

La Caf À VOS COTÉS



A chaque situation, sa solution !

SOMMAIRE

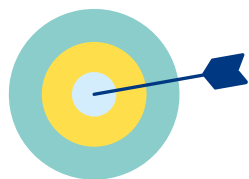
La Caf du Var : à chaque situation, sa solution.....4

La Caf à vos côtés.....5

Pour un service public accessible, proche de ses publics et à leur écoute.....8

Nouvelle stratégie, nouvelle campagne de communication : la Caf à vos côtés.....13

La Caf au coeur du quotidien des familles15



La Caf du Var : à chaque situation, sa solution

La Caf du Var accompagne depuis toujours les familles au plus près de leurs besoins, à chaque étape de leur vie. Actrice du service public de la solidarité, elle agit chaque jour pour garantir l'accès aux droits.

En 2024, cet engagement s'est traduit par une forte activité sur tous les canaux : **plus de 92 000 visites en accueil, 22 000 rendez-vous téléphoniques** et plus de **2 500 entretiens physiques** avec nos conseillers experts. À cela s'ajoutent les **14 790 nouveaux bénéficiaires du RSA accompagnés dans le cadre des rendez-vous des droits et des devoirs** — autant d'exemples concrets d'une Caf mobilisée, au service de chacun.

Dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027, la branche Famille réaffirme son engagement en faveur d'un ancrage territorial fort et d'une relation de proximité avec les allocataires. La Caf du Var s'inscrit pleinement dans cette dynamique à travers **son projet d'entreprise IMPACT 23-27**, avec la rénovation de sa stratégie de service à destination des ses usagers.

Trois principes structurants guident cette transformation :



Cette rénovation vise à :

- **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 ;
- **Garantir** un versement rapide et régulier des droits.

Avec une stratégie de service à deux niveaux :

- **Offre socle** : les canaux traditionnels (téléphone, courriel, accueil physique).
- **Offre enrichie (+)** : les rendez-vous Visio pour les territoires les plus éloignés et une approche territoriale et populationnelle plus personnalisée et fondée sur la confiance, grâce aux rendez-vous et à la démarche « d'aller-vers ».

Pour les allocataires, cela se traduit par :

- Un accueil de meilleure qualité ;
- Une personnalisation accrue du service ;
- Un accompagnement renforcé pour les publics fragiles ;
- Une démarche proactive de la Caf sur le terrain.

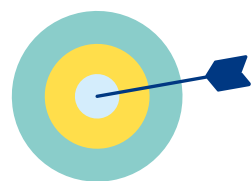
Concrètement, cette dynamique se traduit par des évolutions majeures :

→ **Une offre de service qui se développe pour mieux réguler les sollicitations** en orientant vers le canal de contact approprié selon les habitudes ou contraintes de chacun (il ne s'agit pas d'augmenter les canaux déjà en place mais de créer de nouvelles opportunités de rencontre/contact).

→ **Une Caf proche de ses publics qui personnalise sa relation avec ses publics**, pour toutes les situations, avec ou sans rendez-vous :

- De nouveaux canaux de contacts à distance pour compléter son offre en ligne ou à distance avec le déploiement des visios.
- La possibilité de prendre un rendez-vous avec un conseiller expert en cas de difficultés sur son dossier, peu importe sa situation (en visio, par téléphone ou via un accueil caf).
- Le déploiement d'une « brigade » dédiée à l'accompagnement des plus vulnérables : la Caf part à la rencontre de ses publics grâce à une équipe de conseillers dédiés. Les interventions sont réalisées avec l'appui de nos partenaires sur le département, comme en ciblant les territoires les plus éloignés des accueils Caf.
- La Caf reste toujours proche de ses publics avec ses partenaires pour des situations spécifiques ou à des moments clés de la vie (étudiants, séparation, naissance, etc).

Cette volonté se concrétise, dès novembre 2025.



La Caf à vos côtés

Renforcer la proximité et l'accès aux droits sur l'ensemble du territoire

Ancrée dans la vie locale, la Caf du Var agit au quotidien pour garantir l'accès aux droits et accompagner les familles dans leurs parcours de vie.

