

Forum Dynamiques d'innovation

Lundi 22 mars 2021



Déconfits ou confiants ?

Urssaf Midi-Pyrénées

Porteurs de projet :

Laurie Mares
Magali Riols Saez
Rémi Grau
Philippe Labbé
Virginie Réveillère

I. Contexte et objectifs du projet



II. Méthodes utilisées & Parties prenantes



Qu'est ce qu'on garde ?



Qu'est ce qu'on jette?



Qu'est ce qu'on a raté?



De quoi est-on fier?



Qu'a-t-on appris ?



Qu'est ce qu'on invente?



DES ATELIERS COLLECTIFS

DÉCONFITS OU CONFIANTS ?

Quels enseignements tirer
de cette période de
travail confiné?

UN ATELIER COLLECTIF À DISTANCE POUR RÉFLÉCHIR
ENSEMBLE AU MONDE D'APRÈS...



L'ATELIER « DÉCONFITS ou CONFIANTS ? »



1 Déconfits ou confiants ?

Catharsis



1 Atelier cadres inter-fonction

1 Atelier agents multi-fonction



Méthode Design Thinking



Outil Klaxoon



2h30



8 participants

2 animatrices

5 Premières idées



Idéation

4 Défis

Comment faire pour... ?

Challenge

2 Courbe d'expérience

Bilan



Analyse

3 Tous dans le même bateaux : les vents porteurs, les ancres, les bonnes prises. On garde, on jette, on commence ?



1 - INTRODUCTION

Et vous, avec qui auriez-vous aimé passer le confinement ?

Votre confiné(e)

Votre post It

Personne A

- Introduction de l'atelier
- Brise-glace
- Règles de la réunion



B

BIENVEILLANCE



R

REFLEXION



E

CHANGES



A

ASSOCIATION



K

LAXOON

2- COUP D'ŒIL DANS LE RETRO

- Ressenti pendant le travail confiné
- Retour sur cette parenthèse confinée : courbe d'expérience

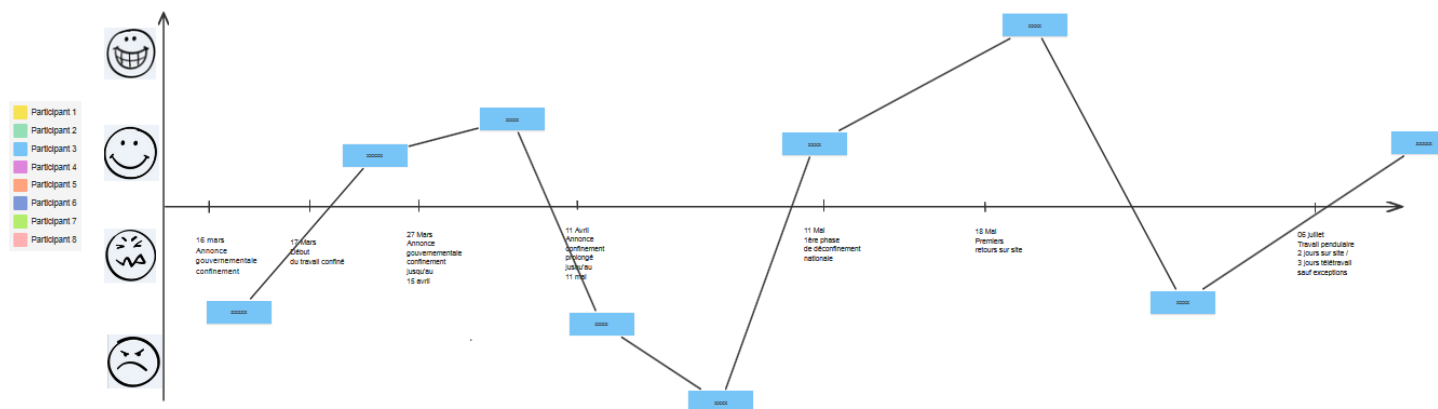
Comment vous êtes vous sentis pendant ce travail confiné ?

