

# 2025

---

## Rapport d'activité du CafLab

---



Pour en savoir plus sur nos actions...



Caf**Lab** 

The logo for CafLab, featuring the word "Caf" in a standard sans-serif font and "Lab" in a bold sans-serif font. To the right of "Lab" are three stylized orange human figures of varying sizes, with their arms raised, symbolizing innovation and collaboration.

<https://caf.fr/professionnels/innovation>

**Vous souhaitez innover : [caflab@cnafr.fr](mailto:caflab@cnafr.fr)**

# Edito

**ISABELLE DOAL**

*Directrice du CafLab*

*L'innovation au service de la performance de la branche*



L'année 2025 a renforcé la trajectoire d'un laboratoire porteur de projets innovants et soutien à l'innovation dans le réseau.

Le projet *Alimentation solidaire et durable*, copiloté avec la Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole (CCMSA), en constitue sans doute l'illustration la plus aboutie. Face aux difficultés croissantes rencontrées par de nombreux allocataires pour accéder à une alimentation saine, locale et durable, le CafLab a proposé de s'attaquer aux racines du problème en lien avec les agriculteurs producteurs : les mécanismes de formation des prix alimentaires. A l'issue d'un appel à projets centré sur un modèle économique de préfinancement de productions agricoles par les Caf et Msa afin de rendre les denrées plus accessibles aux allocataires, douze territoires se sont lancés dans l'expérimentation.

Cette ambition s'inscrit dans un axe de travail autour de la transition écologique. Le lancement opérationnel du podcast *Échos solidaires* en constitue un autre exemple : en donnant à entendre les pratiques écologiques des ménages des QPV, il contribue à la valorisation de formes d'engagement souvent invisibilisées.

2025 a également été l'année du lancement et de l'incubation des projets du Défi *Petite enfance* en partenariat avec France Travail, pour répondre à la pénurie de professionnels dans les métiers du secteur. Avec cet investissement sur ces projets, le CafLab a structuré et renforcé son offre d'incubation de projet et est prêt à lancer un incubateur en

2026 !

Les activités d'écoute et d'association des usagers se sont poursuivies en parallèle permettant de proposer une offre de service complète à destination des directions métiers. Le développement de nouveaux living labs, communautés permanentes d'usagers, sur les thématiques de la séparation et de la jeunesse, marque bien le passage d'une consultation ponctuelle à une participation continue, organisée et outillée des publics dans la fabrique des services.

Enfin, dans une année où l'intelligence artificielle s'est imposée comme un incontournable, nous avons conçu l'exposition *Caf'IA*, déployée dans plus de la moitié des Caf. En proposant une pédagogie des principes de fonctionnement et des usages possibles de l'IA, cette exposition a été un socle d'acculturation utile pour les agents.

Aussi, 2025 confirme le CafLab comme un espace où s'expérimentent, se construisent et se stabilisent, dans une attention constante aux réalités locales, des réponses nouvelles aux vulnérabilités contemporaines.



Depuis 2015, le CafLab a pour ambition de contribuer à la conception d'une offre de service innovante, adaptée aux besoins actuels et futurs des usagers sur tout le champ de nos missions et toutes les activités qui concourent à l'efficacité de l'action de la Branche.

Il s'attache à diffuser largement une culture de l'innovation au sein du réseau et à soutenir les innovateurs au sein de la Branche Famille, au service de nos usagers.

## L'action du CafLab se structure en 3 grandes missions :

### Concevoir et fabriquer

La démarche d'innovation portée par le CafLab favorise l'émergence de solutions lors de séances de créativité qu'il anime. Il peut proposer des accompagnements pour faciliter la résolution de problématiques identifiées et soutenir les équipes dans la conception de solutions adaptées. Il incube, développe, teste et soutient le déploiement des projets qu'il initie directement ou ceux issus de challenges internes.

### Structurer et outiller

Le CafLab œuvre à favoriser les conditions de possibilité d'innovation et la professionnalisation des acteurs de l'innovation. Il crée des outils et des dispositifs d'innovation et notamment de participation des usagers.

### Infuser et diffuser

Au service de l'innovation au sein du réseau des Caf, le CafLab structure, anime et diffuse une culture commune de l'innovation notamment via un réseau national de 16 référents innovation en région en lien avec des correspondants dans toutes les Caf.

Au sein du réseau des Caf, le CafLab accompagne les équipes dans l'adoption de pratiques participatives et d'intelligence collective.

Le CafLab repère et met en valeur les initiatives innovantes. Il leur offre une résonance pour inspirer l'ensemble du réseau et nourrir la communauté des innovateurs.

# L'ÉQUIPE NATIONALE DU CAFLAB



**ISABELLE**  
Directrice



**AURELIE**  
Adjointe



**AUDREY**  
Facilitatrice



**ELIA**  
Cheffe de projet



**KARINE**  
Cheffe de projet  
innovation sociale



**ELISE**  
Facilitatrice



**MALO**  
Alternant



**FLORENCE**  
Cheffe de projet La Caf  
à votre écoute



**CHLOE**  
Cheffe de projet  
Coopération et appui  
incubations



**JEROME**  
Développeur



**SOPHIE-EMELINE**  
Rédactrice

# L'ÉQUIPE EN REGION

## Le lab parentalité :



**MATTHIEU**



**MÉLANIE**

## Les référents innovation :



**ELISE T.**  
Pays-de-la-Loire  
Martinique



**AWA**  
Bourgogne  
Franche Comté



**LAURENCE**  
Nouvelle  
Aquitaine



**STÉPHANIE**  
Centre Val-de-Loire



**VINCENT**  
Bretagne



**SABRINA**  
Nouvelle  
Aquitaine



**NATHALIE**  
Occitanie  
Mayotte



**MAILYS**  
Occitanie  
Mayotte



**ROMAIN**  
Occitanie  
Mayotte



**CAROLINA &  
FABIENNE**  
Auvergne  
Rhône-Alpes



**ELISE C.**  
PACA - Corse  
Guyane



**GRÉGORY**  
Grand Est  
Guadeloupe



**CÉLIA**  
Normandie



**PATRICIA**  
Hauts-de-France  
La Réunion



**ZINA**  
Ile-de-France



7

**Living labs**



302

Membres de la  
communauté des  
**innovateurs**



8

**Projets portés**  
par le CafLab



10

**formations**  
dispensées

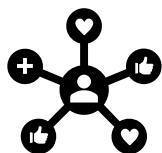
2025

EN  
**CHIFFRES**



64

**Séances de  
créativité**  
réalisées au CafLab ou en  
Caf



3560

+680 abonnés à la page **LinkedIn**  
du CafLab



7742

Répondants à nos consultations sur  
**La Caf à votre écoute**



106

**Personnes formées** au  
management de l'innovation, à la  
maîtrise d'usage, au design thinking ou  
à l'évaluation d'impact