Avec la révision de son offre de service, la Caf entend être davantage proche de ses publics : une Caf qui va au-devant des situations pour garantir l'accès aux droits et aux services des populations, y compris les plus en difficultés, en se rendant accessible via des canaux de contacts diversifiés via des solutions adaptées à chaque situation. **Une Caf aux côtés de ses publics !**

Ces orientations se traduisent par une nouvelle manière d'agir et d'accueillir, fondée sur trois axes complémentaires :

→ **La Caf chez vous**, accessible 24h/24 et 7j/7 sur caf.fr et l'application mobile, pour permettre à chacun de réaliser ses démarches en ligne, en toute autonomie ;

→ **La Caf vous accueille**, avec ou sans rendez-vous, dans les points d'accueil du département, par téléphone ou en visio, des agents formés accompagnent les usagers selon leurs besoins ;

→ **La Caf près de chez vous**, grâce à une « brigade » d'accès aux droits à la rencontre des publics dans les communes, les quartiers prioritaires ou les zones rurales, pour assurer une présence de proximité là où elle est la plus nécessaire.

Cette dynamique, portée notamment par la **nouvelle Brigade Caf** dans une **démarche proactive « d'aller-vers »**, illustre la volonté de la Caf du Var d'assurer **une présence adaptée sur l'ensemble du territoire varois**, grâce à des interventions ciblées auprès des publics les plus éloignés ou en situation de fragilité et **d'incarner une relation de service renouvelée : plus proche, plus humaine et résolument tournée vers les besoins des habitants.**

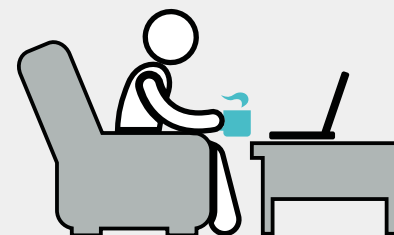
La Caf À VOS CÔTÉS



À chaque situation, sa solution !

CHEZ VOUS

24h/24h et 7j/7j



- » Sur caf.fr
- » Sur Mon Compte en ligne ou sur l'appli mobile
- » Avec le ChatBot en ligne
- » Par mail avec possibilité de transmettre un document

EN ACCUEIL OU PAR TÉLÉPHONE

Avec ou sans rendez-vous

- » Dans nos accueils ou dans les Maisons France Services
- » Par téléphone au 3230 de 9h à 16h30 du lundi au vendredi
- » En prenant rendez-vous avec un conseiller expert en cas de difficultés sur un dossier, en accueil, par téléphone ou en visio **NOUVEAU**

(développement de l'offre)

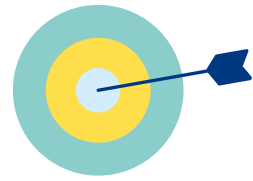


PRÈS DE CHEZ VOUS



- » Une brigade de conseillers Caf, dédiée à l'accompagnement de nos publics vulnérables, se déplace à la rencontre des personnes souvent éloignées de nos accueils **NOUVEAU**

Pour des situations spécifiques ou à des moments clés de la vie, la Caf reste présente auprès de ses publics, en lien avec ses partenaires, (étudiants, séparation, etc).



Pour un service public accessible, proche de ses publics et à leur écoute

À chaque situation, sa solution !



La Caf chez vous
24h/24h et 7j/7j

La Caf du Var propose une offre numérique complète et complémentaire de l'accueil physique, permettant aux allocataires d'accéder à l'information et de réaliser leurs démarches à tout moment. Cette offre s'articule autour de plusieurs points :

- Les **pages nationales et locales du site caf.fr**, pour obtenir des informations fiables et actualisées sur les droits et les démarches
- L'**Espace Mon Compte sur caf.fr ou via l'application mobile Caf – Mon Compte** pour consulter son dossier, effectuer des simulations, réaliser des démarches en ligne, suivre ses paiements et télécharger des attestations.
- La **messagerie sécurisée** de l'espace personnel Mon Compte, pour poser des questions, envoyer des documents ou formuler des réclamations.
- L'**assistance Chatbot** dans l'espace Mon Compte, pour obtenir des réponses rapides aux questions simples et un accompagnement dans les démarches en ligne.

