

LE BOOK
ANNIVERSAIRE
DES 3 ANS
DU **LAB NUMÉRIQUE**
SÉCURITÉ SOCIALE



1. LA CRÉATION DU LAB NUMÉRIQUE SÉCURITÉ SOCIALE

2. RETOUR SUR 3 ANS D'ACTIVITÉS AU TRAVERS DE SES MISSIONS

2.1 PARTAGER, S'INSPIRER DES RÉALISATIONS ET DES EXPÉRIMENTATIONS INSTITUTIONNELLES EN MATIÈRE DE :

- RELATIONS USAGERS,
ALLOCATAIRES ET COTISANTS
- CONNAISSANCE USAGERS,
ALLOCATAIRES ET COTISANTS
- ACCOMPAGNEMENT
DES TRANSFORMATIONS
INTERNES DE L'INSTITUTION
ET DES ÉVOLUTIONS À VENIR

2.2 S'ENRICHIR

2.3 DÉCOUVRIR

2.4 PRODUIRE

2020, LE LAB NUMÉRIQUE FÊTE SES 3 ANS !

Cette année, le Lab numérique de la Sécurité sociale a 3 ans ! L'idée de créer ce lab est partie du constat que toutes les branches de la Sécurité sociale mettent en place des pratiques numériques innovantes, que ce soit en matière de relation ou connaissance usagers ou pour accompagner les transformations internes de l'institution et les évolutions à venir.

En même temps, le numérique évolue tous les jours et s'inscrit dans un univers en perpétuelle mutation.

C'est la raison principale pour laquelle la création de ce lab a été inscrite dans la COG Ucanss 2017-2020.

Partant de ce constat, les membres du lab ont souhaité **PARTAGER, S'INSPIRER** des expériences et des bonnes pratiques des uns et des autres ainsi que des éléments de veille, afin d'être collectivement plus efficaces. **S'ENRICHIR** et **DÉCOUVRIR** sont aussi 2 autres axes de ce Lab. Ils permettent à ses membres de s'ouvrir aux évolutions externes que ce soit par des retours d'expérience d'entreprises, d'institutions externes, d'experts ou par la découverte de lieux innovants ou de nouvelles technologies.

Enfin, **PRODUIRE** : en effet, des groupes ont travaillé sur la production de livrables, par exemple la diffusion de la culture numérique au sein de l'institution, la production de supports e-learning, l'amélioration de la communication des outils en interbranche et la sensibilisation à la sécurité des systèmes d'information.

Le Lab numérique, lieu de partage et d'ouverture sur toutes les transformations et innovations de la Sécurité sociale.

Joyeux anniversaire !

Elisabeth Deymard
Directrice du Lab numérique

1 CRÉATION LAB NUMERIQUE FIN 2017

SES MISSIONS :

PARTAGER, S'INSPIRER

S'ENRICHIR

DÉCOUVRIR

PRODUIRE

ENSEMBLE

Le Lab Numérique Sécurité sociale fédère les 4 branches de la Sécurité Sociale (famille / maladie / retraite / recouvrement), 2 institutions interbranches (l'EN3S et l'Ucanss) et 1 régime (le régime agricole).



Sécurité sociale



L'essentiel & plus encore

Au travers de représentants issus de divers métiers : communication, ressources humaines, système d'information, maîtrise d'ouvrage, innovation, formant

UNE COMMUNAUTÉ PLURIDISCIPLINAIRE

LA COMMUNAUTÉ DU LAB NUMERIQUE



Anne
Lefevre



Aurélie
Chevalier



Baptiste
Auric



Carole
Leclerc



Bérangère
Batkin



Isabelle
Doal



Malika
Ziane



Maria
Kitanova



Marie
Rappy



Maxime
Pauwels



Catherine
Duyck Bagot



Christophe
Beaudouin



Chrystelle
Chalumeaux



Clelia
Pienne



Delphine
Dauphin



Mouna
Soumhi



Nicolas
Simon



Pascal
Martin



Philippe
Riou



Pierre
Fradin



Elisabeth
Deymard



Elsa
Parlange



Fabrice
Trouve



Gilles
Boyer



Hélène
Monsauret



Sabrina
Helaine



Thomas
Thurin



Vincent
Berdot



Sophie
Martin

2018, 2019, 2020: CETTE ANNÉE LE LAB NUM A 3 ANS!



