

Schéma Départemental d'Accès aux Droits et aux Services

SDADS 2025-2027

Rédacteur	Stéphane LOPEZ		
Service / Branche	Branche Relation de Service Allocataire Partenaire		
Date de création	01/07/2025	Date de mise à jour	
Résumé	<p>LR 2025-046 ; LR 2025- 101</p> <p>Le SDADS répond aux enjeux d'inclusion, de proximité et de qualité de service en présentant l'intégralité des modalités de contact et d'accueil de nos allocataires sur le territoire varois. Cette démarche vise à renforcer l'accessibilité et la lisibilité de nos offres en la matière, tout en tenant compte des spécificités locales et des attentes des publics.</p>		
Destinataires	Pour information :		Pour application :
	Julien ORLANDINI Fanny ANIC-MONGIN		-
Statut	Public		
État du document	En rédaction		
Approbateur 1	Fanny ANIC-MONGIN	Approuvé le	
Approbateur 2		Approuvé le	
Valideur	Julien ORLANDINI	Validé le	
Arbitrages & Commentaires			

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Les engagements socles de la Caisse Nationale	6
3. Présentation générale des points d'accueil.....	7
4. Moyens de contact offerts	8
5. L'accessibilité pour les publics spécifiques.....	13
6. L'accessibilité via nos partenaires relais ou locaux sur les territoires.....	15
7. L'accessibilité par l'accompagnement de nos partenaires	17
8. L'aller-vers pour garantir une accessibilité via le Plan Marketing.....	19
9. Les Engagements qualité et inclusion.....	21

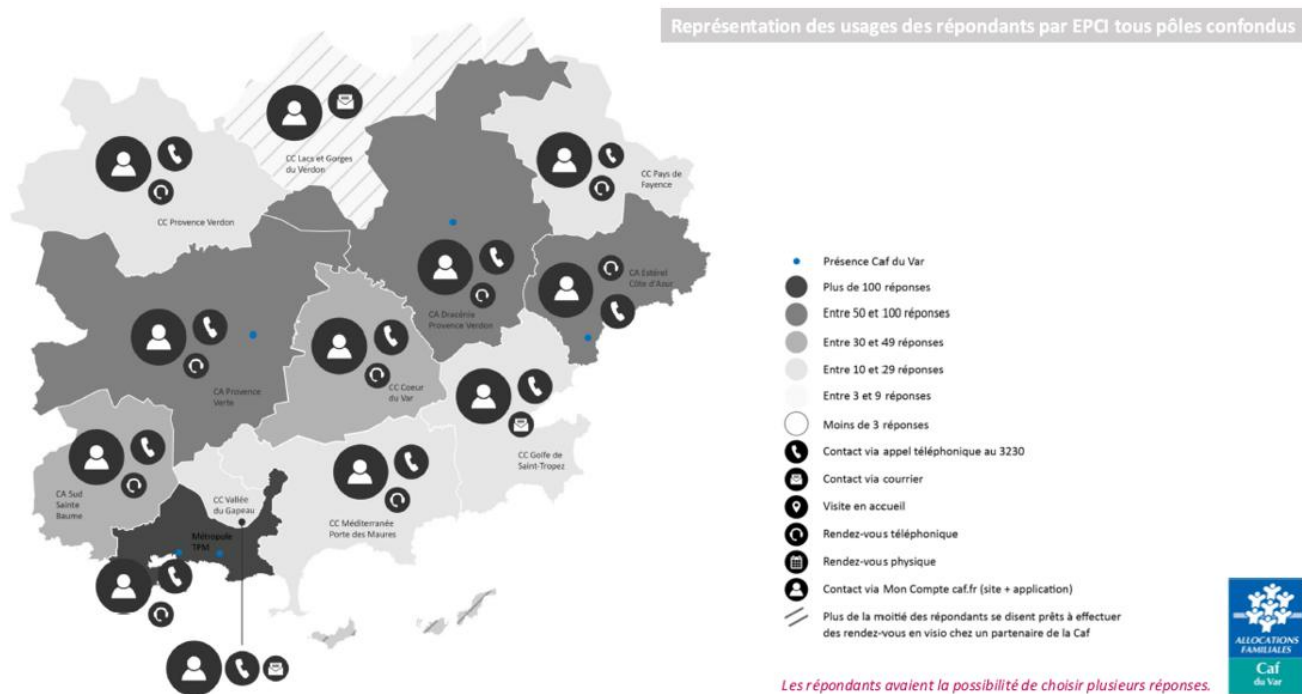
1. Introduction

La Caisse d'Allocations Familiales du Var joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des familles, des personnes en situation de précarité et de l'ensemble des citoyens du département.

Dès lors la Caf doit garantir que chaque allocataire puisse accéder à ses droits et services, quel que soit son lieu de vie ou sa maîtrise du numérique.

Afin de continuer à adapter ses services aux usagers pour les rendre les plus accessibles et lisibles sur le territoire, la Caf du Var a réalisé un diagnostic sur l'offre de service existante en tenant compte du point de vue de l'allocataire. Cette étude a permis de mettre en évidence deux cartographies riches d'enseignements.

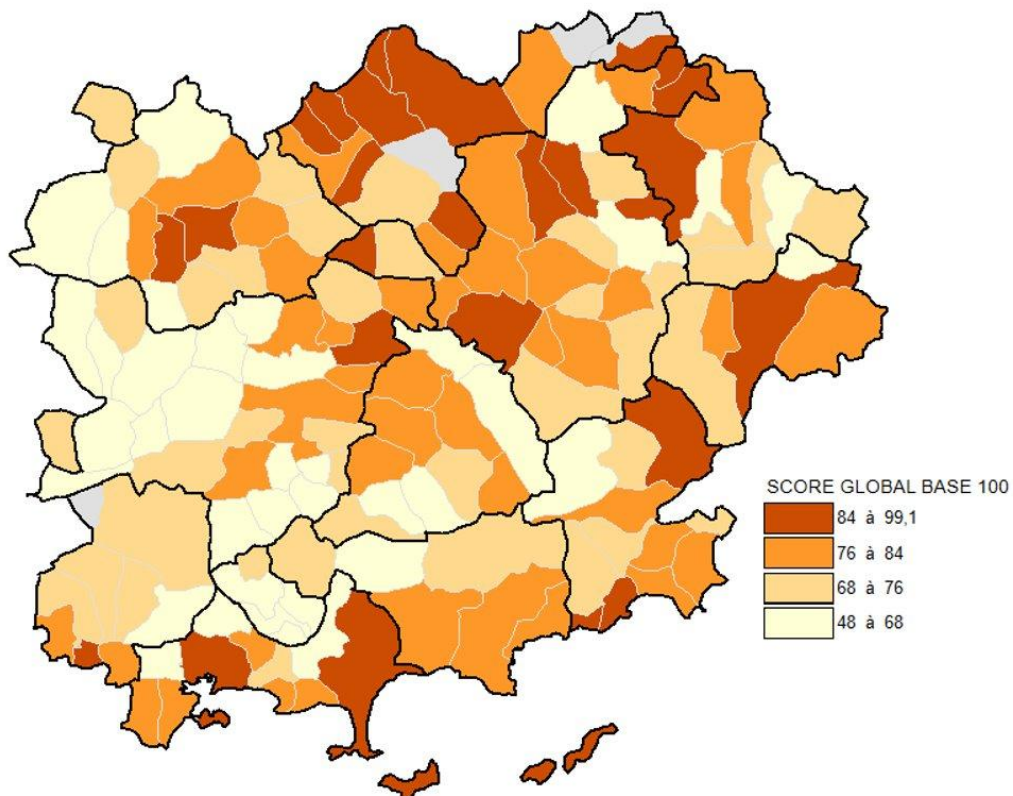
Cartographie des usages des répondants (sondage réalisé auprès de 21 000 allocataires):