Cette offre numérique complète ainsi l'accueil physique en points d'accueil et sur le terrain, en garantissant un accès permanent et autonome aux services de la Caf du Var.



Objectif : garantir un service accessible, fluide et accessible à tous.

Offre de services en 2024



1,71 million

d'informations allocataires entrantes par voie dématérialisée

soit un taux de plus de **86%**



dont près de

24%

via mobile



1,38 million

de visites sur les pages locales du Caf.fr



La Caf vous accueille
Avec ou sans RDV

Un accueil adapté à chaque besoin:

→ **Accueil physique avec ou sans rendez-vous** : les usagers peuvent se présenter dans les points d'accueil ou contacter la Caf par téléphone pour obtenir une première information et un accompagnement immédiat. Lors de cet accueil, les conseillers Caf évaluent la complexité et l'urgence des demandes, offrent un premier niveau de réponse, et peuvent proposer un rendez-vous avec un conseiller expert sous 48 heures pour les situations urgentes.

→ **Accueil personnalisé** : pour les situations nécessitant un suivi spécifique, la Caf propose des rendez-vous experts, disponibles en présentiel, par téléphone ou en Visio, afin d'apporter des réponses adaptées et approfondies, désormais pour toutes les populations couvertes par l'**offre populationnelle de la Caf**.

RÉPARTITION DE NOS POPULATIONS ALLOCATAIRES

EN 2024



Une ouverture sur de larges plages horaires :

- **La Loubière** : accueil libre du lundi au vendredi, 8h à 16h sans interruption.
- **Fréjus et Draguignan** : accueil libre 3 jours par semaine (lundi, mercredi, jeudi).
- **La Plateforme téléphonique** : répond aux appels des allocataires du lundi au vendredi, de 8h à 16h.
- Des points de rendez-vous dans les locaux partenaires : à la **Maison France Services de La Garde**, dans les locaux de **France Travail à La Seyne-sur-mer pour les Rendez-vous des droits et des devoirs**, et dans ceux de la **CPAM de Brignoles**.

Un réseau de 30 France Services, réparties sur l'espace, permettent :