**REVENONS SUR LES 3 ANNÉES D'ACTIVITÉS DU
LAB NUMÉRIQUE, À TRAVERS CHACUNE DE SES
MISSIONS.**

2.1 PARTAGER, S'INSPIRER

**LES MEMBRES DU LAB SE SONT INSPIRÉS
MUTUELLEMENT EN PARTAGEANT
ET EN INTERROGEANT DIVERSES
EXPÉRIMENTATIONS RÉALISÉES
PAR LES UNS OU LES AUTRES SUR
DIFFÉRENTES THÉMATIQUES
DANS LES DOMAINES SUIVANTS...**

RELATIONS USAGERS, ALLOCATAIRES ET COTISANTS:

Le développement des services accessibles à distance et la simplification des parcours usagers à travers 2 exemples de la branche maladie : les **Téléservices Ameli** et le **parcours maternité**.



Alexandra Maurizot



Les leviers d'actions de promotion des services en ligne

Exps : Orienter en priorité les assurés vers le compte Ameli, sur le web ou sur mobile

Exps : Accompagner les assurés pour les rendre autonomes sur les services en ligne

Leviers d'actions vis-à-vis des assurés

1. Informer proactivement sur l'existence des services en ligne ou réassuré

Exemple : Campagnes sortantes (mail, sms, appeli) via l'outil Contact

2. Faciliter l'accès/l'utilisation du service depuis les autres canaux

Exemple : Scripts et renvois vers les articles de contenu ameli Messages sur le Site et les réseaux sociaux

3. Développer les partenariats

Exemple : Sensibilisation des organismes demandeurs des prestations de droits, actions partenariales avec les agences de voyage pour la promotion de la CSAM en ligne

Leviers d'actions internes à la CPAM

1. Piloter l'utilisation des services en ligne

Exemple : Indicateurs d'impacts des campagnes sortantes, TDS utilisation du compte ameli

2. Harmoniser les pratiques de promotion des services en ligne

Exemple : création de campagnes de promotion / fidélisation

3. Former les agents sur les services en ligne

Exemple : Formation initiale agents accueil physique, formation UC, formation marketing

4. Outiller les agents

Exemple : Outils de professionnalisme, support de communication à disposition des agents...

MARKETING

La sensibilisation des jeunes à la santé par la mise en place d'un **escape Game "Il faut sauver Ameli"** réalisé par la CPAM d'Ille-et-Vilaine.



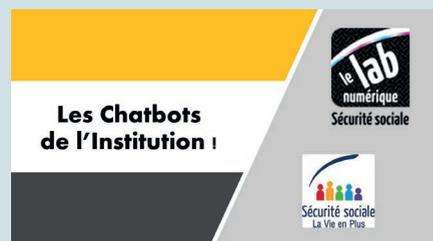
Sandrine Tromeur



Chaque branche a développé un **chatbot** ou un **voice-bot** (installé maintenant sur son site grand public) voire a utilisé cette technique au profit de réponses RH aux questions de collaborateurs. Des échanges ont donc eu lieu sur les techniques utilisées (arbre de décision, intelligence artificielle) leurs atouts et leurs faiblesses.



