

Ils font bouger la Sécu !

L'innovation à la Sécurité sociale à travers les lauréats
du Grand Prix de l'Innovation

Grand Prix
de l'Innovation

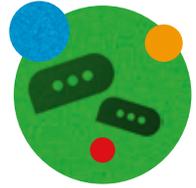
2019





Innovation en matière de relation aux usagers

Les actions novatrices pour améliorer
l'expérience client ou
le parcours des usagers.



Un service de webinars 100 % personnalisé

Urssaf Midi-Pyrénées

Afin de conserver la proximité et l'interaction qui font la richesse des échanges entre l'Urssaf et les cotisants, l'Urssaf Midi-Pyrénées a créé son service de Webinars.

Accessibles en direct ou en replay, ce webinar multicanal associe une invitation par mail à s'inscrire, une relance par SMS, une séance en visio, un rappel par téléphone dans les 48 heures de ceux qui attendent un complément de réponse, et même une prise de rendez-vous si le dossier l'exige.

Cette solution simplifie la logistique (économies de kilomètres, de frais) et donne une image plus vivante et humaine de la dématérialisation.

L'Urssaf propose également son expertise aux autres organismes de la branche Recouvrement.

1 646
participants
pour

30
webinars



Innovation sociale

Des projets solidaires au service des publics fragiles, en matière d'accès aux droits ou d'accompagnement des difficultés personnelles.





Toit+Moi

Carsat Aquitaine

La plateforme www.toitplusmoi.eu met en relation des seniors européens et des étudiants ou apprentis titulaires d'une bourse Erasmus+ pour partager un logement.

Ce service numérique vise à répondre aux problématiques d'isolement des seniors et de logement des jeunes. Il permet de simplifier et de sécuriser la rencontre et les échanges entre des retraités qui disposent d'une chambre libre et des étudiants qui sont amenés à résider temporairement loin de chez eux.

Pour les seniors, Toit+Moi permet une présence rassurante et une ouverture à une autre culture. Pour les jeunes, ce service favorise leur mobilité en simplifiant l'accès au logement dans le pays d'accueil.
Un système gagnant-gagnant !

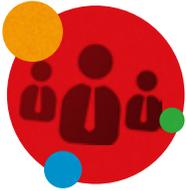
Mars
2019

présentation
de la
plateforme
au congrès
Homeshare
à Bruxelles



Innovation managériale

Les initiatives de transformation interne
au service d'une organisation ou
d'un management plus efficient,
plus agile ou plus fédérateur.



100
participants
ont répondu
présents

La Cousinade de l'innovation

Caf et Cnam de Haute-Garonne, Carsat et Urssaf Midi-Pyrénées, Pôle emploi Occitanie

Le 25 mai 2018, la Cousinade de l'innovation a rassemblé une centaine de collaborateurs des 5 organismes pour une grande journée dédiée au partage d'expériences et à l'émergence de nouvelles idées.

À cette occasion, les agents ont pu échanger sur les réalisations des organismes et travailler en ateliers sur des thématiques communes :

- la transformation digitale au sein des organismes ;
- la fracture numérique ;
- une offre de services commune pour un public ciblé.

L'événement a atteint ses objectifs : partager des démarches d'innovation, renforcer les partenariats, associer les collaborateurs pour co-construire de nouvelles offres de services et valoriser la grande famille de la protection sociale.

A central white circle is surrounded by four smaller circles: a green one at the top-left, a blue one at the bottom-left, and a red one at the bottom-right. Above the white circle are two brown leaves and a small dark blue dot.

Innovation en matière de responsabilité sociétale

Les démarches d'engagement responsable
en matière environnementale,
interne, économique ou
de gouvernance.



Mécénat de compétences au service de l'insertion

iMSA Tarn-et-Garonne

Afin de réduire l'impact de la fracture numérique dans les territoires, l'iMSA est engagé dans une politique de mécénat de compétence depuis 2017.

L'ambition est de mettre à la disposition des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) des collaborateurs issus des métiers de l'informatique mais aussi de fonctions supports (notamment communication et ressources humaines) pour des simulations d'entretiens de recrutement, l'élaboration de supports d'information, la conception d'outils de communication...

Un projet en ligne avec les valeurs de l'iMSA, co-construit avec les acteurs institutionnels du territoire et qui a su mobiliser des collaborateurs fiers de donner de leur temps.

30
collaborateurs
mobilisés
pour
l'insertion



Innovation et rupture technologique

Les projets inédits en matière d'outils
ou de pratiques informatiques,
pour améliorer un service
ou un process.



