

# Rapport d'activité

Présenté par :

**Elsa Cohen**  
Secrétaire confédérale

---

**La Confédération Syndicale des Familles**

53, rue Riquet - 75 019 Paris

Tél : 01 44 89 86 80 Fax : 01 40 35 29 52

[www.la-csf.org](http://www.la-csf.org) Email : [contact@la-csf.org](mailto:contact@la-csf.org)



# SOMMAIRE

## **INTRODUCTION** **5**

## **VIE DÉMOCRATIQUE** **6**

I - Les instances de débat et de discussion

II - Les rencontres des présidents/trésoriers et des administrateurs UDAF

III - La plate-forme revendicative dans le contexte électoral du printemps 2012

IV - Le travail élaboré autour du projet associatif

## **REPRISE DES ORIENTATIONS DE 2009** **8**

I - Lutter pour les solidarités sociales

II - L'éducation et la parentalité

III - Donner une nouvelle impulsion aux actions culturelles de La CSF

IV - Santé, un investissement pour l'avenir de la société

V - Pour le développement de nos villes et de nos quartiers et le bien-être des habitants

VI - L'engagement de La CSF au niveau européen

## **VIE DES SECTEURS** **27**

### **ÉCONOMIE/CONSOMMATION/SANTÉ/ENVIRONNEMENT (ECSE)** **27**

I - Le Super agrément consommation

II - L'énergie

III - Les communications électroniques

IV - Banque/crédit/assurance

V - E-commerce

VI - Droits des consommateurs

VII - Santé/environnement

### **HABITAT/URBANISME/CADRE DE VIE (HUCV)** **40**

I - Les actions du secteur habitat

II - Les représentations du secteur habitat

III - Publications du secteur habitat

IV - Les formations des nouveaux administrateurs

V - Relance du travail sur la rénovation urbaine

<b>ÉDUCATION/PARENTALITÉ/INTÉGRATION (EPI)</b>	<b>48</b>
I - Le guide UPE	
II - L'accompagnement éducatif et scolaire	
III - Coût de la scolarité	
IV - Intégration et laïcité	
<b>FAMILLE/PROTECTION SOCIALE/ FISCALITÉ (FPSF)</b>	<b>51</b>
I - La bioéthique	
II - La place du père dans l'éducation des enfants	
III - Session de formation sécurité sociale	
IV - Le travail autour du statut du tiers	
V - Haut Conseil de la Famille	
VI - Présidentielles et législatives	
<b>VACANCES/LOISIRS/CULTURE (VLC)</b>	<b>55</b>
I - Les outils réalisés par le secteur	
II - Interventions du secteur	
<b>LE TRAVAIL EN COMMUN AVEC LA FNAAFP/CSF</b>	<b>57</b>
I - Mise en place d'un groupe de pilotage « aidants familiaux »	
II - Elaboration et diffusion d'une plaquette d'information et d'une carte pétition sur la prise en charge de la perte d'autonomie	
<b>LA FORMATION (IFED)</b>	<b>60</b>
I - Les formations nationales des trois dernières années	
II - La formation nationale décentralisée	
III - Les universités de La CSF	
IV - La mise en place du comité pédagogique de l'IFED	
<b>LES INTER-REGIONS</b>	<b>64</b>
<b>LA COMMUNICATION</b>	<b>66</b>
I - La communication interne	
II - La communication externe	

# INTRODUCTION

Cette mandature s'est déroulée dans un contexte difficile. En effet, les familles et les associations ont été confrontées à l'explosion de la crise économique qui s'annonçait dès 2009 ainsi qu'à ses conséquences directes et indirectes.

La prédominance de la financiarisation de l'économie s'est accrue ces 3 dernières années et s'est soldée par une crise immobilière, énergétique et écologique entraînant la paupérisation et l'accroissement de la pauvreté en France.

Parallèlement à cette crise, le gouvernement s'est attelé à un travail de casse sociale qui s'est aggravé depuis le dernier Congrès avec des réformes pénalisant les familles, les consommateurs, les patients, les locataires, les retraités (chômage record, moins de moyens pour l'éducation, la santé, le monde associatif, le logement...)

Très peu de nos concitoyens ont été épargnés par l'accroissement des charges contraintes, les restrictions de budget, les difficultés à se loger, se soigner,... et c'est donc toute la vie quotidienne qui a changé.

La CSF s'est battue, comme d'autres, pendant ces trois années ; elle a créé des outils, porté des revendications, joué son rôle de défense des familles et notamment pendant la campagne présidentielle.

Et heureusement elle a aussi, et malgré tout, connu de bons moments ; de ceux qui permettent aux familles, aux militants et aux salariés de se retrouver dans la convivialité et qui redonnent conviction, force et courage pour continuer tous ensemble à construire demain.

Ce sont tous ces travaux, toutes ces initiatives, tous ces outils que nous vous proposons de vous résumer dans ce rapport.

# VIE DÉMOCRATIQUE

## I - LES INSTANCES DE DÉBAT ET DE DISCUSSION

La vie démocratique de La CSF trouve corps en priorité dans les débats du Conseil Confédéral et dans les temps forts que représentent les rencontres nationales.

Ainsi, durant cette mandature, différents thèmes ont été débattus dans ces deux instances comme par exemple :

- Le rôle et les missions du Conseiller Confédéral
- Le développement de La CSF à travers l'adhésion et la cotisation
- La bioéthique
- Le projet associatif
- L'avenir des associations et les nouvelles répartitions des compétences des collectivités territoriales...

Ces instances sont capitales pour permettre à tous d'exprimer ses remarques et positions et donc à La CSF d'enrichir et d'aiguiser ses orientations.

## II - LES RENCONTRES DES PRÉSIDENTS/TRÉSORIERES ET DES ADMINISTRATEURS UDAF

Là encore, l'échange entre les présidents, les trésoriers et la Confédération constitue un vrai moment de vie démocratique durant lequel chacun est libre d'exprimer ses remarques, critiques...

La rencontre des présidents et trésoriers a été relancée, elle a permis d'échanger plus régulièrement, de se fixer des objectifs de développement, de se remotiver, d'œuvrer tous ensemble pour construire l'avenir de notre réseau, préparer la relève et développer l'organisation à travers la réflexion sur le projet associatif.

Les autres points abordés étaient les suivants :

- Prendre contact avec les présidents et les trésoriers des UD ;
- Créer une dynamique entre les UD et la Confédération ;
- Développer l'organisation à travers la mise en place de la campagne nationale d'adhésion ;
- Réfléchir sur notre politique financière.

Quant à la rencontre des administrateurs CSF dans les UDAF, l'objectif était :

- De réfléchir sur notre stratégie au sein du mouvement familial (UNAF, renouvellements CAF).

Il est essentiel que les administrateurs de La CSF dans les UDAF puissent se retrouver pour débattre afin de porter ensuite de façon forte les positions de La CSF dans les UDAF ainsi qu'à l'UNAF.

A cette fin, ces différents types de journées doivent continuer à exister et à être un lieu de confrontations des vécus et des positionnements des militants en responsabilité.

### **III - LA PLATE-FORME REVENDICATIVE DANS LE CONTEXTE ÉLECTORAL DU PRINTEMPS 2012**

Le contexte politique de cette fin de mandature a amené La CSF à élaborer dès 2011 une plate-forme revendicative afin de préparer les élections présidentielles et législatives de 2012.

Chaque secteur a brossé un état des lieux, évalué les conséquences de la politique menée ces dernières années, et présenté ses différentes revendications.

Puis une relecture a été faite (avec possibilité de modifications) par les membres du Conseil Confédéral.

Cette plate-forme a été envoyée ou présentée aux différents candidats à la présidentielle. Elle a constitué un document fort de revendications de l'organisation pendant cette campagne présidentielle et en sera également un pour les associations locales, lorsqu'elles rencontreront leurs nouveaux députés.

### **IV - LE TRAVAIL ÉLABORÉ AUTOUR DU PROJET ASSOCIATIF**

Un travail a été engagé en 2010 sur **l'écriture du projet associatif** : il a été mûri durant toute cette mandature tant au niveau national qu'en UD et en région.

Le document qui en est issu a été élaboré dans l'objectif de permettre à tous de connaître la variété du champ d'action et de réflexion de La CSF dans son ensemble.

Il permet de réaffirmer l'utilité sociale et sociétale de La CSF en tant que telle et de clarifier les bases du projet de l'organisation. Il fait l'objet d'un rapport à ce congrès. Différents outils ont été envoyés dans le réseau pour permettre d'écrire le projet national (état des lieux...). Ils doivent permettre aux UD d'écrire leur projet par la suite. Un groupe de travail s'est réuni régulièrement pour analyser les retours des associations locales et écrire un premier texte qui a été étudié en janvier 2012 lors des rencontres inter-régionales et de la rencontre nationale : ce texte, enrichi des réflexions et des apports de tous, a été ensuite envoyé aux UD pour qu'elles y apportent leurs contributions pour ce congrès de Soissons.

# REPRISE DES ORIENTATIONS DE 2009

Le Congrès de Lyon avait tracé de grandes orientations pour cette mandature, nous proposons d'en reprendre l'essentiel afin de mettre en lumière le travail accompli par l'organisation.

## I. LUTTER POUR LES SOLIDARITÉS SOCIALES

### A/ UNE FISCALITÉ PLUS JUSTE

La réflexion sur la question de l'abattement forfaitaire en substitution du quotient familial a été reprise et approfondie.

Par ailleurs, une réflexion a été menée par La CSF sur les conséquences de la suppression de la taxe professionnelle.

Cette suppression est un cadeau fait aux entreprises aux dépens des communes dans le but de les obliger à se regrouper.

L'objectif européen est de diminuer le nombre de communes en France et d'inciter les intercommunalités au détriment de la proximité des citoyens et donc en faveur de la précarisation des services publics de proximité.

La fiscalité est un axe de travail prioritaire pour La CSF qui doit permettre de se ressaisir de certaines de nos revendications.

#### 1) L'analyse critique de la mise en place du R.S.A (Revenu de solidarité active)

Rappelons que le postulat du RSA était de réduire la pauvreté des familles, notamment le nombre d'enfants pauvres en France. L'ambition affichée était d'aboutir à une nouvelle équation sociale consistant à combiner revenus du travail et revenus de solidarité : chaque heure travaillée se traduisant par une diminution des prestations, inférieure à ce que rapporte le travail. L'objectif est de supprimer les effets de seuils, de supprimer les situations où le travail fait perdre de l'argent.

Pourtant, c'est avec beaucoup de dédain que M. Wauquiez a jugé que la solidarité était « le cancer de la société française » notamment à travers des prestations sociales telles que le RSA.

C'est tout simplement faire insulte aux familles qui aspirent à avoir une vie décente par le fruit de leur travail. Les minimas sociaux permettent juste de survivre et non de s'enrichir. Pour éviter justement ce que dénonce M. Wauquiez, le RSA permet de cumuler travail et aides sociales pour un pouvoir d'achat plus important, voire plus important que le SMIC, SMIC qui doit être nécessairement revalorisé afin de limiter le nombre de travailleurs pauvres. Aussi, le partage des richesses ne doit pas concerner les seuls patrons car tous les salariés sont acteurs dans la progression des bénéfices de leur entreprise.

Concrètement, comment cette mise en place a-t-elle été vécue sur le terrain ?

Le RSA est conditionné par l'obligation d'inscription au Pôle emploi. Si deux refus de propositions de postes sont enregistrés, le candidat risque l'exclusion non seulement de son parcours d'insertion professionnelle mais aussi de la perception du RSA.

C'est aussi un frein à l'augmentation du SMIC, puisque mécaniquement il baisse le coût du travail.

De plus la mise en œuvre du RSA est diverse selon les départements et guidée par une logique de rentabilité qui sous-tend l'accompagnement de ces personnes.

Au vu des premiers retours, il est surtout apparu comme un outil de contrôle social tant les questions posées dans les formulaires touchaient à la vie privée des individus et de leurs collatéraux. En effet, les enquêtes demandaient des justificatifs très personnels (compte épargne, épargne logement, compte bancaires, etc...).

Pour La Confédération Syndicale des Familles, la solidarité est un pilier indispensable de notre société. Les aides sociales, notamment les minimas sociaux, sont un filet de sécurité pour les personnes les plus fragilisées par la crise. C'est grâce à ce filet de sécurité offert par notre système de protection sociale et de politique familiale que la France peut se vanter que sa population ait été un peu moins touchée par la crise que dans les autres pays européens.

#### ➤ **RSA ET ARS (allocation de rentrée scolaire) :**

Des allocataires ont interpellé les permanences CSF au moment du versement de l'ARS (allocation rentrée scolaire) car son montant a diminué d'autant celui du RSA (puisque c'est une différentielle).

Résultat : les bénéficiaires du RSA, qui sont par définition un public fragile économiquement, n'ont pas eu le bénéfice de l'ARS pour répondre aux dépenses liées à la rentrée scolaire. Pour La CSF, l'ARS et le RSA doivent impérativement se cumuler.

Une action a donc été impulsée en direction des parlementaires afin de les interpellier sur cette situation et exiger le versement de l'ARS en tant que telle afin d'en permettre le cumul.

#### ➤ **RSA ET API :**

Les bénéficiaires de l'API ont 6 mois pour se mettre en conformité afin de lever leur éventuel frein à l'emploi (ex : la garde de leur enfant). Pour les bénéficiaires du RSA qui auraient pu prétendre à l'ex API, la présence d'enfants est un frein à la reprise d'activité. Les quelques heures d'activité du RSA ne permettent pas de couvrir les coûts de la garde de l'enfant. L'insertion imposée est en opposition au choix, notamment de présence parentale pour élever son enfant. L'API était un droit, le RSA est un contrat. L'API était une allocation qui reconnaît une situation familiale, le RSA est un revenu de solidarité. Il y a confusion entre politique familiale et politique sociale.

La CSF a donc dénoncé cette confusion.

#### ➤ **RSA ET AIDES CONNEXES :**

Le RSA a mis fin aux avantages connexes telles que la prime pour l'emploi, les exonérations de la taxe d'habitation, etc... ceci, afin de limiter la désincitation du retour à l'emploi.

La CSF a également dénoncé les conséquences de ces situations pour les familles.

#### **- RAJ (Revenu pour l'Autonomie des Jeunes (18 à 25 ans) en attente d'Emploi, de Formation ou en Etudes :**

Les gouvernements ont montré à plusieurs reprises un intérêt manifeste pour le dossier concernant l'autonomie du jeune.

Le monde politique et social s'interroge régulièrement sur la manière de fournir les clefs de cette autonomie et de favoriser l'insertion dans la vie professionnelle et sociale. Et pendant ce temps, les jeunes sont désarmés face au fort taux de chômage les concernant, aux difficultés d'accès à un logement et aux conditions de vie parfois indécentes, pendant et à la sortie de leurs études.

La CSF porte depuis plusieurs années une revendication : le RAJ (Revenu pour l'autonomie des jeunes en attente d'emploi, de formation ou en études) véritable revenu compensatoire minimum garanti pour les jeunes

de 18 à 25 ans dans le cadre de notre revendication du minimum garanti. Il permettrait de rompre avec le phénomène sociologique actuel favorisant la dépendance du jeune adulte envers sa famille.

L'instauration du RSA ne tient pas compte des jeunes de 18-25 ans. Malgré le dispositif qui prévoit l'extension du RSA en leur faveur, les conditions sont telles que très peu de candidats peuvent y prétendre.

La revendication sur l'autonomie du jeune a donc été reprise afin de tenir compte de la mise en place du RSA.