19

**Projets accompagnés**  
par le CafLab



# Les temps forts 2025 CafLab

## Janvier



Travail avec les parents débiteurs sur le recouvrement des pensions alimentaires

## Février



Intervention au Salon de l'agriculture pour le projet d'alimentation solidaire et durable

## Mars



5 projets lauréats au Défi "Lutter contre la pénurie de personnel de la petite enfance"

## Avril



### Eurekaf !

La boîte à idées magique. Partagez, collaborez et laissez de nouvelles dimensions !

[EN VOIR PLUS](#)

Déploiement en Caf de la plateforme d'idéation développée par le CafLab

## Mai



Déploiement de l'exposition CafIA

## Juin



Restitution du projet de l'Incubateur des Politiques publiques de Sciences Po Paris sur l'économie circulaire

## Juillet



39 caf positionnées pour déployer "CTG dans ma poche"

## Août



Point d'étape des actions d'association des usagers menées sur la doctrine d'animation de la vie sociale (AVS)

## Septembre



7 séances de créativité menées auprès des salariés pour explorer les besoins en matière d'aide

## Octobre



Séminaire des équipes du CafLab à Bayonne pour cheminer collectivement et renforcer la vision commune

## Novembre



La Caf À Votre Écoute : Restitution de la consultation citoyenne sur l'autonomie des jeunes.

## Décembre



Voyage apprenant au cœur des communautés d'usagers, à Marseille

# Sommaire

1. **Concevoir et fabriquer**

2. **Consulter et coconstruire**

3. **Infuser et diffuser**

# Concevoir et fabriquer

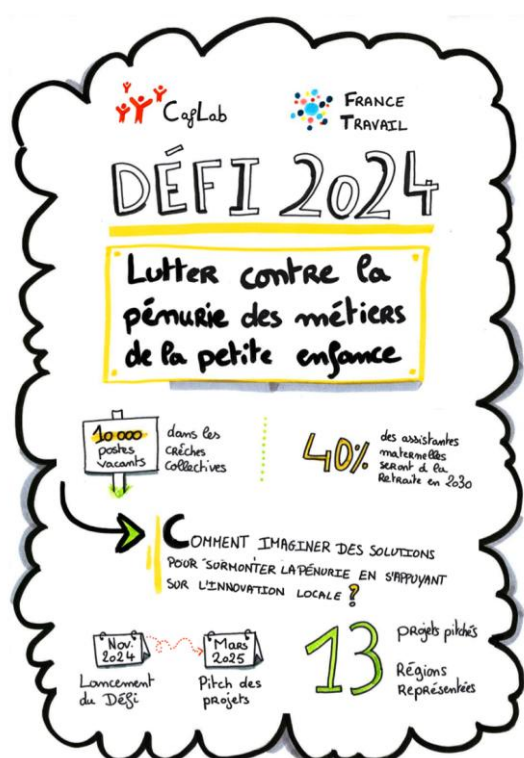
*Le CafLab accompagne les directions métiers dans la création de solutions innovantes et porte des programmes autonomes visant à préparer l'avenir.*

# 1.

# PROGRAMME D'INNOVATION SOCIALE TERRITORIALE

Mentionné dans la fiche COG n°14, le **programme de recherche et de développement** "Innovation sociale territoriale" s'est concentré en 2025 sur les enjeux liés à l'accueil du jeune enfant. Plusieurs projets importants ont ainsi vu le jour : le CafLab a accompagné les porteurs de projets financés via le Fonds d'Innovation sur la Petite Enfance (FIPE) ; le défi petite enfance a donné lieu à la sélection et à l'accompagnement de 5 projets ; enfin des expérimentations autour des relais petite enfance ont été menées.

## Les projets du programme :



## DÉFI

« Lutter contre la pénurie de personnel dans le secteur de la petite enfance »

Lancé pendant le mois de l'innovation publique, en novembre 2024, ce défi est le fruit d'un partenariat avec France Travail.

### Un constat

Avec plus de 10 000 postes vacants dans les crèches collectives et 40 % des assistants maternels partant à la retraite d'ici 2030, le secteur de l'accueil du jeune enfant connaît une situation de pénurie de personnel.

### Déploiement en cours

Ce défi s'est adressé à toutes les Caf, aux agences de France Travail ainsi qu'à leurs partenaires. Il a mobilisé 13 équipes régionales avant de conduire à la sélection de 5 projets. Un an après leur sélection, les cinq projets du Défi Petite Enfance ont connu des avancées concrètes : campagne d'attractivité des métiers en Bretagne, création du campus Cocoon'Age en Auvergne-Rhône-Alpes, amélioration du repérage des places d'assistants maternels dans le Grand Est, déploiement d'un laboratoire mobile de soutien aux professionnels en Centre-Val-de-Loire et lancement du parcours immersif Incub'talents en Île-de-France.



## L'incubation des projets du Défi par le CafLab :

Cette incubation comporte deux volets : la formation et la sensibilisation des équipes d'une part, et le suivi de chaque projet individuellement d'autre part.

### Formations et sensibilisation

Ce parcours consiste en deux journées d'accompagnement consacrées à la préparation et à la mise en valeur des initiatives suivies de trois modules complémentaires : un atelier dédié au modèle économique pour choisir sa forme juridique et penser la vie du modèle économique de son amorçage au long terme, un atelier dédié aux financements afin d'identifier les dispositifs mobilisables aux niveaux régional, national ou européen, un atelier de sensibilisation à l'évaluation d'impact pour définir ses indicateurs et construire sa méthode d'évaluation.