MRAPmotion

Carsat Nord-Picardie

Acronyme pour Métrologie d'aide à l'analyse des Risques liés à l'Activité Physique, cette prestation experte de « Motion Capture » (mesure des angulations et postures au travail) contribue à la lutte contre les TMS dans les entreprises.

Les Troubles musculo-squelettiques (TMS) touchent de multiples entreprises de tous secteurs d'activité, avec des conséquences non négligeables. Mais les difficultés liées à l'observation des postures peuvent être des freins à la démarche ergonomique de prévention des TMS.

La Carsat Nord-Picardie a donc décidé d'avoir recours à la « Motion Capture », technologie qui permet d'analyser les mouvements, pour enrichir son offre de services. La prestation aboutit à la rédaction d'un rapport qui cible les sollicitations musculo-squelettiques et propose des statistiques valorisables (angulations, durées d'exposition...).

Innovant dans ses dimensions partenariale et technologique, MRAPmotion renforce la notoriété de la branche retraite en matière de prévention.

2
partenariats
signés avec des
entreprises de
la métallurgie
et de l'agro-
alimentaire
(593 salariés)

A central white circle contains a grey silhouette of a person holding a globe with signal waves above it. The background is dark blue with several colorful circles (blue, orange, green, red) scattered around the central circle.

Innovation des réseaux

Les actions, projets ou démarches portés
par un réseau national dans l'une
ou plusieurs des 5 catégories
précédentes.



141
dossiers
déposés en
3 éditions

Coding Dojo

Cnam

Le Coding Dojo est un concours qui permet d'accompagner et de développer l'innovation opérationnelle proposée par des équipes des Cnam et de la Cnam, au bénéfice de l'ensemble du réseau, des usagers et/ou des bénéficiaires des services de l'Assurance maladie.

Offrir la possibilité aux collaborateurs de l'Assurance maladie de s'investir dans un projet collaboratif et mettre en commun leur expertise permet :

- d'identifier les attentes nouvelles de la part des publics dans leurs usages des outils numériques ;
- de faire émerger des besoins communs aux agents dans l'exercice de leurs missions ;
- de proposer des solutions innovantes pour rendre l'expérience utilisateur plus simple, plus claire et plus rapide.

L'enjeu est de faire de ce laboratoire d'innovation un vivier de solutions au service de l'efficacité collective.

Les projets développés et valorisés dans le cadre du concours poursuivent ainsi leur chemin au sein de l'Assurance maladie (sponsor d'un directeur, équipe projet...).

Un de ces projets a donné lieu à la création d'une application mobile disponible sur Apple et Android : Ameli Mémo.



Coup de cœur
&
Prix spécial
du jury



Coup de cœur du jury

210
opérateurs
de soutien de
la parentalité
déjà
référencés
en ligne

Parents31.fr

Caf de la Haute-Garonne

Parents31.fr est le portail officiel pour accompagner les parents de Haute-Garonne dans leur rôle au quotidien. Réalisé par la Caf de la Haute-Garonne, Parents31.fr est un projet partenarial, porté par les signataires du Schéma départemental des services aux familles (SDSF).

Ce nouveau portail - accessible sur ordinateur, tablette ou smartphone - permet de retrouver :

- des informations officielles classées par tranches d'âges et par thématiques ;
- des fiches de présentation des structures compétentes et services proposés ;
- un agenda des événements à venir ;
- un espace documentation (vidéos, brochures, sites Internet, podcast, bibliographie...).



Prix spécial du jury

+ d' 1
million
de requêtes lors
de sa première
semaine de mise
en service

Assistant virtuel retraite Aria

Cnav

Mettre l'intelligence artificielle au service des seniors pour faciliter toutes leurs démarches, c'est ce qu'a réalisé la Cnav avec Aria, un chatbot dernière génération pour discuter en ligne avec les assurés.

Accessible depuis son espace personnel, Aria apparaît au bout de quelques secondes pour guider le retraité dans la prise en main des services en ligne (attestation de paiement, changement de coordonnées bancaires ou postales, consultation du montant déclaré à l'administration fiscale). Il répond aussi à certaines questions sur le prélèvement à la source, l'Aspa ou encore la retraite de réversion.

Cet assistant fonctionne à 100 % avec de l'intelligence artificielle : il est capable, sans intervention humaine, de comprendre le langage des internautes et de leur répondre. Autre intérêt : Aria apprend en permanence !

Aria passera bientôt à la vitesse supérieure : il sera interconnecté avec le système d'information, pourra parler aux assurés, et sera étendu au plus grand nombre (les actifs, espace non-connecté).



Retrouvez-nous sur
www.securite-sociale.fr