

Déployer la démarche innovation des allocations familiales



Organisation : Caisse Nationale des Allocations Familiales

Période : 2022-2023

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

Tuteur : Isabelle Doal, sous-directeur 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 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, 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, il s'agit d'un projet évolutif et apprenant.

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 2022 :

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

Des POCs et autres expérimentations : territoire d'accès aux droits avec des caf et des municipalités ; modalités de transcriptions du droit en code informatique avec l'InRIA, Symétrie des attentions entre les publics et les agents, appel à l'ergonomie de redéfinir le poste de travail des agents.

Des accompagnements majeurs. Plusieurs projets structurants à fort enjeux sont accompagnés par le CafLab qui assure une fonction de consultant interne :

- accompagner la démarche stratégique des allocations familiales (et le projet pour les 5 ans à venir)
- accompagner la création du Nouveau Système d'Information (pour les 25 prochaines années)
- trouver de nouvelles solutions pour faire face aux violences intrafamiliales et notamment aux violences faites aux femmes

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 le sujet de réflexion cette année porte sur la diversification des canaux de consultation et l'investissement des réseaux sociaux.

De façon plus générale, le CafLab **s'engage dans une réflexion sur l'impact de son action et les moyens de garantir son efficacité notamment sur le « dernier kilomètre ».**

Un autre enjeu pour cette année concerne la communication, dans son volet interne mais surtout, externe. En 2022 **le CafLab met en place sa page LinkedIn.**

Enfin, pour 2022 l'ambition de mieux couvrir le territoire en **accompagnant davantage les caf dans le déploiement de l'innovation (création de Labs par exemple) se traduira par des offres de service à créer.**

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 sous-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