10 choix choix multiples



☐ Optimiste
☐ Serein
☐ Confiant
☐ Lassé
☐ Inquiet
☐ Confus
☐ Irrité
☐ Désillusionné
☐ Motivé
☐ Démotivé

Réaliser votre courbe d'expérience de confinement



3- BILANS ET ANALYSES



Qu'est ce qui vous a aidé, freiné pendant le travail en confinement ?
Quelles sont vos "belles prises" ?

- Les pratiques qui nous ont aidé / "Vents porteurs/forces"
- Les pratiques qui nous ont freiné / "Freins/Ancres"
- Les nouvelles pratiques à partager / "Belles prises"



- Vents porteurs /
ancres / bonnes prises
- Je garde / Je jette / je
commence



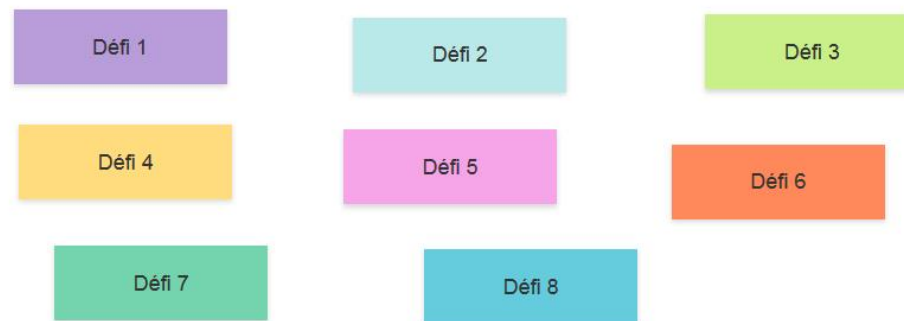
4- DEFIS ET IDEATION

- Formulation des défis
- Choix de 3 défis
- Début d'idéation (une idée pragmatique et innovante par défi)



- Défi 1
- Défi 2
- Défi 3
- Défi 4
- Défi 5
- Défi 6
- Défi 7
- Défi 8

Et maintenant, que va-t-on faire ?



5- CONCLUSION

- Suite des travaux
- Calendrier
- Feedback nuage de mots
- Note du meeting et commentaires
- Compte-rendu de l'atelier à venir

Votre ressenti en fin d'atelier ?

Idée

envoyer



0 idée

0 de votre part

Merci de laisser une évaluation et un commentaire pour cette activité ! Vos remarques et votre évaluation seront visibles par tous.



B I

Votre commentaire...

valider

Mission "Déconfits ou confiants"

Virginie REVEILLERE

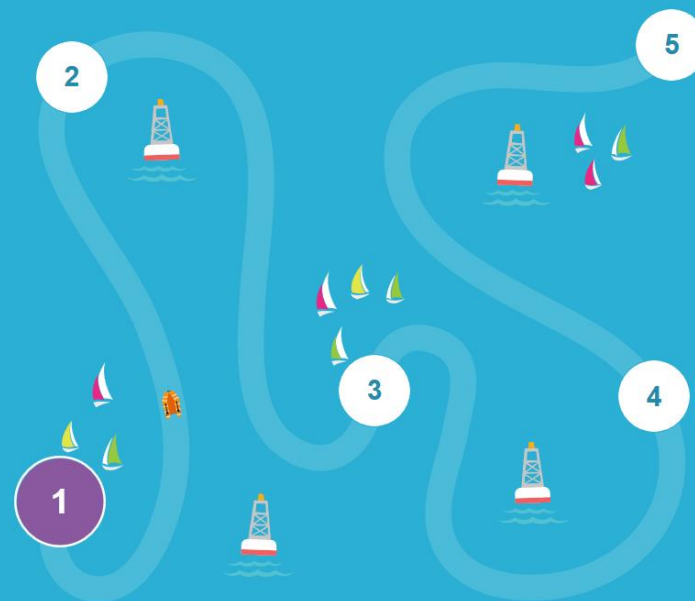


5 niveaux

commencer la Mission

UNE MISSION INDIVIDUELLE

Mission "Déconfits ou confiants"



A compter de quelle date les écoles ont-elles été fermées en France suite à l'épidémie de Covid 19 ?

4 choix choix unique



Combien de temps a duré le confinement en France ?