## **2) Avantages familiaux des retraites : Majoration de Durée d'Assurance (MDA)**

Parmi les droits familiaux liés à la retraite (compensations familiales), la MDA (majoration de durée d'assurance) accordée aux mères, fait l'objet d'une remise en cause. Une réforme est donc envisagée, motivée par les actions en justice de pères directement concernés par la question et qui ont conduit à des jurisprudences, notamment un arrêt de la cour de cassation en date du 19 février 2009.

En outre, en 2001 la Cour de justice européenne jugeait cet avantage discriminatoire envers les hommes. Décision qui a conduit l'État à accorder cette majoration au parent qui avait élevé le ou les enfants, mais uniquement pour les fonctionnaires.

Créée en 1971, la MDA avait pour objectif initial de réduire les écarts entre les carrières des femmes et celles des hommes et de tenir compte de leurs charges de famille, en améliorant le droit à pension des femmes. Aujourd'hui, la MDA permet à de nombreuses femmes un départ en retraite anticipé à meilleur taux ou à taux plein. Sa suppression totale ou partielle aurait pour conséquence de creuser un peu plus les écarts entre la retraite des femmes et celle des hommes. Cette remise en cause des droits acquis pour ces femmes n'est pas acceptable.

La CSF a soutenu l'idée que la majoration de durée d'assurance venait en compensation d'un état d'inégalité dont le fait objectif est la maternité. Pour La CSF, le temps accordé à l'éducation de son ou ses enfants ne peut être la référence qui justifie le bénéfice de la MDA. Ce bénéfice doit être lié à la seule condition de la maternité et tout ce qui l'entoure.

En effet, la grossesse, l'accouchement, le congé maternité, l'allaitement... conduisent à une perte d'opportunité d'avancer dans la carrière du fait de l'indisponibilité, de l'absence et des conséquences physiologiques qui en découlent.

Compte tenu que la maternité repose uniquement sur les femmes, on ne peut parler ici de discrimination si les hommes ne bénéficient pas de la MDA ! Aussi, La CSF a réclamé le maintien de la MDA dans sa forme actuelle, à savoir l'octroi de huit trimestres de majoration par enfant aux femmes ayant eu des enfants.

La CSF refuse également de réduire la MDA à la condition de cessation d'activité. En effet, dans ce cas, l'AVPF, autre dispositif, apporte y une réponse.

## **B/ IMPULSER UNE POLITIQUE FAMILIALE AMBITIEUSE**

### **1) Le HCF (Haut Conseil de la Famille)**

Aminata Koné, en sa qualité de Secrétaire Générale, siège au HCF. Celui-ci succède à la Conférence annuelle de la famille. Le décret d'application prévoit que le Premier ministre préside en personne cette instance, au moins une fois par an.

Aminata Koné, désignée pour représenter les mouvements familiaux et en particulier La CSF, participe à l'ensemble des travaux menés par le HCF depuis 2009.

Le HCF est une structure de réflexion, de débats et de propositions dans lequel La CSF a su faire entendre sa voix en matière d'orientation de la politique familiale, notamment en matière de :

- congé parental,
- réforme sur les conditions d'accueil de la petite enfance (favoriser la conciliation des temps familiaux/

professionnels) en s'appuyant sur les conclusions du rapport Tabarot (ex : 5 enfants par assistantes maternelles),

- financement de la branche famille : demande une évaluation des politiques familiales et de son efficacité,
- rupture et discontinuités de la vie familiale,
- architecture d'ensemble des aides aux familles.

## 2) Congés parentaux

Le secteur familles a suivi attentivement les débats et les écrits du HCF concernant les évolutions possibles du congé parental.

Le 11 février 2010, le Haut Conseil à la Famille a rendu les conclusions de ses travaux relatifs à une réforme du congé parental.

La Confédération Syndicale des Familles, qui a activement participé à ces travaux, a toujours soutenu la possibilité pour les parents de s'arrêter de travailler temporairement pour rester auprès de leurs enfants de moins de 3 ans s'ils le souhaitent.

La réforme du congé parental ne peut être déconnectée du nécessaire développement de l'offre d'accueil de qualité de la petite enfance ainsi que l'amélioration des conditions de travail et de l'accès à l'emploi. Nous devons ainsi pouvoir répondre de manière satisfaisante aux 40 % des parents bénéficiaires du CLCA qui se sont arrêtés de travailler par contrainte et non par choix.

Par ailleurs, La CSF regrette que sa demande d'introduire la possibilité pour les parents de choisir le fractionnement n'ait pas été retenue. En effet, ce fractionnement avait pour objectif de tenir compte des différentes étapes de la vie de l'enfant, notamment l'accompagnement des adolescents au moment où ils en ont le plus besoin.

La CSF réaffirme son attachement à :

- *Un droit identique au congé parental quel que soit le rang de l'enfant. Ce droit doit être un droit individuel attaché à l'enfant sans distinction avec le reste de sa fratrie.*

## 3) Proposition de loi sur la réforme des Allocations Familiales

Une réflexion a été menée sur une proposition de réforme des Allocations Familiales.

En effet, une proposition de loi « **tendant au versement des allocations familiales dès le premier enfant et à allouer une somme identique à chaque enfant** » s'est faite jour en Mai 2011.

Cette proposition de réforme se fondait, notamment, sur l'enquête INSEE qui a évalué le coût de l'enfant en fonction de son rang.

La CSF a toujours revendiqué le versement des Allocations Familiales dès le premier enfant et ce jusqu'au dernier, cependant, nous étions complètement opposés à la proposition de loi de C. Estrosi telle qu'elle était présentée.

En règle générale, la politique familiale menée par la France est plutôt satisfaisante, sauf que depuis quelques années, c'est une politique sociale qui prend le pas. La tendance est plutôt de rogner sur les acquis sous prétexte d'« unification » de « simplification » ou de « réformes » qui conduisent toujours à des économies pour l'État, voire des crédits supplémentaires, et à un manque à gagner pour les familles.

## 4) Débat sur la politique familiale

Le débat du C/C de mars 2011 portait sur la politique familiale en abordant cette question de manière transversale de la naissance au grand âge.

Dans une société dite développée et moderne, un système de protection sociale est une nécessité. Il doit permettre d'assurer des solidarités entre les habitants, les malades et les biens portants, entre les générations ou encore entre les chargés de famille et ceux qui n'en n'ont pas ou plus.

Pour La CSF, la politique familiale doit s'activer dès la naissance et se poursuivre jusqu'à la mort. Elle doit ainsi couvrir l'ensemble du champ familial dont la question des personnes âgées.

Au cours du débat ainsi engagé sur la politique familiale, quelques questions ont été dégagées, afin de définir nos positions.

### **1. Pour ou contre l'universalité des AF ?**

Plusieurs courants se font jour :

- Il y a ceux qui se réjouissent qu'en période de difficultés de financement de la protection sociale et d'aggravation du phénomène d'exclusion, l'aide aux familles se concentre sur les plus pauvres.
- Ceux, au contraire, qui s'inquiètent de la logique première de la politique familiale : compenser pour toutes les familles une partie du coût de l'enfant.
- Certains proposent de fiscaliser les allocations familiales.
- D'autres remettent en cause le principe du quotient familial.

La CSF considère que les allocations familiales doivent garder leur caractère universel (droit ouvert pour chaque enfant), quelle que soit la situation familiale et matérielle de la famille.

### **2. Si versement dès le premier enfant il y a, est-on d'accord pour une modulation en fonction du rang, de l'âge ? Pour ou contre une révision des montants actuels pour permettre une partie des financements ?**

Le premier objectif de la politique familiale est d'assurer qu'avoir des enfants n'entraîne pas une perte trop importante de niveau de vie relativement aux personnes sans enfants. C'est la logique de l'équité horizontale. Le deuxième objectif est d'assurer à tous les enfants un niveau de vie minimal. Les enfants ne sont pas responsables de la faiblesse des revenus de leurs parents. Dans cette logique, l'aide est concentrée sur les plus pauvres et assure des allocations sous conditions de ressources. C'est la logique de solidarité.

Une grande majorité se prononce pour la modulation aussi bien en fonction du rang que de l'âge sans toutefois baisser le niveau actuel des montants.

### **3. En matière d'impôt sur le revenu, souhaitons-nous un abattement forfaitaire par enfant ou le maintien du quotient familial ? Le coût de l'enfant serait un coût moyen plus égalitaire que le quotient familial car il avantage les petits revenus.**

Le quotient familial est utilisé afin qu'à revenu imposable égal par part, le taux de l'impôt et donc l'effort fiscal, soit identique. Il consiste à diviser le revenu imposable du contribuable en un certain nombre de parts (correspondant à des unités de consommation) qui lui sont attribuées en fonction de son statut (célibataire, marié, pacsé...) et du nombre de personnes à charge. Le quotient familial ne fournit ni aide, ni avantage spécifique, il garantit que le poids de l'impôt est équitablement réparti entre familles de tailles différentes mais de niveau de vie équivalent : c'est le principe de l'équité horizontale familiale.

Toutefois, le système actuel du quotient familial est particulièrement favorable aux plus riches des familles les plus nombreuses.

La CSF revendique le remplacement du quotient familial par un abattement forfaitaire par enfant d'un montant identique quels que soient les revenus des parents et qui tiendrait compte du coût moyen de l'enfant. Dispositif plus juste pour les familles...

### **4. Fiscalisation des AF : seront considérées comme un revenu et non comme une compensation de charges (qui ne doivent pas être taxées).**

La CSF s'est toujours opposée à l'imposition des allocations familiales, toujours au nom de l'universalité. Mais elle revendique aussi, dans le calcul de l'impôt sur le revenu, le remplacement du quotient familial par un abattement forfaitaire par enfant, au titre d'une plus grande justice sociale. Toutefois, au nom de cette même justice sociale, le gouvernement envisagerait l'imposition des allocations familiales.

### 5. Concernant l'universalité des AF, quelles propositions de financement de cette mesure ?

Les prestations familiales ne relèvent pas de « la générosité » des pouvoirs publics mais relèvent bien de cotisations salariales puisqu'elles sont assises sur les charges salariales. C'est bien parce que ce sont des contributions sur les salaires, affectées à la branche famille avec le dessein de répondre à une politique familiale ambitieuse, que nous refusons des ponctions pour couvrir d'autres charges. Ainsi, ces ressources affectées pourront être utilisées pour le financement des AF dès le premier enfant.

### 6. Quel(s) financement(s) de la branche famille : taxation du capital ?

Actuellement, le financement de la branche famille repose sur les seules cotisations sociales. La CSF préconise la contribution de tous les revenus, y compris les revenus boursiers. Or, le patronat qui petit à petit a réduit sa contribution, souhaite la réduire encore voire la supprimer. La CSF souhaite, au contraire, une contribution plus importante du patronat qui ne réserverait pas aux seuls actionnaires une redistribution de la richesse produite par les salariés, mais redistribuerait aussi à ces derniers, à travers le financement de la politique familiale. En outre, au-delà des seules contributions prélevées sur les charges patronales assises sur les salaires et la CSG, La CSF revendique la participation de tous les revenus, y compris les revenus boursiers et autres stocks-options, au financement de la branche famille.

## C/ FAVORISER LA CONCILIATION VIE FAMILIALE /VIE PROFESSIONNELLE

### 1) Le travail sur la petite enfance et l'alerte face aux regroupements d'assistantes maternelles et jardins d'éveils

L'actualité concernant ce secteur a exigé une attention et un travail important ces dernières années.

La CSF, depuis le PLFSS 2009 (voté en 2008) souhaitait déjà alerter des dangers qu'encourt le champ de la petite enfance et par conséquent, les familles et plus spécifiquement les jeunes enfants.

La CSF a régulièrement communiqué sur le danger des regroupements d'assistants maternels.

Opposée à ce type de regroupements, elle a proposé d'autres voies :

- Le soutien et le développement des Relais Assistants Maternels qui permettent un lieu de rencontre et d'échange pour les AM, un espace d'information pour les parents et les AM ;
- La reconnaissance, le maintien et le développement des crèches familiales ;
- L'augmentation du tarif minimum (et non du nombre d'enfant !) afin que les AM qui travaillent dans les zones où la demande est faible puissent avoir un revenu décent ;
- Une meilleure information des familles du métier de l'assistante maternelle et un meilleur accompagnement dans les démarches. Améliorer le soutien de pajemploi pour les formalités administratives, notamment lors de l'embauche et de la fin de contrat ;
- L'harmonisation de la convention collective avec le système pajemploi : par exemple, éditer des fiches de salaires et non des attestations d'emploi...
- La formation des AM, y compris celles dont l'agrément est antérieur à 2005, et la valorisation de leur formation (sur le site mon-enfant.fr de la CNAF par exemple) ;
- L'agrément pour deux enfants dès le départ ou bien la réduction de la « période d'essai » entre l'agrément pour un et celui pour deux (quand les conditions pour accueillir deux enfants sont réunies) car cela recule d'autant la possibilité de la perception d'un salaire plus élevé.

Lorsque le collectif « Pas de bébé à la consigne », composé à l'origine des professionnels de la petite enfance, s'est adressé à La CSF pour ouvrir ses représentations aux mouvements familiaux, nous l'avons rejoint. L'objectif était de défendre l'intérêt de tous et en premier lieu celui des jeunes enfants.

Ainsi, nous avons participé à la rédaction de la déclaration commune et à une action en direction du CA de la CNAF lors de la présentation du projet de décret Morano ayant permis le report du vote et éviter un avis favorable. Une pétition a par ailleurs été lancée et plusieurs organisations ont rejoint le collectif (gestionnaires de structures, associations féministes, représentants des parents...).

Une réflexion a par ailleurs été lancée sur le montage de projets de micro-crèches.

Enfin, de la même manière, nous avons travaillé à la contribution présentée lors d'une audition au sénat sur le PLFSS qui portait essentiellement sur la petite enfance.

De manière globale le travail sur le dossier petite enfance s'est recentré sur un portage politique des revendications CSF d'une part et d'une transmission principalement informatique des projets de loi relatifs à la petite enfance (note d'information, articles, mail, etc.).

La petite enfance ainsi que les questions relatives aux conciliations des différents modes de vie est donc devenue un axe politique important à La CSF.

## II. L'ÉDUCATION ET LA PARENTALITÉ

L'éducation et la parentalité ont pris toute leur place pendant cette mandature, et ce sous diverses formes.

### A/RENFORCEMENT DU RÔLE ET ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS

#### 1) Les Unions de Parents d'Elèves de La CSF

Suite aux décisions du congrès de 2009, un groupe a été mis en place : ce sont 5 militants représentant les UPE des départements 14, 31, 38, 44 et 76 qui se sont retrouvés avec la permanente du secteur pour élaborer de nouveaux outils, rajeunir la communication et construire un programme de formations décentralisées. L'objectif était de produire un kit pour les élections de parents d'élèves 2011. Le nouveau guide UPE-CSF sous forme de fiches est un outil performant qui permet aux militants de créer et d'animer des UPE. Il a été important pour l'organisation de mobiliser les familles dans cette représentation : peu de familles populaires s'y engagent et de plus dans certains quartiers, l'UPE-CSF reste la seule organisation présente.

#### 2) L'action « portraits de familles »

En matière d'accompagnement des parents dans leur fonction parentale et éducative, 2010 et 2011 ont été principalement consacrées à l'action « Portraits de Familles ».

Ce projet initié depuis 2009 par le groupe parentalité a été travaillé en pôle éducation-famille-culture. Une équipe confédérale s'est ainsi constituée pour mener ce projet à bien.

