

## 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

- 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

- Espace Mon Compte Partenaires - Cdap  
⇒ permettre aux utilisateurs habilités de consulter diverses données du dossier allocataire dans le cadre de leur activité professionnelle et un profil spécifique

*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....)*

#### 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..

**Des informations générales et un accompagnement caf.fr**  
⇒ 3230 choix 2  
Infos générales et accompagnement caf.fr disponibles du lundi au vendredi de 9h à 16h30

**Des informations autour de la pension alimentaire**  
⇒ 3238 / site ARIPA  
Infos concernant l'intermédiation financière et le versement de la pension alimentaire

**Des informations sur le parcours des étudiants**  
⇒ 09 69 32 52 52  
Infos générales concernant le parcours étudiant et leurs droits

**Des informations pour les personnes sourdes et malentendantes**  
⇒ plateforme ElioZ  
Possibilité de contacter un conseiller Caf par téléphone - relais en LSF/TTRP/LPC du lundi au vendredi de 9h à 16h30

Ccas en polyvalence de secteur : travailleur social et agent administratif

**Envoyer un courriel sur le dossier de l'allocataire**  
⇒ Contacter la Caf  
Envoyer un mail via l'espace personnel Mon Compte de l'allocataire (dans la consultation du dossier)

**Joindre en direct un téléconseiller de la Caf**  
⇒ 3230 choix 1  
Joindre un conseiller Caf du lundi au vendredi de 9h à 16h30  
**Uniquement en présence de l'allocataire** : se munir du NIR de l'allocataire

**Aider l'allocataire à prendre un rendez-vous avec la Caf**  
⇒ RDV sur caf.fr  
Aider l'utilisateur à prendre un Rdv sur caf.fr avec un conseiller Caf qui le recontactera

**Accompagner l'utilisateur confronté à une situation spécifique**  
⇒ Situation pressante  
Contacter le 3230 pour demander la priorisation du dossier ou le rappel de l'utilisateur par un conseiller expert lors d'un Rdv téléphonique. Un signalement sera adressé au conseiller expert pour étude du dossier

Une réponse sera faite sous 10 jours calendaires

Ccas hors polyvalence de secteur

#### Légende :

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

### Je veux