Ainsi, il apparaît que :

- Les allocataires plébiscitent majoritairement « mon compte » et l'application mobile
- Le recours à la plateforme téléphonique via le 3230 arrive en seconde position après le numérique
- 63% des usagers privilégient les RDV téléphoniques
- 39 % sont prêts à se déplacer chez un partenaire pour un RDV Caf en Visio

Cartographie des fragilités numériques dans le Var :



Elle permet d'illustrer la présence d'inégalités dans le territoire, identifiées par la couleur la plus foncée. Ainsi, le territoire des Lacs et Gorges du Verdon est le plus fragilisé, notamment sur l'axe Accès mais aussi sur celui de compétences numériques en raison d'une forte proportion de personnes âgées. Dans le reste du département et pour les communes de plus de 5000 habitants (Bandol, Cavalaire, Fréjus, Hyères, Lorgues, Sainte Maxime et Saint-Mandrier) cette problématique du vieillissement de la population est également prédominante, couplée à celle des ménages d'une seule personne, et, pour Fréjus, également à celle du taux de pauvreté. Pour la commune de Toulon, ce sont les problématiques de pauvreté, de niveau de formation, de monoparentalité et d'isolement qui pèsent le plus lourd.

Ainsi la Caf du Var a réalisé de récents travaux visant à améliorer l'accessibilité et la clarté des offres et services proposés et répondant aux enjeux d'accessibilité : aller à la rencontre des publics, en particulier les plus vulnérables, sans jamais perdre de vue la mission essentielle qui est d'assurer un versement rapide et régulier des droits.

Par conséquent, un **schéma départemental d'accessibilité** (SDADS) a pu être établi, qui repose sur un maillage territorial adapté, des outils numériques simplifiés, et des accueils diversifiés en flux et en rendez-vous selon les besoins de nos allocataires et partenaires.

Ce document vise à présenter de manière détaillée l'ensemble des moyens mis en œuvre pour garantir l'accessibilité aux services de la CAF du Var, quels que soient les profils et les besoins des allocataires.

Le Schéma départemental d'accessibilité est intégré également à la **refonte de notre stratégie de service**, projet visant à :

- Garantir un versement rapide et régulier des droits.
- Améliorer l'accessibilité et la lisibilité des services Caf,
- Renforcer la proximité avec les usagers et les partenaires,
- Aller à la rencontre des publics les plus vulnérables, là où la Caf est moins présente par ailleurs

A travers une stratégie à deux niveaux :

1. **Offre socle** : canaux traditionnels (téléphone, courriel, accueil physique).
2. **Offre enrichie (+)** : RDV Visio et approche territoriale et populationnelle, plus personnalisée et fondée sur la confiance.



Quelques chiffres clés de notre relation de service en 2024 :

- 92 594 visites en accueil
- 21 991 rendez-vous téléphoniques et 2 520 rendez-vous physiques assurés par nos conseillers experts
- 14 790 allocataires invités en rendez-vous des droits et des devoirs (nouveaux bénéficiaires Rsa)

2. Les engagements socles de la Caisse Nationale

La Branche Famille, engagée dans les territoires auprès de ses allocataires et partenaires, réaffirme dans la COG 2023-2027 son attachement à une relation humaine. L'accessibilité aux services est essentielle pour garantir l'équité d'accès aux droits. Elle doit être au cœur de l'offre des Caf sur l'ensemble du territoire.

Le nouveau modèle de relation de service repose sur des références socles, évolutives durant la COG, concernant les horaires d'ouverture et les délais de réponse. Ce référentiel vise à offrir partout une qualité de contact homogène, avec une réponse complète dès le premier échange.

Cette dynamique collective marque une évolution vers une relation de service plus performante, centrée sur la satisfaction des usagers, la qualité des informations et l'efficacité des pratiques. Elle implique un accueil inconditionnel et une orientation vers les interlocuteurs les plus adaptés.

Les principes de proximité, pragmatisme et confiance guident la conception de ce nouveau référentiel.

Dans ce cadre il est demandé aux caf de répondre à 11 engagements d'ici la fin de la COG 2027 :

- ✓ 65% des courriels d'information générale devront être traités en moins de 48 h 😊
- ✓ Une ouverture hebdomadaire a minima de 28 h sur chaque site principal en 2025. Cette amplitude devra s'accroître au fur et à mesure de la période conventionnelle pour atteindre 32 h en 2026 et 35 h en 2027 😊
- ✓ 100% des Caf devront, au 2d semestre 2025, garantir un accueil en flux sur leurs sites principaux 😊
- ✓ Le délai de rendez-vous ne pourra pas dépasser 10 jours ouvrés 😊
- ✓ Une ouverture hebdomadaire de la PFS de 37 heures 30 assurée, sur 5 jours par semaine, 😊
- ✓ Une prise en charge experte sur RDV sous 72 h ouvrés pour les situations relevant de l'urgence et 10 jours hors urgence 😊
- ✓ Une prise en charge en RDV en lieu et place d'un rappel 😊
- ✓ Des rendez-vous téléphoniques sur le site caf.fr 😊
- ✓ A minima deux motifs spécifiques de RDV téléphoniques proposés par les Caf (16 pour la caf83). 😊
- ✓ 100% des caf devront, au second semestre 2025, proposer des rendez-vous en accueil physique et téléphonique 😊
- ✓ En termes d'amplitude, des plages de RDV physiques seront positionnées sur chaque site principal, pour un total minimum de 28h hebdomadaires sur 4 jours a minima (avec l'offre rénovée proposée) –

Objectif atteint depuis
le 3/11

La Caf du Var, depuis la mise en œuvre de sa politique rénovée de sa stratégie de service en novembre 2025, remplit désormais l'intégralité de ces engagements

3. Présentation générale des points d'accueil

Le siège principal de la CAF du Var est situé au 75 chemin de la LOUBIERE, 83000 Toulon. Il est ouvert depuis le 26 mars 2025, du lundi au vendredi de 8h à 16h et il accueille du public en flux ou sur RDV, soit une amplitude hebdomadaire de 40 heures par semaine sur 5 jours.

