

2024

Rapport d'activité du CafLab



Pour en savoir plus sur nos actions...



CafLab 

Vous souhaitez innover : caflab@cnafr.fr

Edito

ISABELLE DOAL

Directrice du CafLab

L'innovation au service de la performance de la branche



En 2024 nous avons multiplié les initiatives pour concevoir des solutions concrètes, au service des usagers et des équipes de notre réseau. En plaçant l'utilisateur au cœur, nous affirmons notre ambition : préparer l'avenir et répondre aux attentes d'un public en constante évolution.

Cette année a marqué un tournant avec le renforcement de notre activité d'association des usagers. L'arrivée de notre facilitatrice et le déploiement de dispositifs comme la plateforme de consultation citoyenne "La Caf à votre Écoute", les Living Lab parentalité et handicap ainsi que la maîtrise d'usage, témoignent de notre volonté d'inscrire nos actions dans une démarche d'écoute active et de co-construction.

Parallèlement, le CafLab a pu s'investir dans des projets transformatifs aux côtés des directions métiers et préparer le lancement de programmes ambitieux sur l'écologie solidaire ou l'innovation sociale.

Le soutien aux dynamiques d'innovation dans le réseau s'est intensifié, avec

l'animation de la communauté des innovateurs (300 membres), l'accompagnement des Labs des Caf et des innovateurs avancés, ainsi que le renforcement des formations et du travail de proximité du réseau des référents innovation avec lequel toutes les Caf sont désormais en lien via leurs correspondants depuis l'intégration des Caf ultra-marines.

L'innovation est bien perçue désormais dans le réseau comme un levier de performance au service de la stratégie de chaque Caf et de notre ambition collective.

Merci à tous les membres de l'équipe et tous les collègues à la Cnaf et en Caf qui contribuent à nos actions ou nous font confiance dans nos collaborations sur leurs projets pour cette belle réussite collective.

Rendez-vous l'année prochaine pour célébrer les 10 ans du CafLab !



Le rôle du CafLab* en visuel

Depuis sa création en 2016, trois ambitions guident le CafLab :



Faire avec les utilisateurs plutôt que *pour* eux



Couvrir tous les domaines par un dispositif global



Se mettre au service du réseau des Caf

Ses objectifs sont centrés sur l'utilisateur final :

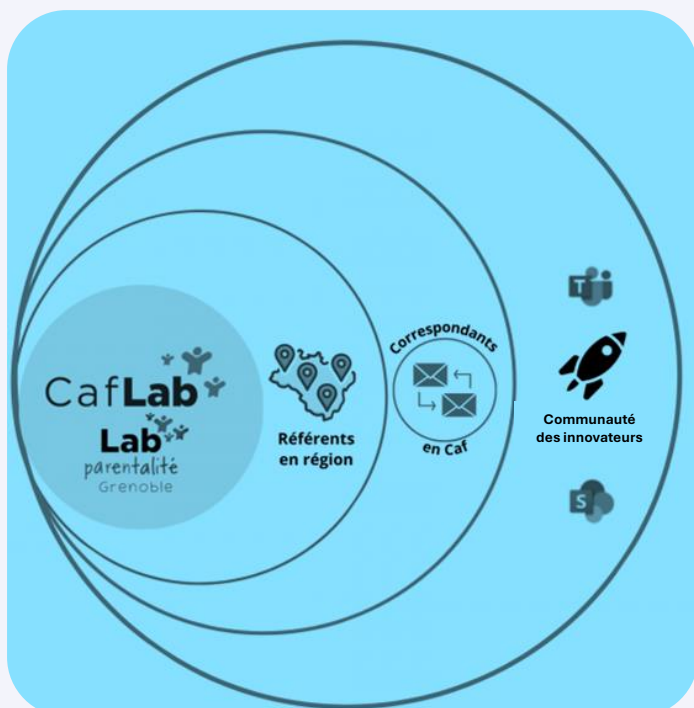


Augmenter l'**impact** final de l'action des Caf



Offrir un service **le plus efficace** et **le plus adapté** aux usagers

Un réseau d'innovateurs :



Trois grandes missions :



Concevoir et fabriquer



Consulter et coconstruire



Infuser et diffuser

L'équipe du CafLab



ISABELLE
Directrice



AURÉLIE
Adjointe



AUDREY
Facilitatrice



ADAM
Alternant



ELIA
Cheffe de projet



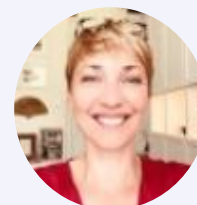
KARINE
Cheffe de projet
Innovation sociale