Jean-Yves Piquet, Sébastien Tessier, Sabrina Hélaïne, Hélène Monsauret, Marie Ranson



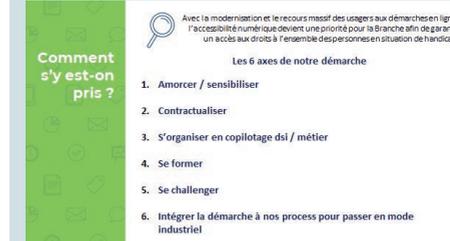
La branche Famille a partagé sa démarche de mise en **accessibilité** de ses sites en ligne. L'accessibilité étant pour elle un maillon essentiel pour garantir la qualité de ses services en ligne et une conception orientée utilisateur qui est le cœur de la stratégie de service de la branche Famille.



Maxime Pauwels



Sabrina Hélaïne



La branche Maladie a présenté les bénéfices de l'utilisation d'**interfaces de programmation (API)** et du système **France Connect** dans le cadre de la simplification des pré-admissions hospitalières et des demandes de compléments santé en ligne. Ces 2 réalisations ont été effectuées en partenariat avec la DINUM et en suivant le principe "dites-le nous une fois".



Christine Balian, Catherine Duyck-Bagot, Catherine Leroy



Les branches se sont mobilisées au travers du **Club des opérateurs pour l'inclusion numérique** pour partager leurs programmes d'accompagnement de leurs usagers fragilisés par la mise en place du numérique et définir des actions communes (fluidification des parcours et mutualisation des ressources) à mettre en place.



Aurélie Tricot



MOBILISATION DES OPÉRATEURS EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE. Les membres de l'équipe. Mercredi 18 janvier 2020

CONNAISSANCE USAGERS, ALLOCATAIRES ET COTISANTS:

Partage des retours d'expérience des systèmes de **gestion de la relation client (GRC)** en place dans les branches Maladie et Famille.

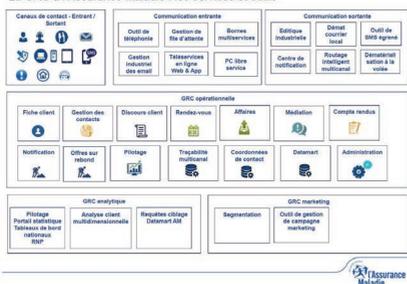


Edwige Deliencourt



Jean-François Girod

La GRC à l'Assurance Maladie : les services et outils



Retour d'expérience sur l'utilisation du **BIG Data** dans la branche Famille, ses premiers cas d'usages pour améliorer sa connaissance des allocataires et venir en appui du travail de collaborateurs.



Stéphane Donné et Pierre Collinet

Qu'est-ce que le Big Data ?



Le **Big Data** consiste à créer, par exploration et induction sur des masses de données à faible densité d'information, des modèles à capacité prédictive. Démarche complémentaire de l'approche avec un SI structuré contenant des informations très denses.

Présentation de l'expérimentation de plateforme participative, "**Caf à votre écoute**", à destination des allocataires, mise en place par la branche Famille pour amplifier l'écoute usagers et les associer à la conception des offres.



Isabelle Doal



Vincent Richard



Présentation Lab Numérique UCANSS
www.la-caf-a-votre-ecoute.caf.fr

13 mars 2020



ACCOMPAGNEMENT DES TRANSFORMATIONS INTERNES DE L'INSTITUTION ET DES ÉVOLUTIONS À VENIR

La **dématérialisation des achats** par Benoît Petit, de l'Ucanss : présentation de la démarche et des suites à venir.



1 - La dématérialisation des achats: pourquoi?

Maître mot : Obligation réglementaire
Simplification aussi bien pour les acheteurs que pour les sociétés partenaires
Transparence de la commande publique
Égalité de traitement par un accès facilité aux marchés publics

La transformation numérique de la commande publique doit générer d'importants progrès en termes de **transparence** et de **simplification** tant pour les opérateurs économiques que pour les acheteurs. Elle implique de la part de ces acteurs des évolutions de compétences, d'usages, d'organisation et même de culture.