- **8 box de rendez-vous confidentiels**
- **Un espace numérique** en libre accès ou accompagné
- **Des ateliers collectifs** pour l'accompagnement au numérique ou aux démarches administratives
- **Une file d'attente optimisée** et une circulation fluide avec entrée/sortie distinctes

Des antennes locales sont réparties sur le territoire à Fréjus et Draguignan et accueillent du public en flux ou sur RDV, le lundi, mercredi et vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 (amplitude hebdomadaire de 19h30).

Notre relation de service est articulée avec nos partenaires, soit pour mutualiser et bénéficier de leurs points d'accueil soit pour qu'ils se situent en relais de nos offres de service. De manière plus spécifique une coordination est organisée avec la CPAM du Var pour la couverture de l'Est du département (sites de Brignoles et de Fréjus).

Des partenaires nous hébergent pour des RDV lors d'accompagnement aux démarches administratives ou pour des RDV des droits et des devoirs lors de l'ouverture d'un droit RSA à la CPAM de la Seyne, de Brignoles, à la France Travail de la Garde et de Draguignan ou à la France Services de la Garde.

L'accueil téléphonique est disponible de 9h à 16h30 du lundi au vendredi en composant le 3230 sur 5 jours.



4. Moyens de contact offerts

L'offre de service de la Caf du Var s'articule autour de plusieurs axes clairs et lisibles :

1. « La Caf chez vous »
→ Accès numérique 24/7 via le site, l'application mobile, les mails et le chatbot.
2. « La Caf vous accueille » de manière spontanée/universelle avec son offre en flux
« La Caf à votre rencontre » de manière personnalisée avec son offre de RDV experts (téléphoniques, physiques et Visio)











La Caf chez vous : une offre numérique renforcée

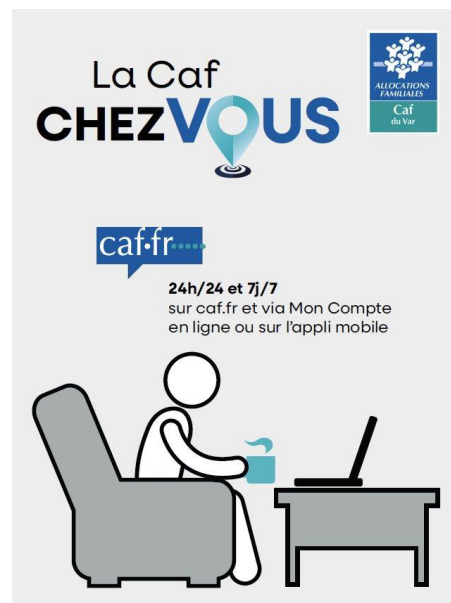
L'accès aux services de la Caf est grandement facilité par une offre numérique complète et accessible à tous.

Le site caf.fr avec l'espace personnel moncompte.caf.fr et l'appli associée sur le smartphone : ces 2 outils permettent aux allocataires d'effectuer l'ensemble de leurs démarches en ligne, 24 heures sur 24, directement de chez eux. Les usagers peuvent ainsi solliciter la Caf via un mail ou obtenir une réponse rapide via le chatbot en ligne. Ils peuvent également transmettre des documents via moncompte.fr.

Cette offre numérique, pensée pour être à la fois moderne et inclusive, est le premier mode de contact utilisé par les allocataires varois. L'utilisation des démarches dématérialisées est supérieure dans le Var à celle au niveau national. Le canal numérique vient ainsi compléter les offres d'accueils physiques et téléphoniques, garantissant un accompagnement adapté aux besoins et aux usages de chacun. Le taux d'utilisation des services en ligne est particulièrement élevé dans le var avec un résultat cumulé annuel à Plus de 92%.

Au-delà de l'espace Mon Compte, la CAF du Var propose de nombreuses pages d'information sur les prestations, les offres de services, les dispositifs d'accompagnements locaux, nationaux et partenariaux. Il propose également des parcours interactifs guidant pour l'allocataire en fonction de parcours définis ou de sa typologie populationnelle :

-  [Je suis nouvel allocataires](#)
-  [Je deviens parent](#)
-  [Je me sépare](#)
-  [J'élève seul mon\(mes\) enfant\(s\)](#)
-  [Je suis victime de violence](#)
-  [J'ai perdu un proche](#)
-  [Je deviens ou je suis bénéficiaire du RSA](#)
-  [Je suis travailleur non-salarié](#)
-  [Je suis étudiant ou apprentis](#)
-  [J'ai besoin d'un accompagnement numérique](#)



La Caf À Vos Côtés

Ce dispositif vise à améliorer la qualité du service et à renforcer la proximité avec les usagers. Il constitue une étape importante dans la modernisation des relations entre la CAF et ses bénéficiaires.

4.1 La Caf vous accueille : de manière spontanée et universelle avec une offre en flux

Les conseillers de service à l'utilisateur accompagnent le public en flux téléphonique (3230) et physique sur un niveau de réponse adapté.

Dans l'un des 4 accueils situés sur le territoire varois, Le LOUBIERE, Draguignan, dans les locaux de la Cpm à Brignoles et à Fréjus, ou en plateforme téléphonique, l'utilisateur est accompagné sur des informations générales ou sur les démarches en ligne.

Il peut se voir proposer un rendez-vous avec un expert (téléphonique ou physique) en fonction de l'urgence et de la complexité de la réponse, sous 48 heures et jusqu'à 10 jours hors urgence (cf. point 2.3).

En tant que plateforme de service mutualisée, la Caf du Var prend en charge les appels des allocataires des Caf 06 et 84.



