Déployer la démarche innovation des allocations familiales

* * *

Entreprise : **Caisse Nationale des Allocations Familiales**
Période : **2026 – 2027**
Lieu : Paris 5e Mouffetard (déplacements occasionnels au siège Paris 14e)

* * *

Contexte – La Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) :

Acteur majeur de la solidarité nationale, les allocations familiales comptent 13,5 millions d'allocataires et couvrent 32,4 millions de personnes en France. Sa mission est double : d'une part la distribution des prestations sociales en faveur des familles et de la précarité (50 milliards d'euros sont alloués chaque année au allocations familiales et les APL, 23 milliards au RSA et à l'Allocation Adulte Handicapé) ; d'autre part l'action sociale, c'est-à-dire la mise en œuvre d'un ensemble de politiques, programmes et interventions qui doivent permettre de protéger les personnes en difficulté en leur permettant d'acquérir, de maintenir ou de retrouver leur autonomie. La Cnaf (caisse nationale des allocations familiales) pilote un réseau de 101 Caf qui compte 36 000 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 et notamment sur ses partenaires, elle fait appel à l'open innovation et s'inscrit dans un écosystème de l'innovation publique en pleine expansion.

Le Caflab – démarche d'innovation nationale :

Rattachée au directeur général délégué à la Stratégie de la Cnaf, le CafLab est la structure qui porte cette démarche d'innovation.

Le CafLab est aussi un site, situé dans le 5e arrondissement.
Il dispose d'une équipe en réseau sur tout le territoire. Son objectif est de favoriser la conception d'offres plus adaptées aux besoins des usagers et des agents des CAF.

Le Caf Lab a 4 principales fonctions :

- Être un **centre de ressources** au service des directions métiers : les directions métiers de la CNAF peuvent faire appel au Caf Lab pour réaliser des séances de créativité. Des accompagnements plus longs voire des co-portages de projets sont également proposés.
- Un **Lab**, façon incubateur. Les projets initiés par le CafLab sont développés en lien avec l'écosystème interne lors d'expérimentations. Ces projets peuvent être issus de challenges, comme des hackathons, ou conçus à partir de l'identification de pistes d'innovation en lien avec des évolutions sociétales.

- Un levier pour l'innovation publique : pour faire évoluer l'action des Allocations familiales et mettre en place de nouveaux dispositifs, le Caf Lab met en place un dispositif de valorisation des initiatives locales des CAF (le système des « criées ») et une plateforme participative pour associer les usagers à l'élaboration de l'action publique (plateforme « La Caf à Votre Ecoute »)
- Une démarche de **transformation interne** : en mobilisant l'intelligence collective et le collaboratif, le Caf Lab cherche à faire évoluer les méthodes de travail grâce à des formations spécifiques ou à des débats. L'innovation managériale, la transformation numérique ou encore l'organisation des espaces de travail s'inscrivent par exemple dans cette démarche.

Les grands projets du CafLab pour 2026 :

Pour la période 2023-2027, une Convention des Objectifs de Gestion (COG) a été adoptée avec, pour la première fois, une fiche dédiée à l'innovation. Cette COG guide les ambitions du CafLab et la portée de ses projets.

En 2025, parmi les nouveaux dispositifs d'innovation, on recense notamment :

- La mise en place de Living Labs, c'est-à-dire des communautés permanentes d'usagers qui coconstruisent avec nous des projets qui les concernent, comme le Lab Parentalité à Grenoble ou le Lab Handicap de Limoges.
- Le lancement et la mise en œuvre du programme d'innovation sociale territoriale qui a pour ambition de penser les services de demain en favorisant la recherche et l'émergence de solutions innovantes locales. Ce programme se déploie sur plusieurs thématiques, notamment le logement, la jeunesse, et la petite enfance.
- Le lancement d'un programme d'innovation sur la transition écologique, qui s'est traduit pas la mise en place d'expérimentations autour d'un nouveau dispositif public de soutien à une alimentation solidaire et durable.

Pendant l'alternance de 2026 de l'étudiant, d'autres projets pourront être portés, comme :

- La création d'un incubateur et d'un programme d'intrapreneuriat pour développer des projets locaux issus du terrain avec des partenaires et des entreprises de l'ESS
- La contribution au projet stratégique qui sera inscrit dans de propositions pour la COG 2027-2032.
- La rédaction d'une méthodologie d'évaluation participative impliquant les usagers et parties prenantes des innovations, pour de mesurer les effets des programmes d'innovation du Caf Lab.

De nouveaux projets seront par ailleurs 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.

Le projet d'alternance :

Le stagiaire sera mobilisé sur deux aspects :

- Le pilotage 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.

-