

# Présentation de la refonte de l'espace Mon Compte sur le site Caf.fr



## Intervenants

M Pierre David - Chef de projet national

Mme Sabrina Helaine – Directrice du programme EDEN

# Quelques chiffres

Le site caf.fr cumule **31 millions de visites par mois** sur le caf.fr (34eme site sur le classement ALEXA).

Alexa Traffic Ranks

How is this site ranked relative to other sites?



Global Rank ?

1,397 ▲ 258

Rank in France ?

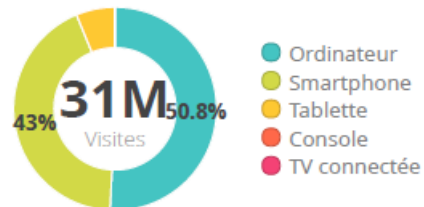
34



Dont **25 millions sur mon compte**, soit **80%** du trafic.

Au mois d'octobre 2016: 19 millions de visites ce qui représente une augmentation de 33% entre 2016 et 2017.

Supports de consultation



Entre octobre 2016 et octobre 2017 la consultation de Mon Compte sur smartphone est passée de 25% à **41%**.



# Objectifs de la refonte Mon Compte

- **Objectif principal:** moderniser et simplifier l'espace en ligne « Mon Compte », l'espace personnalisé des allocataires de la Caf.
- **Sous-objectifs :**
  1. Placer l'allocataire au centre des évolutions et de la modernisation des offres digitales de la Branche.
  2. Mettre en place un affichage optimisé, quel que soit le support utilisé.
  3. Créer une première page qui présente l'ensemble des informations utiles à la gestion du compte.



# Visuel du nouveau Mon Compte

caf.fr MON COMPTE ACCUEIL

Accueil / Mon compte

MUKADDER OZDEMIR

Dem. In connexion le 04/12/2016 à 10:32

### MES ALERTES

Voile dernier paiement mais a été retardé. Merci d'enregistrer vos nouvelles coordonnées bancaires.

Vous avez un nouveau message. Consulter mes démarches.

### MES PAIEMENTS ET MES DROITS

Mon dernier paiement le 05/10/2016 **52 €** voir le détail >

Mon quotient familial **723,00€**

Télécharger ma dernière attestation

### MES DÉMARCHES

Suivre mes démarches | Déclarer un changement | Simuler ou demander une prestation

### MES RESSOURCES

Déclarer | Consulter

Besoin d'aide ou de conseils concernant vos allocations. [Contacter ma Caf](#)

### LA CAF MINFORME

Important : Émission Vies de famille - diffusion le 18 octobre !  
Le prochain numéro de l'émission vidéo Vies de famille est consacré à la réussite des enfants et sera diffusé le 18 octobre ! Au sommaire ...

Important : Séjours, test, url, générique  
/ms/caf/instantpartenaires/sofite de service/contacter ma caf/qu sommes-nous/media/accordees/poits-d-accueil/bomes-accueil/tes/visio- ...

caf.fr MON COMPTE MES PAIEMENTS ET MES DROITS

Accueil / Mon compte / Mes paiements et mes droits

### MES PAIEMENTS

Montant versé le 05/01/2016 **129,85€**

- Allocations familiales modulées **129,25€**

Pour le mois de Décembre 2015

Effectué sur le compte 16506 2201 62007933520 Mme RECHER ANNE MARE. Montant versé à compter du 05/01/2016, la réception du paiement dépend des délais de l'organisme bancaire.

Précédent Suivant

### MES DROITS

Me Caf | Mon Compte | Recherche | Aide | Liens utiles | Plan du site

Où sommes-nous ?	Presse	Partenaires	Études et statistiques
Présentation Nos missions Nos services Nos rendez-vous Allocations familiales Vies de famille	Communiqués de presse 2015 Communiqués de presse 2015 Communiqués de presse 2014 Communiqués de presse 2013 Communiqués de presse 2012	Comment devenir partenaire de la Caf ? Vos élus professionnels de la petite enfance Vos accompagnateurs professionnels Vos intervenants du temps libre et des loisirs Vos élus locaux des collectivités de soutien financier Vos élus locaux ou acteurs du	L'actualité de la Caf Recherche Journées chiffrées Observatoire national de la petite enfance Implémentation PIVUE Publications Démarches utiles International Finances à l'étranger et comptes en

caf.fr LES SERVICES EN LIGNE MON COMPTE

Accueil / Mon compte / Mes attestations

### MES ATTESTATIONS

Attestation de paiement | Attestation de quotient familial

Obtenir mon attestation

Pour le mois de juillet 2016 | Par courrier pour le mois de juillet 2016 | Pour une autre période

du mois de novembre 2015 | au mois de | sélectionner un mois | sélectionner un mois | novembre 2015 | octobre 2015 | septembre 2015 | août 2015 | ...