4.3 La Caf accueille ses allocataires de manière personnalisée (RDV experts téléphoniques, physiques, Visio)

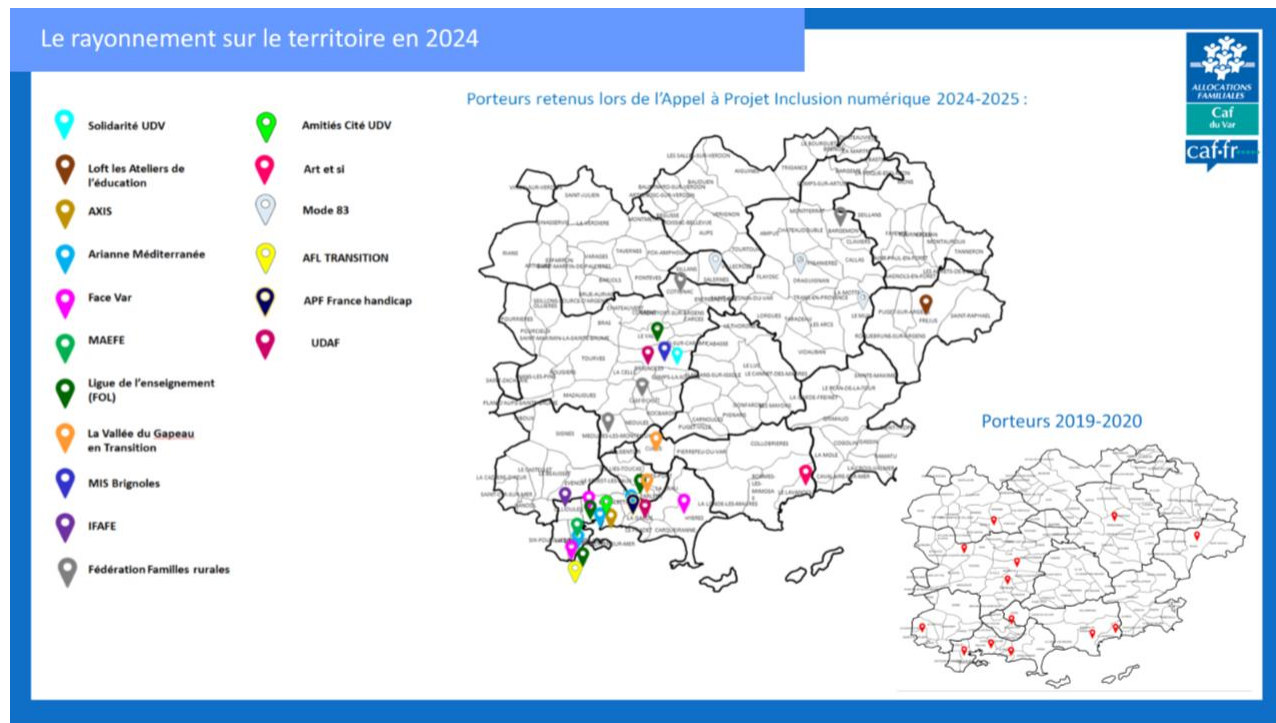
Les rendez-vous experts peuvent être sollicités directement via le site caf.fr, par téléphone en composant le 3230, ou encore lors d'un passage en accueil, par l'intermédiaire de conseillers de service à l'utilisateur.

Ces rendez-vous en physique ou par téléphone sont assurés par des experts en fonction des populations servies et des territoires concernés pour une étude approfondie du dossier (prestations, accompagnement social) avec nos gestionnaires conseils (GCA) ou les travailleurs sociaux du CIDFF dans le cadre de la délégation de l'accompagnement social.

Une offre de rendez-vous spécifique pour des personnes en situation de violence conjugale, pour les nouveaux Bénéficiaires du RSA dans le cadre des Rendez-Vous des Droits et Devoirs (convention avec le Conseil Départemental du Var), pour les malentendants est également proposée.

Une offre de RDV collectifs en cours de déploiement est proposée à certains allocataires en fonction de leur situation (nouvel allocataire, tout-venant sur inscription du CSU), sur le site de la LOUBIERE, au cours desquels un agent présente les services en ligne, leur utilisation possible, et accompagne les allocataires sur leurs démarches.

Enfin, un accompagnement au numérique au travers d'ateliers dédiés est proposé aux usagers identifiés comme ayant besoin d'un accompagnement renforcé au LOUBIERE par nos CSU, ou au sein des structures de nos 17 partenaires que la Caf finance sur l'ensemble du territoire dans le cadre de l'appel à projet inter institution (cf. cartographie ci-dessous).



Ainsi en 2024, ce sont plus de 3 400 accompagnements individuels et 1 370 ateliers collectifs avec 4 026 participants qui ont eu lieu. Le bilan provisoire 2025 compte d'ores et déjà plus de 3 700 accompagnements auprès de plus de 1400 personnes dont 43% sur Toulon.

Le succès de cette action a nécessité d'approfondir son évaluation en ayant recours à un prestataire pour le développement d'outils de suivi d'activité et de mesure de satisfaction des usagers ayant bénéficié des services. L'évaluation a été approfondie sur les souhaits d'accompagnements des usagers : 48 % concernent la communication et la collaboration, incluant l'accès aux droits, et 56 % concernent le portail Mon Compte.

L'appel à projet Inclusion numérique est l'une des actions phares du territoire contribuant à la réduction de la fracture numérique au niveau départemental. Elle s'inscrit pleinement dans la feuille de route France Numérique Ensemble à laquelle la Caf est partie prenante.

4.3.1 L'offre de RDV de premier niveau

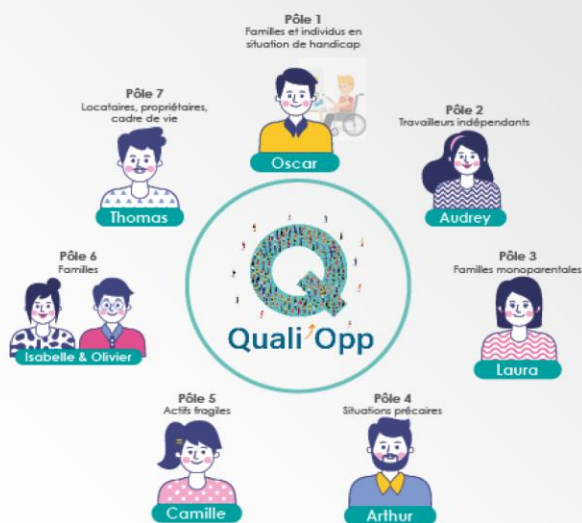
Le motif proposé à l'allocataire, présent sur le caf.fr, est le suivant : « J'ai besoin d'aide pour mes démarches » ; ce RDV est pris en charge par un CSU :

- Sur le site de la France Service La Garde, les lundis et jeudis de 8h45 à 12h30 et de 13h45 à 16h (le lundi) et 17h30 (le jeudi)
- Sur le site de la Cpm de Brignoles, les mardis de 8h30 à 12h et les mercredis et vendredis de 8h45 à 12h et de 13h30 à 16h

4.3.2 L'offre de service populationnel et les RDV experts

Depuis juin 2021, la Caf du Var propose une organisation populationnelle personnalisée. Toute nos offres de service populationnelles sont construites grâce à la même méthode de travail, en plusieurs étapes, pour associer toutes les parties prenantes (experts internes, allocataires, partenaires), identifier les évènements de vie que les allocataires peuvent rencontrer et construire un plan d'action pour améliorer le service rendu.