### Recherche de partenaires

Le second volet repose sur la mise en relation avec un acteur spécialisé et explore la recherche de partenaires à l'échelle d'un réseau national.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DU FONDS INNOVATION PETITE ENFANCE (FIPE)

26 projets et actions ont été sélectionnés par le CafLab et la Dpfas pour leur **caractère innovant**, leur **impact envisagé sur les territoires** et leur **potentiel de répliquabilité**. Ils sont suivis, accompagnés et soutenus par le CafLab vers la construction de modèles économiques pérennes, vers de nouvelles sources de financements, avec un soutien à la mesure et l'évaluation d'impact avant leur essaimage dans le réseau.

### Quatre thématiques

Selon les critères FIPE, les projets retenus apportent des solutions innovantes en matière :

- de diversification et développement des solutions d'accueil (12 projets)
- d'accompagnement et information des familles (7 projets)
- de renforcement de la qualité d'accueil (5 projets)
- de renouvellement des formes de soutien à l'accueil individuel (2 projets)

### Un accompagnement structuré

- La recherche d'un modèle économique durable en lien ou non avec de nouveaux partenaires et des financements pérennes.
- Le soutien à la rédaction d'un bilan documenté.
- L'accompagnement de l'essaimage par la réalisation de kits de déploiement, une aide à l'identification de partenaires, la réalisation de la documentation du projet, l'identification de points d'attention pour reproduire le projet et de bonnes pratiques...



**Karine Richard, cheffe de projet innovation sociale territoriale**

# PROGRAMME 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.

## Les projets du programme :

### ÉCHOSOLIDAIRES

Le podcast qui donne la parole aux pratiques éco-responsables des ménages

**Le podcast *ÉchoSolidaires* a été conçu en 2025 pour valoriser les pratiques écologiques des ménages à bas revenus.**

#### Un constat

À l'origine du projet, un partenariat entre le CafLab et l'Incubateur des politiques publiques (IPP) de Sciences Po Paris a permis de poser un constat : réparation, réemploi ou circuits courts constituent déjà des pratiques ordinaires pour de nombreuses personnes. Pourtant, ces gestes qui contribuent à l'économie circulaire et à la transition écologique demeurent largement invisibilisés et rarement reconnus par ceux qui les adoptent.

#### Un concept innovant

C'est pour valoriser ce savoir-faire que les étudiants de Sciences Po ont imaginé et prototypé *ÉchoSolidaires*.



Conçu comme un podcast itinérant et coconstruit avec les habitants des territoires concernés, le format reprend leurs mots, leurs récits et leurs références culturelles. Il se veut accessible, mobilisateur et impliquera directement son public, notamment les jeunes, formés pour l'occasion à la prise de son et à l'interview.

#### Déploiement en cours

Pensé comme un outil modulable mis à disposition des Caf et accompagné d'un guide méthodologique, *ÉchoSolidaires* est un levier pour mettre en lumière, par la voix des habitants, les pratiques d'écologie populaire. Un projet dont les Caf de la Drôme et des Bouches du Rhône se sont déjà emparées : elles lancent le podcast !

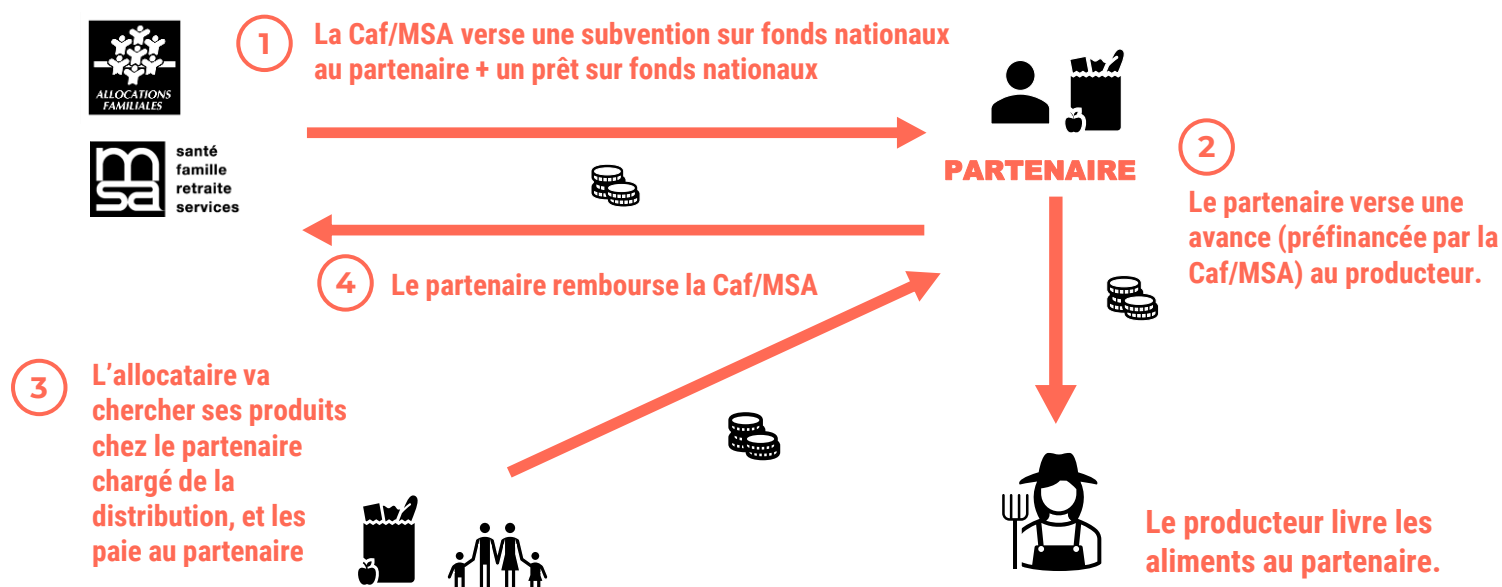


**Elia Kopecky, pilote du programme écologie solidaire**

# ALIMENTATION SOLIDAIRE ET DURABLE

Le programme **Alimentation Solidaire et Durable**, co-piloté par le **CafLab** et la **Caisse centrale de la mutualité sociale agricole** (CCMSA) vise à garantir un accès à une **alimentation locale et en circuit court** pour les allocataires Caf et MSA, tout en sécurisant un revenu stable pour les agriculteurs. Pour parvenir à cette ambition, le CafLab a conçu un modèle économique novateur, qui doit modifier le mécanisme de formation du prix des produits alimentaires.