Une intervenante extérieure (Michèle Queval de l'Asfare, qui a travaillé de nombreuses fois sur les universités d'été de La CSF) a été sollicitée pour rejoindre l'équipe. Cette dernière a accompagné le groupe et notamment la chargée de mission dans la méthodologie de projet, dans sa dimension artistique et dans la mise en valeur des œuvres lors du week-end (elle a été remplacée les 11 et 12 juin par Nadège Sébille).

#### a) *Constats qui ont mené à ce projet*

Plusieurs groupes de parents qui fonctionnent principalement sur l'échange autour de préoccupations communes à partir d'un thème, qui se rassurent et s'entraident, ont évoqué dans leurs rencontres le souhait de porter leur parole au-delà du groupe.

L'implication des parents est en outre une question qui se pose régulièrement.

Les actions des parents font régulièrement preuve d'intérêt pour l'art et la culture. Ils s'en servent comme levier d'expression et comme facilitateur de communication.

Souvent, ce que questionnent les parents, c'est l'image que la société et les autres portent sur eux ainsi que celle qu'ils pensent renvoyer. Les a priori, les représentations, les regards que portent les uns sur les autres sont donc au cœur des discussions entre parents.

Il a donc fallu trouver un projet qui serve de moteur à la mobilisation et qui permette aux parents d'en être les acteurs, au-delà de l'accompagnement qui peut leur être proposé dans un cadre habituel.

### **b) Objectifs du projet**

1. Donner une dimension artistique à nos actions d'accompagnement des parents.
2. Valoriser les parents et leur savoir-faire.
3. Dynamiser le réseau.
4. Donner une dimension nationale aux projets parentalité.

### **c) Calendrier**

Le projet qui avait été présenté une première fois aux assises de rentrée 2009 l'a ensuite été lors des inter-régions en janvier 2010. Une première rencontre des responsables de groupe parentalité a eu lieu. 30 personnes y ont participé. Cette rencontre a consisté à présenter les objectifs du projet, les moyens que le confédéral allait mettre en place et les engagements demandés de part et d'autre. Une formation sur la méthodologie et la formalisation du budget lié à ce projet a été mise en place en mai 2010 avec l'intervention de Nicolas Petit.

Une autre rencontre avec l'ensemble des coordinateurs s'est tenue le 4 novembre. Elle a permis de travailler la cohérence entre les projets locaux et le niveau national et de réfléchir à la dimension artistique des projets. Une troisième rencontre a eu lieu pour préparer concrètement le week-end du mois de juin 2011, afin que chacun annonce ses besoins en terme de matériel, de place, de soutien logistique, soit informé de l'organisation générale, des détails pratiques et des contraintes éventuelles.

Une dernière rencontre entre coordinateurs s'est tenue à Paris et a porté essentiellement sur l'évaluation du projet : ses facteurs de réussite, ses freins, les effets en terme de socialisation, d'émancipation, de dynamique de projet, de mise en réseau avec les partenaires, etc.

### **d) Le projet**

Les groupes de parents de La CSF ont travaillé sur le projet « Portraits de Familles » : accompagnés d'un artiste professionnel, des parents et enfants ont mis en œuvre par la peinture, la poésie, le théâtre, la photo... le fruit de leurs réflexions : le regard que porte la société sur eux et l'image qu'ils souhaitent lui renvoyer, à travers divers thèmes (relations parents/enfants, responsabilité et autorité partagées, naissance, valorisation du cadre de vie, transmissions...).

Les 11 et 12 juin 2011, les familles de 14 villes de France Métropolitaine et de Guadeloupe, se sont données rendez-vous à Paris pour se rencontrer et présenter leurs œuvres.

Cette démarche d'éducation populaire, culturelle et artistique permet la valorisation de leur expression au sein d'un projet collectif, d'une ampleur nationale.

Au-delà de la parole des parents « mise en scène », ce projet témoigne de leurs talents dès lors qu'ils s'organisent collectivement.

Ce projet met en avant les compétences, la créativité et la puissance d'agir des parents, ce qui les amène à porter un autre regard sur eux-mêmes. C'est dans cet esprit de respect et de considération de la personne que la Fondation Abbé Pierre apporte son soutien. Le projet a par ailleurs été intégré à la convention pluriannuelle passée avec la CNAF et fait l'objet d'une subvention de l'ACSE.

### e) Le bilan

14 projets - 210 adultes et 200 enfants impliqués dans les projets locaux.

Participations au WE :

- 107 enfants
- 130 parents
- 26 accompagnateurs CSF
- 10 artistes
- 30 invités partenaires
- 15 personnes pour l'organisation

Le festival a été un temps privilégié entre parents/enfants et également entre parents. Il a permis de générer un changement de regard de l'administration et des élus sur les familles et parfois sur l'action de La CSF : sur leurs capacités à se mobiliser, à structurer une expression et à participer à une rencontre nationale.

Des familles ont pris des responsabilités grâce au levier de l'éducation populaire.

Les familles ont par ailleurs beaucoup apprécié le fait d'être « invitées », « portées », « choyées ».

Des familles ont fait connaissance avec d'autres familles grâce aux enfants.

Ce projet a permis de développer une dynamique et une prise de conscience de la pratique citoyenne des familles.

## B/ LA PARENTALITÉ

### 1) États généraux de N. Morano et les Cahiers de doléances du collectif des États générEux pour l'enfance

En mars 2010, se sont tenus les États généraux de l'enfance mis en place par Nadine Morano à la demande du Président de la République pour répondre à une sollicitation d'organisations reçues six mois plus tôt.

Ces organisations demandaient que le fonds national de soutien pour l'application de la loi sur la protection de l'enfance (mars 2007) voit le jour. Lorsqu'elles ont été reçues, le Président Sarkozy a pointé, notamment, la nécessité d'agir pour contrôler les familles en errance (familles nomades). Les états généraux devaient associer les organisations et institutions travaillant en faveur de l'enfance pour donner de nouvelles orientations à la politique de protection de l'enfance. Partie d'une volonté de collaboration, l'initiative n'a pas remporté le succès souhaité. En effet, le programme de ces États généraux apparaissait comme ficelé à l'avance, ne laissant pas la place à une réelle concertation et donnant une vision stigmatisante des familles les plus fragiles. La place pour l'enfance était réduite à la prévention de la délinquance et de la maltraitance.

Plusieurs associations se sont donc réunies pour organiser un collectif qui proposerait une autre vision de la politique de l'enfance : les « états générEux de l'enfance ».

La CSF a naturellement rejoint le collectif. Il a été demandé à toutes les organisations qui le souhaitaient de pointer des situations et des cas alarmants concernant les enfants dont la responsabilité serait plus politique que parentale. Chaque contribution devait en outre comporter des propositions, des réponses ou des alternatives. L'ensemble de ces contributions a été rassemblé et présenté dans un cahier de doléances qui a par la suite été remis à des députés.

La CSF a procuré 3 contributions :

- Quel système éducatif pour nos enfants ?
- Le refus d'accès aux soins des enfants de l'ASE (aide sociale à l'enfance).
- Accompagnement des familles confrontées à la dépression du post-partum.

## 2) Journée inter réseaux parentalité et ses suites

L'année 2009 a commencé par la préparation, l'animation et le travail de synthèse de la journée inter réseaux organisée le 22 janvier 2009 à l'UNAF. Cette journée découle d'un travail commun entre têtes de réseau sur la rédaction d'un rapport « L'implication des parents en grande précarité dans les REAAP » au sein du comité de pilotage national des REAAP.

8 personnes du réseau ont participé à cette journée qui comprenait une soixantaine de participants de l'ACEPP, ATD Quart Monde, la FNEPE et des UDAF, certains pilotes départementaux de REAAP. Cette journée a permis aux animateurs, responsables de groupes de parents, professionnels, militants, bénévoles de chaque réseau de se rencontrer et d'échanger sur l'éthique des pratiques en matière d'accompagnement des parents.

A la suite de la journée inter réseaux tenue en janvier 2009 à l'UNAF, une synthèse avait été travaillée. Une finalisation du travail a pu se réaliser en 2010 grâce à la collaboration avec Michel Chauvière (sociologue). Il a enrichi ce travail d'un texte de valorisation de la démarche mêlant les pratiques de plusieurs réseaux. Cette synthèse a été envoyée par mail au réseau CSF et aux partenaires financiers.

## 3) Charte des relations parents/assistants maternels 2011

A la demande de l'UNAF et en partenariat avec l'UFNAFAAM (fédération nationale qui représente des associations d'assistants maternels et/ou familiales), La CSF a participé à la rédaction d'un outil visant à favoriser les bonnes relations entre parents et des assistants maternels dès les premières rencontres. Etaient aussi associées Familles Rurales et Familles de France.

On constate en effet des incompréhensions entre les uns et les autres, liées à un manque de communication ou de connaissances. La convention collective des assistants maternels indépendants est parfois mal connue, le statut de particulier employeur n'est pas évident pour des parents qui le deviennent du jour au lendemain.

Cette charte a pour but de poser les principales règles, le cadre de travail de la professionnelle exerçant à son domicile, les points de vigilance à aborder le plus tôt possible pour favoriser une communication sereine. La charte encourage la discussion, les échanges... elle est, dans la mesure du possible, un préalable à la rédaction d'un contrat d'accueil.

# III - DONNER UNE NOUVELLE IMPULSION

## AUX ACTIONS CULTURELLES DE LA CSF

Ces trois dernières années et en accord avec les orientations du Congrès de Lyon, une réelle dimension a été donnée aux actions culturelles de l'organisation.

Ainsi, des outils ont été réalisés pour impulser un mouvement dynamique dans ce domaine.

### A/ LES OUTILS ÉLABORÉS POUR LANCER CETTE IMPULSION

Lors de cette mandature, différents types d'outils ont été créés pour répondre à cette attente de 2009 sous forme de fiches pratiques, de formation ou d'enquête.

#### 1) Fiche pratique : « Comment mettre en place une action culturelle, de vacances familiales ou de loisirs ».

Il a semblé essentiel de développer sur le terrain des actions de vacances, de loisirs ou culturelles car elles sont toujours positives pour les familles comme pour notre organisation. Nous savons que ces actions nécessitent

une organisation particulière comme par exemple, les réservations (transports, hébergements, entrées du site...) les informations à donner aux familles (date, coût, matériel nécessaire...), leur accompagnement, l'animation de la sortie... Nous avons donc pris le temps de poursuivre l'analyse des pratiques et des expériences, et réfléchi au comment les faire progresser en les confrontant les unes aux autres.

Nous avons également travaillé sur la budgétisation d'une action, sa présentation devant les financeurs, la valorisation du bénévolat, que faire lors de versements tardifs, nous avons rappelé que nous étions contre la gratuité totale des activités... et recherché des financeurs potentiels.

## **2) Fiche Pratique : Les Artothèques : Mode d'emploi**

Le secteur Vacances, Loisirs, Culture a réalisé une fiche technique sur les artothèques afin d'apporter un éclairage sur ces structures qui permettent de développer ou d'approfondir des actions culturelles et artistiques. En effet, une artothèque est un établissement de diffusion de l'Art contemporain dotée d'une collection d'œuvres d'art originales, enrichie chaque année et prêtée à un large public, à la manière dont une bibliothèque prête des livres et diffuse la lecture. Nous sommes convaincus qu'à proximité de l'Art, nous pouvons ouvrir notre regard à d'autres paysages, nos oreilles à d'autres tonalités, notre esprit à celui des autres. L'art est un outil d'expression et de valorisation de soi. Il peut donc être utilisé dans les actions de quartier qu'elles soient de logement, de consommation, d'accompagnement à la parentalité, ... et enrichir la convivialité des rencontres.

## **3) Formation sur « La Culture, les cultures, quelles sont nos réalités à La CSF ? »**

Lors de la première session sur « La culture les cultures c'est quoi pour nous à La CSF ? », nous avons remarqué que le fait de nous interroger sur La Culture, Les cultures, ne nous renvoyait pas à la même idée. La Culture nous fait globalement penser à un savoir, alors que les cultures nous ramènent aux peuples.

Cette recherche des représentations que nous avons de la culture nous a montré la nécessité pour chacun d'accéder à ce savoir, et les résistances/obstacles possibles à cette démarche. Parce que nous avons aussi constaté que les actions culturelles sont toujours positives pour les familles, nous avons proposé pour ce second volet, d'analyser et d'étudier ce qui se passe concrètement dans nos sections et UD en se posant diverses questions : Réalisons-nous des actions culturelles ? Quelle place leur donnons-nous ? Et si ce n'est pas le cas, comment pouvons-nous en impulser ? Comment la CSF peut-elle aider les familles à accéder à la culture ? Comment réagissons-nous face aux différences culturelles, de générations, de milieux sociaux professionnels ? Quel « culturel » produisons-nous dans nos actions ? Quelle culture apportons-nous à La CSF ? La formation a donc eu pour objectifs d'échanger sur nos expériences de terrain, d'analyser nos difficultés, de comprendre les résistances entre cultures différentes, d'impulser des actions et de trouver des méthodes favorisant l'accès à la culture.

## **4) Enquête sur la pratique d'activités culturelles ou de loisirs des familles**

Dans le cadre des orientations de 2009, La CSF a souhaité savoir ce que les familles font de leurs temps libre et notamment si elles pratiquent des activités culturelles, et ou des activités de loisirs. Pour cette raison, elle a mené une enquête auprès des familles adhérentes « A quoi ressemblent vos temps libres ? » Pour connaître le temps qu'elles attribuent aux activités culturelles et de loisirs, et la nature même de ces activités. Plus précisément, l'enquête a porté sur la fréquentation de différents équipements culturels : cinéma, bibliothèque, médiathèque, artothèque, lieux d'expositions, lieux de spectacles, ainsi que sur la pratique d'activités de loisirs très différentes. Les familles ont aussi pu s'exprimer sur les difficultés ou les raisons qui les empêchent de faire des sorties culturelles ou de pratiquer des loisirs. Nous avons ainsi recueilli la réalité des adhérents, petits et grands, de La CSF. Cela nous a permis de recenser les besoins, de développer de nouvelles revendications, et de mieux recentrer notre action sur le terrain dans ce domaine.

## **IV - SANTÉ, UN INVESTISSEMENT POUR L'AVENIR DE LA SOCIÉTÉ**

Durant cette mandature, la santé a été très fortement impactée par les diverses réformes remettant en cause le principe de solidarité et les fondamentaux de la sécurité sociale mise en place par nos aînés au sortir de la guerre.

La CSF a pris sa part et a dénoncé les diverses réformes alourdissant toujours plus les budgets des familles. Mais elle a également travaillé sur les aspects de prévention.

### **A/ LE LIVRE NOIR DE L'ACCÈS À LA SANTÉ**

Suite à l'action sur le coût de la santé familiale, il a semblé nécessaire de lancer une campagne intitulée « Livre noir de l'accès à la santé ».

Cette campagne consistait à récolter, à l'aide d'un questionnaire type établi et diffusé à tout le réseau, des témoignages de consommateurs et de familles qui auraient vu leur accès à la santé, freiné ou bloqué par tout type d'élément (coût, absence de la spécialité dans la région, accès géographique, attente démesurée avant l'obtention d'un rendez-vous, mauvaise écoute du praticien orientant vers un mauvais diagnostic, dépassement d'honoraires abusifs, refus de soins...)

Ces témoignages constitueraient un panel des difficultés d'accès des usagers à la santé et pointeraient donc les difficultés dans un petit document.

L'année 2010 a été donc l'année de l'élaboration du questionnaire d'enquête ainsi que celle de sa diffusion dans le réseau CSF avec un accompagnement des UD qui en ont fait la demande.

L'année 2011 celle de la remontée des témoignages relevant les difficultés pour les familles, dans la vie quotidienne, d'avoir effectivement un accès simple et direct à la santé, de manière générale.

