

CousiMAG

Le magazine de l'innovation des organismes de protection sociale

n°06 FÉVRIER 2023
Semestriel



Innovier pour se transformer
demain

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

Quand innovation rime avec transformation

Les cousins se sont retrouvés le 1^{er} décembre dernier à l'occasion de leur troisième journée annuelle, pour phosphorer, échanger et réfléchir sur la thématique de la transformation.

Ambiance fiévreuse ce jeudi 1^{er} décembre 2022 au rez-de-chaussée de la Carsat Midi-Pyrénées. Près de 130 collaborateurs des organismes de protection sociale de Midi-Pyrénées ont répondu présents à l'appel du slogan « #transformonsdemain », choisi pour accompagner cette troisième Cousinade. En associant l'innovation, fil rouge qui mobilise les cousins depuis leur première réunion de famille en 2018, à la transformation, le comité de pilotage a visé juste.

Avec une conférence inspirante de la philosophe Marie Robert sur la question du sens, le partage de bonnes pratiques à travers cinq showrooms et plusieurs ateliers de réflexion, les participants ont pu poursuivre leur travail de fond : construire ensemble les services de demain et offrir à leurs publics, particuliers, entreprises, collectivités, associations, etc., plus de simplification et d'accompagnement.

Ces retrouvailles annuelles ont également permis d'accueillir les directions des systèmes d'information ou centres de traitement informatique qui ont rejoint récemment la table des cousins : ceux de l'Assurance maladie, de l'Urssaf et de l'Ucanss (lire ci-contre). La famille s'agrandit : demain sera plus innovant que jamais !



Bienvenue aux nouveaux cousins !

Cette journée annuelle a été l'occasion de souhaiter la bienvenue aux trois nouveaux membres de la famille qui ont rejoint en 2022 le comité de pilotage de la Cousinade : Virginie Peyon, directrice adjointe du CTI Toulouse (data center de l'Assurance maladie), Nathalie Habert, responsable du site de Toulouse de la DSI de l'Urssaf Caisse nationale et Franck Mieulet, responsable Études et développement à la DSI de l'Ucanss. Pour conforter cet accroissement démographique, les trois agents de direction nationaux étaient également présents : Éric Ahr, directeur des CTI Toulouse et Strasbourg, Jean-Baptiste Courouble, directeur informatique de l'Urssaf Caisse nationale et Malika Ziane, directrice des services informatiques de l'Ucanss.



Coup de projecteur sur la com de la troisième Cousinade

Cette 3^e édition ne ressemble ni la 2^e ni à la première ! Et pour lui donner une identité à l'image de la transformation numérique opérée par les OPS, le club com a fait évoluer sa charte graphique : une ampoule qui mute et se transforme dans un environnement d'high-tech et d'IA. La base line « l'innovation au service de la transformation » et le hashtag #transformonsdemain sont venus appuyer le discours.

Le club com a également relayé l'événement sur Twitter et LinkedIn. Verbatim, photos et vidéos, nos CM étaient sur le pont ! Certains posts ont dépassé les 2 000 vues ! BRAVO !



« Impulsées à l'échelle régionale, les cousinades sont une vraie source

d'inspiration pour les organismes dans d'autres régions ! Le Lab de la Sécurité sociale encourage et soutient cette démarche inédite d'innovation participative et d'intelligence collective. Nous sommes convaincus de l'utilité et l'importance qu'elles ont pour transformer et adapter nos organisations »

Virginie Mallard-Desgoulle, direction Innovation & prospective - Lab Sécurité sociale, marraine de la 3^e édition de la journée cousinade



Retrouvez la vidéo de la journée



←

Sur la photo en page 2, de gauche à droite : les directions des OPS de la Cousinade - Didier Laporte (directeur adjoint IMSA), Eric Ahr (centre informatique Assurance maladie), Joëlle Traniello (Carsat Midi-Pyrénées), Jean Dokhelar (Urssaf Midi-Pyrénées), Isabelle Comte (Cpam Haute-Garonne), Jean-Charles Piteau (Caf Haute-Garonne) et Sébastien Bismuth-Kimpe (MSA Midi-Pyrénées Sud).



Les showrooms de la transformation



RÉALITÉ VIRTUELLE ET MÉTAVERSE

Quels peuvent être les usages de la réalité virtuelle ?

À la Carsat, la réalité virtuelle est expérimentée dans une approche pédagogique au service de la formation avec des expériences apprenantes plus engageantes. À la MSA Midi-Pyrénées Sud, les conseillers en prévention des risques professionnels proposent une expérience en réalité virtuelle pour s'immerger dans des locaux modélisés en 3D afin d'appréhender certaines contraintes futures, valider de nouveaux process et réduire les risques pour les salariés.



INNOVATION PARTICIPATIVE

Comment placer l'innovation au service de tous les collaborateurs ?

