

Déployer la démarche innovation des allocations familiales



Organisation : Caisse Nationale des Allocations Familiales



Période : 2023-2024

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

Tuteur : Isabelle Doal, directrice CafLab / innovation

Contexte – les allocations familiales

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 90 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 2015, 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 besoins des usagers. Pour cela, elle mobilise des approches centrées sur les usages, associant ses publics et ses agents à l'élaboration des services. Cette démarche d'innovation se base sur des méthodes issues du design thinking. Ouverte sur l'extérieur, elle fait appel à l'open innovation et s'inscrit dans un écosystème de l'innovation publique en pleine expansion. Rattachée au directeur général délégué à la Stratégie, 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.

Le CafLab – démarche d'innovation nationale

Le CafLab est la structure qui pilote le déploiement de l'innovation au niveau national, pour l'ensemble du réseau des Caf et sur tous les métiers. Son objectif est de favoriser la conception d'offres plus adaptées aux besoins des usagers.

Elle se déploie sur 4 grand axes :



Un centre de ressources au service des directions métiers

Le CafLab propose l'organisation de sessions de créativité à la demande pour les directions métiers. Les méthodes mobilisées permettent de faciliter la résolution de problèmes et/ou de concevoir des solutions innovantes. Des accompagnements plus longs voire des co-portages de projets sont également proposés.



Un Lab, façon incubateur

Les projets initiés par le CafLab sont incubés « sous cloche » et développés en lien avec l'écosystème interne. Ces projets peuvent être issus de challenges, tels que le hackathon ou le dojo, ou conçus à partir de l'identification de pistes d'innovation en lien avec les évolutions sociétales et/ou technologiques. Ces projets s'inscrivent dans les axes stratégiques de la Branche et ont vocation à intégrer les programmes des directions métiers qui y sont associées le plus en amont en possible.



Un levier pour l'innovation publique

L'ambition de cette démarche est de favoriser les conditions de l'innovation, de mettre en place des nouveaux dispositifs et de faire évoluer l'action des Allocations familiales.

Ainsi, pour la période à venir, deux grands projets seront mis en œuvre :

- un dispositif de valorisation des initiatives locales des Caf ;
- un dispositif d'association des usagers à l'élaboration de l'action publique menée par les Allocations familiales (dans la logique de l'État plateforme).



Une démarche de transformation interne

Cet accompagnement au changement est activé dans le cadre d'une communauté apprenante qui vise à promouvoir de nouvelles façons de travailler. Plus efficaces, elles mobilisent l'intelligence collective et le collaboratif. Des formations spécifiques sont proposées aux salariés. Des débats, notamment sur les enjeux de la transformation numérique sont aussi organisés avec l'ensemble du réseau. L'innovation managériale et l'organisation des espaces de travail, dès lors qu'elles peuvent favoriser ces nouvelles façons de travailler, s'inscrivent aussi dans cette démarche.



19 rue du Pot de Fer — 75005 Paris
caflab@cnafr.fr

Les grands projets du CafLab pour 2023 :

De nouveaux projets sont lancés au fil de l'eau tout au long de l'année et le stagiaire pourra choisir celui ou ceux dont il souhaite se charger.

Pour 2023, plusieurs actions seront lancées :

- **un programme d'innovation sociale** sur plusieurs sujets majeurs tels que : les solutions d'accueil des jeunes enfants, les violences conjugales et de la jeunesse (notamment l'accès aux droits)
- **un programme d'innovation sur la transition écologique** pour favoriser la transformation de l'institution et l'aider à conduire des actions à la fois au sein de son réseau de Caf et dans le cadre de ses politiques. Il visera à concevoir un modèle alliant solidarité et durabilité

Des dispositifs d'innovation seront renforcés ou créés :

- **une nouvelle plateforme participative de consultation citoyenne** sera mise en service.
- Le recours à **des influenceurs** sera également testé avant d'être déployé pour organiser des échanges avec les usagers dans le cadre de la coconstruction de solutions
- Une **communauté permanente d'usagers** sera mise en place
- **Une maîtrise d'usage**, ou living lab sera créée à partir de cette communauté
- Le caflab va créer **un incubateur** pour développer les projets **issus du terrain** portés par les agents des Caf, adossé à une solution d'intrapreneuriat.

- Une méthodologie **d'évaluation participative** impliquant les usagers et parties prenantes des innovations devra être conçue

Le projet d'alternance

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. Le stagiaire sera mobilisé sur deux aspects :

- La chefferie d'un ou deux projets à conduire en propre, en lien avec plusieurs parties-prenantes. 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.
- une fonction d'attaché de la directrice de l'innovation. Cette fonction d'attaché permet au stagiaire d'avoir une vision à 360° de la démarche, des enjeux stratégiques, des freins à lever et des leviers à activer.

Pour toute question : isabelle.doal@cnaf.fr