En 2012, le livre noir a été finalisé, mis en forme et diffusé dans le réseau venant ainsi appuyer les revendications de La CSF sur la santé, notamment pendant la période pré-élection présidentielle et législative.

### **B/ ACTION AIDE À LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ**

La CSF a constaté que peu de familles connaissaient l'aide à la complémentaire santé alors qu'elles pourraient y prétendre. Ce dispositif, également appelé « chèque santé », vise les personnes à faibles revenus pour leur permettre de souscrire une complémentaire santé.

Pour faire connaître cette aide aux familles, La CSF a élaboré :

- Un tract intitulé « Connaissez-vous le Chèque Santé ? ». Celui-ci informe notamment sur l'aide, les bénéficiaires de l'aide, le montant de celle-ci, comment la demander et la procédure de renouvellement.

Ce tract a été diffusé à nos associations locales qui l'ont distribué dans les lieux d'accueil, de permanences, et lors d'opérations ponctuelles.

Il a été actualisé par la suite et rediffusé au réseau suite à l'augmentation des seuils d'attribution de l'aide au 1<sup>er</sup> Août 2009.

- Une émission Consomag destinée à faire connaître le Chèque Santé au plus grand nombre a également été réalisée et largement diffusée.

### **C/ FORMATIONS SUR LA NOUVELLE ORGANISATION RÉGIONALE DU SYSTÈME DE SANTÉ**

La CSF a mené 2 formations en régions (à Nantes et à Lyon) suite à la mise en œuvre de la Loi HPST (Hôpital, Patients, Santé, Territoires) afin d'expliquer la nouvelle organisation du système régional de santé.

Elles ont rassemblé un nombre conséquent de participants car elles étaient ouvertes à tous les militants et adhérents, représentants d'usagers en établissement de santé des régions concernées.

Chacune de ces deux journées a vu l'intervention de Nicolas Brun, chargé des questions de santé à l'UNAF.

## **D/ ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DES ARS**

L'année 2010 a vu la création et la mise en place des différentes ARS.

La CSF a informé les représentants siégeant dans les instances locales de santé des modalités de mise en place de ces ARS et de leur importance, et ce dans la droite ligne des formations dispensées en régions.

Elle a également été, dans certaines d'entre elles, un soutien et un accompagnement à la présentation de candidatures dans les instances de l'ARS.

## **E/ LUTTE CONTRE LE DÉMANTÈLEMENT DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**

La CSF, durant cette mandature, a lutté contre le démantèlement du système solidaire ; elle a continué à dénoncer les franchises et les participations forfaitaires, qui pèsent toujours plus sur le budget des familles. Elle s'est également indignée de l'augmentation du forfait hospitalier.

Elle s'est jointe à l'action collective contre les refus de soins pour dénoncer les médecins les pratiquant.

Elle a, par ailleurs, dénoncé les problèmes de tourisme sanitaire, notamment en matière dentaire puisqu'elle était rapporteure du groupe de travail relatif au suivi des avis de santé au Conseil National de la Consommation.

A ce titre, elle a été confrontée, notamment aux chirurgiens-dentistes (pratiquant des tarifs prohibitifs) et a souhaité que soient imposés des devis de prothèses dentaires comportant le prix de la prothèse, l'origine du produit et donc le prix de la prestation du praticien afin d'instaurer une transparence et de permettre pour le patient un réel choix.

Elle a été amenée à débattre sur le plateau de « C notre affaire » sur France 5, avec le président de l'ordre.

Enfin, elle a pu, grâce à sa plate-forme revendicative élaborée en vue de l'élection présidentielle, insister sur les points forts de son positionnement en matière de santé ; et notamment sur sa volonté d'interdire les dépassements d'honoraires et de refuser le secteur optionnel.

Elle souhaite également la fin des franchises et des participations forfaitaires.

## **F/ LA PRÉVENTION ET LA VIGILANCE : LE DOSSIER DES ONDES/ANTENNES-RELAIS**

Cette thématique est de plus en plus prégnante; en effet, l'implantation de ces antennes s'est multipliée, entraînant avec elle tout un nombre de questions et d'inquiétudes relatives à leurs conséquences à court et long terme sur la santé des populations.

La CSF, au niveau national, a donc travaillé avec les pouvoirs publics et a intégré les groupes afin de ne pas laisser les opérateurs seuls maîtres sur ce terrain.

Un comité opérationnel a été créé.

Il est chargé des modélisations et des expérimentations concernant l'exposition et la concertation en matière de téléphonie mobile, conformément aux engagements pris au Grenelle des Ondes.

Présidé par le député François Brottes, il réfléchit à la diminution des radiofréquences émises par les antennes-relais en modélisant puis en expérimentant dans plusieurs villes afin d'évaluer les impacts sur la qualité du service, la couverture réseau et le nombre d'antennes.

### **1) Comité de suivi Radiofréquences**

Le comité de suivi du grenelle des ondes est destiné à faire des points d'étapes sur l'avancement des travaux de chaque groupe de travail mis en place à l'issue de la clôture de la table ronde sur les radiofréquences organisée au ministère de la santé, notamment le groupe de travail sur l'information du public et le comité opérationnel auxquels participe La CSF.

Les réunions qui se sont déroulées cette année ont eu pour objet :

- La présentation du projet de loi grenelle II et ses dispositions particulières sur la limitation de l'exposition aux ondes.
- Le point sur l'état d'avancement des travaux du Comité Opérationnel, chargé des modélisations et des expérimentations concernant l'exposition et la concertation en matière de téléphonie mobile.
- L'organisation d'une réflexion sur les besoins de la recherche sur les radiofréquences et leur impact sur la santé.
- Les modalités d'information du public via, notamment, la mission confiée à l'INPES (Institut National de Prévention et d'Éducation à la Santé).

## **2) Groupe de travail « Information du public »**

Ce groupe de travail réunit l'ensemble des parties intéressées par l'information du public sur les ondes. Deux documents ont été portés à la connaissance des membres du groupe : la campagne d'information de l'INPES sur le téléphone portable et les gestes de précaution et un document d'information du public sur le téléphone portable par la Direction Générale de la Santé.

La CSF a regretté que les enfants et les femmes enceintes ne soient pas mis en avant dans la campagne INPES alors qu'il s'agit de populations sensibles.

De même, elle a indiqué que les références scientifiques sur lesquelles s'appuie la Direction Générale de la Santé sont obsolètes et ne permettent pas d'affirmer l'absence de risque pour la santé. L'étude INTERPHONE est citée comme preuve scientifique de l'absence de risque avéré pour la santé des téléphones portables. Or, concernant cette étude, la précaution s'impose. En effet, cette étude a été lancée par le Centre International sur le Cancer en 1999. Les résultats de cette étude étaient attendus depuis 2003 pour ne sortir finalement qu'en 2010.

Une fiche d'information sur les antennes relais a été, par ailleurs, portée à la connaissance des parties prenantes ainsi qu'un point sur le portail d'information radiofréquence.

## **3) Réunion inter associative du Grenelle des Ondes/ Lettre ouverte aux ministères de la santé, de l'écologie, au député François Brottes et Monsieur Girard, Président de la table ronde Radiofréquences**

Un certain nombre d'associations, membre du Grenelle des Ondes, a choisi de se réunir afin de faire le point sur le déroulement des travaux des groupes de travail.

Or, toutes les associations présentes sont parvenues au constat d'une situation de blocage, notamment sur la prise en compte réelle d'un risque potentiel pour la santé, des personnes fragiles comme les enfants ou les femmes enceintes.

Aussi, elles ont décidé d'adresser un courrier aux ministres de la santé et de l'écologie afin de les interpeller et demander une audience.

Cinq associations, dont La CSF, sont signataires de ce courrier : Familles Rurales, Robin des Toits, Agir pour l'Environnement et PRIARTEM.

# **V - POUR LE DÉVELOPPEMENT DE NOS VILLES ET DE NOS QUARTIERS**

## **ET LE BIEN ÊTRE DES HABITANTS**

### **A/ GARANTIR LE DROIT AU MAINTIEN DANS LE LOGEMENT**

La situation du logement s'est considérablement dégradée ces dernières années ; La CSF s'est battue tout au long de ces trois années pour garantir le droit au maintien dans le logement.

### 1) Action « Prévention des expulsions »

La CSF a lancé au printemps 2009 une campagne de mobilisation contre les expulsions locatives. Avec d'autres partenaires associatifs, elle s'est investie dans deux actions complémentaires :

**1. La plateforme téléphonique « Allo prévention expulsion »**, lancée le 1<sup>er</sup> juin 2009 à l'initiative de la Fondation Abbé-Pierre. Animée par des juristes, cette permanence téléphonique quotidienne a pour objectif de fournir aux familles une information juridique le plus en amont possible (dès les premiers impayés de loyer ou dès qu'une procédure est engagée), afin de prévenir l'expulsion. La CSF intervient dans cette action par le biais de son réseau de permanences, afin d'assurer un accompagnement approfondi des familles, en complément de la plateforme. Une trentaine de permanences CSF se sont impliquées dans cette action.

**2. Le réseau national « Stop aux expulsions de logement » (RÉSEL)**, lancé le 17 juin 2009 à l'initiative de La CSF, de la CNL et du DAL, rejoints ensuite par une quinzaine d'autres organisations. Le RÉSEL vise à favoriser localement la mobilisation citoyenne et la solidarité active avec les familles menacées d'expulsion, afin que celles-ci ne restent pas isolées et que des solutions de relogement durables puissent être trouvées.

**3. Depuis 2011, la plateforme des mouvements sociaux a repris les activités du RÉSEL** et vise à rassembler des associations de défenses de locataires (CNL, CSF, ACDL) et de mal logés (DAL, bagagérue, Jeudi Noir), de syndicats (CGT, FSU, SUD) et d'associations diverses (COPERNIC) autour d'une série de revendications unitaires. Cette démarche a abouti à l'organisation d'un grand meeting au théâtre du Rond-Point le 9 janvier 2012 dans lequel La CSF s'est exprimée à la tribune (Élodie Fumet) en présence de candidats à l'élection présidentielle (JL Mélenchon, Eva Joly, Ph. Poutou) sur le thème du LOGEMENT CHER.

Dans la continuité de ce travail revendicatif, La CSF s'est associée à la rédaction d'un livre sur le logement CHER, rédigé par les principaux participants de la plateforme des mouvements sociaux (notamment DAL et COPERNIC).

**4. La CSF est également membre du réseau JURISLOGEMENT**, réunissant de nombreux juristes travaillant dans le domaine du logement. L'objectif de ce réseau dont fait partie la Fondation Abbé Pierre, La FAPIL et la FNARS, est de permettre à leurs membres de partager une meilleure connaissance des dispositifs juridiques en matière de logement et d'hébergement. JURISLOGEMENT prépare et organise également des journées d'études (ex : colloque DALO, journée d'étude « sans titre mais pas sans droits ».)

Parallèlement, La CSF est signataire de l'appel lancé par le collectif « 115 juridique », visant à informer les sans abris sur leurs droits à l'hébergement suite à l'importante décision du conseil d'État du 10 février 2012.

Le secteur HUC produit également un important travail de formation et d'information des militants, avec conception de plusieurs modules de formation et de guides juridiques permettant à nos militants de mieux s'approprier la procédure d'expulsion, les moyens de prévention existants, les aides, etc. Plusieurs formations, nationales et déconcentrées, ont été organisées par La CSF en 2009.

Une permanence juridique hebdomadaire a également été mise en place. Cette permanence juridique, spécifiquement dédiée à la prévention des expulsions locatives, est destinée aux militants de La CSF accompagnant des familles menacées d'expulsion. Elle est animée par la juriste du secteur Habitat.

Des supports de communication (dépliant, affichettes) ont été conçus afin d'informer les familles du lancement de ces actions de prévention.

## B/ RÉSISTER À LA CASSE DES POLITIQUES PUBLIQUES DU LOGEMENT

Là-encore, c'est, entre autres, sur le terrain du logement, que la casse des politiques publiques s'est fait ressentir avec le plus de violences pour les familles.

La CSF n'a pas cessé de travailler pour améliorer la réflexion, les actions et le sort des familles.

## 1) Réflexion sur les politiques publiques du logement

Dans le prolongement des questions soulevées au moment de la discussion de la loi MOLLE, La CSF a lancé une réflexion de fond sur les objectifs fondamentaux des politiques publiques du logement.

Deux temps forts ont été organisés courant 2009 :

- **Une formation nationale sur l'histoire du logement social**, avec la participation de Patrick Kamoun, historien et conseiller à l'USH ;
- **Un atelier sur les politiques publiques du logement** lors du congrès de La CSF à Lyon, avec la participation d'André Gachet (FAPIL).

Des « Assises de la mixité dans l'Habitat », pilotées par l'Union régionale d'Ile-De-France de La CSF, ont été organisées en 2010 pour prolonger cette réflexion sur les fondements des politiques de l'habitat. Un groupe de travail a été constitué pour définir le contenu de ces rencontres.

Le secteur Habitat a par ailleurs entamé un travail de réactualisation de sa plateforme revendicative, par le biais d'un travail autour de quelques dossiers de fond :

- La question de la maîtrise des loyers et des charges, compte-tenu de la hausse continue de ces dernières années et des difficultés socio-économiques qui connaissent de nombreuses familles ;
- La qualité dans l'habitat, dans le prolongement du travail enclenché depuis 2005, en partenariat avec les bailleurs sociaux ;
- Les droits des locataires dans le parc privé et en copropriété ;
- Les questions relatives à la sécurité et à la prévention ;
- La mise en œuvre du Droit au logement opposable et ses conséquences ;
- La vente de logements sociaux et l'achat en VEFA de logements par les bailleurs sociaux.

Sur ces différentes questions, le secteur a constitué des dossiers et des argumentaires, défini des pistes de réflexion et constitué des groupes de travail spécifiques.

## 2) Les « États généraux du logement »

La CSF s'est investie fortement dans la préparation des Etats généraux du logement organisés au printemps 2010, 2011 et 2012 et qui ont permis une réflexion commune aux divers acteurs du logement : élus, bailleurs, locataires, associations d'insertion.

La CSF a participé activement aux travaux des groupes de travail sur les « aides publiques », la « gouvernance » et la « participation des citoyens ».

En 2012, les Etats Généraux se sont déroulés dans trois régions différentes (Saint Denis 93, Bordeaux 33, Roman sur Isère 26) en présence de divers représentants des acteurs du logement et d'un public venu nombreux pour assister aux débats. A saint Denis, les débats ont été conclus par la secrétaire générale de La CSF. Un site internet tenu par l'USH a été dédié à l'organisation de cette journée.

## C/ AVEC LES HABITANTS, CONSTRUIRE LA VILLE DE DEMAIN

La CSF a travaillé durant cette mandature en tentant de replacer toujours les habitants au cœur de sa réflexion et de ses travaux.

### 1) Habitat et développement durable

La CSF, agréée « organisation de défense de l'environnement » depuis 1984, a poursuivi sa réflexion sur les questions liées au développement durable :

- Organisation de formations sur les économies d'énergie dans le logement, sur la base d'un module de formation créé pour l'occasion ;

- Participation au groupe de travail de l'AFNOR sur les éco-quartiers ;
- Participation au groupe de travail du CNH « Logement et énergies » ;
- Participation aux ateliers « prospective post-carbone » du MEEDDM ;
- Participation au groupe de travail « Précarité énergétique », placé sous la direction de M. Philippe Pelletier ;
- Participation à la journée de l'association ARDES sur l'habitat alternatif ;
- Participation aux groupes de travail de l'association AMORCE, sur le chauffage urbain (suite à ce travail, une formation est prévue à la rentrée 2012 sur le chauffage).

