

RÉFÉRENTIEL DE SERVICE DE LA CAF DU VAR A DESTINATION DES RESTOS DU COEUR

Mise à jour : avril 2025

Les outils à votre disposition

Les contacts à votre disposition

Je veux

Informer l'allocataire

⇒ 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

Accompagner l'allocataire

⇒ à déclarer un changement de situation

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....)

 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 étudiants et leurs droits

Des informations pour les personnes sourdes et malentendantes
⇒ **plateforme Elio**

Possibilité de contacter un conseiller Caf par téléphone - relais en LSF/TTRP/LPC du lundi au vendredi de 9h à 16h30

Envoyer un courriel sur le dossier de l'allocataire
⇒ **Contactez 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**

Contactez 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



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

Je veux



Accompagner l'allocataire ou l'utilisateur confronté à une situation d'urgence

⇒ **Mail partenariat**

Si la situation relève d'une urgence telle que définie par la Caf du Var*, vous pouvez adresser, selon le processus de la convention, une demande par mail à l'adresse suivante :

partenariatcaf@caf83.caf.fr

* Prestations interrompues (RSA - AAH - CMG) depuis au moins un mois pour les minima et deux mois pour les autres prestations.
* Erreur de nos services ayant un impact financier sur la situation de l'allocataire
* Allocataire en détresse et précarité de l'utilisateur en jeu.

Légende :

 Supports d'information

 Offre de services partenaires

 Accessibilité handicap

 Informations et outils en ligne

 Modes de contacts

 Gestion des situations spécifiques