

## Les outils à votre disposition

## Les contacts à votre disposition

### Je veux

#### Informé.e

⇒ sur ses droits potentiels et les devoirs associés  
⇒ sur les offres et les services à disposition

- Cartographie des canaux de contact privilégiés**
- Le guide du nouvel allocataire**
- Le guide des prestations familiales**
- Le guide des aides aux familles**
- Le site web partenaires de la Caf du Var**  
⇒ Rubrique Accès aux droits

#### Accompagné.e

⇒ à l'ouverture de ses droits

*Je dispose de tous les outils nécessaires pour l'aider à bien déclarer ou transmettre les bons documents (cf : boîte à outils : tutoriels, maquettes dynamiques, livret sur la prévention des indus, barèmes, fiches détaillées des prestations...)*

- Les pages Usagers du caf.fr et Mon Compte**  
⇒ S'informer ou être guidé sur sa situation, faire une simulation ou une demande en ligne.  
⇒ Consulter son dossier allocataire sur Mon Compte

#### Accompagné.e

⇒ à contacter la Caf

- Espace Mon Compte de l'Allocataire**  
⇒ Rubrique Mon Profil > Modifier mon profil ou déclarer un changement  
⇒ Rubrique Mes démarches > Suivre mes démarches > A transmettre (transmettre un document)

#### Être informé.e

- Le flash info partenaires mensuel**
- Les réseaux sociaux : X et LinkedIn**

#### Être accompagné.e

⇒ Être formé.e à l'utilisation des outils et portails proposés par la Caf

- Les formations au caf.fr et à Cdap**  
⇒ La Caf du Var propose une offre de service de formation au caf.fr, aux outils et à la législation.  
Pour s'inscrire, rdv ICI

#### Être associé.e

⇒ Améliorer l'offre de service globale pour l'utilisateur

- Le challenge Caf&co**
- Le baromètre de satisfaction annuel**
- Les enquêtes thématiques de la Caf**
- La messagerie cafandco-caf83**  
⇒ Sur laquelle vous pouvez envoyer et partager vos actualités et vos actions..

### La cartographie détaillée des canaux de contact des usagers

<b>Des informations générales et un accompagnement caf.fr</b> ⇒ <b>3230 choix 2</b> Infos générales et accompagnement caf.fr disponibles du lundi au vendredi de 9h à 16h30	<b>Des informations autour de la pension alimentaire</b> ⇒ <b>3238 / site ARIPA</b> Infos concernant l'intermédiation financière et le versement de la pension alimentaire	<b>Des informations sur le parcours des étudiants</b> ⇒ <b>09 69 32 52 52</b> Infos générales concernant le parcours étudiants et leurs droits	<b>Des informations pour les personnes sourdes et malentendantes</b> ⇒ <b>plateforme ElioZ</b> Possibilité de contacter un conseiller Caf par téléphone - relais en LSF/TTRP/LPC du lundi au vendredi de 9h à 16h30
<b>Envoyer un courriel sur le dossier de l'allocataire</b> ⇒ <b>Contactez la Caf</b> Envoyer un mail via l'espace personnel Mon Compte de l'allocataire (dans la consultation du dossier)	<b>Joindre en directe un téléconseiller de la Caf</b> ⇒ <b>3230 choix 1</b> Joindre un conseiller Caf du lundi au vendredi de 9h à 16h30 <b>Uniquement en présence de l'allocataire</b> : se munir du NIR de l'allocataire	<b>Aider l'allocataire à prendre un rendez-vous avec la Caf</b> ⇒ <b>RDV sur caf.fr</b> Aider l'utilisateur à prendre un Rdv sur caf.fr avec un conseiller Caf qui le recontactera	

Une réponse sera faite sous 10 jours calendaires

**Vous avez conventionné avec la Caf dans le cadre de ce parcours, vous bénéficiez de contacts et circuits privilégiés pour accompagner les usagers**

### Je veux

<b>Transmettre un document ou des informations</b> ⇒ <b>Mail Partenariat</b> Envoyer les informations et les documents selon le process de la convention, au référent du parcours Réfugiés à l'adresse mail suivante : <b><a href="mailto:partenariatcaf@caf83.caf.fr">partenariatcaf@caf83.caf.fr</a></b>	<b>Accompagner l'allocataire ou l'utilisateur confronté à une situation spécifique</b> ⇒ <b>Contact téléphonique</b> Contacter directement le référent du parcours Réfugiés de la Caf du Var
---	--

**Légende :**

Supports d'information	Offre de services partenaires	Accessibilité handicap
Informations et outils en ligne	Modes de contacts	Gestion des situations spécifiques