## 2) L'enquête Qualité dans le logement

Partant du constat que la qualité des logements est une question cruciale pour les locataires et qu'elle participe très concrètement au bien être des familles le secteur Habitat a lancé depuis 2011 une « enquête qualité logement » destinée à appuyer nos revendications sur des données chiffrées et de donner une visibilité à notre action au service des familles.

Elle repose sur 4 grilles d'évaluation (évaluation des abords des logements pavillonnaires et collectifs, évaluation du quartier, et de l'intérieur des logements) et se veut un outil pratique permettant de mesurer le plus objectivement possible la qualité des habitations.

En confiant aux locataires volontaires une partie de la conduite de l'action, cette enquête a permis de les mettre en responsabilité et de les intégrer au travail de nos équipes.

Elle a aussi permis de rendre visible l'action de La CSF en communiquant sur une question au cœur des préoccupations des locataires : la qualité qui est à l'origine de nombreux litiges locatifs (propreté des abords, réparations à effectuer, qualité des revêtements etc.).

Les équipes locales se sont emparées de cette enquête pour interpeler bailleurs et élus sur les résultats obtenus avec l'objectif de les inciter à impulser des « démarches qualité » à la hauteur des enjeux.

Fort du succès de l'enquête auprès des locataires, le secteur habitat a décidé de la reconduire annuellement afin d'en faire un outil incontournable pour la défense des droits des familles à vivre dans des logements abordables et de qualité.

## 3) La journée des habitants

La CSF se prépare activement pour la journée des habitants prévue en septembre prochain. A cette occasion, La Confédération lance une affiche sur le thème de l'habitat, qui sera disponible dans tout le réseau.

L'organisation de cette journée a pour but de développer le vivre ensemble en permettant aux habitants d'un même quartier de se rencontrer et de s'exprimer. Au programme : débats, repas festifs, journée porte ouvertes etc.

Ainsi cette journée est l'occasion idéale de parler des actions de La CSF à la presse et d'entrer en contact avec les élus locaux pour continuer à défendre la cause des familles. Il s'agit également de sensibiliser les locataires à l'importance de devenir un acteur au sein de son quartier. En effet, des dépliants sont conçus pour permettre aux locataires de partir à la découverte de leurs droits et des différentes instances de concertation (CCL, CRH..) et de décisions (CA des organismes, CAL, CAO ..) pour les défendre.

# VI - L'ENGAGEMENT DE LA CSF AU NIVEAU EUROPÉEN

Cette mandature aura été marquée par un engagement plus poussé en matière de partenariat européen.

## A/ LA CSF ET LA COFACE

La CSF a réintégré le Conseil d'administration de la COFACE, organe regroupant les représentants des associations familiales de tous les États de l'Union européenne.

La CSF s'est engagée plus activement au niveau des travaux européens dans tous les domaines et particulièrement celui du champ de la consommation.

## **B/ LES CONSULTATIONS EUROPÉENNES**

La CSF a répondu à 11 consultations européennes (tant de la Commission que d'autres instances) sur les thèmes suivants :

### **1) Energie**

- La CSF a répondu en Juin 2010 au questionnaire émis par l'ECCG (European Consumer Consultative Group) relatif au marché de l'électricité.
- La CSF a répondu à la consultation de l'ERGEG relative aux aspects réglementaires des compteurs évolués pour l'électricité et le gaz intitulée « Public Consultation on Draft Guidelines of Good Practice on Regulatory Aspects of Smart Metering for Electricity and Gas ».

### **2) Communications électroniques**

La CSF a répondu à trois consultations sur cette thématique :

- Le Service Universel dans les Communications électroniques.
- Questionnaire sur l'internet ouvert et la neutralité des réseaux.
- Consultation publique sur l'avenir du Commerce électronique et la mise en œuvre de la directive Commerce électronique (2000/31/CE).

### **3) Secteur financier**

La CSF s'est impliquée également sur le secteur financier en répondant aux consultations suivantes :

- L'étude des ventes liées et les autres pratiques commerciales potentiellement déloyales dans le secteur financier.
- Le cadre de l'UE pour la gestion des crises transfrontalières dans le secteur bancaire.
- Consultation sur l'accès aux services bancaires de base.

### **4) Commerce**

- Elle a répondu sur le rapport de la Commission « Vers un marché intérieur plus efficace et plus équitable du commerce et de la distribution à l'horizon 2020 ».

### **5) Transport aérien**

- Elle a répondu à la consultation sur le transport aérien des passagers.

### **6) Tourisme**

- La CSF a répondu en Mai 2010 à la consultation émise par la Commission européenne relative aux « forfaits » touristiques.

## **C/ LES AUDITIONS EUROPÉENNES**

Suite à ses réponses à la consultation, La CSF a été auditionnée à Bruxelles à deux reprises sur :

- Le service Universel dans les Communications électroniques.
- L'étude des ventes liées et les autres pratiques commerciales potentiellement déloyales dans le secteur financier.

## **D/ LES REPRÉSENTATIONS AU NIVEAU EUROPÉEN**

### **1) ECCG (European Consumer Consultative Group)**

La CSF a été nommée suppléante au poste de représentant des associations de consommateurs françaises à l'ECCG auprès de la Commission européenne (DG Sanco).

A ce titre, notre représentante (remplaçant la titulaire) a ouvert la mandature et était donc présente à la première réunion de la mandature le 17 Mars 2010 à Bruxelles.

Une information et une demande de positionnement participatif ont été faites aux autres associations afin de préparer les séances de travail.

## 2) Sommet des consommateurs européens

La CSF était également représentée au sommet des consommateurs européens qui s'est tenu à Bruxelles les jeudi 18 et vendredi 19 Mars 2010 ; ce sommet est toujours un temps fort pour échanger avec les associations des autres États membres de l'Union Européenne et pour faire connaître nos positions à la Commission Européenne.

## E/ ENoS - EUROPEAN NETWORK OF SINGLE-PARENT-FAMILIES

Europäisches Netzwerk für Alleinerziehende

Réseau Européen des Familles Monoparentales

La Fédération Syndicale des Familles Monoparentales est membre fondateur de ENoS, réseau européen d'associations de familles monoparentales. L'assemblée constitutive s'est déroulée à Berlin. Etaient représentées : l'Italie, la Suisse, la France, l'Espagne, la Suède, la Catalogne, l'Allemagne, Patricia Augustin représentait la fédération... Christiane Diemunsch a été désignée comme titulaire pour le suivi de cette représentation.

La première rencontre a eu lieu en Suisse en 2009.

Un premier travail autour des statuts s'est effectué. Il a fallu lever des paradoxes et opérer des reformulations plus consensuelles du fait de la présence de pays très différents et donc avec des réalités et pratiques très différentes. Il a fallu également défendre la logique française qui consiste plutôt à militer pour l'exercice d'une coparentalité responsable, favorisé notamment par l'instauration du congé paternité, la résidence alternée...

En effet, du fait de l'investissement des pères de plus en plus tôt auprès des enfants au moment des séparations, ils demandent de plus en plus souvent la garde. De plus, en France il y a de nombreuses associations de pères et ces derniers ont comme priorité l'intérêt de l'enfant même si quelquefois ils peuvent être extrémistes dans leurs positions. Bien sûr, cette réalité est loin d'être celle de l'Espagne par exemple, et on peut comprendre leur réflexe de vouloir stigmatiser les difficultés des femmes...

Le réseau a pour objectif :

- D'améliorer la situation matérielle, juridique, sociale et culturelle des familles monoparentales en Europe. En effet, la mutation des formes familiales en Europe a développé différents statuts familiaux auxquels doivent s'adapter les législations afin qu'il y ait une égalité de droit pour toutes les familles.
- D'établir ou de favoriser des liens entre les populations de la communauté européenne. Il se positionne contre toute forme de discrimination et s'opposera à toute politique familiale et sociale nationaliste.
- De défendre les intérêts matériels et moraux des familles monoparentales. Il lutte pour faire reculer les préjugés trop souvent attachés aux familles monoparentales et restaurer l'image de cette autre forme familiale.
- L'harmonisation européenne d'une politique familiale, en particulier l'harmonisation des droits pour les familles monoparentales.

Pour atteindre ses objectifs, le réseau se donne comme moyens : la mise en commun de certains travaux des associations membres, des rencontres régulières entre les associations membres sur des réflexions, analyses ou revendications liées aux familles monoparentales, des échanges de pratiques des associations membres.

# VIE DES SECTEURS

## ECONOMIE/CONSOMMATION/SANTE/ENVIRONNEMENT (ECSE)

Le secteur a continué à travailler durant cette mandature en laissant toujours une place, au-delà des actions et des outils, à des thèmes de débats et de réflexion de fond.

Les thématiques de soirée et débats réflexion du secteur ont été les suivantes :

- Le don d'organes
- La problématique de l'eau (économie des services publics de l'eau et de l'assainissement, prix, composition de la facture, cycle, fourniture, litiges...)
- L'agriculture biologique (label, coût, garanties, modes de distribution...)
- Les attentes des consommateurs en matière d'agriculture et d'alimentation.

## I - LE SUPER AGRÉMENT CONSOMMATION

### A/ LES ASSISES DE LA CONSOMMATION

Dans le cadre de la réforme du mouvement consommateur, le Secrétaire d'État à la consommation, Hervé Novelli, a organisé le 26 octobre 2009 des Assises de la Consommation, animées par la journaliste Isabelle Giordano afin de travailler sur différents projets :

- la réforme du mouvement consommateur
- les thèmes prioritaires en matière de consommation pour l'avenir
- les modes alternatifs de règlement des litiges

A cette fin, 3 groupes de travail ont été mis en place à l'automne afin de préparer la journée d'Assises finale. La CSF est intervenue à la première table ronde sur le thème des nouvelles attentes sociétales des consommateurs aux côtés de Chantal Jouanno et de Michel-Edouard Leclerc, entre autres.

La CSF était présente dans chacun des groupes de travail.

Elle a défendu sa spécificité d'organisation familiale généraliste qui traitait tous les thèmes principaux de consommation qui touchaient à la vie quotidienne des familles.

Elle a également ciblé certains thèmes à prioriser car sources de litiges et de difficultés pour les familles : (énergie, logement, crédit et prévention du surendettement...)

Enfin, elle a souligné que les modes de règlement amiable des litiges ne sont pas tous égaux en termes de qualité, de prise en compte du dossier des usagers et de gratuité. Il semble plus intéressant d'arrêter une liste de critères garantissant la qualité et le sérieux de la médiation (par exemple dans le cadre de l'AFNOR).

A la fin de cette journée, le ministre a annoncé la création d'un Super agrément pour les « associations de consommateurs les plus représentatives » qui seules pourraient être habilitées à actionner l'Action de Groupe ainsi que la création future d'un observatoire de la médiation.

## **B/ LE SUPER AGRÉMENT CONSOMMATION**

Lors de cette mandature, La CSF a obtenu la reconnaissance spécifique en matière de consommation ; réforme mise en place pour distinguer les associations de consommateurs les plus représentatives du pays. Ce « super-agrément » permet d'être désigné en priorité dans les groupes de travail, d'être également consulté en priorité par les pouvoirs publics et les gouvernants sur les questions de consommation.

Il permet également aux pouvoirs publics d'orienter en priorité les journalistes vers l'association.

Il constitue donc une réelle vitrine pour La CSF et son réseau puisqu'il donne également priorité dans les désignations locales aux associations émanant d'une association nationale « super-agrée ».

## **II - L'ÉNERGIE**

La CSF s'est particulièrement investie sur le champ de l'énergie ces trois dernières années.

Elle a revendiqué la création d'un vrai droit à l'énergie lors de la campagne présidentielle de 2012, qui permettrait d'éviter les coupures sèches et imposerait une puissance minimale garantie.

La CSF a par ailleurs été particulièrement investie sur les questions d'Énergie tant au niveau travaux de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), que de l'information et la sensibilisation du réseau sur ces questions et auprès des pouvoirs publics.

### **A/ LES TRAVAUX AUPRÈS DU RÉGULATEUR : COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE (CRE)**

Dans le cadre de l'ouverture des marchés de l'énergie pour les clients particuliers au 1<sup>er</sup> juillet 2007, la CRE a mis place une instance de concertation réunissant les différents acteurs concernés (fournisseurs, distributeurs, consommateurs, collectivités, Médiateur de l'Énergie, DGCCRF).

Cette instance, intitulée « Groupe travail consommateur » (GTC) chapeaute des sous-groupes de travail (dont un est « piloté » par La CSF).

#### **1) Sous-groupe relations clients fournisseurs et information des consommateurs (GT2M)**

Par ailleurs, la CRE a lancé une grande consultation sur la problématique des impayés auprès des membres du GTC. Celle-ci a été traitée dans plusieurs réunions au fil de l'année. La CSF a apporté une contribution écrite à cette consultation.

#### **2) Sous- groupe : Evolution des systèmes de comptage (GT4M)**

Les travaux ont consisté à suivre l'avancement du projet relatif au comptage évolué en électricité ainsi que celui relatif à l'expérimentation de comptage évolué en gaz.

En effet, les points suivants furent l'objet des points étudiés par le groupe lors de cette réunion :

- Echanges sur le livrable de synthèse de la concertation sur les spécifications du compteur Linky pour la généralisation (concertation et livrable auxquelles La CSF a contribué).
- Avancement de l'expérimentation Linky menée par ERDF de comptage évolué en électricité et retours du sous-groupe de travail qui lui est dédié.
- Points d'avancements de l'expérimentation menée par GRDF de comptage évolué en gaz et retours du sous-groupe de travail qui lui est dédié.

### 3) GT Maîtrise de l'Énergie (GT MDE)

Les travaux de ce groupe concernent la maîtrise de l'énergie. Deux thématiques ont essentiellement animé les séances :

*a) Suivi des volets consommateurs des projets de comptage évolué*

- Présentations par GRDF et ERDF du déroulé des expérimentations de comptage évolué Linky et AMR.

*b) Identification des services pour le consommateur en matière de maîtrise de l'énergie*

- Panorama des actions menées en matière de maîtrise de l'énergie.
- Les besoins des consommateurs en matière de services de maîtrise de l'énergie et sur les aspects de facturation.
- Elaboration d'un livrable de recommandations en la matière.

La CSF a été nommée par la CRE, pilote de ce groupe de travail.

Partant du constat que la sensibilisation des familles à la maîtrise de l'énergie est fondamentale et que celle-ci a une utilité pour tous et pour chacun, le groupe a été constitué pour recenser les besoins et proposer des recommandations d'actions (acteurs ? cibles ? relais ? messages ? outils/supports/médias ?)

Ces « actions de sensibilisation » : il peut s'agir de tout type d'action agissant sur le niveau d'information, l'intérêt perçu ou l'envie (ex : esprit citoyen) des consommateurs, visant à faire évoluer leur comportement vers la maîtrise de l'énergie, mais aussi d'actions de communication à proprement parler (via les médias ou hors-médias), ou d'actions d'influence, de prescription, de conseil, d'accompagnement, etc.

### 4) Les travaux avec les opérateurs d'énergie

La CSF a intensifié son travail auprès des opérateurs énergie afin de faciliter la vie quotidienne des familles et prévenir les problèmes liés à la précarité énergétique et aux impayés.

