien ! Nous avons beaucoup de nouvelles perspectives et d'idées innovantes à vous partager. Pour vous raconter cette histoire, il faut un peu remonter le temps, au lendemain de la 2ème édition de la Cousinade des organismes de protection sociale de Midi-Pyrénées...

Une journée pour se retrouver et phosphorer !

Souvenez-vous, le 14 décembre 2020, 170 salariés des OPS* de Midi-Pyrénées se retrouvaient en distanciel pour la 2ème édition de la Cousinade. Une conférence le matin et 4 ateliers l'après-midi, de quoi penser les projets collectifs de demain et proposer de nouvelles pistes d'action ! Les participants avaient été très inspirés et les nombreuses idées méritaient d'être attentivement étudiées par nos six Directeurs, nous avons donc décidé de les réunir un peu avant l'été.

Go ou no go, telle était la question



Le 8 juin, ils étaient tous présents. D'abord pour faire le bilan des actions engagées depuis 2017, mais aussi, et surtout, pour construire une nouvelle feuille de route pour les années à venir en s'appuyant sur les idées proposées et en étudiant leur pertinence et leur faisabilité.

Go ou no go, en français on y va ou on n'y va pas, c'est la question qu'ils ont dû se poser pour chaque idée proposée et voici celles qui ont été retenues !

Sur l'atelier n°1 intitulé « **Comment redynamiser la communication interne ?** », les Directeurs ont validé le principe de réaliser ensemble une action solidaire. Une belle perspective commune qui permettra aux salariés de nos organismes de s'unir pour la bonne cause.

« **Comment réussir ensemble la transition vers de nouvelles modalités de travail hybrides ?** », c'était le thème, ô combien d'actualité, de l'atelier n°2. Au-delà de l'accompagnement à la transformation numérique, déjà en cours et qui va se poursuivre bien sûr, 3 autres idées ont été plébiscitées par les directeurs, à savoir la création de Cousi'clubs, c'est-à-dire de groupes de travail d'experts inter-OPS (club experts RH, documentation, RSO...), la rédaction d'une charte de bonnes pratiques managériales liées au travail hybride et le partage de



Les Directeurs des OPS de la Cousinade - De g. à d. : Jacques Bouldoires (IIMSA) ; Joëlle Trianiello (Carsat Midi-Pyrénées) ; Michel Davila (CPAM Haute-Garonne) ; Sébastien Bismuth-Kimpe (MSA Midi-Pyrénées), Jean-Charles Piteau (CAF Haute-Garonne) ; Jean Dokhelar (Urssaf Midi-Pyrénées).

conférences et d'intervenants sur des thématiques inspirantes autour du télétravail.

Mais pas seulement ! Parce que la collaboration entre cousins vise avant tout à mieux servir nos publics, les deux autres ateliers avaient pour objectif de faire émerger des idées capables d'améliorer nos offres.

Thème de l'atelier n°3 : « **Comment faire évoluer nos accueils en mutualisant nos outils digitaux ?** »

Un vaste sujet géré par deux groupes de réflexion avec deux idées phares retenues. La première, c'est de poursuivre l'organisation des webinaires pour des publics communs, et notamment pour les travailleurs indépendants. Et la deuxième idée consiste à mutualiser nos outils et notre matériel techniques pour créer un studio inter OPS.

L'atelier n°4 portait sur « **L'accès aux droits** » avec 3 idées qui ont été saluées. La première, assez générale, qui consiste à créer un groupe de travail sur l'accès aux droits, et plus largement sur la relation de service. Echanges de données inter-organismes (en lien avec le club RGPD), mise en place d'offres et de parcours communs, points d'entrée et référents uniques, plusieurs pistes sont à exploiter ! Les deux autres plutôt orientées vers des publics spécifiques, identifiés comme prioritaires : la promotion de l'accès aux droits auprès des travailleurs indépendants et la prévention des ruptures de droits lorsqu'un assuré change de régime de sécurité sociale. Cette démarche auprès des