FLORENCE
Cheffe de projet
La Caf à votre
écoute



CHLOÉ
Cheffe de projet
CTG dans ma
poche



SOPHIE-ÉMELINE
Rédactrice



JÉRÔME
Développeur



MATHIEU
Lab Parentalité



MELANIE
Lab Parentalité

Nos référents régionaux :



ELISE T.
Pays-de-la-Loire



CAMILLE
Nouvelle
Aquitaine



LAURENCE
Nouvelle
Aquitaine



STÉPHANIE
Centre Val-de-
Loire



VINCENT
Bretagne



LUCILE
Bourgogne



NATHALIE
Occitanie



MAILYS
Occitanie



ROMAIN
Occitanie



CAROLINA
AURA



ELISE C.
PACA et Corse



GRÉGORY
Grand Est



CÉLIA
Normandie



PATRICIA
Hauts-de-France



(En remplacement)
Ile-de-France 5



2

Living Labs

créés en matière de
Parentalité et de
Handicap.



300

Membres de la
communauté des
innovateurs



27

Personnes au sein de
l'équipe



9285

Répondants à nos consultations sur
La Caf À Votre Écoute



2880

Abonnés à la page **LinkedIn** du
CafLab



22 Pitches

effectués lors des 4
créées de l'année

CafLab

*L'année en
chiffres !*



17

**Séances de
facilitation**

réalisées au Lab ou en Caf



14

Projets accompagnés
par le CafLab



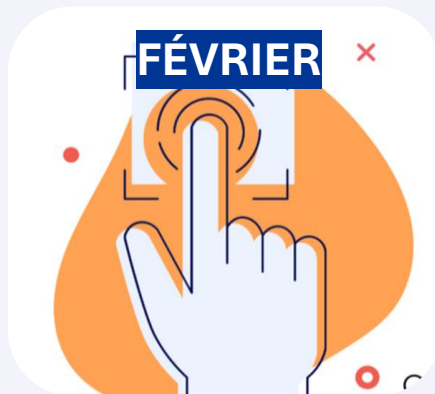
109

Personnes formées au
management de l'innovation, en
facilitation graphique et en design
thinking

Les temps forts 2024



Lancement la Caf à votre écoute



Expérimentation la CTG dans ma poche Caf 85



Criée transition écologique



Ecoute des signaux faibles



Création formation Design Thinking



Lancement de la BD SAM



Inauguration de l'espace innovation Caf 29



Extension du réseau aux DROM



Séances et consultations AJPP



Séminaire annuel du CafLab



Lancement Défi sur la petite enfance



Lettre réseau sur le programme d'innovation sociale

Sommaire

1. Concevoir et fabriquer

2. Consulter et co-construire

3. Infuser et diffuser

Concevoir et fabriquer

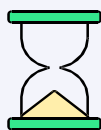
Le CafLab accompagne les directions métiers dans la création de solution innovantes et porte des programmes autonomes visant à préparer l'avenir.

1.

Le programme d'innovation sociale et territoriale

Le programme d'innovation sociale et territoriale mise sur l'innovation locale pour répondre aux **besoins émergents ou non couverts des allocataires**. Le CafLab, accompagne les porteurs de projets dans les territoires, favorise l'émergence et surtout la fabrication et le passage à l'échelle de solutions adaptées **aux contextes locaux** et organise des défis nationaux pour **répondre à des besoins concernant tout le territoire**.

3 enjeux forts du programme :



Préfigurer les services de demain pour être au rendez-vous des évolutions de la société et des territoires.



Repérer des projets et favoriser leur déploiement à grande échelle de manière structurée et durable.



Professionnaliser les méthodologies par la diffusion d'outils et la formation des équipes locales.

Quelques sujets d'intérêts du programme :

Comment penser l'avenir des jeunes en incluant un décroisement des politiques sectorielles ?

Quelles solutions inventer autour du lien intergénérationnel en matière de logement ou de service ?

Imaginer des solutions d'accueil du jeune enfant de demain pour répondre aux besoins des nouveaux parents.



Karine Richard

Cheffe de projet innovation sociale territoriale

Après plusieurs années en Action Sociale et Relation de Service, Karine a rejoint le CafLab en septembre 2024 pour porter le programme d'innovation sociale territoriale et imaginer des réponses d'avenir pour les familles.

" C'est le regard tourné vers les réponses d'avenir apportées aux besoins des familles qui m'a conduite à intégrer cette mission. Actuellement, je travaille sur le **Défi Petite Enfance (détail en page suivante ↓)**, un projet concret visant à trouver des solutions locales pour lutter contre la pénurie de personnel dans ce secteur essentiel."