Lab Numérique 17 janvier 2018 - Dématérialisation de l'achat public - Benoît PETIT

Retour d'expérience sur la démarche d'intrapreneuriat menée par la CPAM de Haute-Garonne, ses collaborateurs et Beta.Gouv.fr (start up d'Etat) sur le projet "**Mes remboursements simplifiés**" (MRS). L'objectif de "MRS" est de faciliter les démarches et rembourser rapidement les frais de transport dans le cadre d'une prescription médicale de transport.



Brice Jones et Edith Pageaux

Point sur le **RGPD** par Pascal Martin, permettant ainsi d'avoir de la visibilité sur les travaux à mener pour être en conformité au regard du RGPD.



Intrapreneur

Notre produit : Mes Remboursements Simplifiés

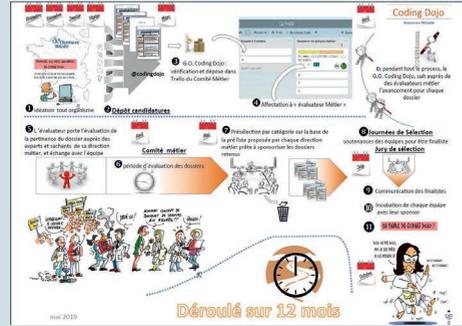
Comment a-t-on réalisé un produit numérique ?

Retour sur 2 expériences d'innovation participative :

- Le "Coding Dojo" dans la branche Maladie



Christian Fusi



Christophe Cug

- "Pépites" dans la branche Recouvrement



Présentation de la démarche "Share talents" dans la branche Retraite qui vise à mettre en relation des collègues pour favoriser l'entraide et la montée en compétences.



Elsa Parlange

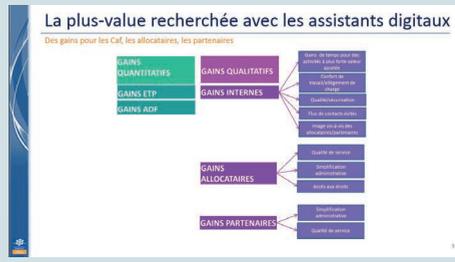
Sarah Couillaud



"Robotic Process Automation" (RPA) : démarche de mise place d'assistants digitaux dans les process métiers des branches Recouvrement et Famille pour éviter aux techniciens certaines tâches répétitives et sans valeur ajoutée.



Olivier Bierge, Isabelle Damesin, Laurent Achard, Romuald Vervel



Faciliter la vie de l'internaute pour qu'il atteigne facilement son but, c'est l'objectif de l'utilisation de "l'UX-UI", expérience utilisateur et design d'interface. Les branches Retraite, Recouvrement et Maladie ont partagé leurs utilisations et méthodes de création digitale à la CNAV, à l'ACOSS et à la CNAM.

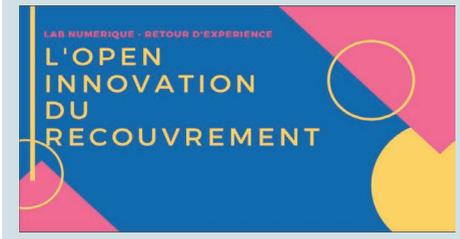


Nicolas Simon, Chantal Chauveau, Baptiste Auric

Pour la branche Recouvrement, favoriser l'innovation s'appuie sur le partage et la collaboration, aussi bien en interne (avec les collaborateurs), qu'avec des acteurs externes (cotisants, partenaires, startups...). Dans ce cadre, elle a présenté les 3 leviers de sa démarche "d'open innovation", à savoir le "Pitch to POC", "l'Open Data", et les bases de l'intrapreneuriat.