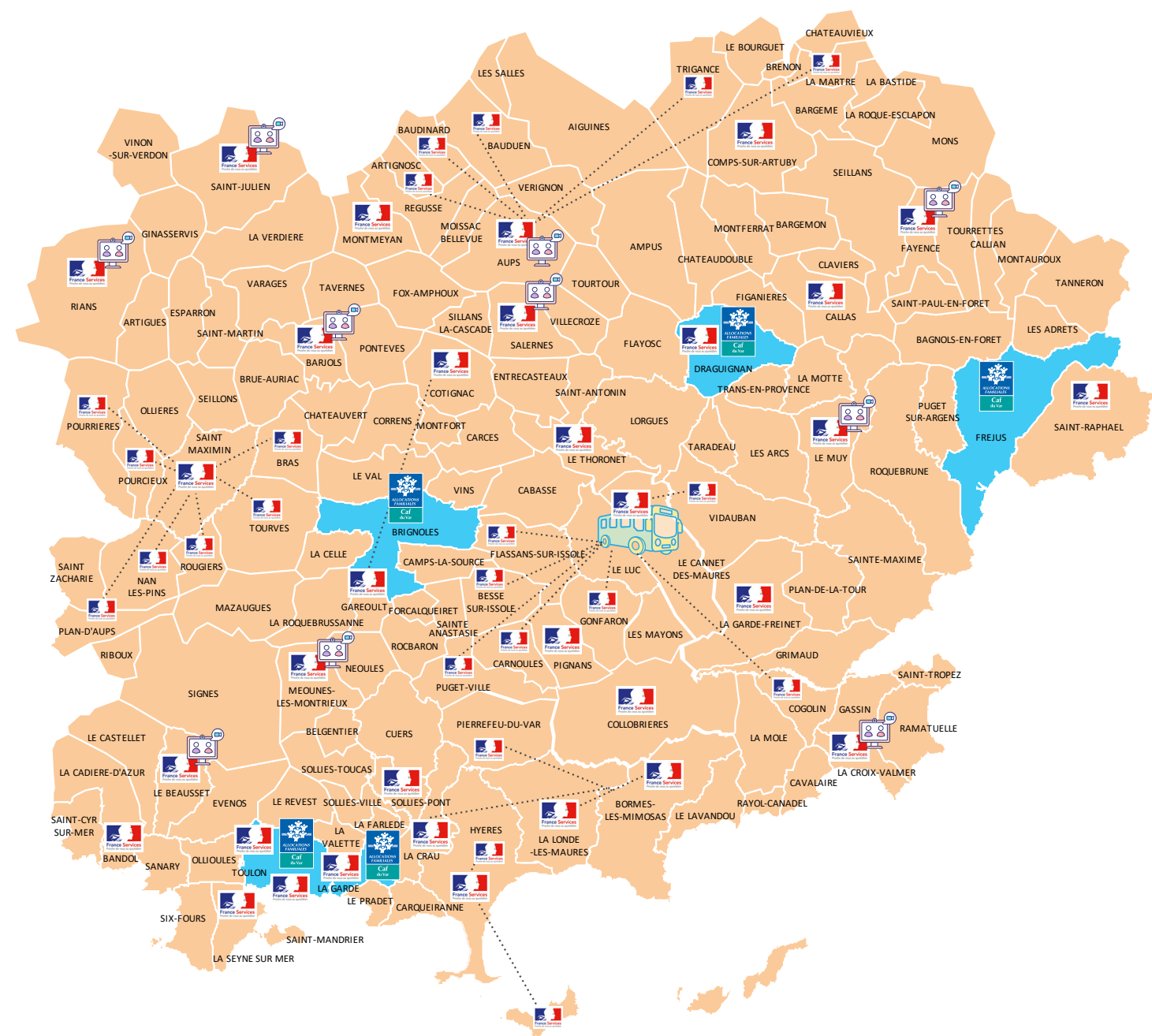
- **Un accompagnement numérique** pour les démarches Caf (connexion, dépôt de documents, suivi des paiements...).
- **Le développement de rendez-vous en visio** pour les allocataires éloignés ou en difficulté d'accès aux sites Caf. Actuellement déployée dans six France Services (Barjols, Rians, Aups, Fayence, Salernes et Le Muy), **est désormais étendue à 4 nouvelles structures : Méounes Les Montrieux, La Croix Valmer, le Beausset et Saint Julien le Montagnier**. Une extension complémentaire sur le département est à l'étude.

Cette organisation permet de **combiner réactivité, expertise et proximité**, pour que chaque allocataire bénéficie d'un accompagnement **clair, efficace et adapté à sa situation**.



Objectif : garantir un accueil accessible, personnalisé et de proximité, capable de répondre aux besoins de toutes les populations, en combinant accueil libre, rendez-vous experts et accompagnement numérique sur l'ensemble du territoire.

Notre présence sur le département



-  3 ACCUEILS ET 2 ANTENNES (POINTS DE RDV)
-  30 FRANCE SERVICES
- ANTENNES ET PERMANENCES FRANCE SERVICES
-  RDV VISIO PROPOSES AVEC LA CAF

NOUVEAU

À compter du 19 janvier 2026, l'accueil de la Caf du Var à Fréjus sera assuré dans les locaux de la CPAM de Fréjus, du lundi au vendredi.