Retrouvez la 2ème édition de la cousinade sur le site

cousinadeops.fr
rubrique > Replay

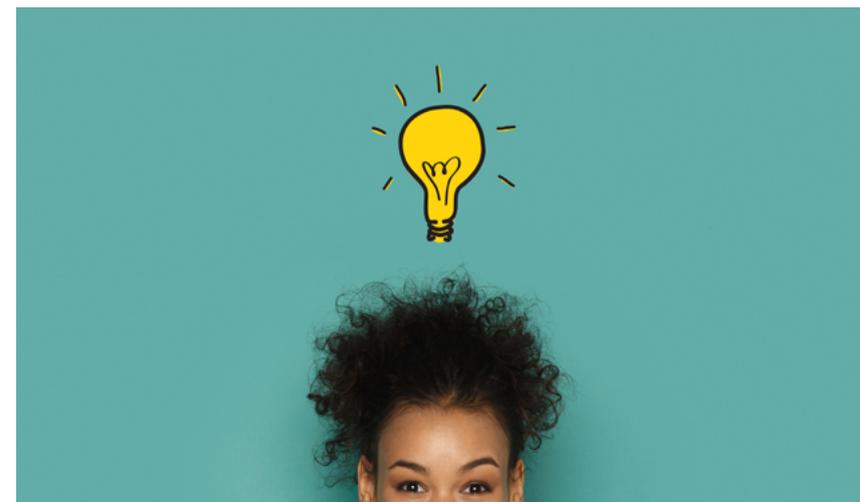


indépendants prend toute son importance avec le déploiement national de l'offre « HELP » qui consiste à proposer un accompagnement concerté auprès des indépendants en difficulté.

L'atelier 5 « **75 ans et après** » avait pour objectif de partager les pratiques gagnantes individuelles ou collectives de chacun des organismes depuis le début du confinement. Les bonnes pratiques ayant obtenues le plus de votes auront vocation à être reprises dans le Cousi'Store (cf p.6).

Des idées validées permettent de construire une feuille de route pour 2021 et 2022. Elles sont autant de nouvelles perspectives de collaboration dont le meilleur est à tirer pour chacun de nos organismes.

*OPS : Organismes de Protection Sociale



En savoir plus !

Suivez toute l'actualité des cousins sur <https://cousinadeops.fr/>



Tous solidaires !



Les salariés des organismes de Sécurité sociale des Hautes-Pyrénées se sont associés au Secours populaire pour venir en aide aux étudiants précarisés par la crise sanitaire, avec une collecte de produits d'hygiène de première nécessité. Essentiels pour les jeunes, ces produits sont généralement en nombre insuffisant lors des traditionnelles collectes qui recueillent davantage de denrées alimentaires.

Le Secours populaire s'est chargé de récupérer les dons et d'assurer la distribution aux étudiants en collaboration avec le Crous. La mobilisation était au rendez-vous dans les organismes de Sécurité sociale puisque plus de 1 200 produits d'hygiène ont été collectés.

Au-delà de cette action solidaire, les organismes de Sécurité sociale rappellent l'existence des dispositifs pour protéger les jeunes des conséquences économiques de la crise : prime d'activité, revenu de solidarité active, complémentaire santé solidaire, aide au logement pour éviter les ruptures de droits.

La Sécurité sociale conforte ainsi son rôle d'amortisseur social. Rappelons que le secours populaire français compte à ce jour 280 étudiants inscrits aujourd'hui contre 30 avant la crise, et une centaine se présente chaque semaine à la permanence organisée au Crous.

Et de la suite dans les chantiers...

Pour établir la feuille de route pour les années à venir, nos 6 Directeurs réunis le 8 juin se sont aussi penchés sur les 4 chantiers « historiques » des Cousinades.

Qu'a-t-on fait ? Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Que reste-t-il à faire ? Comment peut-on aller plus loin ? Point de situation des chantiers et perspectives...

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

Un chantier pour optimiser la collaboration inter-organismes et identifier ce que l'on peut faire ensemble pour nos publics et en interne.

> Les actions mises en place

- La promotion de services en ligne pour le public « Employeur » et une participation au comité de pilotage Net-entreprise
- Des mises en relation entre experts et des actions conjointes sur des offres à construire avec, notamment, l'intégration du service « Action Sociale » de la CPAM dans le groupe de travail sur le BTP
- Une participation coordonnée conjointe au salon SERVICIZ (salon professionnel au service de l'entreprise)
- L'élaboration de webinaires communs (Caf/ CPAM- URSSAF/ CPAM...)
- Des interventions conjointes dans les lycées (Les jeunes et la Sécu)
- Un travail pour élaborer une cartographie des partenariats inter-OPS et pour mettre à la disposition des services métiers, des interlocuteurs identifiés lors de situations urgentes et/ ou complexes
- Des formations ciblées et des nouveaux circuits courts entre OPS
- La création de clubs pour échanger entre pairs : Communication, PCA, RGPD-RSSI

> Et demain ?