De l'approche populationnelle de la production à celle du service



Quali Opp, késako ?

C'est rechercher la qualité à travers la mise en place de l'organisation populationnelle personnalisée de notre production. Cette action est issue de notre Projet d'entreprise 2018-2022 **#EnsembleTransformonslEssai**.

Depuis juin 2021, les équipes production sont organisées par type de populations (familles monoparentales, travailleurs non-salariés, actifs fragiles, etc.) afin d'apporter un service adapté sur l'ensemble du parcours allocataire.

Ce projet qui irrigue l'organisation de la production et des offres de service proposées à nos allocataires fait toujours partie de **notre projet d'entreprise IMP'ACT 23-27**

au travers du DEFI 1 – Agissons pour notre qualité de service vers nos publics.



Au regard des évènements de vie par population, il existe **14 motifs de RDV pris en charge par les GCA :**

🚩 J'élève seul mon enfant	🚩 Je suis étudiant	🚩 Mon conjoint/un proche est décédé
🚩 J'ai un enfant de moins de 6 ans	🚩 Mon logement est insalubre/indécent	🚩 Je suis victime de violences conjugales
🚩 Mon enfant est en situation de handicap	🚩 Je n'arrive pas à payer mon loyer	🚩 Je suis travailleur indépendant
🚩 Mon enfant est décédé	🚩 Je n'ai pas ou peu de revenus	🚩 J'exerce une activité salariée et j'ai de faibles revenus
🚩 Mon conjoint et/ou moi sommes en situation de handicap	🚩 Je me sépare	🚩 Mon conjoint/un proche est décédé

Les RDV physiques et téléphoniques pris en charge par les GCA sont complétés par une **offre de RDV visio dans l'une des 10 Francs services partenaires** (le Muy, Fayence, Aups, Salernes, Barjols, Rians, Le Beausset, Méounes, La Croix Valmer, St Julien Le Montagnier) ; l'objectif de la stratégie de service rénovée est d'élargir l'offre de RDV Visio notamment dans les zones géographiquement éloignées d'un point d'accueil Caf. Cette modalité vise à renforcer l'accessibilité pour les publics les plus isolés (cf. sondage 39% des allocataires y sont prêts).

4.3.3 L'offre des rendez-vous des droits et des devoirs pour les nouveaux bénéficiaires RSA

Signée depuis 2023, la convention Var Insertion Travail passée entre le Département du Var et la Caisse d'allocations familiales (Caf) du Var met en œuvre l'offre de service "**rendez-vous des droits et devoirs**". Ce rendez-vous, initié par la Caf du Var, vise d'une part à lutter contre le non-recours aux droits sociaux et, d'autre part, à communiquer à chaque bénéficiaire une information claire et personnalisée sur les devoirs liés au Revenu de solidarité active (RSA). Il permet également une orientation accélérée vers le référent d'insertion des nouveaux allocataires du RSA.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'accès à l'emploi, du service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE) et du plan départemental signé en juin 2019. Sa ligne de force repose sur le principe d'une action immédiate et intensive pour les nouveaux entrants au RSA, centrée sur la reprise rapide d'emploi, et un accompagnement fréquent pour tous.

A ce titre chaque année, la Caf du Var reçoit sur les sites du LOUBIERE, de Draguignan, Fréjus, Cnam de Brignoles, Cnam la Seyne Sur mer et sur certaines antennes de France travail près de 12 000 bénéficiaires RSA.

Depuis le démarrage du dispositif ce sont 29 000 personnes invitées avec un taux d'orientation de 86% vers un référent parcours insertion professionnelle.

4.3.4 L'offre de service Help Interne

Malgré nos différents niveaux d'offre de service, certains allocataires peuvent rencontrer des difficultés persistantes pour obtenir une réponse adaptée à leur situation, notamment lorsque la prise en charge de la problématique nécessite l'intervention de plusieurs acteurs au sein de la caisse. Par conséquent, la Caf du Var a mis en place un dispositif interne couvrant, lisible, connu de tous et facilement mobilisable avec pour objectifs de :

- Venir en aide, soutenir des allocataires, des situations de difficulté, de blocage, de rupture de droits, d'incompréhension caractérisées par des allers-retours.
- Traiter les situations une fois pour toute avec pédagogie mais aussi les prévenir quand cela est possible.

Depuis le début de l'année 2025, ce sont plus de **3 600 supervisions réalisées** :

Près de **1 700 notifications de dettes dont 95% avaient bien été personnalisées par le GCA**

Plus de 350 réitérations

Plus de 1 600 appels sortants avec 69% d'appels réalisés en cas de génération d'une dette...en progression

Nous avons pris en charge dans les 48h plus de **190 situations de détresse en niveau 2** suite à un appel auprès de la Pfs – nous avons en moyenne 5 à 6 situations (dont une majorité pour les pôles précarité 30% et handicap 31%)



5. L'accessibilité pour les publics spécifiques

Le maître mot de cette stratégie est d'aller-vers les plus éloignés des services, à savoir les catégories de populations vulnérables, tout en s'appuyant sur un maillage partenarial solide et diversifié.

- **Les personnes en grande précarité** constituent une priorité de cette démarche. Dès la fin de l'année 2025, les CSU seront présents dans certains points de distribution des Restos du Cœur, permettant une présence directe au cœur des lieux de solidarité. Les bénévoles de ces structures auront accès à une messagerie dédiée (Partenariat_caf) pour signaler les situations sensibles, facilitant ainsi les éventuelles ruptures de droits. Par ailleurs, des actions de formation seront proposées aux associations partenaires afin de renforcer leur capacité à orienter les publics vers les bons canaux de contact en fonction des typologies de situations rencontrées. Cette dynamique sera progressivement étendue à d'autres structures caritatives telle que la Banque Alimentaire.
- **Les habitants des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)** bénéficieront également d'un accompagnement renforcé. À partir du second semestre 2025, des CSU sont présents pour accueillir sans rendez-vous les allocataires via un dispositif mobile. Un suivi des situations complexes est mis en place si nécessaire pour informer l'allocataire des suites. Cette présence du CSU en QPV s'est amorcée par une journée d'intervention mensuelle, sur certains territoires les plus éloignés d'un point d'accueil Caf ou sur lesquels les besoins des populations sont importants, notamment Le Luc, Le Muy, La Seyne-sur-Mer et certains secteurs de Toulon.

Des dispositifs spécifiques sont également prévus pour les étudiants, les familles monoparentales, ou encore les nouveaux arrivants.