À la MSA, le laboratoire d'innovation a organisé une session de créativité géante pour mettre le digital au service de la proximité avec ses adhérents et un hackathon pour prototyper les idées retenues. À l'Urssaf, une plateforme est ouverte à tous les collaborateurs pour découvrir des méthodes de facilitation, utiliser des outils de créativité et/ou solliciter un accompagnement. Autre bonne idée partagée : le serious game proposé aux nouveaux collaborateurs de l'Urssaf pour tout savoir, de l'histoire de sécurité sociale jusqu'aux outils du quotidien du collaborateur.



TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

Comment répondre aux défis de demain ?

La Cpm 31 s'est engagée dans une démarche de co-construction pour élaborer son nouveau modèle managérial. Au centre de la démarche, 3 personas (agent de direction, manager et agent) et 3 défis : miser sur l'intelligence collective et la transversalité, accompagner le changement et promouvoir l'innovation, agir pour favoriser le plaisir et le bien-être au travail.

Dans le cadre de son plan d'amélioration de la qualité de vie au travail, la Caf 31 a mis en place une cellule qui expérimente de nouvelles pratiques de travail basées sur le droit à l'erreur, la remise en question continue ou encore la subsidiarité.



LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Les datacenters face aux enjeux

Les datacenters s'engagent pour réduire leur consommation électrique quand les usages numériques explosent. Un des plus grands enjeux à relever est leur capacité à diminuer les besoins en refroidissement des serveurs et à valoriser la chaleur émise.

Sur le terrain ? Un mix énergétique permettant de consommer moins et de produire l'énergie autrement mais aussi une réflexion sur l'éco-conception des applicatifs et l'optimisation de l'aménagement des bureaux.



RELATION DE SERVICE, ACCESSIBILITÉ

Comment adapter la relation de service aux nouveaux usages ?

Dans le contexte de la digitalisation de la relation de service, le défi est d'intégrer à la fois l'utilisation de canaux innovants et des offres de service sur mesure qui répondent à des besoins de catégories ou groupes d'utilisateurs. Plusieurs réalisations ont été présentées. L'Urssaf a montré son système d'envoi de sms enrichis auxquels les usagers peuvent répondre, ainsi que ses mini-sites web pour des publics spécifiques. L'IMSA a présenté l'Assistant vocal multilingue et Driad, une intelligence artificielle qui identifie les signaux faibles dans les messages des adhérents. La Caf a évoqué le Pôle de contacts proactifs, qui contribue à la lutte contre le non-recours au droit auprès de publics cibles. Enfin, les cousins ont pu découvrir « Help ! », l'offre concertée de la Sécurité sociale pour accompagner les indépendants en difficulté.

Des ateliers entre experts de l'innovation

Après une matinée rythmée sur des thématiques en mode showroom, des ateliers « labellisés innovation » orientés vers une réflexion commune avec les cousins ont été proposés.

L'objectif de ces groupes était de permettre à celles et ceux qui travaillent dans l'innovation de se rencontrer et d'échanger. Ils avaient aussi pour but, grâce à une méthode d'idéation, de proposer une multitude d'idées, de liker celles qui semblaient les plus intéressantes ou réalisables pour aboutir à des axes de développement et /ou d'amélioration de nos pratiques sur des sujets communs. Certaines pistes de réflexion ont émergé et laissent envisager pour l'avenir, la concrétisation de nouveaux projets novateurs pour nos organismes.

« Cette Cousinade s'est révélée être pour moi un moment très appréciable tant sur la forme, puisque l'ambiance était très sympathique, mais aussi sur le fond qui motive à être force de proposition en matière d'idées novatrices pour moderniser nos pratiques ainsi que l'image de la MSA » Christelle Vigier

« Ces ateliers nous ont aussi permis de mettre des visages derrière des noms déjà croisés via Teams ! Sans présager de la suite, cette rencontre a été très positive. À poursuivre donc ! » Jean-Christophe Canonge

Le sens est partout !



Marie Robert, est philosophe et professeure de lettres. Sa conférence sur le sens lors de la Cousinade a eu un fort écho. À l'heure de la stratégie sur la marque employeur déployée par les OPS, des problématiques de fidélisation et de recrutement, son discours philosophique questionne nos pratiques et usages. Explications.

Aujourd'hui, 82 % des jeunes placent comme critère prioritaire pour choisir un emploi, **celui du sens**. Vient ensuite le

temps, et seulement en troisième critère **la rémunération**. Une donnée intéressante quand on est en charge du recrutement à la Sécu.

Mais quelle est la définition du sens ? Le sens, c'est avoir un but, un objectif. C'est aussi donner une signification. Dans la sphère professionnelle, je donne du sens à mes tâches. Mais « le sens ne va pas surgir un matin ». Le sens est quelque chose qui se construit, comme le souligne Marie Robert, et ce quel que soit le secteur dans lequel on travaille. Le sens est aussi une question d'expérience. Il faut faire des expériences, multiplier les missions. Et peut-être laisser venir le sens, qui peut parfois arriver rétrospectivement. Et quand on parle du sens, on questionne aussi la relation à l'autre.

