

COMMUNIQUE DE PRESSE

Toulouse, 27 novembre 2019

L'innovation au service des habitants d'Occitanie

Ils sont cinq, comme les doigts de la main. Cinq organismes de protection sociale du régime général à travailler ensemble en Haute-Garonne, en Midi-Pyrénées, en Occitanie, pour co-construire des offres de service communes et innovantes visant à simplifier la vie des usagers comme les webinaires (conférences en ligne). Initiée par la Caf, la Cnam, la Carsat, l'Urssaf et Pôle Emploi, leur démarche baptisée « Cousinade » a reçu le 4 octobre, le Trophée du Grand Prix de l'Innovation de la Sécurité sociale et le 25 novembre le Trophée de l'Innovation participative délivré par Innov'acteurs.

Une démarche unique lancée en 2018

Le 27 mai 2018, les organismes de protection sociale Caf, Cnam, Carsat, Urssaf et Pôle Emploi échangent autour de leurs démarches d'innovation participative. Cette rencontre conforte les dirigeants et collaborateurs à poursuivre cette synergie. Quatre ateliers, regroupant des experts de chaque organisme, sont ainsi créés pour travailler sur le partage d'expérience, la capitalisation des savoir-faire et imaginer les offres communes qui simplifient la vie des usagers.

Des solutions pour les usagers du service public

Une des solutions proposées par la Cousinade : les *webinaires*. Accessibles sur inscription gratuite, les webinaires peuvent être vus en direct ou en replay. Ils permettent d'informer différents publics sur divers sujets (formalités administratives, actualité sociale ou réglementaire, connaître ses droits sociaux, savoir à qui s'adresser...). **Les bénéfiques pour les usagers ?** Gagner du temps, éviter de se déplacer dans les accueils, avoir un concentré d'informations sur un sujet, choisir son moment, poser des questions en t'chat... Ce nouveau mode de contact 100% digital remet de l'humain dans la relation Usager / Administration. « *Cela humanise un peu plus nos relations* » soulignent les participants.

Autre action menée par les organismes de protection sociale : la *démarche LAB* avec des employeurs du BTP. L'objectif est d'écouter leurs besoins et co-construire avec eux une offre de service adaptée à leurs usages. Les 25 et 26 juin derniers, les employeurs du BTP et leurs organisations professionnelles avec les salariés des cinq organismes ont fait émerger (par la méthode du design thinking) 4 propositions qui sont aujourd'hui à l'étude : deux offres sont digitales et deux offres sont davantage centrées sur la relation client.

« *J'ai vécu une expérience qui m'a permis d'exprimer mes difficultés et mes besoins... J'espère qu'on arrivera à trouver la solution...* » a indiqué un des employeurs du BTP à l'issue des deux jours d'immersion.

Grand Prix de l'Innovation de la Sécurité sociale, trophées Innov'acteurs : la Cousinade récompensée !

« *J'invite les organismes de protection sociale à s'inspirer de la démarche Cousinade Occitanie et à essaimer sur le territoire* » a déclaré Mathilde Lignot-Leloup, Directrice de la Sécurité sociale lors de la remise du Grand prix de l'innovation dans le domaine de la protection sociale. « *La Cousinade est une démarche pensée pour le bénéfice des usagers et des équipes en interne* » a souligné Christophe Laval, Président du jury des Trophées Innov'acteurs. Rappelons que la « Cousinade » vient tout juste d'être référencée par la Direction interministérielle de la transformation publique dans son « hub ».



#cousinadeops Site internet : www.cousinadeops.fr

Contact presse : Karine Loubère – Service communication CPAM31. Tél : 05 62 73 81 06 – Email : presse.cpam-toulouse@assurance-maladie.fr