



Mise à jour : avril 2024

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
- Les pages locales Partenaires du caf.fr
⇒ Rubrique Partenaires locaux accompagnement des allocataires

Consulter les droits de l'allocataire

Espace Mon Compte Partenaires - Cdap
⇒ Consulter les Données Allocataires par le Partenaire (Ccas en polyvalence de secteur : travailleur social et agents administratifs)

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, fiche détaillée des Prestations...)

Espace Mon Compte de l'Allocataire
⇒ Déclarer dans la rubrique Mon Profil > Modifier mon profil ou déclarer un changement
⇒ Transmettre un document dans la rubrique Mes démarches > Suivre mes démarches > A transmettre

Être informé.e

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

Être accompagné.e
⇒ Être formé.e à l'utilisatin 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 actions

Des infos 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
⇒ **Contacteur 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'allocataire 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

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



Accompagner l'allocataire ou l'utilisateur confronté à une situation d'urgence
⇒ **RDV avec un expert conseil Caf**

Si la situation relève d'une urgence* telle que définie par la Caf du Var :

- Pour les Uts de Toulon et Draguignan** : vous pouvez solliciter votre Responsable afin de positionner un rendez-vous avec un conseiller expert Caf dans les meilleurs délais, sur l'agenda partagé des rendez-vous Uts.
- Pour les autres Uts** : vous devez vous rapprocher de votre responsable qui transmettra la demande à la Caf via la procédure mise en place.

* 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 est en jeu.

Légende :

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