



Déployer la démarche innovation des allocations familiales



Organisation : Caisse Nationale des Allocations Familiales

Période : 2018- 2019

Lieu : Paris 5^e Mouffetard (avec déplacements au siège Montsouris Paris 14^e)

Tuteur : Isabelle Doal, sous-directeur innovation



Contexte

Acteur majeur de la solidarité nationale, **les allocations familiales** comptent 11,8 millions d'allocataires et couvrent 31,2 millions de personnes. C'est un budget de 82 milliards d'euros en faveur de la famille, du logement, de la précarité et des actions en faveur de l'enfance et la jeunesse (crèches, vacances, accueil de loisirs)/ **La Cnaf (caisse nationale des allocations familiales)** pilote un réseau de 102 Caf qui compte 32 000 salariés.

Depuis 2014, la Cnaf a engagé **une démarche d'innovation** pour l'ensemble de son réseau. Cette démarche a pour ambition de concevoir et créer des services plus adaptés aux usagers. Pour cela, elle mobilise des approches centrées sur les usages, associant ses publics à l'élaboration des services. Cette démarche d'innovation se base sur des méthodes issues du design thinking impliquant du prototypage de service et de l'intelligence collective. Ouverte sur l'extérieur, elle fait appel à l'open innovation et s'inscrit dans un écosystème de l'innovation publique en pleine expansion. Elle est soutenue au plus haut niveau par le directeur général et a toute latitude pour progresser. La structure dispose d'un Lab situé dans le 5^e arrondissement et d'une équipe en réseau sur tout le territoire. Elle fait appel régulièrement à des compétences extérieures (stagiaires de l'Ecole 42) et des partenariats académiques (chaire d'innovation publique ENA-ENSCI).

La démarche est aujourd'hui structurée et outillée. Toutefois, des modalités nouvelles d'intervention sont en permanence recherchées. Il s'agit d'un projet évolutif et apprenant.

Le projet

Le stagiaire est invité à être acteur de la réussite de cette démarche qui suscite un fort engouement et des attentes, tant en interne que de la part des observateurs externes. Il serait mobilisé sur deux aspects : une fonction d'adjoint à la sous-directrice de l'innovation et la gestion de un ou deux projets en propre.

La fonction d'adjoint permet au stagiaire d'avoir une vision à 360° de la démarche, des enjeux stratégiques, des freins à lever et des leviers à activer. La chefferie de projet permettra au stagiaire d'assumer une responsabilité sur un sujet de son choix avec lequel il a des affinités. En fonction des sujets, le stagiaire pourra en choisir plusieurs.



Les 4 grandes fonctions du dispositif d'innovation

CafLab Centre de ressources au service des directions métiers

- Organisation de sessions de créativité à la demande
- Accompagnements et co-portage de projets innovants

Favoriser les conditions de l'innovation

- Etat plateforme, consultation des usagers, open innovation
- Valorisation des initiatives locales

CafLab Laboratoire et fabrique d'innovations

- Découvrir, repérer ou susciter
- incuber
- tester, expérimenter des innovations et projets innovants

Communauté apprenante et transformation

- innovation managériale
- nouvelles façons de travailler (dojo, hackathons...)
- débats, formations

Les grands projets pour 2018 :

Au-delà des grands projets propres listés ci-dessous, de nouveaux projets sont lancés au fil de l'eau (ainsi que de nombreux accompagnements) et le stagiaire pourra choisir celui ou ceux dont il souhaite se charger

Le projet d'association des usagers et l'open innovation : dans la ligne de l'Etat plateforme et de l'administration ouverte, ce projet vise à permettre aux citoyens de participer à l'élaboration des dispositifs de la Branche, en contribuant, dès l'amont, à l'idéation en passant par la co-construction et les phases de test. Ce projet inclut « l'open innovation » qui permet à l'initiative privée de compléter l'offre de la Branche afin de couvrir plus complètement les besoins des usagers

Le projet de valorisation des initiatives locales : il s'agit de mieux tirer profit collectivement des initiatives créées par les Caf pour répondre aux besoins identifiés dans la mise en œuvre du service public des allocations familiales.

L'innovation managériale : des enjeux sont identifiés et des demandes de plus en plus nombreuses pour développer des modes de management alternatifs favorisant le travail collaboratif, la motivation et la valorisation des talents qui permettent de dégager des marges de manœuvre, de résoudre des problèmes complexes et de faire face aux charges croissantes.

Parmi les phénomènes observés actuellement dans le cadre d'expérimentations : **les tiers-lieux** où l'on profite du numérique pour recréer du lien social ; **les communautés d'usagers et l'entraide entre pairs**.