La Caf près de chez vous



La Caf PRÈS DE CHEZ VOUS



La brigade de conseillers Caf vient à votre rencontre

 [Date à préciser]

 [Horaires à préciser]

 {Adresse complète du partenaire à préciser}



La Caf À Vos Côtés

La Brigade d'accès aux droits constitue un pilier de la stratégie de proximité de la Caf du Var. Composée de **Conseillers Service à l'Usager (CSU)**, cette équipe mobile complète les accueils traditionnels en allant directement **à la rencontre des publics**, notamment dans **les quartiers prioritaires, les zones rurales et les lieux de vie du département**.

Ses missions principales : **accueillir sans rendez-vous, identifier et accompagner les situations de non-recours, promouvoir les outils numériques et favoriser l'autonomie dans les démarches**. Pour y parvenir, les CSU interviennent via des **dispositifs mobiles** (kiosques, ordinateurs, supports visuels) et assurent **un suivi après chaque rencontre**, y compris par appels sortants.

Le lancement de la première Brigade aura lieu **au Centre social et culturel Nelson-Mandela à La Seyne-sur-Mer**, marquant le début d'un dispositif appelé à se déployer progressivement sur l'ensemble du département, avec une deuxième intervention le **jeudi 20 novembre, à l'Espace de vie sociale de Vergeiras, tenu par Face Var, au Luc-en-Provence**.

Le déploiement se fera **progressivement et par étapes**, avec observation et ajustements en fonction des retours du terrain. À partir de novembre 2025, **une intervention par quartier** sera programmée en priorité dans les QPV, comme Brignoles, Draguignan, Fréjus, Hyères, La Seyne centre-ville et certains quartiers de Toulon (La Florane).

En parallèle, la Caf renforce sa présence auprès des publics les plus précaires, notamment via des permanences **organisées lors des campagnes d'inscription et de distribution des Restos du Cœur**.

Depuis octobre 2025, la Caf intervient dans **certains centres de distribution du département**, comme Toulon Saint Jean, Toulon La Florane, La Seyne-sur-mer, Cuers, Salernes, Barjols, selon une planification coconstruite avec l'association. **Le prochain rendez-vous est fixé au 20 novembre 2025, dans les locaux des Restos du Cœur de La Seyne-sur-Mer.**

Un dispositif conventionné, signé le 14 mai 2025, permet également aux bénévoles des Restos du Cœur de signaler les situations sensibles via une messagerie électronique dédiée. Ce dernier a été complété par une formation pour améliorer l'orientation des bénéficiaires, réalisée auprès des 36 bénévoles depuis septembre 2025.

Cette démarche est en cours **d'extension auprès de la Banque Alimentaire et auprès de l'Union Diaconale du Var (UDV)**, afin d'impliquer progressivement l'ensemble du tissu associatif caritatif dans la lutte contre le non-recours.

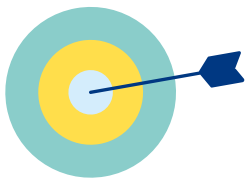
 **Objectif** : aller à la rencontre de toutes les populations, en particulier les plus éloignées des services publics, pour garantir un accès effectif aux droits et renforcer la présence de la Caf dans les territoires.

Un réseau de partenaires au service de l'accès aux droits

La Caf du Var s'appuie sur un réseau étendu de partenaires institutionnels, associatifs et territoriaux pour renforcer l'accès aux droits et garantir une couverture équitable du territoire. Cette coopération permet un accompagnement coordonné, complémentaire et adapté à la diversité des publics.

Ce réseau combine **partenariats généralistes** (France Travail, CPAM, France Services) pour un accompagnement global et des **partenariats ciblés** (associations, universités, centres hospitaliers, services pénitentiaires) pour répondre aux besoins spécifiques des publics fragiles, étudiants, familles monoparentales ou victimes de violences conjugales.

Ces collaborations permettent une **prise en charge coordonnée et complémentaire**, adaptée à chaque situation.



Nouvelle stratégie, nouvelle campagne de communication : la Caf du Var à vos côtés

La Caf du Var lance une campagne de communication dédiée pour accompagner le lancement de la stratégie renouvelée et faire découvrir aux usagers varois la nouvelle organisation des services.

