



Déployer la démarche innovation des allocations familiales



Organisation : Caisse Nationale des Allocations Familiales

Période : 2019-2020

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 12,7 millions d'allocataires et couvrent 31,6 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 101 Caf qui compte 36 000 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 besoins des 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.

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 2019 :

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

L'organisation de consultations citoyennes : ces consultations sont organisées à partir d'une plateforme participative qui vise à permettre aux citoyens de contribuer à l'élaboration des dispositifs des allocations familiales. La plateforme est mise en service en février 2019.

La mise en œuvre de l'open innovation : ce projet à initier en 2019 vise à associer l'offre privée aux services proposés par les allocations familiales. Il couvrira différents champs, de la fabrication des offres à la promotion de services existants.

L'innovation managériale : cet axe fort de l'année 2019 porte essentiellement sur deux thématiques : 1° développer des dynamiques participatives en interne avec les salariés des Caf ; 2° concevoir des offres alternatives aux formations traditionnelles.

L'innovation sociale : accompagner la diffusion du modèle des tiers-lieux (lieux alternatifs tels que les Grands Voisins à Paris) dans les Caf pour favoriser le lien social et l'inclusion numérique et renouveler ainsi le concept des centres sociaux.

Une recherche sera lancée sur les communautés d'utilisateurs et l'entraide entre pairs afin de déterminer dans quelle mesure ces mécanismes peuvent venir utilement compléter les réponses apportées par l'institution.