> Défi d'innovation sociale 2024-2026 :

Une action du programme d'innovation sociale et territoriale

Thématique du défi 2024

Lutter contre la **pénurie de personnel** dans le secteur de l'accueil du jeune enfant.

un partenariat :



Le constat :

- près de **10 000 postes vacants** dans les crèches collectives,
- **40 % des assistants maternels** qui partiront en retraite d'ici 2030.

L'objectif de ce défi est de coconstruire **des solutions innovantes** ou de renforcer **les initiatives existantes**, en les enrichissant, en les prototypant et en les testant directement sur le terrain.



Nov. 2024

Announce du défi lors du Mois de l'innovation Publique

Nov. 24 à mars 2025

Challenge inter-régional Chaque groupe de travail régional approfondit son idée grâce aux méthodes de créativité

Mars 2025

Journée de pitch

Chaque projet est présenté devant un jury 3 à 5 projets sont retenus pour l'incubation

Avril 2025 à mars 2026

Incubation des projets en 2 phases

1. Prototypage des solutions
2. Expérimentation et évaluation

59

Caf mobilisées sur le défi

13






Projets pitchés devant le jury






Le programme d'écologie solidaire

Le programme d'innovation pour une écologie solidaire est annoncé dans la fiche COG n°14. Ce programme a pour ambition de **faire de la transition écologique un levier d'inclusion sociale**. A travers des projets qui pourront donner lieu à expérimentations et la valorisation d'initiatives, existantes permettant aux allocataires d'être acteurs de la transition, la démarche s'ancre dans une **vision positive de sobriété choisie et solidaire**, porteuse de sens pour chacun.

Conception de solutions innovantes disruptives et impactantes

-  Expérimenter **une offre solidaire d'accès à une alimentation durable**.
-  Concevoir et favoriser **des modes alternatifs de déplacements** responsables et solidaires vers les équipements financés
-  Créer des **indicateurs de la valeur ajoutée mesurant les externalités positives** des actions en faveur de la transition écologique.
-  Dans le domaine du logement, **expérimenter sur des espaces partagés**, sources d'économies d'énergie et d'espace, mais aussi créateurs de lien social.
-  Favoriser des comportements à la fois respectueux de l'environnement et économiquement avantageux, notamment dans le domaine de **l'économie circulaire**.

Repérage et valorisation d'innovations externes et internes

-  **Collaborer avec l'association e-graines**, actrice de l'ESS ; un projet avec l'incubateur de Sciences Po.
-  Développer la solution « **fingers in the nudge** » outil de mobilisation interne pour promouvoir les écogestes.
-  Exploiter les solutions des **associations nationales** soutenues par la Cnaf.



Elia Kopecky Cheffe de projet innovation



Diplômée de Paris-Dauphine et des Mines ParisTech en Management de l'Innovation, Elia a piloté des projets en santé et environnement au sein d'un laboratoire d'innovation, apportant un regard neuf et une expertise reconnue.

« La forte dynamique du CafLab et l'engagement des Allocations familiales en faveur d'une innovation au bénéfice des usagers m'ont convaincue de rejoindre cette belle mission. En 2025, nos priorités seront de structurer le programme d'écologie solidaire et de mobiliser les agents pour relever ensemble les défis de la transition écologique au bénéfice des allocataires. »

L'écoute des signaux faibles

En 2024, Le CafLab a entrepris une démarche dite d'anticipation afin de capter les tendances annonciatrices des changements sociétaux que l'on nomme "**signaux faibles**". Les meilleurs observateurs des évolutions qui concernent nos bénéficiaires étant **les agents des Caf**, le CafLab a choisi d'aller à leur rencontre.



À l'écoute des agents de la Caf 77



À l'écoute des agents de la Caf 69

Les principaux signaux faibles identifiés :

- 1.** Les **nouvelles configurations familiales** entraînent un décalage croissant avec le cadre juridique et de l'architecture des prestations.
- 2.** La perception **du temps**, entre le temps administratif et le temps vécu individuellement par l'utilisateur, est en décalage croissant.
- 3.** Un **sujet autour de la confiance** avec la question des indus et la peur qu'elle entraîne, qui éloigne parfois les publics et les amène à renoncer à leurs droits.
- 4.** Les nouveaux **comportements de consommation** s'appliquent à la relation allocataire : un allocataire pressé, en détresse, exprime un besoin d'hyperpersonnalisation.

