KIT PARTENAIRES – L'ESSENTIEL DES SERVICES ET CONTACTS CAF - A DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE L'UPV

Mise à jour : décembre 2025

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf du Var

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

→ **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

Accompagner l'allocataire
⇨ 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 : boite à outils : tutoriels, maquettes dynamiques, livret sur la prévention des indus, barèmes, fiches détaillées des prestations....)

Accompagner l'allocataire
⇨ 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'usager

→ **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..

Je veux

La cartographie détaillée des canaux de contact des usagers

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 Elioz**
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
⇨ **Contacter la Caf**
Envoyer un mail **via l'espace personnel Mon Compte** de l'allocataire (dans la consultation du dossier)

→ Une réponse sera faite sous 10 jours calendaires

Joindre en direct un téléconseiller de la Caf
⇨ **3230 choix 1**
⇨ du lundi au vendredi de 9h à 16h30
Uniquement en présence de l'allocataire , muni de son NIR

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

Accompagner l'usager confronté à une situation spécifique
⇨ **Situation urgente : Contacter le 3230**
→ demander la priorisation du dossier
→ ou le rappel de l'usager par un conseiller expert
→ ou un Rdv téléphonique
Un signalement sera adressé au conseiller expert pour étude du dossier

Je veux

Transmettre un document ou des informations
⇨ **Mail Partenariat**
Envoyer les informations et les documents au référent, selon les modalités définies dans la convention, à l'adresse mail suivante :
partenariatcaf@caf83.caf.fr

Accompagner l'usager confronté à une situation d'urgence *
⇨ **Contact téléphonique**
Contacter directement le référent de la Caf du Var

Faire une demande de formation ou d'information
⇨ **Mail Partenariat**
Contacter le service en charge de l'offre Formations des partenaires à l'adresse mail suivante :
partenariatcaf@caf83.caf.fr

* Prestations interrompues (RSA – AAH - CMG) depuis au moins un mois pour les minima sociaux 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'usager en jeu.

Légende :

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