Cette campagne traduit un engagement fort : **être proche de ses publics, aller au-devant des situations et garantir l'accès aux droits et aux services**, y compris pour les personnes les plus en difficulté.

L'ambition est claire : rendre les services accessibles, clairs et adaptés à chaque situation, en optimisant les canaux de contact et en proposant des solutions personnalisées.

Un slogan fédérateur

Le slogan fédérateur « La Caf à vos côtés » se décline selon les trois axes de l'offre de service :

- **La Caf chez vous** : disponible 24h/24 et 7j/7 grâce aux outils numériques, pour un accès facile et permanent aux services.
- **La Caf vous accueille** : en accueil physique, par téléphone ou en visioconférence, avec ou sans rendez-vous, pour garantir un accompagnement personnalisé.
- **La Caf près de chez vous** : grâce à la mise en place des brigades de conseillers, qui vont directement à la rencontre des habitants sur le territoire.



La Caf À Vos Côtés



La Caf À Vos Côtés



La Caf À Vos Côtés



Choix graphique audacieux pour une Caf à visage humain

Pour illustrer concrètement la promesse de proximité, la campagne adopte **une mise en scène visuelle hybride** où le slogan « La Caf à vos côtés » prend vie à travers une série de visuels qui traduisent, en images, la proximité et la diversité des services proposés.

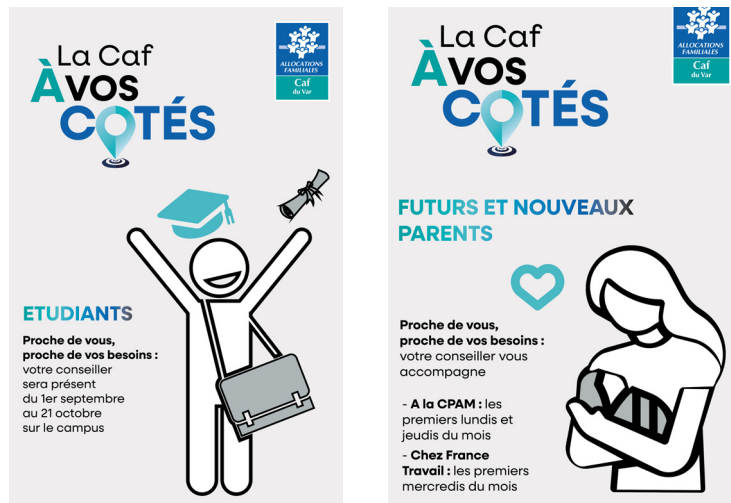
Chaque déclinaison illustre un axe de l'offre renouvelée, incarnant la présence concrète de la Caf dans le quotidien des habitants. Elle combine :

- **des visuels FALC** : icônes épurées, compréhensibles de tous, pour valoriser la simplicité, l'accessibilité et la lisibilité dans une approche inclusive (« personne n'est oublié »).
- **des visuels incarnés et institutionnels** : photos de conseillers Caf sur le terrain, renforçant à la fois la proximité humaine et la crédibilité institutionnelle, mais également le « visage de la Caf ».
- **une tonalité** chaleureuse, rassurante et humaine, pour traduire l'attention portée à chacun et la volonté d'un accompagnement personnalisé, fidèle à la promesse d'une Caf proche, accessible et engagée auprès de tous.
- **un langage clair et visuel** qui facilite l'accessibilité et la compréhension, pour que chaque situation trouve une réponse.

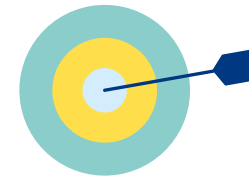
Chaque visuel est pensé pour transmettre une émotion et illustrer un axe de l'offre :

- **la Caf chez vous** : une tasse de café évoque la simplicité et la tranquillité d'un accompagnement accessible à tout moment, grâce aux outils numériques disponibles 24h/24 et 7j/7.
- **la Caf vous accueille** : un sentiment d'accueil bienveillant traduit l'écoute, la disponibilité des équipes, en accueil, au téléphone ou en visio, et l'attention portée à chacun.
- **la Caf près de chez vous** : des bulles de dialogue illustrent l'échange, l'écoute et le lien direct avec les allocataires.