Les prochaines étapes :

En 2025, le CafLab poursuit cette démarche avec une réflexion collective visant à prendre en compte ces signaux pour préparer l'avenir

Consulter et co-construire

Pour répondre à l'objectif COG de développer un service public plus proche des usagers, le CafLab développe et perfectionne outils et méthodes en faveur d'une écoute plus fine des publics.

2.

Les Living-labs de la branche Famille

Les Living Labs sont des **communautés permanentes d'usagers** regroupant des public-cibles, mobilisées pour partager leurs expériences et leurs besoins. S'appuyant sur des méthodes participatives issues du design de service, les Living-labs placent les usagers au cœur de la co-conception pour **améliorer en continu** les services proposés par la branche Famille.

ZOOM 1 : Le Lab Handicap

Lancé fin 2024 par la Caf de la Haute Vienne, le Living Lab Handicap, basé à Limoges, mobilise usagers, familles et professionnels pour développer des réponses concrètes aux besoins des personnes en situation de handicap ou des parents ayant des enfants dans cette situation.

Déjà en action, le Lab a organisé des ateliers sur l'Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP), permettant aux familles de partager leurs expériences et de proposer des améliorations concrètes pour simplifier l'accès à cette prestation.

Les familles demeurent mobilisées pour aborder en 2025 de nouveaux sujets pour nourrir les travaux nationaux, tels que le renouvellement des droits et la question du répit des aidants.



ZOOM 2 : Le Lab Parentalité

Le Lab Parentalité, piloté par Mélanie et Matthieu, se déploie depuis 2023, au sein de la Cité des Familles en Isère (Caf 38). Il poursuit son objectif de co-construire des solutions adaptées aux besoins des familles en impliquant activement les parents dans une démarche participative.

En 2025, le CafLab poursuit le déploiement de Living Labs avec deux nouvelles initiatives dédiées à **l'accès au droit / solidarité à la source** et à **l'Aripa / séparation**. L'objectif est de renforcer collectivement la capacité du réseau à innover en s'appuyant sur ces espaces participatifs, tout en restant alignés sur les besoins et attentes des bénéficiaires.

Zoom sur la Maîtrise d'Usage

La maîtrise d'usage est un processus de **co-conception** où les usagers sont associés à toutes les étapes de développement d'un service. Ils participent activement à la conception en partageant **leurs besoins et usages réels de façon continue et en lien avec les équipes projet.**

Les objectifs :

- Adapter nos services aux **besoins concrets** des utilisateurs pour améliorer la satisfaction.
- Favoriser l'**innovation continue** grâce aux retours des utilisateurs.
- Garantir **la prise en compte des expressions** des usagers dans les projets.

Une offre de formation dédiée :

Pour réussir cette mise en œuvre de la maîtrise d'usage, le CafLab a eu à cœur de former les équipes internes.

Cette formation a été dispensée aux équipes métier, aussi bien qu'aux équipes SI au sein des équipes projet pour réussir à implanter concrètement la maîtrise d'usage au sein des projets. Depuis 2023, trois sessions ont été planifiées pour former les équipes autour monenfant.fr, celles autour de l'Aripa et celles autour de la solidarité à la source.



Retour d'expérience - Maîtrise d'Usage

Monenfant.fr du Lab Parentalité

Un exemple concret de cette approche est l'intégration en 2024 de la maîtrise d'usage dans l'évolution de la plateforme monenfant.fr à titre expérimental.

Un bilan a été tiré de cette expérimentation. Il montre que ce dispositif valorise l'expertise des utilisateurs, en complément des rôles traditionnels de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre, pour une gestion de projet plus inclusive.

POINTS CLES ET IMPACTS

- Diversité des outils de recueil (focus groups, entretiens socio-ethno).
- Participation directe des usagers et partenaires dans les discussions.
- Regard 360° : prise en compte des avis des usagers à toutes les étapes du projet et avec intégration au fil de l'eau
- Précision et inflexion de la stratégie du projet.
- Nouvelles fonctionnalités identifiées.

Faciliter l'innovation

AUDREY GODINHO

Facilitatrice du Lab depuis février 2024



C'est quoi la facilitation pour toi ?

La facilitation, c'est l'art d'accompagner des groupes pour les aider à collaborer efficacement et à générer des idées innovantes en libérant l'intelligence collective. Pour cela, il faut analyser des processus et sujets complexes pour bien séquencer la réflexion tout en la rendant la plus fluide, participative et dynamique possible. Le facilitateur veille sur cet environnement propice à l'échange et à la créativité et guide le groupe vers des solutions concrètes. Il veille aussi au recueil de l'expérience des usagers, en mettant en place des méthodes participatives pour identifier leurs besoins et favoriser la cocréation.

