



## Déployer la démarche innovation des allocations familiales



**Organisation :** Caisse Nationale des Allocations Familiales

**Période :** 2020-2021

**Lieu :** Paris 5<sup>e</sup> Mouffetard (avec déplacements au siège Montsouris Paris 14<sup>e</sup>)

**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 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 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. Rattachée au directeur général délégué à la Stratégie, elle est soutenue au plus haut niveau par le directeur général. La structure dispose d'un Lab situé dans le 5<sup>e</sup> 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

	<p><b>Un centre de ressources au service des directions métiers</b></p> <p>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.</p>		<p><b>Un levier pour l'innovation publique</b></p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un dispositif de valorisation des initiatives locales des Caf ;</li> <li>• 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).</li> </ul>
	<p><b>Un Lab, façon incubateur</b></p> <p>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.</p>		<p><b>Une démarche de transformation interne</b></p> <p>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.</p>
		<p><b>CafLab</b> 19 rue du Pot de Fer — 75005 Paris caflab@cnafr.fr</p>	

## Les grands projets pour 2020 :

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 La Caf à votre écoute qui vise à permettre aux citoyens d'intervenir dans l'élaboration des dispositifs des allocations familiales. La plateforme est mise en service depuis février 2019 et est en cours de déploiement dans le réseau des Caf.

**L'innovation managériale** : cet axe fort de l'année 2019-2020 porte essentiellement sur deux thématiques : 1° développer des dynamiques participatives en interne avec les salariés des 102 Caf ; 2° concevoir des offres alternatives aux communications écrites et aux formations internes traditionnelles (scoop, capsules vidéos etc).

**L'organisation d'un cycle de hackathons** : afin d'accompagner des changements importants à venir dans l'environnement SI de la CNAF, ce projet vise à mobiliser des ressources pour imaginer les applications et outils internes de demain, dans un mode de développement agile.



**La mise en œuvre de l'open innovation** : ce projet à initier en 2020 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 sociale** : Accompagner la diffusion du modèle des tiers-lieu dans les Caf pour favoriser le lien social et l'inclusion numérique. Une recherche est 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.