

La CAF des Pyrénées Atlantiques

La Caisse d'allocations familiales (Caf) des Pyrénées-Atlantiques fait partie de la branche famille de la Sécurité sociale. Elle soutient plus de 139 000 allocataires.

La démarche d'innovation participative

La démarche se nomme «CAP 64» et a été initiée en 2019 suite à la fusion des CAF de Béarn et Soule, de Pays Basque et du Seignanx. La nouvelle direction de la CAF souhaitait alors impulser une dynamique collective auprès de ses publics externe et interne afin d'assurer un service public d'excellence et de bâtir la Caf du futur.

L'acronyme «CAP64» résume cette ambition: C comme Collaborateurs, A comme Allocataires et P comme Partenaires avec pour slogan « Un projet pour tous et une place pour chacun ».

Caractéristiques de cette démarche d'innovation participa-

- **Objectifs de l'IP:** Le principal objectif consistait à fédérer et construire un avenir commun des ces CAF aux cultures et origines régionales variées. L'enjeu principal est de placer les allocataires au centre de toutes les démarches et cela grâce à de nouveaux outils : feuille de route, démarche collaborative, méthodologie Design thinking, valeurs partagées...

- **Organisation de la démarche:**

Pour piloter et mettre en œuvre le projet «CAP 64», La CAF des Pyrénées Atlantiques s'est organisée autour de 4 axes stratégiques portés par des référents: 1/Assurer un service de base performant, 2/ Etre en soutien de ses partenaires, 3/ Accompagner ses collaborateurs au quotidien , 4/ Assurer un pilotage de l'organisme innovant et durable. Au total, 12 pilotes de chantiers, 40 responsables d'actions (managers et collaborateurs), 150 contributeurs et 1 référent innovation ont été désignés pour animer et mettre en œuvre : 20 chantiers, soit 130 actions au total.

Tous les mois, la communauté des pilotes « COFIL CAP64 » se tient afin de faire un point sur l'état d'avancement des actions et échanger sur les axes prioritaires. Par ailleurs, des ateliers de conduite de changement, des ateliers d'optimisation et d'idéation, des hackathons, des focus groupe et des challenges ont complété ce dispositif.

L'Innovation participative occupe ainsi une place toute particulière dans l'organisation de la CAF 64: une plateforme collaborative a permis ainsi de provoquer et de récolter plus de 450 idées et cela grâce aux contributions de 160 agents.

Enfin, des outils spécifiques tels que Teams, Klaxoon, salles de webinars, « CAPLAB », es-paces de créativité à Bayonne et à Pau ont permis l'e développement de cette démarche d'innovation participative.

Exemples de réalisations :

- L'accès aux droits et aux services s'effectue grâce à une approche centré sur l'allocataire et non plus sur la prestation comme auparavant : l'approche populationnelle
- «Le Fil des parents» : plateforme téléphonique qui permet aux jeunes parents de poser leurs questions à des experts (psychologues, éducateurs..)
- Le «Parcours naissance»: parcours pour les futurs parents via Teams avec les CPAM et les Relais Petite Enfance
- Un Réseau social d'entreprise sur «Yammer»
- Le Développement d'un assistant digital
- Un parcours de Transformation managériale
- Et bien d'autres ...



Thibault Roulin
Attaché de Direction
thibault.roulin@caf64.caf.fr

www.caf.fr

INNOV'ACTEURS
42 Avenue de Wagram
75008 Paris

contact@innovacteurs.fr

06 38 18 34 16

www.innovacteurs.asso.fr