*a) EDF*

Les points majeurs à l'ordre du jour des rencontres avec ce fournisseur furent :

- Le mouvement tarifaire du 15 Août 10
- Action de l'Entreprise en faveur des clients les plus fragiles
- Le chauffage par pompe à chaleur
- Evolutions législatives concernant les taxes
- La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie)
- La performance énergétique

De plus, La CSF a rencontré Madame Jocelyne Canetti, Médiatrice EDF, de manière bilatérale. L'association et Madame Canetti, ont notamment échangé sur les évolutions des tarifs réglementés de vente d'électricité. Cet entretien bilatéral a également été l'occasion d'évoquer les principaux types de litiges rencontrés par les adhérents de La CSF, tarifs sociaux, l'importance d'une loi pour maintenir la réversibilité ainsi que le projet de loi NOME.

*b) GDF Suez*

La CSF a continué ses rencontres régulières avec la société GDF Suez, que ce soit avec la branche Energie France du groupe ou avec son Médiateur.

Au cours de ces réunions, les points majeurs traités furent :

- Le tarif spécial solidarité
- L'efficacité énergétique
- Les réclamations clients et le service consommateurs
- Les évolutions tarifaires
- L'évolution des conditions générales de vente

- Les travaux européens en matière d'énergie
- Le comptage évolué en gaz

#### c) GRDF

La CSF a participé à la réunion annuelle organisée par GrDF le 24 Novembre 2010, en présence de Madame Laurence Hézard, Directeur Général de GrDF.

Furent notamment traités les sujets suivants :

- L'usage performant du gaz naturel
- Le traitement des réclamations
- Le projet AMR de comptage évolué en gaz

### 5) Le CNC (Conseil National de la Consommation) énergie co-piloté par La CSF

La CSF a, en 2011 et 2012, co-piloté un groupe de travail du Conseil National de la Consommation (CNC) dont le but était de préparer l'avenir des consommateurs en matière d'énergie.

A ce titre, elle a obtenu divers engagements écrits des fournisseurs d'énergie, devant les pouvoirs publics comme, par exemple :

Le non-recours aux coupures sèches en cas de réclamations (suspension donc de la coupure si le client a fait une réclamation).

### 6) Les auditions de La CSF en matière d'énergie

L'expertise reconnue de La CSF en matière d'énergie a été confirmée par les demandes d'auditions qui lui ont été faites.

#### a) La CSF auditionnée par le Médiateur National de l'Energie

En 2010, Jean-Louis Borloo, alors ministre de l'écologie, avait demandé au Médiateur National de l'Energie d'établir un rapport sur les pratiques des opérateurs d'énergie (et pas seulement GDF Suez). Ce rapport remis fin octobre s'est articulé autour de 3 points : les modes de facturation, le traitement des réclamations et la relation avec les clients. Le Médiateur a lancé une consultation publique auprès des acteurs du secteur (fournisseurs, distributeurs et associations de consommateurs) a souhaité auditionner La CSF.

L'association a été entendue dans les locaux du Médiateur. Elle a, à cette occasion, présenté son enquête « Dossiers énergie 2010 » recensant les litiges rencontrés sur plusieurs points de permanence.

#### b) La CSF auditionnée par le Cabinet « Poyry management consulting »

La CRE a mandaté les cabinets Pöyry/Sopra pour évaluer l'impact de la mise en place d'un système de comptage évolué sur le marché de détail du gaz en France et a exprimé son souhait d'obtenir les positions de La Confédération Syndicale des Familles. Ainsi, l'association a été auditionnée par le cabinet Pöyry/Sopra le 17 Juin 2010.

### 7) Action sur la « Fin de la réversibilité »

La CSF a tenu fin 2009 à alerter les familles sur la fin de la réversibilité en électricité dès le 1<sup>er</sup> Janvier. La réversibilité devant s'achever en juillet, et sachant qu'il faut avoir été au moins six mois chez un fournisseur avant de le quitter, les consommateurs n'avaient donc, à partir du 1<sup>er</sup> Janvier 2010, aucune garantie de retrouver les tarifs réglementés s'ils choisissaient de tester un nouveau fournisseur ; La CSF a poursuivi cette action au 1<sup>er</sup> semestre 2010.

La CSF a, pour faire passer ce message au plus grand nombre, produit une affiche pour les sections CSF en région. Cette affiche a été déclinée sous forme des plaquettes A5 afin d'être distribuées ou mises à disposition du public dans les lieux d'accueil, de permanence ou d'opérations ponctuelles.

Un communiqué de presse a également été produit, alertant les pouvoirs publics et demandant le maintien des tarifs réglementés de vente au-delà du 1<sup>er</sup> Juillet 2010, la conservation de la réversibilité en électricité, ainsi que l'extension de la possibilité de réversibilité au gaz.

### 8) Action sur les « Tarifs sociaux »

Face à la « décorrélation » entre les bénéficiaires du Tarif Première Nécessité de l'électricité (TPN) et surtout du Tarif Spécial Solidarité du gaz et le nombre de bénéficiaires potentiels, La CSF a estimé qu'il était fondamental de faire connaître ces aides aux familles. Pour ce faire, elle a élaboré un tract intitulé « Energie, Les tarifs sociaux ». Ce tract a été diffusé à nos associations locales qui l'ont distribué dans les lieux d'accueil, de permanences, et lors de diverses manifestations.

Elle a également informé son réseau local de cette problématique, réseau qui a ensuite pu relayer le message via divers supports.

### 9) Action « Dossiers Energie 2010 »

En amont de son audition par le Médiateur National de l'énergie (mandaté par le gouvernement de l'époque pour établir un rapport sur les fournisseurs d'énergie), La CSF a lancé une grande enquête auprès de son réseau.

Afin de remonter et de refléter au mieux les cas rencontrés sur le terrain, La CSF a en effet souhaité chiffrer les dossiers « énergie » remontés dans les permanences, et d'autre part, enquêter sur les surfacturations supposées de certains fournisseurs d'énergie.

Aussi, un appel a été lancé auprès du réseau pour :

- recenser et chiffrer la totalité des dossiers énergie traités entre le 1<sup>er</sup> Janvier 2010 et Septembre 2010.
- lister le nombre de litiges fournisseur par fournisseur.
- dresser une typologie des litiges.
- vérifier les factures et les estimations.

### 10) Formations nationales décentralisées sur les économies d'énergie dans le logement + module de formation

Des formations nationales décentralisées ont été organisées (à Strasbourg, à Liancourt, en Rhône-Alpes ...) sur le thème des économies d'énergie dans le logement.

Un module de formation créé pour l'occasion a servi de base de travail aux participants et reste donc disponible pour le réseau.

D'autres formations de ce type ont été programmées pendant la mandature, suivies de celles relatives à la compréhension du nouveau marché de l'énergie.

## B/ EAU

### 1) Action relative aux économies d'eau

Afin de sensibiliser les familles aux économies d'eau, La CSF a conçu deux outils :

- Dans la même lignée que celles consacrées aux produits dangereux et aux économies d'énergie en 2009, La CSF a réalisé une **plaquette intitulée « 10 gestes au quotidien pour économiser l'eau »**. Celle-ci présente 10 réflexes à adopter sous forme d'illustration et un conseil ou astuce pour chacun d'eux.
- Pour approfondir les informations de cette plaquette, La CSF a réalisé un tract sous forme de livret 4 pages intitulé « Les gestes au quotidien pour des économies d'eau ».

Ces outils ont été diffusés, à nos associations locales qui les ont distribués dans les lieux d'accueil, de permanences, et lors d'opérations ponctuelles.

## III - LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La CSF a encore fortement travaillé sur la thématique des communications électroniques cette année, tant par la concertation avec les partenaires que par l'information et la production d'outils et d'articles dans le réseau.

### A/ LE PASSAGE À LA TNT

La CSF a largement travaillé sur l'information des consommateurs en amont du passage à la télévision numérique.

Elle a accompagné les utilisateurs mais les a aussi alertés sur les risques d'arnaques quant au matériel pour s'équiper.

En amont, elle a largement contribué à faire part de son expertise de terrain et de proximité des consommateurs pour affiner les modes d'information établis par les pouvoirs publics et sensibiliser ces derniers aux problématiques s'imposant aux consommateurs (notamment celle de la gratuité effective des équipements).

#### 1) Réunion au Secrétariat d'État au logement

Le secrétariat d'État au logement a réuni les parties intéressées à l'occasion du passage de la télévision analogique à la télévision numérique sur le territoire français jusqu'au mois de novembre 2011.

La CSF a rappelé à cette occasion ses positions sur les conditions de ce passage :

- Elle juge le montant des aides accordées par l'État insuffisant car déconnecté des prix pratiqués sur le marché, pour s'équiper.
- La loi du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur pose comme principe la gratuité de la télévision numérique. Or, ce n'est pas le cas de tous les logements. La plupart des logements sociaux et une partie des logements privés sont câblés. Outre l'équipement, leurs occupants doivent s'acquitter d'un montant nécessaire à la réception des chaînes de télévision de la TNT.

Au nom du principe de gratuité, ils devraient pouvoir, via un simple décodeur branché sur le réseau câblé, recevoir la télévision sans avoir à verser plus que le montant de l'acquisition de ce décodeur.

### B/ CSA (CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'AUDIOVISUEL)

Le CSA a posé avec les associations de consommateurs, dont La CSF, les bases d'une concertation dans l'ensemble des domaines couverts par les compétences de l'Autorité.

A cet égard, ces rencontres furent l'occasion de se pencher sur les thèmes suivants :

- La conformité des récepteurs TNT et la segmentation de la table NIT
- Bilan du passage à la TNT dans les différentes régions
- Le placement de produits
- L'encadrement des pratiques publicitaires à la télévision en matière de jeux en ligne
- L'accessibilité des programmes aux personnes sourdes et malentendantes

A cette occasion, La CSF a interpellé le CSA sur les difficultés que connaissent les habitants de la région Sud Manche dans le cadre du passage au Tout Numérique. La section CSF de Granville a organisé une pétition qui a été transmise au CSA. Ce dernier s'est engagé à vérifier « in situ » les dysfonctionnements dénoncés afin de déterminer s'il s'agit de zones censées être couvertes et qui nécessitent une intervention ou si les zones

concernées se situent dans une zone blanche nécessitant un équipement alternatif (parabole, abonnement ADSL,...).

## **C/ LA TÉLÉPHONIE MOBILE**

### **1) L'action « Lettre aux opérateurs »**

La CSF a adressé une lettre aux trois opérateurs dominants sur le marché de la téléphonie mobile afin de les interpeller sur le modèle des terminaux subventionnés.

A cet égard, elle leur a indiqué que ce modèle avait pour effet de biaiser la perception du prix réel du terminal et son impact sur le prix du forfait, calculé pour amortir l'investissement consenti par les opérateurs via ce système de subvention.

C'est pourquoi La CSF leur a demandé à ce que le prix du forfait comme celui du terminal soit indiqué de manière distincte sur la facture. De même, elle a demandé à ce que le prix du forfait soit diminué, à l'issue de la période d'engagement ou en l'absence de cette période, de la portion de prix consacrée à l'amortissement du portable subventionné.

### **2) Les travaux au sein Groupe CNC Internet Mobile**

Le développement de l'internet mobile exige de poser des règles prudentielles destinées à permettre aux consommateurs de maîtriser leur consommation et éviter tout « choc » de la facture, ce qui malheureusement s'est régulièrement produit dans nos permanences durant ces dernières années.

Il semblait donc indispensable d'interpeller les pouvoirs publics ainsi que les opérateurs afin de trouver des moyens de prévenir tout risque de problème dû à des surfacturations qui impacteraient de façon dramatique le budget des familles.

A cet égard plusieurs points ont été abordés :

- L'information sur la quantité de données consommées en plus du temps d'utilisation de l'internet mobile.

Le Groupe de travail du CNC a également travaillé en 2011 autour des publicités vantant l'internet « illimité » mais facturant une surconsommation qui ne serait pas « raisonnable » et des avis ont été votés sous l'égide des pouvoirs publics imposant l'engagement aux opérateurs de ne plus utiliser la communication autour d'un illimité qui serait dans les faits limité.

- De même, les discussions ont porté avec les opérateurs de téléphonie sur :
  - La neutralité de l'internet.
  - La loi HADOPI.
  - La portabilité des numéros fixes.
  - Les services à valeur ajoutée.

### **3) Les travaux avec les trois opérateurs historiques (Orange/Bouygues/SFR)**

Ces trois dernières années, La CSF a continué à défendre et représenter les droits des consommateurs auprès des opérateurs téléphoniques.

Elle a donc travaillé avec eux sur des thématiques diverses et variées, comme, par exemple :

- L'accessibilité aux personnes âgées
- Le déploiement de la fibre optique
- La hausse de la TVA en 2011 pour les offres ORANGE
- L'internet et illimité : Quels impacts en communication ?
- La demande de La CSF relative aux forfaits sociaux dans l'ADSL
- L'action de La CSF sur les portables subventionnés et le prix des forfaits
- La qualité et la satisfaction des clients

## **IV - BANQUE/CRÉDIT/ASSURANCE**

Ces thématiques sont toujours très récurrentes dans la vie du secteur et n'ont pas été oubliées durant la mandature.

### **A/ CRÉDIT : LE REFUS DU FICHIER POSITIF**

La CSF a fait partie du comité chargé de préfigurer un registre des crédits qui s'est mis en place à l'automne 2010 et dont l'objectif était d'évaluer la faisabilité d'un fichier de registre des crédits ainsi que de se questionner sur le type de fichier envisageable.

La CSF a continué à manifester son opposition à la mise en place d'un fichier positif recensant tous les crédits possédés par les consommateurs.

Plusieurs communiqués de presse ont été diffusés pendant cette mandature sur les arguments de l'organisation.

Pour La CSF, il est plus souhaitable de se donner les moyens de faire fonctionner ce qui existe déjà en faisant peser des contraintes (et des sanctions) sur les organismes de crédit qui ne respectent pas l'obligation de consulter le fichier des incidents de paiement.

Par ailleurs, il faut encadrer plus strictement l'octroi de crédit ; ainsi, il devrait être formellement interdit de dispenser un crédit sans exiger l'avis d'imposition, les feuilles de salaires du client.

Les agents devraient être également formés et tout commercial ne devrait pas avoir le droit d'octroyer du crédit.

Il ne devrait pas y avoir de commissionnement lié au nombre de crédits vendus par l'agent commercial.

Ainsi, on éviterait de faire tomber des familles entières, aux prises avec les difficultés de la vie, dans la spirale du surendettement.

### **B/ LE SURENDETTEMENT : UN MODULE RÉACTUALISÉ POUR VENIR EN APPUI DU RÉSEAU**

Le module relatif au surendettement a été réactualisé et remis au goût du jour afin de pouvoir être utilisé dans les associations qui sont amenées, soit à intervenir dans les commissions de surendettement, soit à traiter ou accompagner des familles dans une situation de surendettement.

### **C/ LES TRAVAUX AVEC LES PARTENAIRES FINANCIERS POUR FAIRE ÉVOLUER LES RELATIONS BANQUE/CLIENTS**

Tout au long de cette mandature, La CSF a travaillé pour faire avancer les droits des consommateurs en matière bancaire.

Ainsi, les thèmes suivants ont été amenés par La CSF pour inciter les partenaires à améliorer leurs pratiques :

#### **1) Les sites de comparateurs financiers sur internet**

Des sites de comparateurs financiers émergent sur internet et sont, de plus en plus, consultés par les consommateurs afin de trouver les offres correspondant à leurs besoins. Outre l'information sur les offres, ils servent, pour certains, d'intermédiaires à la souscription d'un contrat.

#### **2) Le surcharging**

Le surcharging consiste en la possibilité pour un commerçant de faire varier le montant de la commission à payer selon le moyen de paiement utilisé.

Interdite en France, la question de son autorisation s'est posée avec la transposition de la directive sur les services de paiement. La CSF l'a refusé purement et simplement.