Le **modèle économique** à expérimenter repose sur un **préfinancement annuel des produits agricoles** par la Caf et/ou la MSA auprès d'agriculteurs volontaires conventionnés. En apportant une avance de trésorerie aux producteurs, ce dispositif leur garantit un revenu stable et sécurisé sur la durée, qui ne dépend pas des aléas de marché. Cette stabilité permet de **réduire mécaniquement le prix final pour les familles allocataires**, en supprimant les marges de risque habituellement intégrées dans les prix. Le modèle doit ainsi permettre de proposer une **offre alimentaire accessible et de qualité** aux allocataires Caf et MSA sans création de nouvelle cotisation/prestation sociale ni augmentation des dépenses publiques, et tout en soutenant les filières locales et les circuits courts.



Chaque territoire candidat de l'appel à projets s'est emparé du dispositif pour en imaginer des **modalités spécifiquement adaptées** à ses **enjeux locaux** et pertinentes à tester en vue d'un déploiement à grande échelle. Concrètement, les expérimentations portent sur des modes de distribution – épiceries solidaires, centres sociaux –, des outils financiers – cartes alimentaires, fonds de solidarité, monnaie locale – ou des partenariats nouveaux, par exemple avec des Banques Alimentaires.

Les Caf de la Côte d'or, de la Haute-Vienne, des Alpes de Haute-Provence, des Hautes-Alpes, du Vaucluse, de Seine-et-Marne, du Cher, du Gers, de l'Ariège, de l'Yonne, de l'Allier, de l'Isère, de l'Hérault et de La Réunion participent donc à ces **expérimentations**.

Le **CafLab** accompagne l'ensemble de ces équipes par un **appui méthodologique et financier, le développement d'outils communs et l'animation d'une communauté apprenante** où les porteurs de projets pourront partager leurs expériences et bonnes pratiques.

Prochaine étape : la mise en route concrète et effective du programme a lieu au premier semestre 2026.

# LES PROJETS ACCOMPAGNÉS PAR LE CAFLAB

## La doctrine logement

En février 2025, le Lab parentalité a recueilli l'expérience de familles et de jeunes sur leurs parcours de logement et leur relation aux services publics, dans le cadre des travaux nationaux. Cette démarche qualitative s'est appuyée sur deux focus groupes (étudiants et jeunes parents) et des entretiens.

Les échanges ont mis en lumière la complexité de la décohabitation des jeunes, malgré l'appui de dispositifs publics, et des attentes fortes de simplification des aides et d'accompagnement global. Du côté des parents, ils ont souligné des parcours résidentiels liés aux trajectoires familiales et professionnelles. Plusieurs initiatives inspirantes ont également émergé pour nourrir la réflexion.

## La doctrine Animation de la Vie Sociale

Dans le cadre de la refonte de la doctrine nationale AVS, le CafLab a animé des ateliers de coconstruction et des consultations auprès d'habitants et de professionnels. Les contributions ont souligné le rôle central des centres sociaux comme lieux de lien, ainsi que des enjeux d'accessibilité, de mixité des publics et de communication.

Elles ont aussi mis en avant le besoin de partenariats renforcés et de soutien aux publics fragiles. Plusieurs pistes ont émergé : activités ouvertes à tous, meilleur accompagnement des familles, valorisation de l'engagement et ancrage territorial accru. Ces apports ont nourri les travaux nationaux et les orientations de la future circulaire AVS.

## Amélioration de la qualité relationnelle partenariale

Le CafLab a accompagné la Direction des politiques familiales de la Cnaf dans la définition d'une offre de service à destination des partenaires d'action sociale pour garantir un socle minimal commun sur l'ensemble du territoire. En étroite collaboration avec les pilotes, le CafLab a apporté son appui à différentes étapes du projet notamment sur les phases de consultation et de coconstruction avec les parties prenantes : ateliers avec des partenaires et avec des agents Caf, séances de travail avec les 10 Caf du groupe mais aussi atelier de challenge de ce socle minimal lors de l'instance nationale stratégique Services aux familles.



## La déclaration trimestrielle de ressources

Dans le cadre des évolutions de la déclaration trimestrielle de ressources (DTR), le CafLab a également associé les allocataires afin de recueillir leur expérience et leurs suggestions. Entre mars 2024 et octobre 2025, 276 allocataires ont participé à 12 ateliers et entretiens.

Ces échanges ont confirmé l'intérêt du préremplissage et du montant net social, qui simplifient la déclaration, tout en mettant en évidence des difficultés pour certains publics aux situations plus complexes. Les contributions ont conduit à plusieurs améliorations, notamment un renforcement de l'information sur caf.fr, des campagnes de communication et un accompagnement ciblé des allocataires concernés, afin de rendre la déclaration plus compréhensible et accessible.

# LES OUTILS CRÉÉS ET DÉVELOPPÉS

## Coopération



COOPération est un outil collaboratif en ligne destiné au suivi des plans d'actions des Conventions territoriales globales (CTG) et des Schémas départementaux de services aux familles (SDSF). Il vise à renforcer le pilotage local en permettant aux Caf et à leurs partenaires de suivre l'avancement des démarches, partager des informations et collaborer en temps réel.

Lancé en 2022 sous le nom « CTG dans ma poche », le projet est né d'une initiative interne et a été coconstruit avec plusieurs directions des Allocations familiales. La plateforme propose notamment une feuille de route des actions, un rétroplanning, des indicateurs graphiques d'avancement, un espace collaboratif entre acteurs et des ressources pour l'évaluation.

Après des phases d'expérimentation menées à partir de 2023 avec 15 Caf, l'outil a été progressivement amélioré grâce aux retours des utilisateurs. En 2025, il a été ouvert aux Caf volontaires et est désormais déployé dans 40 Caf, en lien avec leurs partenaires territoriaux. Cet outil illustre la continuité du travail du CafLab dans la conception et l'expérimentation de solutions numériques au service du réseau des Caf.

## Eurekaf : la nouvelle plateforme d'idéation de la branche Famille

La plateforme Eurekaf est un nouvel outil développé par le CafLab avec l'appui de nombreux contributeurs en Caf. Le projet a émergé grâce à la communauté des innovateurs qui ont fait remonter les besoins du terrain.

Elle constitue une version numérique de la traditionnelle « boîte à idées ». Ce format permet de proposer des fonctionnalités enrichies. L'outil permet bien entendu de poster des idées mais également :

- de réagir aux idées postées,
- de montrer l'avancement et les suites données aux idées en toute transparence,
- de faciliter le tri et le suivi des idées,
- de lancer des campagnes thématiques,
- de mettre des idées à contribution nationale,
- de disposer d'un suivi statistique.