On garde les mêmes objectifs et on continue. Go pour continuer à fonctionner en réseau pour améliorer nos services au bénéfice de nos publics et go pour pérenniser les clubs existants et en ouvrir d'autres (documentation, RSO, nouvelles modalités de travail, RH...)

n°2 CAPITALISER ET ENRICHIR NOS PRATIQUES INNOVANTES

Un chantier pour dupliquer les bonnes pratiques sur la transformation digitale à destination des salariés et de nos publics. Parce que si ça marche chez l'un, ça marchera sûrement aussi chez les autres.

> Les actions mises en place

- Une journée sur la transformation numérique et les innovations managériales organisée avec l'EN3S et les organismes de protection sociale de la région, une table ronde avec les directrices de l'innovation et du digital : Cnamts, Carsat, Cnaf et l'Urssaf caisse nationale.
- Un échange de bonnes pratiques dans le cadre de la crise Covid et une présentation au Lab'RH de l'Ucanss

> Et demain ?

Pour aller plus loin, l'idée est lancée de réaliser de courtes émissions pour présenter une bonne pratique ou un projet à un public d'experts d'organismes de Sécurité sociale. Un format qui pourra permettre notamment de capitaliser sur les pratiques post crise covid.

Pour ancrer nos pratiques innovantes et embarquer le plus grand nombre, l'inclusion numérique est un vrai sujet à explorer, en lien avec l'expérimentation Coordination Territoriale pour l'Inclusion Numérique portée par le SICOVAL.

Et, parce qu'il est important de se comprendre, le chantier a embarqué dans sa to-do list la finalisation d'un Quezako du numérique, un dico des termes complexes qui sera mis en visibilité de tous les collaborateurs des organismes cousins.



n°3 PARTAGER LES BONNES PRATIQUES DE CHAQUE COUSIN

Un chantier pour mettre en place une plateforme d'échange des bonnes pratiques, un outil pour déposer et consulter les actions innovantes mises en œuvre dans les autres OPS afin de s'en inspirer.

> Les actions mises en place

Des pratiques gagnantes rassemblées sous un Cousi'store. Nouvel outil de stockage et de partage, le Cousi'store s'inscrit pleinement dans la démarche fondatrice de la Cousinade : celle du partage des bonnes pratiques pour aller plus loin. Cette plateforme permet depuis le 29 novembre de partager des réalisations qui ont fait leur preuve et qui pourraient être dupliquées. Car nous avons beaucoup à apprendre des autres, et les cousins le savent mieux que quiconque !

> Et demain ?

La suite, c'est l'alimentation continue de la plateforme pour la mise en commun de nos bonnes pratiques (cf. page 6).

Pour aller plus loin dans le partage de pratiques, les cousins ont aussi prévu de s'inviter aux événements internes innovants qu'ils organisent : E-Lab, Digital Week, Jeudi de l'innovation...

Cousi'store
lancement le
29/11



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

Un chantier pour concrétiser de manière pragmatique une offre de services à partir de concepts co-construits avec les OPS et les employeurs du BTP.

> Les actions mises en place

Une démarche collaborative et participative a permis de faire émerger 4 concepts d'offre de services pour les employeurs du BTP et un plan d'actions pour le déploiement de cette offre via un mini site, le BTP social club.

> Et demain ?



Le mini site web a été développé.

Le BTP Social Club est prêt. Il reste à le tester et à mettre en place l'organisation du réseau des experts pour une réponse coordonnée aux situations d'urgence identifiées. L'offre sera ensuite communiquée aux employeurs BTP de la Haute Garonne.

Ultime validation : celle du comité stratégique qui gère la relation entre les employeurs et l'assurance maladie. Le projet leur sera présenté fin décembre.

Un Cousi'store pour les cousins

Partager
 Famille PLATEFORME
 Echanges Bonnes pratiques
 Collaboration Expériences
 Pratiques innovantes

« Cousi » pour cousins bien sûr et puis « store » pour vitrine, vous l'aurez compris. Mais au fait c'est quoi cette histoire de magasin pour cousins ? Nous avons trouvé 2 experts de la Carsat Midi-Pyrénées pour tout vous expliquer : Marie-Laure Carlutti, Responsable Pôle Numérique et Innovation, et Thomas Gee, du Pôle études et projets innovants, reviennent sur la genèse de ce nouvel outil inter organismes.