### 3) La tarification des services bancaires

Les membres du groupe de travail se sont plus précisément penchés sur les propositions faites par le rapport à destination de la clientèle fragile. La discussion s'est notamment concentrée sur les alertes relatives au niveau de solde des comptes bancaires et sur la méthode pour ce faire.

### 4) La mobilité bancaire

*Campagne d'information sur l'assurance de protection juridique*

Lors de cette mandature, La CSF a souhaité mener une grande campagne d'information des consommateurs et des familles sur l'assurance de protection juridique.

Pour cela, elle a établi deux types d'outils :

- Un tract sur l'assurance de protection juridique (4 pages) destiné au grand public ainsi qu'au réseau et diffusé le plus largement possible tout au long de l'année et sur tous les points d'évènementiels de La CSF et de son réseau
- Un guide sur l'assurance de protection juridique plus fourni et détaillé en informations et dont l'objectif est d'apporter tant un soutien aux militants, bénévoles amenés à tenir des permanences qu'à informer de façon solide le consommateur curieux.

## V - E-COMMERCE

Le e-commerce a impacté tous les champs de la consommation, dont celui du tourisme.

### A/ TOURISME

L'actualité « climatique » nous a amené à travailler sur la problématique des vols annulés.

#### 1) Vols annulés suite à l'éruption du Volcan islandais Eyjafjöll

Face aux interrogations des consommateurs ayant vu leur vol aérien annulé suite à l'éruption du volcan islandais Volcan islandais Eyjafjöll, La CSF a aussitôt réagi en créant et diffusant dans son réseau un outil d'aide aux familles concernées intitulé « Même en cas de catastrophe naturelle, les passagers ont des droits ». Le but de ce document était d'informer les familles sur leurs droits et les guider dans la marche à suivre. Le message essentiel de celui-ci était d'insister sur le fait que bien qu'étant face à une catastrophe naturelle, les voyageurs ne pouvaient se retrancher derrière ce motif pour refuser toute indemnisation aux passagers lésés.

La CSF a également publié un communiqué de presse suite à la signature d'un protocole d'accord entre une association de consommateurs et les principaux professionnels du tourisme. La CSF a en effet tenu à alerter les familles sur le fait que ce protocole était moins protecteur que la loi et qu'elles ne devaient pas renoncer à leurs prétentions.

Par ailleurs, le Secrétaire d'État chargé de la consommation, a nommé un médiateur pour traiter les réclamations des consommateurs. Ce médiateur, Thierry Baudier, a rencontré des associations de consommateurs, dont La CSF à l'occasion de deux réunions de travail.

## 2) Coffrets cadeaux « smartbox »

La CSF a rencontré la société Smartbox au cours d'une réunion d'échanges. Celle-ci rassemblait l'ensemble des parties prenantes du tourisme: associations de consommateurs, représentants d'institutions, des rédacteurs en chef de journaux spécialisés dans le tourisme... Etait à l'ordre du jour la question de la régulation du marché des coffrets cadeaux (défaillance de prestataires, réservation impossible dès qu'il s'agit d'une box etc). Cet échange a été l'occasion de rencontrer Monsieur Axel Bernia, directeur général de Smartbox cadeaux et de remonter les difficultés et litiges rencontrés afin d'améliorer la prestation.

## 3) Action autour des Jeux en ligne

La CSF a travaillé très activement sur la problématique des jeux en ligne cette mandature ; et ce pour préparer les échéances d'évolutions réglementaires dans ce secteur.

La Française des Jeux a sollicité l'AFNOR afin qu'une norme soit élaborée en matière de jeu responsable.

Cette norme a vocation à s'appliquer tant aux opérateurs de jeux en ligne agréés que les opérateurs de jeux en dur.

Elle a vu le jour en fin d'année 2011.

Les parties prenantes ont travaillé sur les points suivants : l'information du joueur, la communication et la publicité.

La CSF, tout comme les familles, doit rester très vigilante sur cette question qui peut avoir des impacts sanitaires et financiers.

## 4) Les tracts CSF

La CSF a élaboré des tracts d'information ludiques et pédagogiques visant à sensibiliser le grand public sur les dangers à éviter sur les sites de jeux en ligne.

Ces tracts ont été diffusés dans tout le réseau ainsi que dans celui des permanences consommation de La CSF et sont disponibles sur le site extranet de l'association.

La CSF continue également à diffuser les tracts relatifs aux sites de ventes aux enchères et ventes aux enchères inversées sur internet élaborés l'année précédente mais qui permettent d'axer plus globalement la pédagogie sur la vigilance à avoir par rapport à internet.

Ces tracts viennent en complément des fiches pratiques et sont surtout destinés à alerter les consommateurs et prévenir certains abus en donnant des conseils appropriés.

Ils sont remis par les antennes locales lors de toute manifestation ou à l'occasion d'un déplacement des consommateurs dans une permanence.

# VI - DROITS DES CONSOMMATEURS

## A/ L'ACTION DE GROUPE

La CSF a été auditionnée par le Sénat en vue de la préparation d'un rapport sur la mise en place d'une action de groupe en France.

Elle s'est exprimée sur les points suivants : l'intérêt à instituer une forme d'action collective en France, le champ d'application de cette action, les dommages concernés par la procédure de réparation, les montants exigibles, le fait générateur de l'action, les victimes, la qualité pour agir, les modalités de constitution du groupe de plaignants, les modalités procédurales, le financement de l'action.

Ce fut l'occasion pour La CSF de réaffirmer ses positions et de souligner l'importance de l'introduction, en France, d'une action de groupe dans les litiges de consommation. L'évolution de la société exige également, qu'à terme, les litiges relatifs à l'environnement et à la santé soient intégrés dans la notion de litige de consommation.

En outre, elle a indiqué qu'une défense efficace des consommateurs devait passer par le système de l'opt out\*. Les consommateurs verront leurs intérêts défendus puisqu'ils seront automatiquement intégrés dans la procédure.

\* Ainsi, même les consommateurs ne bénéficiant pas d'un accès étendu à l'information (niveaux de diplôme moindres, milieux socio-économiques modestes, éloignés géographiquement, personnes âgées...) et qui sont souvent moins armés pour la compréhension globale d'un contrat et la connaissance de leurs droits auront une réelle garantie de prise en compte de leur préjudice et un égal accès à une procédure dont ils n'auraient probablement pas eu connaissance sans l'« opt-out ».

## **B/ LA CAMPAGNE « HUISSIERS DE JUSTICE »**

Lors de cette mandature, une campagne d'information des compétences et du rôle des huissiers de justice a été mise en place car, sur le terrain, (et au vu des difficultés grandissantes des familles avec la crise), les associations sont de plus en plus au contact de familles confrontées à ces professionnels.

Cette campagne s'est donc scindée en deux ; une formation nationale et un guide diffusé à l'ensemble du réseau.

### **1) Formation nationale sur les huissiers de justice**

La CSF a organisé, le 1<sup>er</sup> juin 2010 une formation nationale sur les huissiers de justice qui a réuni plus d'une trentaine de participants venus de toutes les régions.

Deux expertes sont intervenues lors de cette journée ; Mme Patricia Foucher, juriste à l'INC (Institut National de la Consommation) et Maître Sylvie Andrieux, huissier de justice et vice-présidente de la Chambre internationale des huissiers de justice.

L'accent a été mis sur la différence entre les rôles et pouvoirs des huissiers de justice en procédure amiable et en procédure de recouvrement, ceci afin d'éviter la confusion des genres.

Une partie sur les méthodes de recours et de résolution des litiges a été également le support aux questionnements et aux échanges des participants.

### **2) Un guide sur les huissiers de justice**

Suite à cette formation, le besoin a été exprimé d'avoir un outil CSF sur les rôles, compétences, obligations des huissiers qui serait mis à disposition des UD.

Un groupe de travail a donc élaboré la trame de cet outil qui est devenu ensuite « le guide des huissiers de justice », guide dynamique et pédagogique permettant d'expliquer aux familles ce qu'ont le droit de faire ou de ne pas faire les huissiers et comment ils peuvent, parfois, prévenir les difficultés avec elles.

## VII - SANTÉ/ENVIRONNEMENT

### A/ ACTION SUREMBALLAGE

Face au constat que la quantité d'emballage consommée augmentait, et que parallèlement, dans un but d'allègement du matériau de l'emballage, les industriels préféraient de plus en plus l'emballage plastique plutôt que des emballages recyclables, La CSF a décidé de créer un tract intitulé « Suremballage : évitons l'inutile ». Le message de celui-ci était que la réduction des déchets passe par de meilleures pratiques d'achats et que le choix de nos actes d'achat permet de faire pression sur les fabricants.

Ce tract a été diffusé au mois de Mai à notre réseau qui l'a distribué dans les lieux d'accueil et de permanences. Celui-ci avait aussi pour vocation d'être un support pouvant être distribué lors d'actions diverses liées au suremballage.

### B/ ACTION « LAMPES À ÉCONOMIE D'ÉNERGIE »

Dans le cadre des engagements du Grenelle de l'Environnement, une convention a été signée entre le Ministère du Développement Durable et différents acteurs de la grande distribution et du bricolage pour le retrait de la vente des ampoules à incandescence et la promotion des lampes basse consommation. Aussi La CSF a souhaité sensibiliser les familles sur le fait que celles-ci devaient être recyclées, et ce, selon des modalités spécifiques. La CSF a donc édité un tract à destination de ses antennes locales et du grand public. Ce dernier est intitulé « Les lampes à économie d'énergie : Elles ne se jettent pas, elles se recyclent ! Les bons réflexes à adopter ! ». Il détaille les bonnes raisons pour recycler, comment reconnaître les lampes à recycler, que faire des lampes usagées, les consignes de tri ainsi que les précautions à prendre en cas de bri.

### C/ EXPOSITION POLLUTION DE L'AIR INTÉRIEUR

Lors de cette mandature, le secteur ECSE a finalisé et mis en circulation une exposition relative à la réduction de la pollution intérieure dans le but de réduire les facteurs de risques en matière de maladies respiratoires. Cette exposition est composée de 9 panneaux abordant chacun un thème relatif à des sources éventuelles de pollution intérieure et donne quelques conseils afin de la réduire dans les foyers.

Cette exposition a été présentée pour la première fois au Congrès de Lyon en Mai 2009 et est depuis disponible pour les UD qui en ont besoin sur des événements ponctuels. Elle connaît un grand succès depuis sa mise à disposition.

### D/ EXPOSITION SUR LA CONSOMMATION RESPONSABLE

La CSF a élaboré tout au long de la mandature des tracts relatifs à l'éco-consommation qui ont constitué en fin de mandature autant de panneaux composant une exposition.

Ainsi, l'exposition est présentée au Congrès de Soissons et aborde différents thèmes ayant trait à une consommation responsable (les ampoules basse consommation, le bio, les économies d'énergie...)

Cette exposition sera ensuite mise à la disposition des UD qui pourront la louer à l'occasion des forums, instances, interventions... afin de faire connaître la CSF de manière ludique au grand public.

## **E/ SOIRÉE GREFFES ET DONS D'ORGANES**

La première soirée de réflexion du secteur a été consacrée à la thématique des greffes et dons d'organes. Cette question est transversale à divers secteurs de l'organisation mais le secteur santé a souhaité aborder la question de l'information des familles, du consentement, de la réalité médicale de ces questions complexes. Jean-Pierre Lacroix, Président de la FNAIR est intervenu lors de cette soirée pour sensibiliser et expliquer de façon pédagogique les problèmes concrets qui se posaient aux familles comme au monde médical sur ces questions.

## **F/ LE CISS : LE PARTENARIAT AUTOUR DE L'ACTION « REFUS DE SOINS »**

La CSF a renforcé sa participation dans le cadre du Ciss.

Elle a renouvelé son mandat au CA du collectif et a participé activement aux différentes Commissions techniques paritaires.

Ainsi, elle a participé à la campagne contre les refus de soins et a relayé dans son réseau les outils mis en place au niveau national.

Elle a également contribué au travail de lobbying avant les élections régionales de Mars 2010 pour sensibiliser les élus aux questions d'accès aux soins de plus en plus compliquées pour les familles (de nombreux Communiqués de presse du Ciss ont été travaillés en amont collectivement).

Elle a également poussé pour qu'une comparabilité des contrats de mutuelle soit possible (un groupe de travail devrait se mettre en place à cette fin dans le cadre du CCSF).

De même, elle a soulevé le problème des assurances dépendance auprès des partenaires du Collectif.

Elle a lutté également avec le CISS pour une réelle démocratie sanitaire.

# HABITAT/URBANISME/CADRE DE VIE (HUCV)

Le secteur Habitat, Urbanisme et Cadre de vie est animé par une équipe nationale composée de salariés et de bénévoles.

Comme tous les 4 ans, le temps fort de la campagne HLM a mobilisé les équipes du secteur et de toute l'organisation.

## I - LES ACTIONS DU SECTEUR HABITAT

### A/ CAMPAGNE HLM/EPL 2010

L'enjeu était de taille cette fois-ci puisqu'il y avait le risque de perdre notre position de 3ème organisation de représentants des locataires.

Toute la motivation des équipes (salariées et militantes) a donc été mise à contribution pour préparer la campagne 2010.

#### 1) Préparation de la campagne HLM/EPL 2010

Un comité de pilotage a été mis en place pour définir notre stratégie, nos thèmes de campagne et nos outils de communication.

Trois thèmes ont été définis, correspondant à 3 « séquences » successives :

- le coût du logement et la lutte contre le « logement cher » ;
- la qualité de service ;
- la vie collective et le « vivre ensemble ».

Chaque thème a ensuite été décliné sous la forme de campagnes d'action spécifiques :

- sur le logement cher : diffusion d'un tract et conduite d'une enquête sur le taux d'effort des familles pour se loger ;
- sur la qualité de service : lancement en avril 2010 d'une « Semaine de la qualité dans le logement », avec des relevés par nos militants dans les immeubles pour évaluer l'état de propreté et d'entretien des espaces communs ;
- sur le vivre ensemble : lancement en juin 2010 d'un concours de dessin sur le thème « Dessine-moi ton quartier ».

Le comité de pilotage a également travaillé sur les slogans de campagne de la CSF et sur ses outils de communication (affiches, dépliant, tracts). Sur la base de ce travail, validé par nos coordinateurs de campagne départementaux – réunis en janvier 2010 – puis par nos instances confédérales, a été conçu notre matériel de campagne 2010, constitué :

- de deux affiches (format A2 et A4) ;
- d'un tract reprenant notre visuel de campagne ;
- d'un dépliant 3 volets (tirage : 750.000 exemplaires) ;
- d'un site internet conçu pour l'occasion ([www.electionshlm2010-la-csf.org](http://www.electionshlm2010-la-csf.org)) ;
- d'un dossier de presse d'une trentaine de pages ;
- d'un numéro spécial du « Nous », le magazine de La CSF.

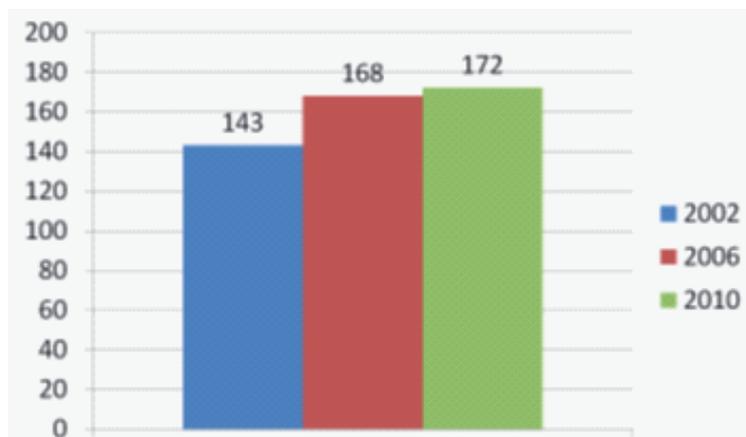
L'ensemble des supports relatifs à la campagne (circulaires, outils, protocoles nationaux, etc.) a été intégré à l'extranet du site de La CSF.