Cette plateforme vise à soutenir les démarches d'implication des collaborateurs et à valoriser leurs contributions. Elle s'appuie sur un principe de transparence d'information sur les suites données aux idées afin d'encourager la participation. Elle peut être utilisée pour tous les domaines de la vie des organismes.

La plateforme est accessible sur <https://eurekaf.intranet.cnaf.info/>.



# Consulter et coconstruire



*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 association et d'une participation des usagers.*

# 2.

# UNE APPROCHE GLOBALE POUR L'ASSOCIATION DES USAGERS

**Le CafLab propose aux directions métiers de la branche Famille une offre complète d'association des usagers, qui regroupe consultations citoyennes en ligne, séances de créativité, sollicitation des livings labs et accompagnement à la maîtrise d'usage. La participation des publics devient une possibilité continue pour la conception et l'amélioration des services.**

## Une plateforme de consultation citoyenne : « La Caf à votre écoute »

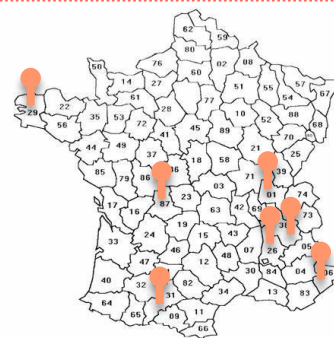
*La Caf à votre écoute* est la plateforme de consultation citoyenne qui permet de consulter les publics, mais aussi les partenaires ou les salariés, afin de mieux saisir leurs aspirations à travers leur expérience vécue. Ils peuvent ainsi exprimer leurs difficultés, besoins et idées sur des offres ou futures offres de services. Développée au sein du CafLab, elle est un outil qui permet d'amplifier l'écoute des usagers, en levant les freins à la participation présente et permettant d'engager un plus grand nombre de participants.

## Des séances de créativité

Les parties prenantes peuvent être associées à l'élaboration de services ou solutions dans une approche dite de « design thinking ». La particularité de cette approche est de s'ancrer dans les expériences vécues. Le cycle du design thinking part ainsi du recueil des besoins ou des irritants pour imaginer un dispositif qui pourrait y répondre et ensuite converger vers des solutions accessibles et réalistes. Concrètement, ces démarches s'organisent dans le cadre de séances participatives en présentiel ou d'entretiens qualitatifs.

## Des living labs

Le CafLab s'appuie sur des communautés d'usagers mobilisées autour d'enjeux communs. Fondés sur des méthodes participatives de design de service, les living labs permettent de cocréer et d'évaluer des solutions en conditions réelles, en réunissant chercheurs, entreprises, décideurs publics et citoyens. Ils constituent un levier durable d'engagement des parties prenantes. D'autres labs sont en préparation, accompagnés par le Lab parentalité, et une communauté des living labs a été créée pour structurer et développer cette dynamique au sein de la Branche.



**01** : accès aux droits ; **06** : ARIPA / séparation ; **26** : jeunesse ; **29** : accès aux droits ; **31** : ARIPA / séparation ; **38** : parentalité ; **87** : handicap

## Une maîtrise d'usage

Le CafLab peut mettre en place une démarche d'association des publics sur tout le cycle du projet dans le cadre d'une maîtrise d'usage adossée sur un panel ou une communauté d'usagers. La maîtrise d'usage vient alors intégrer plus systématiquement les besoins et aspirations des parties prenantes en les associant à certains choix du projet. Elle garantit un portage adéquat des besoins usagers et leur prise en compte au bon moment. Ce principe a par exemple été expérimenté pour l'évolution du site monenfant.fr ou le préremplissage des déclarations trimestrielles de ressources.

# FOCUS SUR TROIS CAMPAGNES D'ACTIONS

## "Tous aidants"

En lien avec la démarche de renégociation du dispositif "Je suis proche aidant" de l'UCANSS portée par Direction des Ressources Humaines Réseau, le CafLab a déployé des actions de consultation et d'association des agents pour mieux comprendre les réalités d'aidance au travail et améliorer leur accompagnement dans les organismes. En 2025, trois phases ont structuré cette démarche qui se poursuivra en 2026.



### 1. Phase de diagnostic

Le CafLab a lancé une consultation privée en ligne sur *La Caf à votre écoute* afin de recueillir les témoignages des agents, d'identifier leurs attentes et d'alimenter les réflexions en cours. 1 600 réponses d'agents ont été recensées.



### 2. Phase de partage

Un Corner a été organisé avec la participation de Sigrid Jaud, experte de l'aidance. Le webinaire a permis de restituer les résultats de la consultation, d'identifier les principaux irritants et de partager des exemples de bonnes pratiques repérées dans le réseau. Sigrid Jaud a apporté des éclairages sur les leviers d'action possibles.

### 3. Phase de créativité

Les parties prenantes peuvent être associés à l'élaboration de services ou solutions dans une approche dite de « design thinking ». La particularité de cette approche est de s'ancrer dans les expériences vécues. Le cycle du design thinking part ainsi du recueil des besoins ou des irritants pour imaginer un dispositif qui pourrait y répondre et ensuite converger.



**7**  
ateliers ont eu lieu  
1 atelier Cnaf, 5 ateliers Caf et 1 inter-Caf

**63**  
agents ont participé

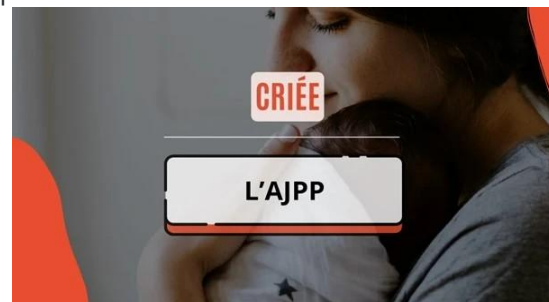


## "L'allocation journalière de présence parentale (AJPP)"

Pour quelles raisons l'AJPP est-elle méconnue et peu utilisée ? Quels leviers d'amélioration peuvent être actionnés dans le déploiement de cette aide ? En réponse à cette interrogation ministérielle, le CafLab a mobilisé plusieurs dispositifs.

