



# PROJET INNOVATION ACCUEIL

## Contexte

La Branche Famille a initié la modernisation de la relation de service notamment autour de la dématérialisation. Afin d'accompagner au mieux nos publics dans ces transformations, les partenariats ont été renforcés sur les territoires (Msap) et des services civiques ont également été recrutés pour accompagner les usagers qui le souhaitent, dans leur démarches en ligne. Le déploiement des Persona intègre également la dimension d'inclusion numérique.

Pour cette nouvelle Cog, la Cnaf, pour aller plus loin dans sa stratégie d'inclusion numérique, va déployer de nouveaux projets (nouvelles conventions avec les Msap, conventions avec l'Anlci...) et encourage les initiatives locales.

La Caisse nationale a signalé à la Caf de la Creuse, tout son intérêt pour son initiative à laquelle elle souhaite être attentive.



# PROJET INNOVATION ACCUEIL

## Méthode

Le travail de l'Agence Retiss consiste à positionner son action autour de l'innovation sur les territoires dans le contexte des technologies émergentes. Elle s'appuie principalement sur les usages innovants et les dispositifs de médiation. Elle accompagne les structures, territoires, organisations dans la production d'objets sociaux, économiques et culturels innovants.

**Retiss valorise les démarches ascendantes et distribuées prenant en compte les acteurs (citoyens, salariés, etc.) comme co-concepteurs et co-producteurs qui participent de manière active à la décision.** Dans toutes ses démarches, elle favorise les stratégies, les méthodologies et les outils ouverts et collaboratifs (méthodes agiles, pensée design etc.). **Ce projet participatif sera mené avec l'ensemble des salariés intervenant dans à l'accueil de la Caf, des allocataires et des partenaires.**

Baptise RIDOUX apporte son expertise dans le domaine des Tiers-lieux. La proximité de la quincaillerie numérique est un atout qui sera valorisé dans la réflexion.



# PROJET INNOVATION ACCUEIL

## Accompagnement

Un Comité de pilotage sera composé de l'ensemble des salariés en relation avec les usagers et d'allocataires. Un premier Comité de pilotage s'articulera autour de l'identité de projet (que veut-on faire ? comment ? quel nom donne-t-on au projet ? comment le présente-t-on aux partenaires que l'on souhaite intégrer au projet ? quels partenaires, comment communique-t-on auprès des partenaires pour les inclure dans le projet ?....)

Puis le Groupe projet réunissant des partenaires – de manière la plus large possible (Cada, Conseil Départemental, Conseil citoyen...) « travaillera » en ateliers élargis pour réfléchir à une nouvelle manière d'accueillir les usagers de la Caf, en réseau.