« Cette conférence conforte notre vision à la Cnam 31 du manager qui doit entrer en résonance avec son environnement, ses équipes pour comprendre les attentes et les limites de son champ d'action pour ajuster sa mission » Emilie Gabel et Céline Bresson

La philosophe poursuit sa conférence en ajoutant que si l'on parle autant du sens, c'est peut-être parce qu'on est dans le non-sens. Le non-sens vient de 3 blocs :

1. Le sentiment d'inutilité. Je ne sais pas pourquoi je suis là. Une des manières d'endiguer cette perception c'est de rappeler à quel point chaque micro tâche effectuée participe à une mission plus globale.

2. La souffrance éthique. J'ai un désaccord avec les valeurs de l'entité pour laquelle je travaille. Moralement, je suis en contestation avec ce à quoi je participe. L'enjeu est peut-être de s'apercevoir qu'on peut avoir un espace pour dialoguer ou discuter ou changer de métier !

3. L'absence du travail bien fait. À cause de l'accélération du temps, j'ai le sentiment de ne pas pouvoir correctement faire ma tâche. Ce rythme ne me permet pas de déployer mes compétences.

Marie Robert nous invite à réfléchir à ce dernier point car l'accélération du temps va tellement vite qu'elle nous pétrifie. On est juste en réaction et non plus en anticipation. Et on ne peut plus rentrer en « résonance ». Or la résonance permet de se sentir en lien avec les autres. La résonance c'est l'idée de dire « je vis des choses avec l'autre ». C'est un facteur inouï de l'engagement. Un des facteurs limitant de l'absentéisme, c'est le lien avec les collègues. Plus les équipes résonnent entre elles, plus elles donneront du sens à leur travail.

En conclusion, tout l'enjeu de cette quête du sens est de réinterroger nos pratiques, de proposer des espaces pour discuter et d'accorder du temps aux individus.

Une conférence inspirante qui rentre en résonance avec le vécu quotidien au sein de nos organismes.

« Donner une direction à nos actions. C'est ce que nous nous efforçons de faire dans le cadre de la Transformation numérique interne à la Caf 31, dont l'enjeu est le vivre ensemble numérique » Christèle Bouillère

Point d'étape de la Cousinade autour de trois projets

BTP social club : une innovation inspirée par les employeurs du BTP

Cette offre, coconstruite avec des organisations professionnelles et des employeurs du BTP sera expérimentée en Haute-Garonne.

Le projet est en cours de concrétisation dans le cadre du groupe de travail Ose (offre de service employeurs) rassemblant les représentants des Cnam et Carsat d'Occitanie.

La prochaine réunion du groupe prévue le 6 mars permettra de finaliser le prototype de site dédié et le circuit de réponse coordonnée aux employeurs.



Prototype du site dédié

Plus de clubs pour travailler ensemble

Forts de l'expérience des clubs thématiques déjà existants, les cousins ont décidé d'étendre au cours du premier semestre leur collaboration sur des questions relatives aux partenariats et à la gestion documentaire. L'objectif sera toujours d'échanger sur les différentes pratiques, partager les connaissances, les compétences et les expériences pour construire, le cas échéant, des actions communes.

Nouveaux contenus pour le Cousi'store !

Le Cousi'store est une plateforme numérique de partage de contenus créée en novembre 2021. L'objectif est de diffuser les bonnes pratiques éprouvées par chaque organisme de protection sociale grâce à une fiche détaillée et de mettre en contact le référent et une personne souhaitant s'en inspirer. La plateforme est accessible à toutes les personnes faisant une demande auprès du membre du Copil Cousinade de son organisme. Les prochains travaux sont proches : les bonnes pratiques recensées lors de la préparation de la Cousinade 2022 figureront dans le Cousi'store et seront disponibles avant le 1^{er} mars.

Quelle feuille de route pour 2023 ?

Sur la base des ateliers du 1^{er} décembre 2022, les cousins se mobilisent pour construire le plan d'actions 2023. Pour ce faire, une note d'opportunité est en cours d'élaboration afin de proposer aux Codir les grandes lignes et perspectives. Le 12 avril prochain, une journée de co-construction aura lieu entre acteurs de l'innovation afin de dessiner une feuille de route pour passer du concept à des actions très concrètes au service de tous !

Comité de publication

Nathalie Martin, Xavier Carponcin (Caf 31) // Sylvie Gobrecht, Marie-Laure Carlutti (Carsat) // Aude Boussemart, Edith Pageaux (Cpam 31) // Virginie Peyon (CTI Toulouse) // Franck Mieulet (DSI Ucanss) // Yannick Puget, Marie Murcia (iMSA) // Justine de Saint Germain (MSA MPS) // Nathalie Habert (UCN Site Toulouse) // Rémi Grau, Hervé Bélascaïn (Urssaf)

Comité de rédaction

Les équipes communication des 5 organismes

cousinadeops.fr

#cousinadeOPS

CousiMAG n°06 FÉVRIER 2023

ET SI ON PARLAIT
D'INNOVATION ?

Cousinade
Organismes de protection sociale