Qu'est-ce qui caractérise une bonne séance de facilitation ?

Une bonne séance de facilitation se mesure à l'énergie positive qui s'en dégage et au chemin parcouru pendant la séance. Il ne s'agit pas forcément d'aller loin, parfois, l'enjeu est simplement lever un frein. Si ce frein bloque tout, c'est une belle victoire ! Une bonne séance se compose toujours d'échanges fluides, d'idées concrètes auxquelles on n'aurait pas pensé avant la séance et de beaucoup d'écoute. Bien sûr, une bonne séance se termine par des participants qui partent en disant « On a vraiment bien avancé aujourd'hui. » !

Quels défis rencontres-tu fréquemment lors de tes ateliers ?

Dans une séance, il y a ce qu'on a prévu dans son animation...et ce qui se passe le jour J ! Il faut savoir s'adapter, savoir quand passer plus de temps sur un moment et a contrario, couper pour récupérer ce temps. Cette adaptabilité demande de la pratique.

Comment perçois-tu l'impact de ton rôle sur les participants ?

Mon rôle est d'être experte de la méthode : les experts du sujet, ce sont les participants. Je suis « simplement » là pour les aider à trouver leur chemin tous ensemble. Ça a un impact très fort sur la cohésion et l'appropriation par les participants des solutions proposées : quand, à la fin d'un atelier, quelqu'un dit : « Quand est-ce qu'on commence à travailler sur ça ensemble ? », cela prouve que j'ai rempli ma mission.

Une séance qui t'a marquée ?

Une séance qui m'a marquée, c'est celle sur l'AJPP. Les participants ont partagé des vécus très personnels, empreints de difficultés mais aussi d'une grande résilience. Leur capacité à transformer ces expériences en propositions concrètes m'a émue. C'était très touchant de voir que le collectif a si bien fonctionné que les allocataires ont échangé leurs numéros à la fin de la séance !

La Caf à votre écoute

Prendre en compte la voix des usagers



La Caf À Votre Écoute (lacafavotreecoute.fr) est depuis janvier 2024 la nouvelle plateforme de **consultation citoyenne** permettant à la Cnaf et aux Caf de **consulter les publics** mais aussi, en mode privé, **les partenaires ou les salariés**, afin de mieux saisir leurs aspirations à travers leur expérience vécue. Développé au sein du CafLab, elle est un outil permettant d'amplifier l'écoute des usagers.

6

Consultations
nationales en 2024

56

Consultations
locales en 2024

9285

Participants aux
consultations nationales

Florence Pichon-Coquin de la Caf

76, est en charge de la plateforme depuis septembre 2024. Ses missions incluent l'élaboration des questionnaires pour les usagers, ainsi que les restitutions détaillées des campagnes.



Nos 6 consultations nationales en 2024

Les colonies de
vacances



La déclaration
trimestrielle de
ressources

Séparation : prévenir,
préparer,
accompagner



La vie sociale près de
chez vous



L'accompagnement
des enfants malades,
victimes d'un accident
ou porteurs de
handicap

Comment faciliter vos
démarches ?



Charlotte Kunstmann,
Commanditaire de la
consultation
séparation

Le retour d'une commanditaire

« Cette consultation a permis de mieux appréhender les difficultés rencontrées par les familles dans leur vie de couple, qu'il s'agisse des motifs ou des moments de crise. Les résultats, particulièrement riches, ont été mobilisés à plusieurs étapes de la réflexion sur le déploiement de l'offre, notamment concernant l'élaboration du cahier des charges et sa présentation en commission d'action sociale, le contenu des séances, l'évaluation et la question du financement. » **Vous pouvez retrouver les résultats détaillés de cette campagne à la page suivante**

Zoom sur la restitution de la consultation sur la séparation



De juillet à septembre 2024, le CafLab, avec la DPFAS de la Cnaf, a lancé une consultation à destination des familles en situation de séparation, afin de mieux comprendre les freins et attentes liés à notre offre de service, notamment le conseil conjugal. Plus de **1900** personnes ont participé.

Le **conseil conjugal** est une aide offrant de parler, avec un professionnel, de ses problèmes dans le couple ou la famille, afin de trouver des solutions face aux situations de crises.

Seulement **15%** des personnes qui ont demandé de l'aide ont fait appel au conseil conjugal.

Pourquoi ? Le conseil conjugal reste peu connu et les personnes le découvrent souvent par le bouche-à-oreille.

Par qui ? Le recours au conseil conjugal est principalement motivé par le **souhait que les enfants soient le plus épargnés possible** par la situation.