Voir

# Le déploiement du nouveau Mon Compte

Généralisation  
Mon Compte

2

À partir d'avril 2017:

Généralisation  
progressive de Mon  
Compte pour toutes  
les Caf

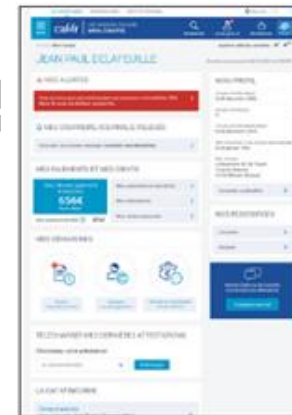


Expérimentation  
Mon Compte

1

À partir de mi-mars  
2017:

Expérimentation  
coordonnée par le  
Centre National  
d'Appui aux Métiers  
sur les Caf de  
Nanterre et Nice



# Un projet s'appuyant sur deux programmes



Environnement Digital et  
Ecosystème Numérique  
(EDEN)



Refonte des Services en Ligne  
(RSL)



Direction des  
Systèmes  
d'Information



Métier



Direction du  
réseau



Caf



Direction des  
politiques familiales  
et sociales

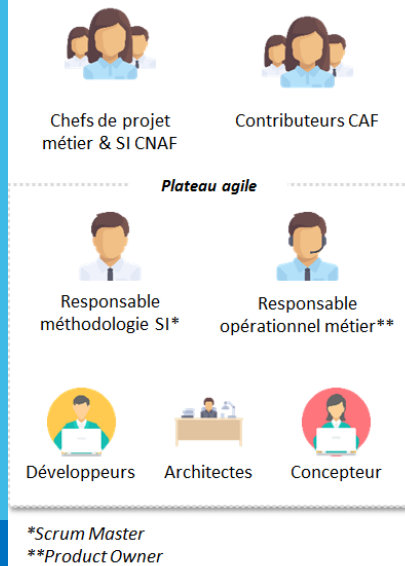


CNAM



Direction de la  
communication

# L'organisation du projet en transversalité



Une **Fabrique du Digital** hebdomadaire centrée sur la conception de la charte digitale et du design



Mobilisation du **Centre National d'Appui aux Métiers** qui assure les tests usagers et métiers (l'utilisateur au cœur du processus de conception des solutions)

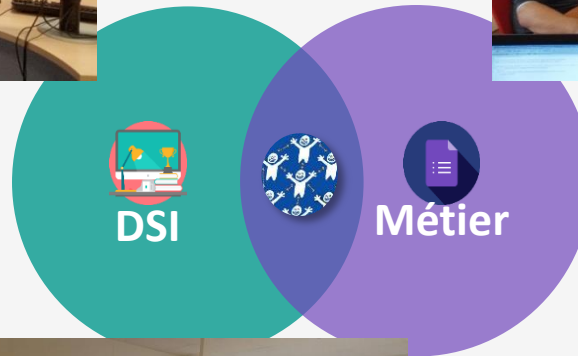


# Une forte collaboration métier et DSI, suivie et pilotée par les rituels de la méthode agile

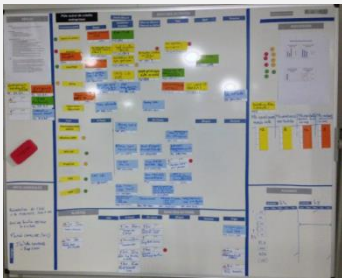
Plateau de Sophia-Antipolis



Plateau de Caen



## Tableaux de bord



Plateau de Rennes



## Cérémonies agiles

- Mêlée quotidienne
- Planification des travaux
- Présentation des travaux
- Retour d'expérience



# Potentiel transférable à d'autres services publics

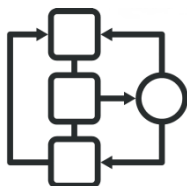
Trois particularités pouvant faciliter l'implémentation des projets visant à améliorer le langage administratif:



La place centrale de l'utilisateur final dans la conception des offres.



Le renforcement des logiques collaboratives (co-construction des solutions par l'ensemble des parties prenantes; transversalité; etc.).



Organisation agile (mise en place de plateaux agiles).



Merci