Ces déclinaisons visuelles permettent aussi d'incarner le slogan auprès de différents publics : étudiants, futurs et nouveaux parents, familles, séparation... **autant de situations où la Caf se positionne comme un repère de confiance, un allié du quotidien.**



Plus qu'un simple lancement, cette campagne — menée en 2025, année qui marque le 80ème anniversaire de la Sécurité sociale — illustre l'engagement d'une Caf soucieuse de renforcer sa proximité avec les habitants et d'accompagner chacun dans ses démarches avec simplicité, clarté et humanité. Un service public ancré au cœur des territoires, pour renforcer la citoyenneté et la confiance dans notre institution, et plus largement dans le cadre républicain.



La Caf au cœur du quotidien des familles en 2024

Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population de la Caf

484 251
personnes
couvertes par
au moins une
prestation versée
par la Caf



Soit
44%
de la population
Cela représente
213 166
allocataires

Rôles de la Caf du Var

1



2



3

Rôle d'opérateur

Pour assurer le paiement à bon droit et améliorer la qualité de service à nos allocataires. Notre rôle est de permettre l'accès aux droits et aux services tout en menant une politique de contrôle et de lutte contre la fraude pour un paiement juste, rapide et régulier des droits.

Rôle de régulateur

Pour développer une offre de services adaptée aux besoins de son territoire (places de crèches, réseaux d'associations autour de la parentalité, etc...) et favoriser le rapprochement de l'offre et de la demande.

Rôle d'investisseur social

Pour accompagner les familles en cas de difficultés le plus en amont possible (avec plus de 2670 rendez-vous des droits) durant lesquels un point complet est fait sur la situation de la personne et un plan d'accompagnement proposé), et investir dès les premiers âges de la vie.

Investissements de la Caf du Var



1,43
milliard d'€
de prestations
versées dont :

116,7 millions d'€
au titre de l'action sociale

1,31 milliard d'€
au titre des prestations familiales

487€ de montant moyen des prestations
légales perçues par foyer

Accessibilité des services en 2024

Tous les engagements liés à l'offre d'accueil, tels qu'inscrits dans le référentiel de service socle proposé par la Caisse Nationale des Allocations Familiales, sont déjà respectés.



Un accueil physique ouvert au moins 28 heures par semaine



La présence d'un accueil en flux sur leurs sites principaux



Une ouverture hebdomadaire de la Plateforme téléphonique de 37 heures 30 assurée, sur 5 jours par semaine



Les situations urgentes prises en charge sous 72 heures ouvrées



Les prises en charge pourront se faire sur rendez-vous, au lieu d'un rappel téléphonique

Offre de services en 2024



92 594
visites en accueil



748 782
appels reçus



près de 8000
appels sortants
pour réclamer des
pièces manquantes



24 511
rendez-vous téléphoniques
et physiques réalisés



3,98 millions
de pièces reçues
92,8% sont dématérialisées



78%
de mails reçus
ont fait l'objet d'une réponse
en moins de 48h



Moins de 7 jours
de délai de démarche pour les
prestations familiales
(y compris les minimas sociaux)
→ 14 jours pour le National

A propos de la Caf du Var

Acteurs essentiels de la solidarité nationale, la mission des Caf est d'aider les familles autour de quatre domaines prioritaires :

- la conciliation vie familiale, vie professionnelle et vie sociale ;
- l'appui à la relation parentale, le développement de l'enfant et le soutien aux jeunes ;
- la création de conditions favorables à l'autonomie, l'insertion sociale et professionnelle ;
- et l'amélioration des conditions de logement.

Toute l'actualité de la Caf du var sur les comptes officiels de la Caf du Var



@CafduVar



Caf du Var

Contact presse :

Nathalie Rochedy - Responsable communication

Tél. 04 94 36 35 25 / 07 77 85 90 76 - Mail. nathalie.rochedy@caf83.caf.fr