Résultats ? Dans 1 cas sur 5, le conseil conjugal a permis de sortir de la situation de crise.

La satisfaction moyenne pour ce service est **de 5,4 sur 10**.

Le service est parfois perçu comme inadapté en raison du refus de l'un des conjoints, d'un soutien psychologique insuffisant ou d'un manque de solutions concrètes.

Freins et difficultés

52 % des couples ayant rencontré des difficultés **n'ont pas demandé d'aide**.

Les raisons sont multiples :

- Ne pas connaître les offres et services (pour 79% des répondants)
- Ne pas savoir quoi demander,
- Être inquiet sur le coût du service
- Craindre le caractère trop intime des échanges
- Estimer le délai trop long

Parmi eux, **62,9%** ne connaissaient pas le conseil conjugal.

48% des personnes ayant rencontré des difficultés de couple ont demandé de l'aide :

- Les demandes d'aide concernent prioritairement la question du soutien **financier et psychologique**.
- Les attentes portent sur la nécessité d'une approche **préventive et personnalisée**.
- Les personnes se tournent principalement vers des **professionnels experts et vers leurs familles** pour demander de l'aide.



Les répondants ont exprimé différentes idées pour **enrichir l'offre de service aux familles** telles que : renforcer le suivi des parents solos ; améliorer la médiation familiale en la rendant plus accessible et connue ; offrir des services gratuits, anonymes, et disponibles sur des horaires flexibles.

Infuser et diffuser

Le CafLab a vocation à favoriser les dynamiques d'innovation dans le réseau, à soutenir les Caf dans leurs démarches d'innovation et à outiller et structurer ces démarches afin de produire des solutions utiles aux usagers.

3.

L'offre de formation du Caflab

Le Caflab a déployé **quatre formations** destinées au réseau des Caf afin de favoriser l'appropriation des méthodes et des concepts porteurs pour l'innovation. L'objectif de ces formations est d'infuser l'innovation dans nos pratiques, à outiller et professionnaliser les acteurs du réseau des Caf.

Design Thinking :

Cette formation "maison" créée et animée par les référents innovation est adaptée aux besoins spécifiques de la Branche.

Elle vise à transmettre des clés d'animation de séances d'idéation et de co-construction avec les usagers et les agents.

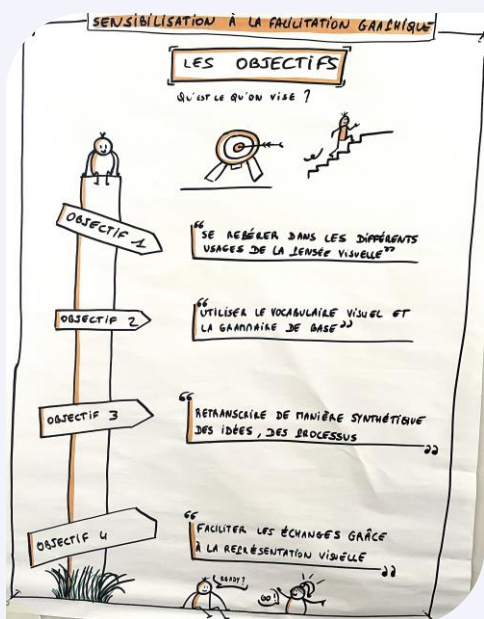
Management de l'innovation :

Destinée aux agents de direction ou aux pilotes de démarches d'innovation, cette formation vise à se saisir de l'innovation comme levier de la performance pour atteindre les objectifs d'un organisme (en lien avec son Cpog ou son projet d'entreprise par exemple).

Maîtrise d'usage :

Destinée en interne Cnaf aux équipes projet, côté métier comme DSI, cette formation vise à la fois à acculturer les participants aux notions d'écoute et de co-construction avec les usagers mais aussi à construire avec eux l'intégration de la maîtrise d'usage dans les process spécifiques de leurs projets.

Facilitation graphique : (formation unique)



109 Collègues formées

10 Sessions organisées

6 Formateurs occasionnels

Le design thinking : un levier d'innovation !

5 référents (Célia Lepailleur, Laurence Castan, Elise Cugnart, Vincent Yhuel et Stéphanie Lenne-Fourmy) ont pris l'initiative de monter une formation « maison » au **Design Thinking**,

Le design thinking, c'est **une méthode créative, collaborative**, centrée sur l'humain qui permet la résolution de problèmes complexes en coconstruction avec les usagers.

Cette formation de 2 jours est le fruit d'une belle collaboration entre nos 5 référents. Véritable succès, cette formation permettra à coup sûr de renforcer et essaimer notre culture d'innovation dans la branche !