4 choix choix unique



Choisissez une seule réponse

A partir de quelle date est-on revenu à l'Urssaf à raison de 2 jours sur site par semaine ? (Réponse au format JJ/MM ex 01/01)

mot à trouver



Attention, pour être correcte, la réponse doit être au format JJ/MM (sans / la réponse sera considérée comme erronée)

On a beaucoup vu leur visage pendant le confinement : Associez chaque personnalité et sa citation

drag'n drop image vers image



Faites glisser la photo en face de la citation



Nous sommes en

guerre

C'est gourmand,

c'est croquant

Le virus ne prend pas

de vacances

Je ne suis pas un

prophète, même si je

suis barbu

Remplacez dans l'ordre ces événements clés pour notre organisme

ordonnancement



Cliquer puis faire glisser chaque pavé, afin d'aboutir à l'ordre des événements souhaités (du plus ancien en haut, au plus récent en bas)

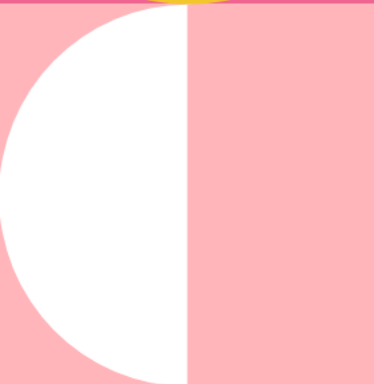
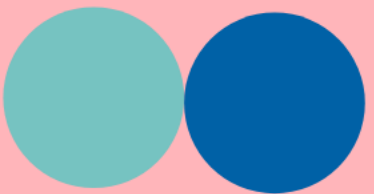
klaxoon
MISSION

Niveau 1



Introduction

lire



klaxoon
MISSION

Niveau 2



Coup d'oeil dans le retroviseur

lire

Comment vous êtes vous sentis pendant ce travail confiné ?

10 choix choix multiples



Cochez les réponses qui correspondent aux émotions par lesquelles vous êtes passés (plusieurs réponses sont bien sûr possibles à la fois positives et négatives car la période a été riche émotionnellement).
Il n'y a pas de "bonnes" réponses.

☐ Optimiste
☐ Serein
☐ Confiant
☐ Lassé
☐ Inquiet
☐ Confus
☐ Irrité
☐ Désillusionné
☐ Motivé
☐ Démotivé

Notez ici les deux faits les plus marquants de votre période de "travail confiné" (un fait par ligne)

question ouverte



Là encore cette question est très personnelle. Elle vise à vous remémorer la période de "travail confiné" écoulé.

Votre commentaire...

Pour vous, quels sont les 3 vents porteurs de cette période de travail confiné ?

question ouverte



Pour vous, quelles sont les 3 ancrs de cette période de travail confiné ?

question ouverte



Pour vous, quelles sont les 3 bonnes prises de cette période de travail confiné ?

question ouverte



klaxoon
MISSION

Niveau 3



Bilan de nos pratiques

lire

Niveau 4



Les défis pour l'Urssaf de demain

lire

Les 3 défis qui vous semblent les plus importants, les plus prioritaires à relever pour l'Urssaf MIPY

15 choix choix multiples



À vous de voter en cochant les défis prioritaires à vos yeux (3 choix possibles)
Penser à bien vous noter le numéro et le libellé des défis choisis, cela vous aidera pour la question suivante.

- ☐ 1- Comment capitaliser sur les valeurs de solidarité, cohésion et confiance afin de renforcer le collectif régional ?
- ☐ 2- Comment prolonger les bénéfices du télétravail ?
- ☐ 3- Comment adapter ou renforcer les rituels d'équipes débutés pendant la période de crise ?
- ☐ 4- Comment prolonger le boost de la transformation digitale suite à la crise tout en n'oubliant pas les "naufragés numériques" ?
- ☐ 5- Comment continuer à humaniser notre mission de service public et recentrer nos activités autour de cette notion ?
- ☐ 6- Comment se nourrir de la communication « de crise » pour alimenter notre communication habituelle ?
- ☐ 7- Comment faire évoluer notre organisation pour gagner en efficacité et en transversalité ou comment rester agiles ?
- ☐ 8- Comment repenser notre dimensionnement réseau et assistance (technique et humain) pour être prêt à faire face à toute situation ?
- ☐ 9- Comment ancrer nos partenariats pour conserver la synergie qui a été plus poussée durant la crise ?