Elisa Desgranges

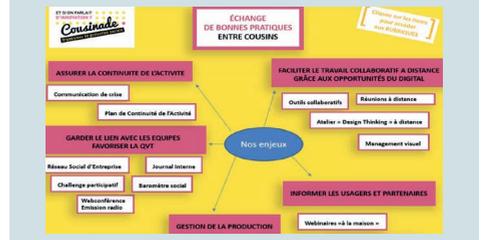


La démarche de "Transformation Numérique Interne" de la branche Famille engagée depuis 2017 concerne l'ensemble de ses collaborateurs et vise à faire évoluer leur culture digitale, améliorer les accès à l'information, la qualité de vie au travail et développer le collaboratif et la transversalité.



Ambre Dumas, Céline Michel, Emmanuelle Maury

La crise du Covid a bouleversé nos habitudes et de nouvelles pratiques ont surgi. Les organismes de Midi-Pyrénées (CAF, CARSAT, CPAM, URSSAF, MSA et IMSA) réunis en cousinade sont venus présenter les bonnes pratiques échangées entre cousins.



2.2 S'ENRICHIR DES PRATIQUES ET EXPÉRIENCES EXTERNNES

LES MEMBRES DU LAB NUM ONT ÉGALEMENT
SOUHAITÉ NOURRIR LEURS RÉFLEXIONS
ET PROFITER DE L'EXPÉRIENCE ACQUISE
PAR L'APPORT DE TÉMOIGNAGES ET RETOURS
D'EXPÉRIENCES D'ENTREPRISES EXTERNNES
OU D'EXPERTS.

CETTE DYNAMIQUE PERMET UNE
CONSTRUCTION COLLECTIVE
DE SAVOIRS ET LA TRANSFORMATION
DE CES SAVOIRS EN CONNAISSANCES
PARTAGEABLES.

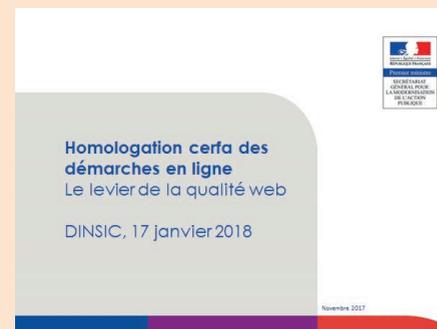
DÉMARCHES EN LIGNE

par la DINUM

De plus en plus de démarches se font actuellement en ligne. La Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) est donc venue présenter la démarche à suivre et les outils et ressources pour réaliser des démarches en ligne homologuées Cerfa.



Dominique Roullier



LA BOITE À OUTILS DE L'INNOVATION PUBLIQUE

par la DITP

Comment faire pour mener des projets autrement ? Quelles méthodes et quels outils sont utilisés pour innover au sein du secteur public ?

C'est ce qu'est venu expliquer Baptiste N'tsama de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP).



PLAN STRATÉGIQUE DE DIGITALISATION DU GROUPE BEL ET SA MISE EN ŒUVRE



Alban Hardy a présenté les 3 piliers de la "transformation at work" construite avec les collaborateurs et mise en œuvre au sein du groupe Bel :

- Work place : environnement physique (réseau social interne, intranet, espaces de travail, méthodes et outils) ;
- Work style : culture et compétences numériques (digital academy, e-learning, ambassadeurs du numérique, reverse mentoring, voyages apprenants) ;
- Work flow : la transformation métier (process métiers, analyse impacts, évolutions).



BLOCKCHAIN par la Banque de France

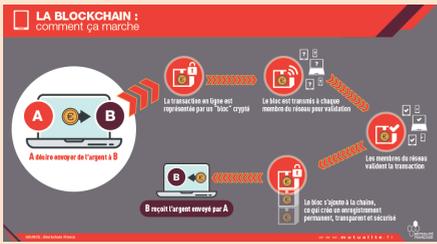
Présentation de l'automation et de la sécurisation d'un processus métier réalisé en utilisant la technologie **Blockchain**.