Est-ce que vous pouvez nous expliquer rapidement ce qu'est le Cousi'store ?

Marie-Laure Carlutti : C'est une plateforme sur laquelle les organismes de protection sociale de Midi-Pyrénées peuvent poster des pratiques innovantes, qu'ils ont éprouvées dans leur organisme, et qu'ils souhaitent partager avec le reste de la famille. C'est un échange de bonnes pratiques en somme !

Comment cette idée de plateforme a-t-elle vu le jour ?

M-L.C : Ce projet a émergé suite à la première Cousinade des OPS* à l'occasion de laquelle nous avons imaginé, pour animer la matinée, un « Market place ». Le concept était le suivant : chaque organisme avait son espace et présentait à ses cousins un dispositif innovant qu'il souhaitait valoriser et partager. Nous avons tous apprécié le format et nous nous sommes dit que nous pourrions le reproduire de façon dématérialisée dans le but de pérenniser cette démarche d'échanges, de retours d'expérience et d'inspirations mutuels !

Comment s'est-il mis en place ?

M-L.C : Grâce à des réunions de travail, avec des représentants de chaque organisme, notamment pour affiner le principe et déterminer ce que nous entendions par pratiques innovantes à partager. Au regard de nos cœurs de métiers différents, nous sommes tombés d'accord sur le fait que ces innovations devaient plutôt concerner les sujets transverses, plus facilement transposables d'un organisme à un autre. Ensuite, il a

fallu se pencher sur les aspects plus techniques et c'est là que Thomas est rentré en jeu.

Thomas Gee : Ensemble, nous avons défini un cahier des charges prenant en compte l'ensemble des besoins et des contraintes de tous les cousins. Le principal enjeu technique a été celui de l'accès à cette plateforme que nous allions créer côté Carsat mais qui devait être utilisable par tous les autres OPS. Nous avons aussi travaillé sur l'identification de contributeurs par organisme et sur les habilitations associées à fournir.

Justement, à quoi il ressemble ce Cousistore ?

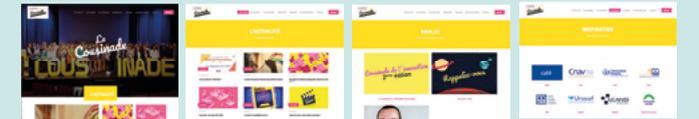
T.G : Il est aux couleurs de la charte graphique de la Cousinade ! Chaque nouvelle bonne pratique se présente sous forme de fiche. Pour chacune d'elle le gabarit est le même : un visuel, un titre qui a du sens, un résumé, des prérequis à son bon déploiement, le nom et les coordonnées du porteur de projet et bien sûr le résultat obtenu par l'organisme qui l'a mis en pratique.

M-L.C : Après deux ans de travaux actifs et collaboratifs le Cousi'store est sur le point d'être terminé ! Il sera lancé le 29 novembre pour le mois de l'innovation publique qui tombe à pic !

Cousinade : 3 ans de communication

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

7 000 visiteurs sur le site



2 cousinades



17 partenaires et sponsors



5 récompenses



6 cousins



4 chantiers



9 articles



200 posts 128 000 vues



La Sécurité Sociale réaffirme son identité !

La sécurité sociale adopte un nouveau logo illustrant qui elle est et l'action qu'elle mène auprès de ses publics. C'est désormais une arche protectrice, symbole de confiance, pont solidaire entre ses organismes et ses publics, qui représente l'institution, solide et moderne.

Cette identité nous rappelle que les 5 branches de la sécurité sociale, Allocations familiales, assurance maladie, assurance et prévention des risques professionnels, assurance retraite et recouvrement des cotisations sociales agissent en complémentarité.

#LaSecuestlà #AgiravecVOUS



la sécurité sociale

Agir avec vous

cousinadeops.fr
#cousinadeOPS

CousiMAG n°05 NOVEMBRE 2021

Comité de publication

Nathalie Martin, Xavier Carponcin (Caf31)
Sylvie Gobrecht, Marie-Laure Carlutti (Carsat)
Aude Boussemart, 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