Pour votre 1er défi sélectionné, proposer 2 idées pragmatiques (une ligne par idée - préciser le numéro du défi)

question ouverte

Vos attentes pour le monde de demain en Urssaf (en une phrase)

question ouverte



Votre commentaire...

En 1 ou 2 mots, votre état d'esprit suite à l'expérience Klaxoon que vous venez de vivre ...

question ouverte



Essayer de limiter votre retour à 1 ou 2 mots
Cela nous permettra d'avoir un retour de votre expérience et de générer un "nuage" de mots pour l'ensemble des participants.

klaxoon
MISSION

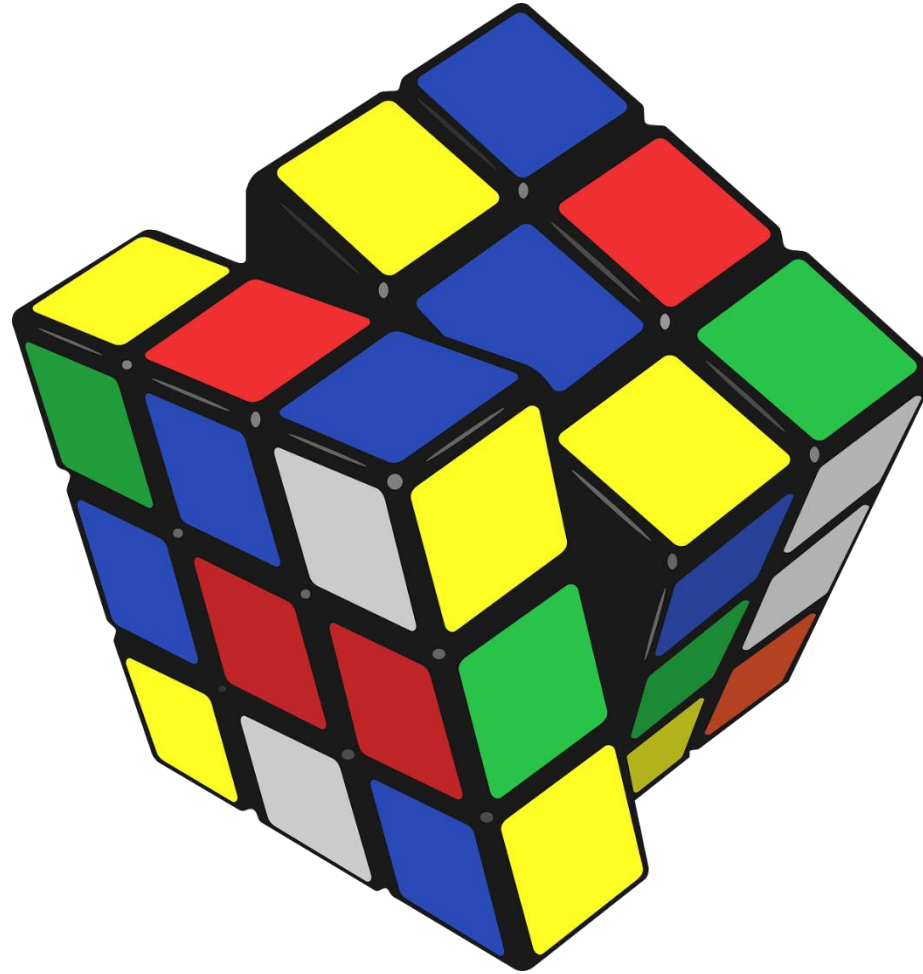
Niveau 5



Conclusion de la mission

lire

III. Gestion des difficultés



IV. Résultats obtenus



UNE SYNTHÈSE RÉGIONALE

70 participants

11 ADD, 33 cadres, 26 agents

9 sessions

(1 test, 2 ADD, 3 cadres et 3 agents)

Une satisfaction moyenne de 4,63 / 5

ATELIERS

- Les chiffres de participations
- La note de satisfaction et les verbatims
- Des cartes d'empathie