Guillaume André

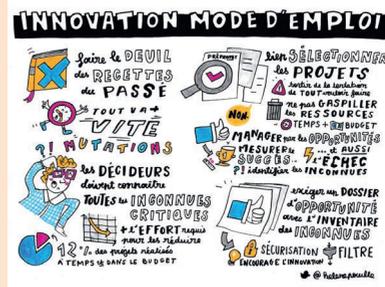
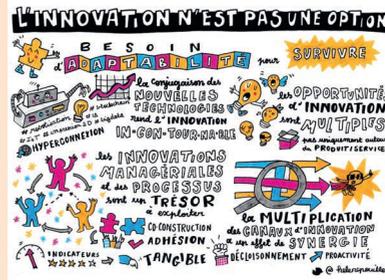


Marc Escuyer



TOUR D'HORIZON DE L'INNOVATION par Raphael Cohen

Enjeux, modèles, innovations technologiques et managériales.

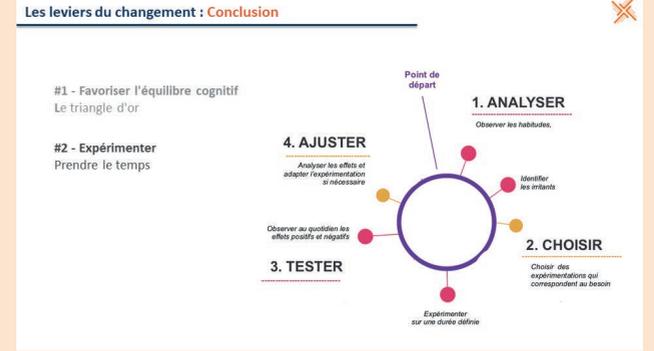


SCIENCES COGNITIVES par COG X

Les sciences cognitives sont un levier de facilitation de la transformation des modes de travail. Quels sont les freins comportementaux du changement ? **Les biais cognitifs** ? Quelle utilisation possible des nudges avec éthique ?



Marie Lacroix



"FRENCH TECH CENTRAL ET L'URSSAF ILE-DE-FRANCE"

Présentation du programme French Tech Central qui apporte un accompagnement de proximité aux startups grâce à une offre organisée pour répondre à des besoins concrets. Illustration par l'action de l'Urssaf de Paris à Station F.



Louis Fleuret



Mourad Amarouche



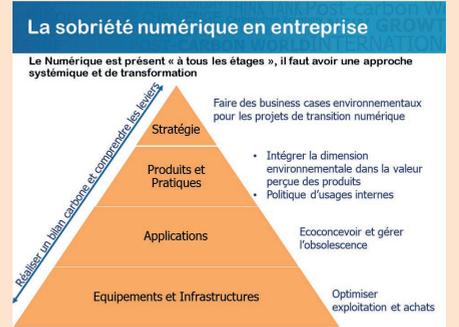
OBSERVATOIRE DES LABS D'INNOVATION par le CNAM

Présentation du programme de recherche du laboratoire des sciences de l'information et de la communication du Cnam sur **la mise en perspective et l'impact des Labs**.



SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE par The Shift Project

Regards sur la surconsommation numérique actuelle dans le monde et les moyens d'aller vers la **sobriété numérique**.



PRATIQUES NUMÉRIQUES DES HABITANTS par Ouishare

Retour sur la recherche-action réalisée par l'association OUISHARE qui a exploré, pendant près d'un an, les pratiques numériques de près de 200 habitants de 4 quartiers prioritaires en France.



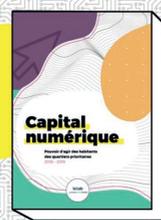
Solène Manouvrier

Les quartiers prioritaires ne sont pas des zones blanches de pratiques numériques.

Le numérique amplifie des inégalités préexistantes.

Les QPV sont des creusets

ouishare



INTELLIGENCE COLLECTIVE ET INNOVATION par Jean-Philippe Poisson et Nicolas Beaussé (Julhiet Sterwen)

Panorama de l'intelligence collective au travers de la définition de l'innovation collective, des finalités du processus, de la structuration de la démarche ainsi que de ses outils.