### 1. Une créée

Fin 2024, le CafLab a organisé une créée pour identifier et faire connaître les initiatives innovantes déjà mises en place au sein du réseau. 5 Caf ont pitché leur projet de service ou de parcours d'accompagnement dédié, face à un auditoire d'une cinquantaine de personnes.



### 2. Une consultation

Le CafLab a également lancé une consultation nationale depuis *La Caf à votre écoute*. Avec **1887 répondants**, la forte participation et la diversité des profils (parents, aidants familiaux, bénévoles ou professionnels) a permis d'affiner la perception des besoins et attentes des familles dont l'un des enfants est gravement malade, accidenté ou en situation de handicap.

### 3. Des ateliers usagers et des ateliers partenaires

Dans un troisième temps, le CafLab est allé à la rencontre de parents bénéficiaires ou bénéficiaires potentiels de l'AJPP, de partenaires et d'experts, dans le cadre d'ateliers en présentiel. Au total, **76 personnes** ont participé à l'une des **9 séances** organisées en région, dans les Caf ou au Living lab Handicap situé à Limoges.

## Des perspectives concrètes

Deux pistes pouvant s'inscrire dans le cadre de cette expérimentation ont pu ainsi être identifiées :

- La conception d'un **guide du parent aidant** à destination des usagers et partenaires
- Le **renforcement de la réponse de premier niveau**, en Caf.

D'autres pistes, pouvant être explorées hors de cette expérimentation ont également été repérées relevant d'améliorations pratiques, comme la dématérialisation de procédures, ou de la recherche d'un travail partenarial mieux synchronisé.

## "L'animation de la vie sociale (AVS)"

Pour accompagner l'actualisation de la doctrine de la branche Famille en matière d'animation de la vie sociale afin d'intégrer les évolutions, constantes dans ce secteur, le CafLab a proposé un accompagnement en trois temps :

1. **Un accompagnement du groupe de travail**, notamment dans l'élaboration, voire l'animation d'ateliers de cocréation en interne.
2. Une **consultation en ligne sur La Caf à votre écoute** à destination des habitants, ayant enregistré plus de 1220 réponses.
3. **8 ateliers de créativité** ont mobilisé **71 habitants** dans **4 départements**.

Ces travaux ont permis de dégager des pistes de travail autour de **la mixité générationnelle**, de **la valorisation de l'engagement bénévole** sur le plan professionnel, de **la participation aux instances décisionnelles** des structures, ou encore **l'encapacitation des habitants** face aux mutations de la société.

# UN COLLECTIF DE LIVING LABS

Les living labs sont des **communautés permanentes d'usagers** associées à la **coconstruction des projets** nationaux. Il s'agit d'espaces collaboratifs, structurés et animés localement par une Caf, dans lesquels les usagers sont invités à **exprimer leurs besoins, leurs irritants et leurs idées** pour concevoir, tester et améliorer des dispositifs ou des politiques publiques qui les concernent directement. Les living labs permettent d'améliorer la connaissance des publics au-delà des données statistiques ou d'une consultation ponctuelle, d'associer les usagers à la conception des projets pour en renforcer la pertinence et l'acceptabilité.

Leur nombre a été porté à **7** avec la **création de 4 nouveaux living labs en 2025**. Animés par le CafLab sous la forme d'un collectif, ils couvrent, chacun, une thématique : la parentalité (Isère), le handicap (Haute-Vienne), la jeunesse (Drôme), l'accès aux droits (Ain et Finistère) et la séparation (Haute-Garonne et Alpes-Maritimes).

## Deux nouveaux living labs "séparation"

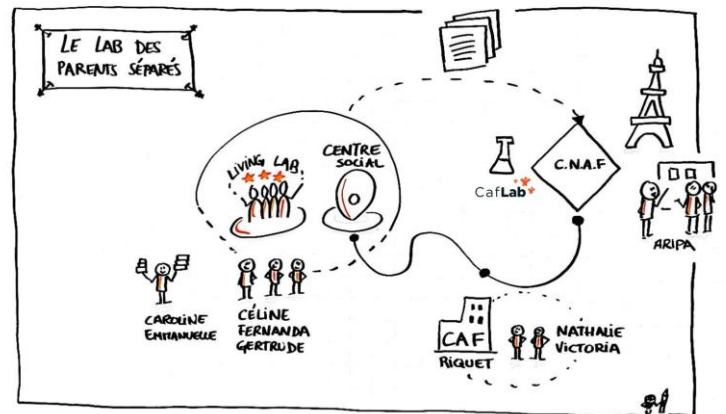
Deux living labs « Parents séparés » ont été créés en 2025, l'un à la Caf de Nice et l'autre à la Caf de Toulouse, en lien avec les référents innovation de ces régions.

Ils ont pour mission de contribuer à améliorer concrètement les parcours Caf et les outils de l'Aripa, en particulier l'information délivrée aux parents séparés.

Pour accompagner ces créations, les équipes ont participé, en décembre 2025, à un voyage apprenant à Marseille afin d'explorer une question centrale : comment faire vivre une communauté d'usagers dans la durée ? Cette immersion a nourri leur réflexion et ouvert des perspectives concrètes pour la structuration de ces living labs.

Depuis leur lancement, plusieurs ateliers ont été menés avec des parents séparés, d'une part, et des agents en charge de l'Aripa, d'autre part. Ils ont permis d'identifier des irritants récurrents ou encore des situations parfois peu visibles. Un travail collectif a notamment été mené sur le relevé de dettes Aripa et a abouti sur des propositions d'amélioration pratiques.

Ces contributions installent progressivement les living labs comme des espaces structurants de consultation, de coconstruction et d'amélioration continue, ici, au service des parents séparés.



### L'évaluation des living labs

Une démarche d'évaluation des living labs a été entreprise avec Mathias Béjan, chercheur en sciences de gestion. Ce travail vise à analyser leur fonctionnement, à identifier les dynamiques de collaboration entre les différents acteurs impliqués et à mesurer les effets produits par ces dispositifs d'innovation ouverte. L'objectif est ainsi de mieux comprendre les conditions de réussite des living labs et de dégager des pistes d'amélioration pour renforcer leur impact et leur efficacité.