- **Les parents Solos**

Près de 1200 familles ont bénéficié en 2025 d'un rendez-vous avec les travailleurs sociaux pour un accompagnement personnalisé sur 25 lieux d'accueil dans le Var. L'offre est systématiquement proposée par appel sortant aux familles monoparentales après une séparation ou un décès, ce qui permet de valoriser un taux de recours supérieur à 44%.



- **Les étudiants**

Cette offre se traduit par la tenue de permanence au sein des universités varoises pour les étudiants (Campus de la Garde, Campus de Toulon et de Draguignan) durant la période de rentrée universitaire de septembre à octobre.

Un partenariat renforcé avec la CPAM et les services sociaux universitaires permet d'accompagner plus efficacement les étudiants, en particulier les étudiants étrangers, souvent confrontés à des démarches complexes.

Enfin, la présence de CSU lors de forums organisés permet à des étudiants de pouvoir obtenir des renseignements d'ordre général sur les offres Caf correspondantes à leurs besoins.

- **Les futurs parents**

La Caf du Var propose des rdvs mensuels pour accompagner les futurs parents dans les démarches administratives lors de la grossesse et à la naissance de leur enfant.

En collaboration avec la Cpm, ces ateliers se déroulent sous forme de webinaires, au cours desquels l'ensemble des démarches administratives ainsi que la prise en charge du suivi médical de la grossesse à l'arrivée de l'enfant sont évoqués.

En complément, des ateliers en présentiel co animés par la Caf et la Cpm sont organisés tous les trimestres sur le territoire varois.

6. L'accessibilité via nos partenaires relais ou locaux sur les territoires

Dans le cadre de sa démarche Caf&Co, la Caf du Var a instauré une relation de service dédiée aux partenaires d'accès aux droits, visant à renforcer l'accessibilité et à les soutenir dans l'information et l'orientation des usagers selon leurs problématiques liées aux droits Caf. Cet accompagnement est personnalisé en fonction du partenaire concerné et adapté aux spécificités du public accompagné.

- **Les Unités Territoriales Sociales (UTS)** du Département via leurs travailleurs sociaux peuvent avec l'outil CDAP consulter les données des allocataires avec leur accord et par ce biais, nous signaler, par mail ou en positionnant un RDV avec un expert Caf, une rupture de droit ou aider à la régularisation d'une situation.



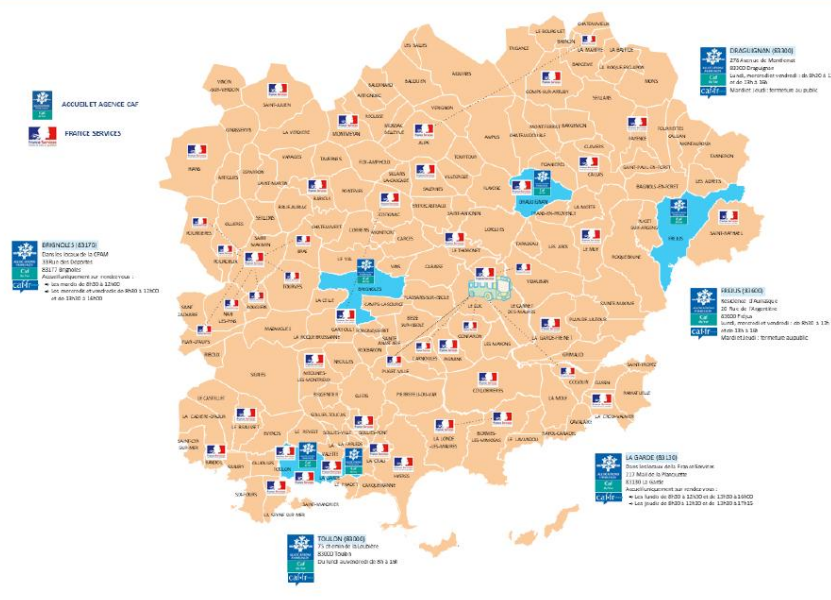
- **Les 30 France Services** avec l'outil Administration + peuvent également signaler une difficulté rencontrée par un allocataire ; une réponse est apportée sous 72h. En 2024, le délai moyen était d'environ 1,25 jours ouvrés.

A noter :

- ✓ L'allocataire peut positionner un rendez-vous administratif sur la FS de La Garde directement sur le caf.fr.

- ✓ Des rendez-vous Visio avec un expert Caf peuvent être positionnés dans 10 France Services
- ✓ La Caf propose une immersion des personnels des FS dans les accueils Caf afin de les aider à mieux comprendre les situations rencontrées et améliorer l'orientation des publics.
- ✓ Une référente France Service au sein de la Caf a la charge de l'animation de ce partenariat

Une stratégie renforcée auprès des France Services



○ L'intégration d'un axe Accès aux droits dans les CTG.

Dans le contexte du renouvellement des CTG, l'accès aux droits constitue un axe structurant des conventions, en cohérence avec les orientations stratégiques de la Caf du Var et les évolutions réglementaires. L'objectif est de renforcer l'équité territoriale et de faciliter l'accès aux services pour tous les publics, notamment les plus fragiles.

Les CTG intègrent désormais de manière plus affirmée :

- Des actions portées par les collectivités et associations en matière d'accès aux droits et d'inclusion numérique.
- La valorisation des offres de service Caf, notamment via :
 - ✓ L'identification d'un porteur de l'AAP Inclusion numérique sur chaque territoire CTG.
 - ✓ La cartographie des acteurs de l'inclusion numérique, réalisée par la Caf du Var.
 - ✓ La présentation du référentiel de service Accès aux droits aux partenaires locaux.
 - ✓ L'organisation de rencontres annuelles avec les acteurs du territoire pour mieux faire connaître nos aides et les dispositifs Caf.
 - ✓ L'accompagnement des partenaires aux outils numériques Caf (caf.fr, Mon-Compte-Partenaire, Visio Caf Académie)

- **La stratégie coordonnée d'accueil CPAM / CAF**

Pour faciliter l'accessibilité et la proximité sur les territoires dans un contexte de réduction des coûts de fonctionnement, la Caf se coordonne avec la CPAM pour accueillir ses allocataires dans les locaux de la CPAM de :

- La Seyne sur mer, pour recevoir les allocataires ayant ouvert un droit RSA dans le cadre des Rendez-vous des droits et des devoirs
- Brignoles, également pour des RDD, des RDV de premier niveau pris sur le Caf.fr – motif « J'ai besoin d'aide pour mes démarches », mais aussi des RDV populationnels pris sur le caf.fr.
- Fréjus, à partir de janvier 2026, dans le cadre des RDD, de RDV populationnels pris sur le caf.fr ou reçus en flux, 5 jours sur 5.



