RÉFÉRENTIEL DE SERVICE DE LA CAF DU VAR A DESTINATION DES ACTEURS ENGAGÉS DANS LA LUTTE CONTRE LES VIOLENCES

Mise à jour : avril 2025

Je veux

Informer l'allocataire

⇨ sur ses droits potentiels et les devoirs associés

⇨ sur les offres et les services à disposition

Les outils à votre 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 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 proppose 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..

Les contacts à votre disposition

Je veux

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)

Joindre en directe 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'usager à prendre un Rdv sur caf.fr avec un conseiller Caf qui le recontactera

Accompagner l'usager confronté à une situation spécifique
⇨ **Situation pressante**
Contacter le 3230 pour demander la priorisation du dossier ou le rappel de l'usager 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 partenariat : vous bénéficiez de contacts et circuits privilégiés pour accompagner les usagers

Je veux

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

⇨ **Mail partenariat**
Afin de signaler toute situation d'urgence et adresser vos sollicitations, conformément aux modalités définies dans la convention, vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse suivante :

partenariatcaf@caf83.caf.fr

Légende :

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