# 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'EXPOSITION CAF'IA

Inspirée d'Explor'IA (Urssaf Caisse nationale) et de la démarche d'acculturation mise en place par la Caf du Rhône, l'exposition Caf'IA a été conçue par le CafLab pour accompagner l'acculturation des agents à l'IA générative et les sensibiliser aux enjeux de son utilisation dans le contexte professionnel des Caf. Avec cette exposition pédagogique, le CafLab contribue à bâtir une culture commune de l'IA.

9

panneaux triptyques

15

expositions physiques  
en circulation

4

ateliers et jeux

1

malette de sensibilisation  
numérique

Pensée comme un parcours immersif, cette exposition peut se découvrir en circulation libre ou lors d'animation collective.

## Un parcours structuré en 9 thématiques

Fonctionnement des modèles génératifs, enjeux éthiques, risques, controverses sociétales... Les contenus s'appuient sur des vidéos d'experts du réseau, des animations visuelles, des quiz et des formats interactifs conçus pour faciliter l'appropriation, individuelle comme collective.

## Des dispositifs concrets pour expérimenter l'IA

Ces dispositifs invitent à une réflexion active sur les usages de l'IA dans le service public : bar à prompts, jeu des controverses, détection d'images générées, escape card...

## Un déploiement progressif

Le déploiement dans le réseau de cette exposition, mobile et itinérante, a été permis grâce à un système de réservation facilitant la circulation des jeux d'exposition entre les Caf.

## La malette de sensibilisation

Pour augmenter les possibilités de déploiement de l'exposition Caf'IA, une malette de sensibilisation numérique a été créée et mise à disposition sur l'espace CafCom. Conçue pour permettre à chaque Caf de s'approprier les contenus de l'exposition et de les mobiliser localement, elle constitue aujourd'hui un outil pérenne, accessible à l'ensemble du réseau. Inscrite dans une logique d'open innovation, cette malette offre un accès souple et adaptable aux ressources, en particulier pour les organismes ne pouvant accueillir l'exposition physique.

Elle comprend le support complet de l'exposition au format PowerPoint, les vidéos des experts de la Branche sur l'intelligence artificielle, ainsi que les jeux pédagogiques et leurs guides d'animation. Cet ensemble forme un kit clé en main qui permet d'animer facilement des ateliers de sensibilisation à l'IA, de manière autonome et cohérente sur les territoires.



**ALLOCAIONS FAMILIALES**  
Caisse nationale

CafLab présente

# Caf'IA

Bienvenue dans cette expérience de **DÉCOUVERTE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE**

À travers ces affiches, explorez 9 thématiques pour découvrir ce qu'est l'IA, son fonctionnement, ses usages, mais aussi les risques qu'elle peut présenter.

Quels sont les usages potentiels de l'IA au sein de la Branche Famille ?  
Quels sont les opportunités et impacts potentiels de l'IA dans votre quotidien professionnel ?

En parcourant des inspirations, des mini-activités et des infographies, plongez dans l'univers de l'IA et découvrez son impact sur notre manière de travailler et d'innover.

**Nos engagements**  
**UNE EXPÉRIENCE INNOVANTE**

- UNE OFFRE D'INITIATION aux Agents sociaux de tous niveaux
- UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT aux Agents sociaux de tous niveaux
- UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT aux Agents sociaux de tous niveaux
- UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT aux Agents sociaux de tous niveaux
- UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT aux Agents sociaux de tous niveaux

**C'EST PARTI !**

# L'OFFRE DE FORMATION DU CAFLAB

Le CafLab déploie **trois 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, ainsi que d'outiller et de 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 coconstruction avec les usagers et les agents.

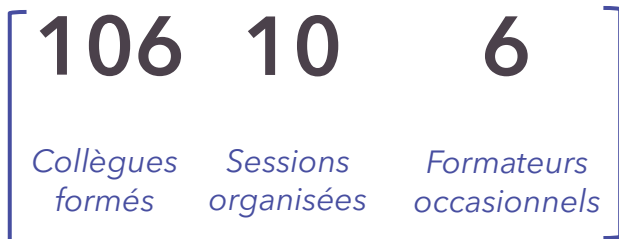
## Maîtrise d'usage :

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 coconstruction avec les usagers mais aussi à construire avec eux l'intégration de la maîtrise d'usage dans les process spécifiques de leurs projets.

## L'innovation, une posture de leadership :

Des interventions ont été menées dans les parcours CapDir à l'EN3S et Leadders+ à la Cnaf, pour sensibiliser les futurs dirigeants à l'innovation à travers des séquences dédiées à la créativité, à la stratégie et au management de l'innovation.

### Au total :



## Et le CafLab, lui aussi, se forme !

Tout au long de l'année, les équipes du CafLab ont poursuivi une dynamique active de montée en compétences, en se formant à des méthodes et outils au service de l'innovation, de la conception de projets et de l'évaluation de leur impact.

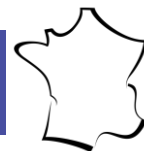
Le pôle facilitation a bénéficié d'un **atelier découverte de la méthode LEGO® SERIOUS PLAY®**, une approche créative mobilisant la manipulation de briques Lego pour faire émerger des idées, représenter des concepts abstraits et structurer la réflexion collective. Les équipes ont également suivi une formation sur les enjeux et méthodes des activités de recherche et développement (R&D), destinée à consolider leurs pratiques d'expérimentation, de prototypage et d'amélioration continue des dispositifs.

Enfin, une séquence a été consacrée à l'évaluation d'impact, avec une première formation animée par Ellix pour en comprendre les enjeux et les principes, puis une seconde proposée par Improve autour de la théorie du changement. Cette théorie permet de structurer les projets en reliant objectifs, actions, parties prenantes et impacts attendus, et de définir des indicateurs pour en mesurer les effets. Les outils de l'évaluation d'impact favoriseront la capacité d'autonomie des équipes dans le pilotage et la valorisation de leurs réalisations.

# L'ACTION DES RÉFÉRENTS INNOVATION

En 2025, le réseau des référents et correspondants innovation, 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



### Vincent Yhuel : le living lab « Accès aux droits » en Bretagne

S'appuyant sur un Centre Social, la "Maison Solidaire de Kermarron" à Douarnenez (29), le living lab "accès aux droits" rassemble chaque mois une douzaine d'habitants qui acceptent de s'investir de manière régulière dans des réflexions liées à des sujets portés par la branche Famille. Au-delà d'une simple consultation, les participants prennent une part active dans les projets de l'Institution. Après avoir réagi sur le Montant Net Social et la déclaration trimestrielle pré-remplie, le living lab a accueilli une délégation de la Caf de la Vienne pour réfléchir ensemble à la lutte contre le non-recours. Le groupe s'empare aujourd'hui de ses propres sujets pour faire remonter à la Cnaf des propositions liées à la considération de la cellule familiale. Il projette également de travailler sur une enquête, accompagné d'un chercheur, pour découvrir le parcours d'un allocataire, d'une demande et d'un dossier au sein de la Caf du Finistère.