7. L'accessibilité par l'accompagnement de nos partenaires

- **Le conventionnement des partenaires d'accès aux droits**

La CAF du Var s'engage activement aux côtés de ses partenaires pour faciliter l'accès aux droits des allocataires. À travers des conventions partenariales mutuelles, respectant la réglementation RGPD, elle met en place un cadre de coopération qui identifie des référents dédiés, ouvre des canaux de communication spécifiques et propose des formations adaptées pour renforcer les compétences des professionnels. Ces conventions permettent également la mise à disposition d'outils concrets d'accompagnement, tels que MonComptePartenaires (MCP avec différentes briques comme CDAP, l'offre bailleurs...).

La Caf met également en ligne un site [Partenaire83](#), conçu pour informer et orienter efficacement les acteurs de terrain.

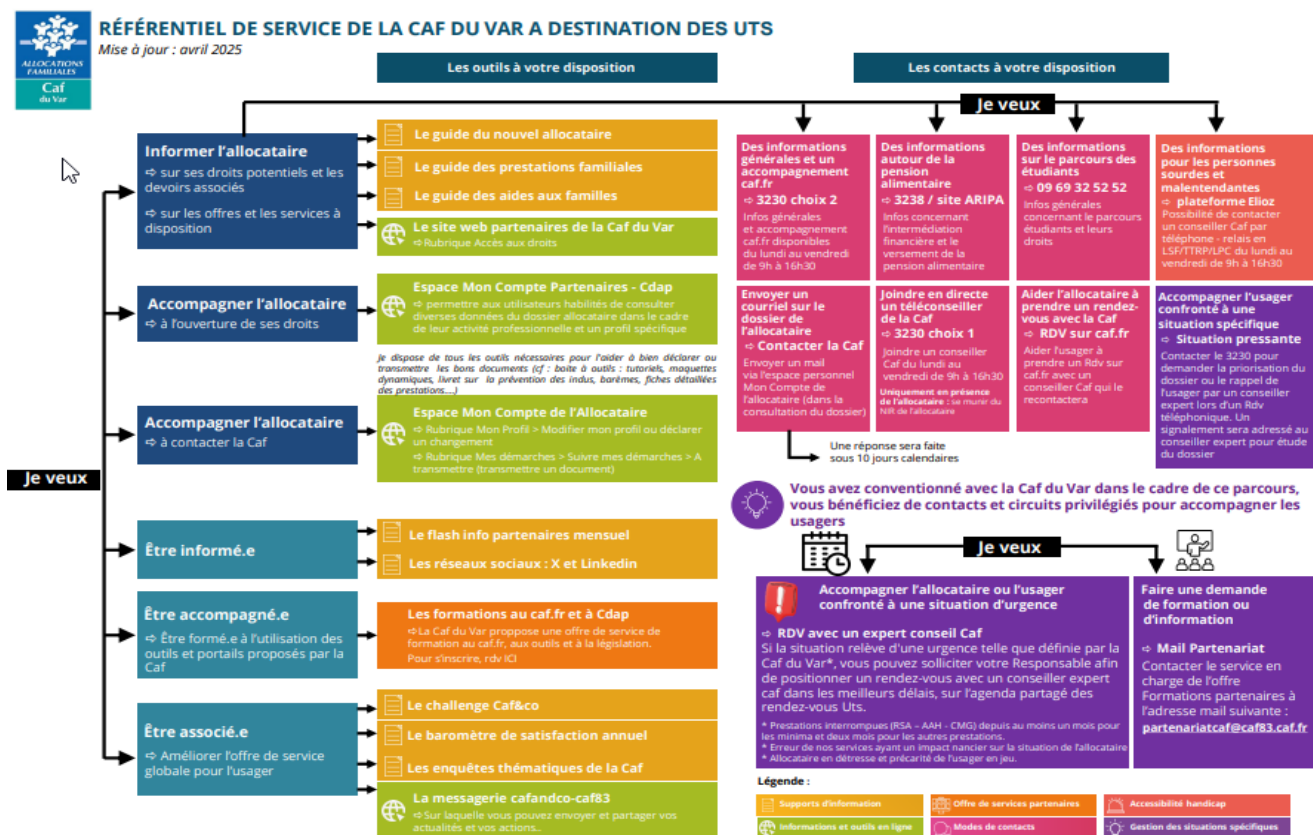
Ainsi, ce sont plus de 30 conventions signées avec la Caf du Var permettant de favoriser l'accès aux droits auprès de publics variés : les CCAS, les Restos du Cœur, les Missions Locales ou le Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon. Ces partenariats permettent de signaler des situations d'urgence ou complexe, pour un traitement attentionné mais également organisent la formation des acteurs de terrain au travers d'une présentation des offres de service CAF. Une ligne de RDV est également mise à disposition de l'ensemble des travailleurs sociaux des UTS afin de les accompagner sur les dossiers. Enfin, l'ensemble de nos partenaires reçoivent des informations et mises à jour de l'actualité autour de la Caf (flash info, webinaires etc..).

Cette démarche partenariale vise à créer un réseau solidaire et outillé, au service d'un accès simplifié et équitable aux droits sociaux.

○ **Les référentiels d'accès aux droits**

Élaborés pour chaque partenariat type, ces référentiels permettent à nos partenaires conventionnés de pouvoir aider les allocataires à positionner un RDV, les orienter sur nos offres ou utiliser un canal dédié pour nous signaler une situation de blocage.

Référentiels : Vif, BPI, FS, UTS, CCAS, ...



- **L'offre de formation** : pour outiller et informer nos partenaires, un webinar dédié aux actualités est organisé tous les mois, à destination de l'ensemble des partenaires d'accès aux droits, généralistes ou spécialistes d'une population. Il reprend les actualités en lien avec les parcours présents sur les pages locales Caf 83 et le site Partenaires Caf 83.



Les rendez-vous formation

Pour vous accompagner dans votre connaissance de notre organisation, des prestations, des outils ou de l'actualité, la Caf vous propose de participer à des actions d'information et de formation.



Vous avez besoin d'une formation ?

N'hésitez pas à nous en faire part directement en complétant le formulaire ci-dessous :

8. L'aller-vers pour garantir une accessibilité via le Plan Marketing

La Caf du Var a mis en œuvre une modernisation de sa relation de service afin de mieux incarner une politique « d'aller vers », développée dans une logique omnicanale et proactive permettant de faire valoir le juste droit, prévenir les indus, réduire les non-recours aux droits et les flux entrants.

Les objectifs auprès des usagers sont d'informer, inciter, sensibiliser et accompagner.