L'ART D'IMAGINER LE FUTUR par l'Institut des Futurs Souhaitables

Mathieu Baudin livre les clés de compréhension de notre temps, ainsi que les modalités et scénarii pour imaginer le futur.



"INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET ROBOTS" par Cécile Dejoux

D'une part, Cécile Dejoux présente les usages, les enjeux et l'impact de l'Intelligence artificielle sur les métiers et les compétences. D'autre part, elle revient sur son voyage au Japon à propos des robots et des managers IA compatibles.



"CONSEILLER AUGMENTÉ" par Guillaume Andreu, Julhiet Sterwen

Retour sur l'impact du digital sur les métiers dans les secteurs des banques et assurances.



2.3 DÉCOUVRIR

POUR BÉNÉFICIER DE CLÉS DE LECTURE ET PRÉPARER L'AVENIR, QUOI DE MIEUX QUE DES DÉTOURS DE CURIOSITÉ, AU TRAVERS DE LA COMPRÉHENSION D'APPROCHES DÉVELOPPÉES DANS DES LIEUX INNOVANTS OU DE L'UTILISATION CONCRÈTE DE TECHNOLOGIES !

DES LIEUX, CREUSETS DE L'INNOVATION:

STATION F:

La halle Frayssinet reconverte en un grand campus de start-up, son Fab Lab et ses activités.



NUMA:

L'incubateur historique de Paris qui réunit en ses murs : start ups, grands groupes, institutions, PME et communautés, autour des valeurs d'ouverture et de performance.



LE SQUARE RENAULT:

Le Lab d'émergence collaborative sur la mobilité et les nouvelles manières de travailler.



LE CENTRE D'INNOVATION DE MICROSOFT:

Présentation de son campus, de son écosystème, de ses actions de recherche et d'innovation, quelques exemples d'application technologiques aux secteurs de la distribution, de l'industrie et de la santé (l'IA, la réalité mixte, ...).



LES LABS D'INNOVATION DE L'INSTITUTION:

Présentation pour chacun de leurs orientations, actions et offres de service.



Il y a maintenant 4 labs d'innovation dans l'institution, 1 dans chaque branche (et peut être bientôt un 5^{ème}). Chaque Lab poursuit des objectifs et a décliné des offres de service en correspondance qui ont été partagées ainsi que leurs effets.

LAB URSSAF ACOSS



LE LAB URSSAF

Les 3 éléments indissociables



LE CAF LAB CNAF



LA CANTEAM CNAV



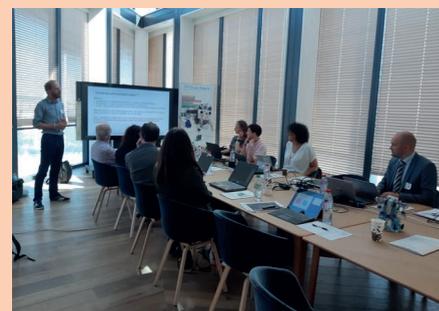
LE LAB INNOV CNAM



DES TECHNIQUES ET LEURS APPORTS:

LE CODAGE:

Les écoles Algora ont pour mission de former les jeunes aux enjeux du numérique. Dans leur cursus, ils apprennent à coder par une approche créative et ludique, à savoir la construction d'un robot. C'est à cela que ce sont entraînés les membres du Lab.



LA RÉALITÉ VIRTUELLE:

Télé assistance, entraînement au recrutement, on boarding, formation immersive, la réalité virtuelle permet de vivre des expériences de façon plus créatives et engageantes. Pour la comprendre, rien de plus efficace que de la vivre ! C'est ce qu'a fait la communauté du Lab.