L'action des référents innovation

En 2024, le réseau des référents et correspondants innovation, désormais étendu aux DROM, a permis de renforcer l'appui aux dynamiques d'innovation dans la branche. Ce maillage territorial structuré permet d'accompagner les Caf dans leurs démarches, de mutualiser les initiatives locales et de diffuser des méthodes et approches.

Quelques initiatives de nos référents régionaux



Célia Lepailleur et Vincent Yhuel : Bretagne et Normandie

Les correspondants innovation de Bretagne et Normandie se réunissent en réseau de manière très régulière et occupent des postes très différents au sein des Caf mais leur place comme leur offre de service n'étaient pas toujours bien identifiées par leurs collègues. Ainsi, profitant de la visibilité offerte lors du mois de l'innovation publique en novembre, ces derniers ont décrit avec pédagogie leurs missions dans une vidéo de promotion magnifiquement réalisée par le service communication de la Caf de Seine-Maritime. Une belle façon de mettre en valeur ce réseau dynamique et impliqué !

Elise Cugnart : Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse

Réalisation collaborative d'un guide d'animation de réunion coconstruit par les correspondants innovation de la région PACA-Corse en réponse à des besoins réels exprimés par l'ensemble du groupe. Du compte rendu jusqu'à la création d'une nouvelle culture d'animation de réunion en interne, le guide accompagne les outils proposés avec des explications et conseils pratiques. Le guide est conçu avec un découpage en plusieurs étapes pour qu'il puisse être utilisé par tous niveaux, du débutant au plus expérimenté, avec un format visuel qui le rend facilement compréhensible.

Stéphanie Lenne-Fourmy et Elise Tenailleau : Centre-Val-de-Loire et Pays de la Loire

En 2024, les correspondants et référents innovation des régions Centre-Val de Loire et Pays de la Loire ont participé à une formation dédiée à l'animation de séances de travail créatives, collaboratives et innovantes. Cette dynamique collective encourage le partage d'expériences inter-Caf et renforce un réseau de soutien actif et inspirant. Un exemple concret : la référente innovation du Centre-Val de Loire a co-construit et co-animé un atelier sur la cohésion d'équipe avec un manager de la Caf du Cher, aboutissant à des résultats concrets et probants.

Mailys Aranda, Nathalie Martin et Romain Espasa : Occitanie

Formalisation et la diffusion du pack réussite des réseaux régionaux. Ce pack a été travaillé avec et par les correspondants innovation de la région. Début 2024 nous l'avons présenté à l'ensemble des correspondants. Ce pack a également été distribué aux Directeurs des Caf de chaque région lors du séminaire innovation de la région Occitanie de novembre 2024. Par ailleurs une mise en perspective du réseau innovation de la région a été travaillée comprenant notamment le profil des correspondants innovation et les taux de maturité de la démarche innovation dans les Caf de la région ainsi que le niveau d'engagement ressenti dans les Caf sur cette question.

Structurer et animer l'innovation dans le réseau

Aurélie Tricot

Adjointe à la direction du CafLab depuis avril 2024



Aurélie apporte ses compétences en structuration de réseaux et en animation de communautés via une approche concrète des enjeux opérationnels et territoriaux :

- Développement des Innoshops,
- Création d'un collectif des labs Caf et experts innovation Caf,
- Création d'un collectif des living labs Caf,
- Animation du groupe des Caf ayant une page locale sur la plateforme « la Caf à votre écoute »,
- Co-organisation du séminaire annuel innovation.

Ces actions visent à soutenir le déploiement de l'innovation sur l'ensemble des territoires et à ancrer une dynamique d'innovation au plus près des besoins locaux.

Aurélie a également en charge la coordination et la valorisation des différents dispositifs d'écoute usagers qui peuvent être déployés dans le cadre des parcours d'innovation accompagnés par le CafLab : créées, séances de créativité avec des usagers des agents et des partenaires, consultations sur la plateforme « la Caf à votre écoute », mobilisation des living labs...

Les Caf parlent des innoshops

« Je viens chercher des idées nouvelles et des méthodes **#innovantes** pour améliorer nos processus d'organisme. »

« Ces sessions m'apportent une opportunité unique de **#collaborer** avec des collègues d'autres départements et de partager nos expériences. »

« Les InnoShops sont une source d'inspiration pour animer des séances de **#créativité** en mode hybride. »

« On sort toujours **#enrichi** d'un InnoShop, que ce soit par les idées échangées ou les conseils reçus. »

« Les InnoShops sont une vraie source **#d'inspiration** »

« Une **#motivation** pour faire et penser autrement »

« Un nouveau **#savoir-faire** »

Les criées du Caflab en 2024

Les criées sont des **partages d'initiatives innovantes** présentées lors de visioconférences ouvertes à tous. Les projets sont pitchés par les participants, suivis d'échanges pour valoriser et essayer les pratiques pertinentes au sein du réseau.