Pour ce faire, un plan de contacts sortants annuel déploie des actions nationales et des actions locales développées au regard des besoins, des habitudes comportementales, des typologies par l'approche populationnelle des usagers et des besoins des partenaires du territoire dans le cadre des accompagnements dispensés auprès de notre public à l'accès aux droits.

Dès lors, le plan marketing intègre la gestion :

- Des campagnes de contacts sortants à destination des allocataires et des partenaires diffusées par mails et SMS
- Des campagnes d'écoute usagers

En 2025, ce sont 838 campagnes mails et SMS qui ont été diffusées :

□ PART DES DIFFUSIONS – TOP 5 CANAL SMS-MAILS ENVOYES

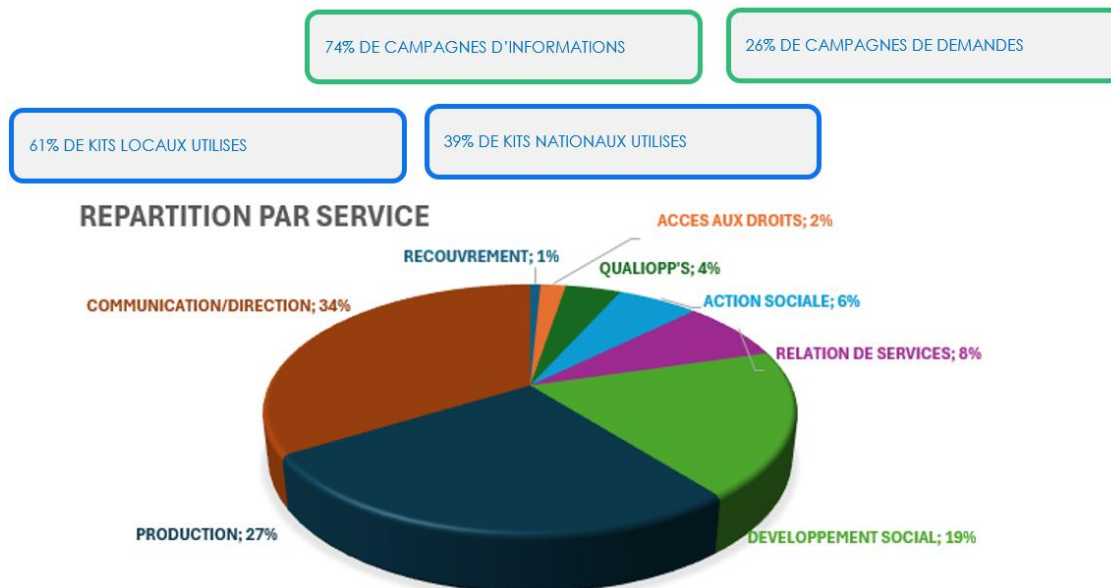
16,33 % Campagne informations déménagement site – Communication/Direction

9,43 % Campagne informations « Allo Parents 83 » - Développement social

8,16% Campagne promotion page saisonnière Caf.fr – Communication/Direction

5,65% Campagne invitations conférences ADIL allocataires - LPCV

4,77% Campagne informations TIPI-Ligne écoute – Développement social



Ces actions de communication sont encadrées et pilotées dans le cadre d'une instance hebdomadaire de régulation permettant d'évaluer la pertinence de l'envoi des campagnes programmées en fonction des flux constatés.

Enfin, un comité éditorial, organisé tous les 15 jours, permet de :

- S'approprier les possibilités de communication et d'information de nos publics
- Proposer un planning de diffusion bimensuel à soumettre à la validation de la direction
- Croiser les planifications et campagnes prévues à destination de nos publics en matière d'information, d'actions à réaliser de leur part ou de communication

9. Les Engagements qualité et inclusion

La CAF du Var s'engage à garantir un accueil de qualité, respectueux de la confidentialité et accessible à tous. Pour cela, la Caf a établi un plan d'actions issu de sa feuille de route inclusion

Elle lutte activement contre l'exclusion numérique et favorise l'inclusion sociale en développant des actions destinées à certains publics, inscrites dans une feuille de route qui sera déployée à partir de 2026 :

- **Personne en situation d'illettrisme** : mise en place de séances de sensibilisation à l'attention des agents en relation avec les usagers
- **Personne en situation de handicap** : mise à disposition d'une boucle magnétique pour les personnes malentendantes dans la plupart de nos sites, création prochaine d'une offre d'accueil en langue des signes françaises et formation de certains agents à l'accueil de public en situation de handicap en lien avec le PARIH83
- **Publics allophones** : dotation à venir en 2026 d'un outil permettant de traduire en direct les propos de l'utilisateur, mise en place de conventions avec des partenaires dédiés, afin de faciliter la prise en charge des dossiers
- **Personne en situation d'illectronisme** : complétude d'un diagnostic numérique à chaque contact en accueil et dans le cadre des RDV des droits et devoirs, organisation d'ateliers collectifs afin d'accompagner les allocataires dans leurs démarches pour les rendre les plus autonomes possibles, financement d'un appel à projet numérique afin de favoriser l'accompagnement numérique sur le territoire.

En résumé :

- **2025** : La majorité des actions clés sont déjà à 100% réalisés (handicap, illettrisme, numérique, parcours).
- **2026** : Déploiement des solutions pour publics allophones et formations.
- **2027** : Finalisation des parcours restants.

Conclusion

La stratégie d'accès aux droits et aux services de la Caf du Var s'est traduite ces dernières années par de nombreuses avancées positives : réduction des délais de démarche, mise en place d'offres populationnelles et parcours spécifiques, investissement dans les partenariats relais, maintien d'un accueil inconditionnel en flux, offre de RDV des droits et des devoirs pour les bénéficiaires du RSA en lien avec le Conseil Départemental, reconduction d'un appel à projet pluri partenarial sur l'inclusion numérique, dispositifs d'écoute clients réguliers (allocataires et partenaires). Cette trajectoire favorable s'illustre dès 2025 par l'atteinte des 11 engagements socles du nouveau référentiel de service de la Caisse

Nationale. Les orientations de la Caf en matière de proximité, de personnalisation et d'accessibilité du service continuent de guider son action et ses choix stratégiques dans une visée d'amélioration continue. A ce titre et pour la période qui s'ouvre, les efforts seront centrés sur l'amélioration de l'accessibilité téléphonique, la prévention des flux, le renforcement d'un aller-vers efficace incarné par les brigades d'accès aux droits et l'approfondissement de la relation de service aux partenaires du Département. Enfin, la Caf du Var a été la 1ère du réseau à s'organiser de manière populationnelle en 2021, elle entend ainsi poursuivre le développement des "services +", des services différenciés, adaptés aux moments de vie et aux besoins particuliers des populations, grâce notamment à son offre de RDV experts.