### Célia Lepailleur : en Normandie, un hackathon autour de la pénurie des métiers de la petite enfance

Organisé à Rouen, le hackathon dédié à la petite enfance a réuni les cinq Caf normandes autour d'un enjeu commun : concevoir des solutions concrètes et innovantes face à la pénurie des métiers de l'accueil du jeune enfant. Imaginé dans le cadre d'un partenariat entre la Cnaf et France Travail, cette journée a mobilisé un ensemble d'acteurs du territoire (Caf, France Travail, départements, collectivités, PMI, organismes de formation) pour concevoir des projets en faveur du recrutement et de la fidélisation des professionnels du secteur. Cinq équipes ont présenté leurs propositions devant un jury régional, parmi lesquelles "Itin'Enfance" (Caf de l'Orne), "UPE Campus Normandie" (Caf de Seine-Maritime), "Cit'Éveil & recherche" (Caf de l'Eure), "Mamava" (Caf du Calvados) et "Crèche école, une solution qui réseau-ne" (Caf de la Manche). Le projet "Itin'Enfance" de la Caf de l'Orne a remporté le hackathon et représenté la Normandie lors du défi national à Paris.

### Les nouveaux référents 2025 du CafLab !

Cette année, le CafLab accueille quatre nouveaux référents innovation qui viennent renforcer le réseau et accompagner les initiatives sur les territoires :

- > **Fabienne François** - Responsable adjointe du pôle Développement sur les territoires et facilitatrice à la Caf de l'Isère
- > **Zina Bahri** - Cheffe de projet Innovation & Transformation à la Caf de Seine-et-Marne
- > **Awa Girard** - Chargée de développement innovation et action sociale à la Caf de Belfort
- > **Sabrina Bertolini** - Référente à la Caf de la Charente

Leur arrivée contribuera à faire émerger de nouvelles idées, favoriser les expérimentations et diffuser l'innovation au sein du réseau.

# LES CRIÉES DU CAFLAB EN 2025

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.

# 2



Criées effectuées

**Aidance**

**Partenaires d'action sociale**



**Malo Saout**, alternant du CafLab, est en charge de l'organisation des criées. En lien avec son activité de communication, il diffuse les appels à initiatives, sélectionne les projets avec le commanditaire puis anime la criée, et partage les résultats.

## Les partenaires d'action sociale

Les Caf jouent un rôle clé dans l'animation et l'accompagnement des partenaires gérant des équipements et services d'action sociale. Afin d'optimiser leur soutien, elles développent de nombreuses démarches et outils visant à améliorer les liens avec les partenaires, à renforcer l'efficacité de leurs interventions ainsi que leur fonctionnement interne.

L'objectif de cette criée a été de faire remonter à la Cnaf les initiatives innovantes permettant d'outiller au mieux l'action des Caf pour développer la relation partenariale, accompagner les structures et optimiser notre gestion interne. Les dispositifs innovants ont été recherchés autour de trois grandes thématiques : l'amélioration de la qualité relationnelle avec les partenaires, le management de la production des aides aux partenaires et la maîtrise des risques. Au total, 31 projets ont été reçus et serviront à nourrir les travaux de la Cnaf en vue de leur éventuelle diffusion.

## L'aidance :

La DRH Réseau et le CafLab ont mené une consultation interne auprès des agents de la branche Famille pour mieux comprendre les enjeux de l'aidance et son impact sur la vie professionnelle. Anonyme, elle a permis de recueillir des témoignages et des attentes afin d'adapter les dispositifs d'accompagnement des agents aidants.

Les agents ont proposé de mieux communiquer sur les aides existantes (campagnes d'info, supports simples, espaces de dialogue), de désigner des référents, d'adapter le télétravail et de proposer des parcours d'accompagnement selon les situations. Ils ont aussi suggéré de rendre le dispositif UCANSS plus lisible et souple (jours d'absence dédiés, congé proche aidant simplifié).

Les résultats alimenteront les négociations du prochain accord UCANSS (fin 2025) et le plan d'action QVCT de la branche, avec des renforcements prévus en 2026.

# 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.

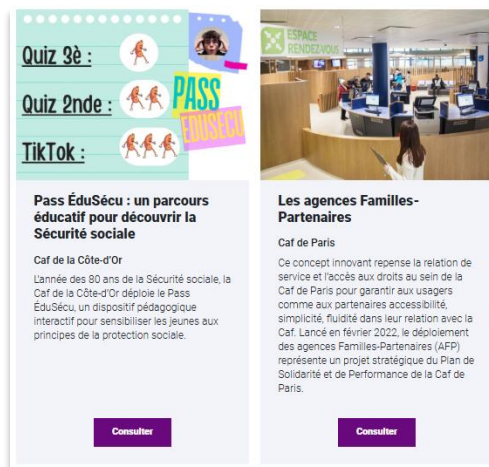
La publication d'actualités hebdomadaires permet également de suivre les actions en cours. En 2025, 53 articles ont été publiés.



## Caf.fr

Mise en ligne en juin 2024 lors de la refonte du site Caf.fr en 2024, la page dédiée à l'innovation a vocation à diffuser une information grand public. Localisée dans l'espace Partenaires, elle propose des rubriques de présentation de la démarche d'innovation au sein de la branche Famille et des rubriques d'actualités comme La Caf à votre écoute, Nos actions et événements, Les Caf innovent.

+ de  
**27000**  
visites



## LinkedIn

La page du CafLab remplit trois missions clés : valoriser son expertise en innovation, impulser et animer la dynamique innovante au sein de la communauté d'innovateurs en ligne et mobiliser les acteurs autour d'événements et d'initiatives.

+660  
abonnés  
  
50  
posts  
  
3235  
interactions



# CafLab

## Réalisation :

Malo Saout, Alternant  
Sophie-Émeline Jouanny, Rédactrice