



## Réussir le lancement de la démarche innovation des allocations familiales



Entreprise : **Caisse nationale des allocations familiales**

Période : **2016- 2017**

Tuteur entreprise :

Lieu : **IDF**

### Contexte

Acteur majeur de la solidarité nationale **les allocations familiales** comptent 11,8 millions d'allocataires et 31,2 millions de personnes couvertes. 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.

En 2014, la Cnaf a engagé **une démarche d'innovation** pour l'ensemble de son réseau. Cette démarche a pour ambition de concevoir et créer différemment les services offerts au public en mobilisant des approches ouvertes, centrées sur les usages, associant agents et usagers, afin de produire une action publique plus adaptée, plus ajustée et moins coûteuse. Cette démarche d'innovation se base sur l'intelligence collective, fait appel 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.

Dans sa conception même, la démarche, aujourd'hui en pleine phase ascensionnelle, est attentive à ses propres besoins et construit le dispositif qui sera adapté à son ambition au fur et à mesure de son activité. Concrètement, le dispositif se construit en même temps que des projets sont menés.

### Le projet

Le stagiaire est invité à être acteur de la réussite du lancement d'une démarche d'innovation ambitieuse qui s'invente au fur et à mesure de sa progression et suscite un fort engouement et des attentes, tant en interne que de la part des observateurs externes. Il serait mobilisé sur les deux aspects de la démarche, soit un volet plus conceptuel et stratégique et un volet plus opérationnel de gestion de projets innovants. Les sujets sont nombreux et le stage sera adapté aux affinités et compétences du stagiaire.

#### A/ Participation à la structuration de la démarche

L'objectif est de se doter d'un système complet tourné vers l'interne comme sur l'extérieur comprenant :



- **un Lab** (ouverture fin mars 2016 dans le 5<sup>e</sup> arrondissement) ; le stagiaire contribuera à designer ses usages et à l'animer, y organiser des évènements et sessions de créativité, un showroom, etc.
- **des outils collaboratifs internes** (en phase de prototypage) ; le stagiaire participera à la mise en œuvre de processus d'innovation participative et collaborative. Il sera mobilisé sur la définition d'une politique de valorisation des initiatives nouvelles et des innovations existantes ainsi que des innovateurs.
- **une plateforme collaborative externe** ; un benchmark et une expertise sur les outils seront attendus du stagiaire qui sera également invité à définir les usages
- **un réseau de personnes ressources en région** à repérer, former et inscrire dans une communauté à outiller et animer ; le stagiaire sera très impliqué sur cette dimension d'essaimage. L'objectif est de créer une communauté apprenante et évolutive sur laquelle appuyer le déploiement de la démarche sur l'ensemble du territoire
- **un dispositif d'association des usagers** aux phases de conception des projets ou dispositifs. Le stagiaire sera invité à participer à la conception d'un dispositif d'association des usagers dès la conception des dispositifs

Le stagiaire devra participer au travail théorique de conceptualisation, de capitalisation sur les expériences, de veille, d'exploration et documentation de nouvelles approches. Il sera aussi associé à la communication et la valorisation de la démarche tant en interne que dans l'écosystème et au-delà.

#### B/ participer à des projets

En permanence de nouveaux projets sont lancés et le stagiaire sera mobilisé pour les codiriger (de la conception à la livraison, en déterminant les méthodes à employer, la recherche de partenaires, etc.). A titre d'exemple :

- **Un hackathon** a été organisé début octobre et 4 des projets font l'objet **d'une incubation** qui démarre entre décembre et janvier 2016.
- L'innovation est mobilisée pour **redéfinir une politique à l'égard de la jeunesse**, avec l'ensemble des parties prenantes de ce secteur aux niveaux national et territorial (deux sessions de créativité organisées jusqu'à présent)
- **Le design de la signalétique des accueils des Caf**, en mobilisant des étudiants en art appliqué dans un processus de conception in situ avec les agents et les usagers
- Création **d'une application mobile** de recherche de modes et lieux de garde pour les enfants (à partir du site existant mon-enfant.fr)