Un agréable moment de bilan et de projection

Un atelier participatif

Des échanges constructifs

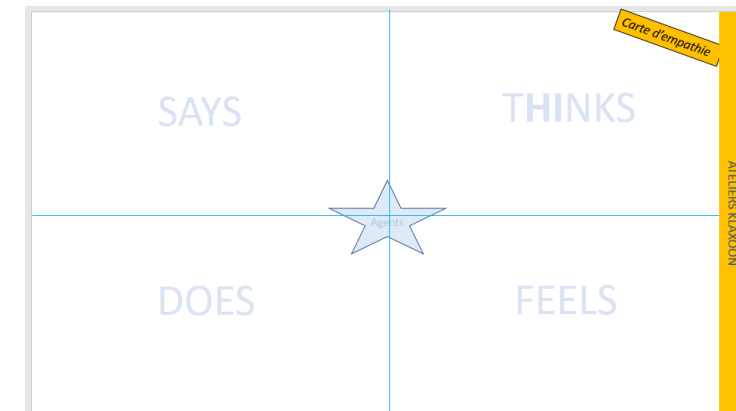
Une animation de qualité

Une méthode efficace et un outil adapté

Très intéressant et ludique

Une durée d'atelier jugée parfois un peu courte

Une forte attente sur la suite des réflexions



MISSION

- Les chiffres de participations
- La note de satisfaction et les verbatims
- L'état d'esprit des participants sous forme de nuage de mots
- Des statistiques sur les défis priorités



1- Comment capitaliser sur les valeurs de solidarité, cohésion et confiance afin de renforcer le collectif régional ? 26%

2- Comment prolonger les bénéfices du télétravail ? 63%

3- Comment adapter ou renforcer les rituels d'équipes débutés pendant la période de crise ? 26%

4- Comment prolonger le boost de la transformation digitale suite à la crise tout en n'oubliant pas les "naufrages numériques" ? 23%

5- Comment continuer à humaniser notre mission de service public et recentrer nos activités autour de cette notion ? 23%

6- Comment se nourrir de la communication « de crise » pour alimenter notre communication habituelle ? 6%

7- Comment faire évoluer notre organisation pour gagner en efficacité et en transversalité ou comment rester agiles ? 37%

8- Comment accompagner nos citoyens face à toute situation ? 6%

9- Comment ancrer nos partenariats pour conserver la synergie qui a été plus poussée durant la crise ? 6%

10- Comment accentuer une prise de décision réactive hors période de crise ? 20%

11- Comment renforcer l'accès à la documentation et l'accompagnement métier associé ? 31%

12- Comment repenser nos équipements pour s'adapter efficacement à toute situation ? 14%

13- Comment capitaliser sur les réussites du PCA tout en tirant des enseignements pour la suite ? 9%

14- Comment poursuivre l'identification et la valorisation des (nouveaux) talents ? 9%

15- Comment s'inspirer de l'accompagnement de crise pour en faire un accompagnement quotidien ? 20%

UNE SYNTHÈSE RÉGIONALE

ATELIER + MISSION

- La liste des défis travaillés
- Une page par défi permettant de présenter chacune des idées regroupées par thème

Idées en lien avec chaque défi : sont présentées dans les diapositives suivantes (1 à 2 par défi), les éléments suivants :

Titre du défi

Synthèse des pratiques à conserver ou pas, et des pratiques à mettre à l'honneur (à poursuivre ou débiter)
(uniquement pour les défis traités en atelier)

Pratiques à conserver :

Pratiques à ne pas conserver :

Pratiques à mettre à l'honneur :



Sont précisées ensuite les premières idées émises lors des ateliers (cas où le défi a été retenu en phase d'idéation):

En noir les idées émises en atelier collectif

En bleu les idées émises en mission individuelle (qui peuvent parfois relever de plusieurs défis)



GRAND THEME

- Idée 1
- Idée 2
-
-

GRAND THEME

- Idée 3
- Idée 4
-
-

GRAND THEME

- Idée 1
- Idée 2
-
-

GRAND THEME

- Idée 3
- Idée 4
-
-

ATELIER + MISSION

- Informations sur la suite des travaux
- Les attentes des participants pour « le monde d'après en Urssaf »



Des questions ?



Contacts : Urssaf Midi-Pyrénées

magali.saez@urssaf.fr, virginie.reveillere@urssaf.fr, philippe.labbe@urssaf.fr