2.4 PRODUIRE

MISE EN PLACE DE 5 GROUPES DE TRAVAIL FLASH :

- ▶ Innovation et marchés publics, piloté par la CCMOSS
- ▶ Plateformes LMS de formation, Mocc, piloté par Thomas Thurin ACOSS
- ▶ Méthodes et outils collaboratifs, piloté par Anne Lefevre CNAM
- ▶ Solutions techniques, piloté par Malika Ziane UCANSS
- ▶ Diffusion culture numérique, piloté par Elsa Parlange CNAV et Elisabeth Deynard UCANSS



GT Innovation et marchés publics, piloté par la CCMOSS

- **Objectif :** examiner les questions que posent les achats innovants au regard de la commande publique
- 3 réunions (d'octobre 2017 à mai 2018)
- Livrable : Guide_Innovation_et_marchés_publics.pdf
- En 2019 : mise à jour du guide en fonction des décrets à paraître



GT Plateformes LMS de formation, Mocc, Gamification, piloté par Thomas Thurin (ACOSS)

- **Objectif :** apporter un éclairage sur les nouvelles formes de formation, les outils innovants mis à disposition des entreprises pour la formation de ces dispositifs, permettant ainsi pour les différentes branches de la Sécurité sociale de proposer des orientations pour la formation des collaborateurs.
- 4 réunions (d'avril à septembre 2018)
- Livrable : PPT de synthèse REX sur LMS, outils scellés
- Se poursuit en 2019 autour des questions d'utilisation soulevées sur LMS, LCMs, gamification (personas game, mocc interbranche) et contenus pédagogiques à mutualiser



GT Méthodes et outils collaboratifs, Piloté par Anne Lefevre (Cnam)

- **Objectif :** définir la notion de travail collaboratif pour chaque branche, identifier les pratiques collaboratives existantes, définir et prioriser les besoins en matière de travail collaboratif
- 2 réunions (d'octobre à novembre 2018)
- Livrable : PPT de synthèse REX sur Lab, locaux, outils et bonnes pratiques
- Se poursuit en 2019 pour continuer à capitaliser sur les retours d'expériences, les valoriser et examiner les possibilités de négociation d'outils



GT Recherche de solutions aux problèmes techniques, piloté par Malika Ziane (Ucanss)

- **Objectif :**
 - Diagnostic partagé des difficultés rencontrées
 - Identifier les pistes de solutions de terrain annexes pour faciliter au plan SI la transformation numérique interbranche en proposant en fonction des sujets les solutions les plus adaptées.
- 4 réunions (de juillet à septembre 2018)
- Livrable : Diagnostic partagé et propositions des solutions les plus adaptées
- Se poursuit en 2019 pour partager la mise en œuvre technique sur COMES et définir un référentiel de configuration commun pour faciliter ses utilisations interbranche



GT Diffuser la culture numérique au niveau de l'institution, Co-piloté par Elsa Parlange (Cnav) et Elisabeth Deynard (Ucanss)

- **Objectif :** réaliser un plan d'actions institutionnel pour diffuser la culture numérique auprès des salariés
- 4 réunions (d'avril à octobre 2018)
- Livrables : Etat des lieux et propositions d'orientations pour la diffusion de la culture numérique dans l'institution à soumettre pour validation au COMEX
- Se poursuit en 2019 : réalisation d'un guide et d'un jeu de cartes des bonnes pratiques sur la commande, les voyages professionnels, ... à partir du plan d'actions proposé avec réserve de sa validation.

**LE LAB NUMÉRIQUE, L'ACCOMPAGNEMENT
DE LA TRANSFORMATION DE LA SÉCURITÉ
SOCIALE PAR LA FORCE DU PARTAGE ET LA
MISE EN RELATION DES ACTEURS.**

**PARTAGER, S'INSPIRER
S'ENRICHIR,
DÉCOUVRIR,
PRODUIRE...**



**COLLECTIVEMENT
AVEC ENTHOUSIASME!**