4

Criées effectuées en 2024

22

Pitchs réalisés par les Caf participantes

Adam Ardeeff, alternant du Caflab, est en charge de l'organisation des criées depuis septembre 2024. En lien avec son activité de communication, il diffuse les appels à initiatives, sélectionne les projets avec le commanditaire puis anime la crieé, et partage les résultats.



Nos 4 criées en 2024



Transition écologique



Prévention des indus



Allocation Journalière de présence parentale



Ange Chevalier,
Directeur MOA
Transition Ecologique
et comanditaire de la crieé

Le retour d'un commanditaire

La nouvelle COG porte une ambition forte en matière de transition écologique, avec tout un axe dédié aux partenaires et publics. Aussi nous avons souhaité mettre en lumière les initiatives des Caf en la matière lors du séminaire Transition écologique de 2024. C'est ainsi que nous avons fait appel au Caflab pour organiser une crieé à ce sujet. L'appui de son équipe a été précieux pour nous aider à cadrer le thème, dérouler un rétroplanning bien rodé et préparer la restitution des projets sélectionnés par le jury. Les Caf ont présenté leurs projets lors du séminaire et la séquence était retransmise en direct en webinar pour maximiser leur mise en visibilité. Un moment de partage très apprécié !

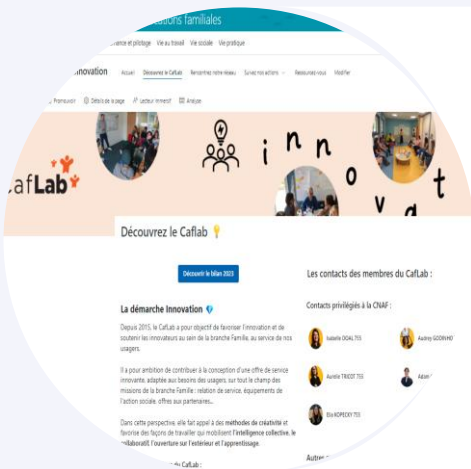
La communication du CafLab

L'espace Cafcom

Accessible depuis l'Intranet, la page *CafLab* centralise les informations de la Branche Famille en matière d'innovation.

S'y trouvent des ressources pédagogiques, une bibliothèque d'initiatives inspirantes, une présentation des acteurs et la localisation des référents innovation.

La publication d'actualités hebdomadaires permet également de suivre les actions en cours. En 2024, 53 articles ont été publiés.



Caf.fr

À l'occasion de la refonte du site Caf.fr en 2024, une nouvelle page dédiée à l'innovation a été développée. Elle a vocation à diffuser une information grand public sur la démarche d'innovation au sein de la Branche famille. Mise en ligne en juin, cette page est localisée dans l'espace Partenaires et propose des rubriques d'actualités : La Caf à Votre Écoute, Nos actions et événements, Les Caf innovent.



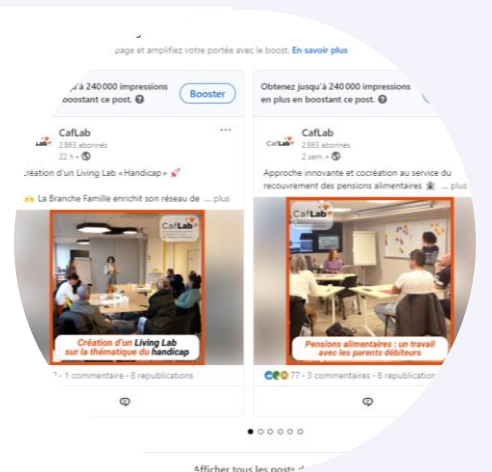
LinkedIn

La page du CafLab sert une triple intention : positionner l'expertise du CafLab en matière d'innovation, prendre part à l'animation de la dynamique d'innovation en lien avec l'écosystème d'innovation présent sur LinkedIn et favoriser la mobilisation des acteurs lors d'événements ou d'actions.

+1000
abonnés

57
posts

3897
réactions



Merci pour votre lecture

Continuons à apprendre et innover
ensemble



CafLab



Réalisation :

Adam Ardeeff, Alternant
Sophie-Émeline Jouanny, Rédactrice

Caf**Lab** 