Les premières rencontres de préparation des élections 2010 ont eu lieu en région à partir du mois de février 2009 et se sont poursuivies à un rythme soutenu tout au long de l'année 2010, occasionnant de nombreux déplacements des permanents nationaux de La CSF.

## 2) Les résultats obtenus par La CSF

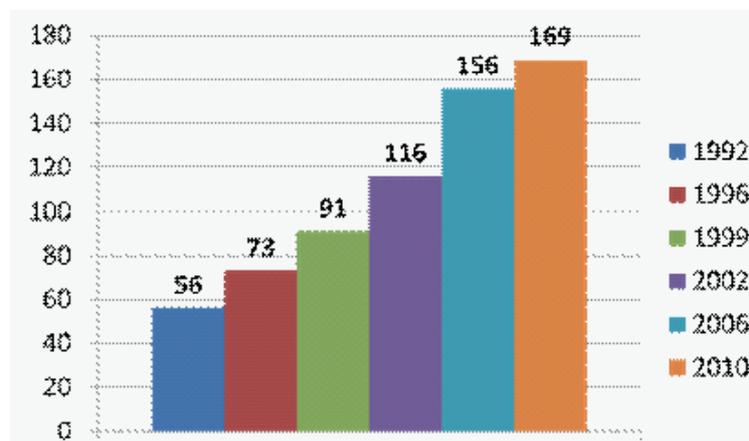
Les élections des représentants des locataires se sont déroulées du 15 novembre au 15 décembre 2010. La CSF a présenté 172 listes sur le territoire métropolitain et dans les DOM, soit 4 de plus qu'en 2006.

### Evolution du nombre de listes CSF entre 2002 et 2010

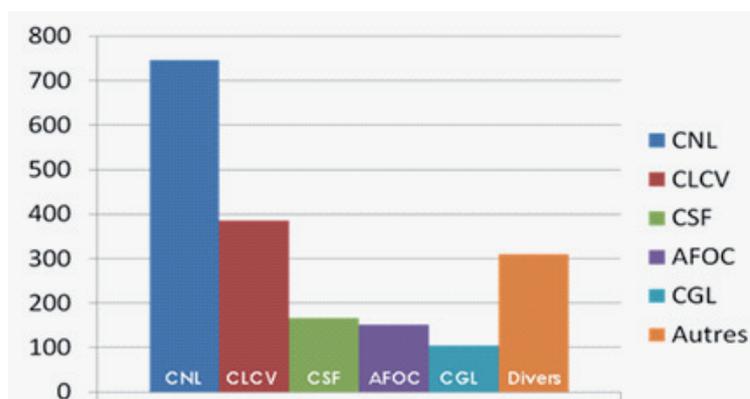


Ce scrutin a conforté la représentativité de la CSF qui, avec un total de **169 élus** (soit 13 élus de plus qu'en 2006), maintient son rang national de 3<sup>ème</sup> organisation de locataires.

### Evolution du nombre d'élus CSF entre 1992 et 2010



### Comparaison des résultats obtenus par les 5 organisations représentatives



### 3) Campagne d'action « ponction HLM »

Face à la diminution annoncée des aides à la pierre en 2011 et à la mise en place simultanée d'un prélèvement sur le potentiel financier des organismes HLM et des SEM, La CSF s'est fortement mobilisée pour informer les familles des termes du débat budgétaire et exiger des pouvoirs publics des moyens financiers à la hauteur des besoins.

Nous avons diffusé dès la rentrée 2011 un dossier à destination de nos militants comprenant :

- un tract d'information à diffuser auprès des locataires ;
- un modèle de déclaration à lire en CA ;
- un courrier-type à adresser aux députés et sénateurs ;
- un carton-pétition à adresser au Secrétariat d'État au logement.

Notre pétition a récolté en quelques semaines plus de 10.000 signatures par le biais d'un carton-pétition (format carte postale) et d'une pétition en ligne via notre site Internet. Ces pétitions ont été déposées au Secrétariat d'Etat au logement courant décembre. Notre organisation a ainsi contribué au recul du gouvernement sur plusieurs points :

- Il a été acté que la situation financière de chaque organisme serait davantage prise en compte pour déterminer le montant du prélèvement (ainsi, 20 % des organismes ne seront pas du tout prélevés) ;
- Le prélèvement global sera finalement de 175 millions d'euros, au lieu des 340 millions initialement annoncés.

En 2012, La CSF poursuit son action contre le prélèvement financier par le biais d'interpellations directes aux élus locaux (députés, maires, etc.) ainsi que par le biais d'interventions écrites et orales au sein des CA des organismes HLM.

### 4) Action pour le renforcement de la concertation

En parallèle à la préparation de la campagne HLM/EPL 2010, la CSF a enclenché une campagne de sensibilisation aux enjeux de la concertation dans le parc locatif social. Cette action, déployée sur la période 2009-2012, vise à renforcer numériquement l'implication de La CSF dans les diverses instances au sein desquelles est prévue une représentation des locataires, et tout particulièrement les Conseils de concertation locative.

Nous sommes partis d'un triple constat :

1. Les locataires connaissent très peu les espaces de concertation existant au niveau du parc locatif social, ainsi que le rôle de leurs représentants dans ces instances ;
2. Les locataires qui acceptent de s'investir dans les Conseils de concertation locative, les Conseils d'administration des organismes ou d'autres instances (CRH, commissions DALO, commissions expulsions...) ne sont pas toujours suffisamment formés ;
3. Les difficultés sont plus fortes encore pour les locataires des quartiers prioritaires, qui ont parfois du mal à se situer en tant qu'acteurs, capables d'intervenir directement dans la gestion et l'amélioration de leur cadre de vie.

Plusieurs actions ont été menées afin de sensibiliser nos militants à ce chantier de la concertation :

- **Organisation de formations** sur la concertation et le rôle des représentants des locataires ;
- **Développement de l'espace extranet du site de La CSF**, avec mise à disposition de nombreux documents utiles aux représentants des locataires pour l'exercice de leur mandat (notes juridiques, guides pratiques, positionnements de La CSF, « boîte à idées », derniers numéros de la « Lettre aux administrateurs », etc.) ;
- **Diffusion d'un dépliant** destiné aux locataires, sur le thème : « Locataires, faites-vous entendre ! ».

## **B/ CAMPAGNE D'INFORMATION SUR LES CUS**

Les « Convention d'utilité sociale » (CUS), qui s'inscrivent dans le prolongement des conventions globales de patrimoine, ont été mises en place par la loi Boutin du 25 mars 2009. Compte-tenu de la complexité de ce dossier, La CSF a réalisé un document de référence pour ses militants afin :

- D'en détailler le contenu ;
- D'en préciser la procédure prévue en vue de leur conclusion ;
- D'en proposer une analyse, assortie d'un argumentaire permettant à nos militants de prendre part aux discussions en connaissance de cause.

Un montage a été réalisé en complément de ce document papier pour une utilisation dans le cadre de formations locales ou de débats publics.

## **C/ CAMPAGNE D'ACTION SUR LE « LOGEMENT CHER »**

Face à l'envolée du coût du logement, La CSF a lancé en 2010-2011 une importante enquête sur le taux d'effort des locataires dans le parc HLM. Cette enquête a permis de déboucher sur un dossier de presse et une série de revendications qui ont été portées devant de multiples instances représentatives (CNH, CNC) ainsi qu'en partenariat avec diverses associations (Fondation Abbé Pierre..).

En 2012, La CSF continue de se mobiliser sur cette importante question et est partie prenante de la plateforme des mouvements sociaux qui a organisé en janvier dernier un important meeting à Paris pour dénoncer le logement cher, devant un parterre d'élus et de militants (1000 personnes présentes). Nous avons également participé à la rédaction d'un livre sur ce thème, en collaboration avec le DAL et COPERNIC.

## **D/ RÉFLEXION SUR LA POLITIQUE DE MUTATIONS AU SEIN DU PARC HLM**

La question des mutations est un sujet d'une grande importance pour une association familiale de défense des locataires comme la notre, qui se bat pour l'accès à un logement de qualité et accessible pour tous. Présents au sein des commissions d'attribution de logements (CAL) dans les organismes HLM où nous siégeons, nous avons, en tant que représentants des locataires, un rôle à jouer pour faire avancer la cause des demandeurs de logement et des locataires de logements sociaux.

C'est pourquoi la CSF lance une grande enquête sur la politique de mutation afin de recenser les pratiques et faire des propositions concrètes pour faire avancer la politique de mutation au sein des organismes HLM.

# **II - LES REPRÉSENTATIONS DU SECTEUR HABITAT**

## **A/ COMITÉ D'ÉVALUATION ET DE SUIVI DE L'ANRU**

La CSF est représentée, par le biais de sa Secrétaire générale, au Comité d'évaluation et de suivi de l'ANRU (CES-ANRU). La CSF participe à ce titre aux travaux du comité et aux visites de sites. Elle est particulièrement attentive à la question de l'implication des habitants dans la transformation de leurs quartiers, dans le prolongement des préconisations du CES en 2006. L'expérience de La CSF dans les quartiers en rénovation urbaine atteste en effet qu'une concertation bien menée permet :

- d'enrichir les projets ;
- d'améliorer la gestion des quartiers concernés ;
- d'obtenir l'adhésion des habitants et d'en faire des partenaires du changement ;
- de renforcer la durabilité des travaux entrepris, par une meilleure sensibilisation et responsabilisation des locataires.

Après avoir retravaillé activement sur le rapport sur la participation des habitants, La CSF s'est inscrite dans un partenariat avec l'École de Rénovation Urbaine et a intégré le conseil d'orientation de l'IFMO (Institut de Formation des maîtrises d'ouvrage) dans l'objectif de sensibiliser les acteurs de la rénovation urbaine à la conduite de changement avec les habitants. Cette implication a conduit la Secrétaire Générale de La CSF à participer tous les ans à trois sessions de formations des agents de l'Etat et des responsables de projets sur la question de la participation des habitants qui est un enjeu majeur pour La CSF.

Nous avons pu partager avec eux la notion d'expertise populaire, l'expertise d'usage mettant en valeur la capacité des habitants à définir leurs besoins et attentes, dans l'objectif de comprendre que la participation des habitants est un facteur de réussite de leurs actions.

### 1) Comité de suivi du Droit au logement opposable

La CSF participe aux travaux du Comité de suivi du Droit au logement opposable et a intégré en 2010 un groupe de travail spécifiquement consacré à la question des expulsions locatives et de leur articulation avec le DALO.

### 2) Conseil national de l'Habitat et Commission nationale de concertation

Sur le plan national, La CSF participe aux travaux du Conseil national de l'Habitat et de la Commission nationale de concertation (séances plénières et groupes de travail).

Dans le cadre de la CNC, La CSF a été associée aux négociations et réflexions relatives à l'encadrement des loyers dans l'agglomération parisienne et à l'amélioration du régime de la sous-location.

## B/ UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

### 1) Instances de l'Union et groupes de travail

La CSF est membre du **Conseil social** de l'USH et participe à ce titre à l'élaboration de son rapport annuel (en 2010 : *Eclairage sur le logement des jeunes*).

La CSF participe également à l'**Instance de concertation nationale** (ICN) de l'USH, qui se réunit 3 à 5 fois par an.

Elle participe à des groupes de travail thématiques sur la qualité et sur la rénovation urbaine, et intervient régulièrement lors de **journées professionnelles** organisées par l'Union.

La CSF a participé à la construction du **module de formation « Acteurs habitants : former ensemble ceux qui travailleront ensemble »**, mis en place en partenariat avec l'USH, l'IFMO, l'ACSE et l'ANRU afin de favoriser la prise en compte, dans le cadre des projets de rénovation urbaine, de « l'expertise d'usage » des habitants.

### 2) Participation à la définition de la démarche qualité à l'USH

La CSF lors des congrès de l'USH, a participé à des tables rondes sur la qualité de service qui est un sujet majeur du secteur. Au fil des ans, La CSF a acquis une expérience par le lancement de sa propre action avec des outils qui nous ont permis de travailler avec les locataires (enquête qualité) et de bâtir une stratégie vis-à-vis des bailleurs.

Au niveau national, La CSF a intégré le comité national de l'USH et participé à l'élaboration de la politique nationale des organismes. Notre objectif étant de dépasser les enquêtes qualité de service pour engager une vraie stratégie d'amélioration de la qualité du service rendu.

Afin de mieux accompagner les bailleurs, nous avons choisi 4 sites d'expérimentation avec un objectif premier : la mobilisation des locataires.

Enfin, la Secrétaire Générale de La CSF participe à l'élaboration du site internet de l'Union Sociale pour l'Habitat, et sera référente pour la partie consacrée à la participation des locataires.

### 3) Congrès annuel de l'USH

La CSF participe chaque année au congrès de l'Union sociale pour l'habitat. En plus du stand qu'elle y tient, point de ralliement de ses militants (présents en nombre sur le congrès), La CSF intervient régulièrement au cours du congrès. Ainsi en 2010, la Secrétaire générale de La CSF Aminata Koné est intervenue au « Studio du congrès » consacré à « *La co-maîtrise d'ouvrage entre organismes HLM et locataires pour mettre en œuvre la qualité de service* », et à un atelier sur la participation des habitants. Jean-Baptiste Willaume, secrétaire confédéral, est intervenu à une table-ronde en plénière sur le thème « *Agir ensemble pour réussir la ville* », ainsi qu'à une rencontre professionnelle sur « *La mise en œuvre du Grenelle de l'environnement* ».

En 2010, avec l'aide de l'Union départementale CSF 67, le secteur Habitat a organisé un débat sur le site du congrès autour de **la place des habitants dans le cadre des éco quartiers et des opérations de renouvellement urbain**. Ce débat a réuni une cinquantaine de personnes, avec intervention du secrétaire confédéral de La CSF chargé de l'habitat, d'un sociologue, d'un élu, d'un bailleur et de plusieurs militants impliqués dans des projets d'éco quartiers et des opérations de renouvellement urbain. Ce débat s'est ensuite prolongé par une rencontre conviviale avec la cinquantaine d'élus CSF présents sur le congrès.

Lors du Congrès HLM de Bordeaux en septembre 2011, la CSF a organisé une rencontre conviviale à l'UD 33 qui a permis des échanges fructueux sur le thème du logement en présence d'une trentaine de militants et d'administrateurs nouvellement élus.

### C/ AUTRES REPRÉSENTATIONS AUPRÈS DES BAILLEURS SOCIAUX

La CSF dispose d'un élu au **Conseil fédéral des Offices publics de l'habitat** et participe aux instances de concertation bailleurs/locataires mises en place par la **Fédération des Entreprises sociales pour l'habitat (ESH)** et par la **Fédération des Entreprises publiques locales (EPL)**.

Enfin, La CSF a engagé des travaux spécifiques avec certains bailleurs sociaux (Logement francilien, Emmaüs...).

## III - PUBLICATIONS DU SECTEUR HABITAT

Depuis 2009, le secteur a lancé une nouvelle formule de notre *Lettre aux administrateurs*, qui paraît en moyenne 4 à 6 fois par an.

Le secteur a lancé en 2012 une nouvelle version du « guide futé du locataire » pour le moderniser et l'adapter au nouveau contexte du logement. Ce document de 64 pages destiné aux locataires de logements sociaux traite des principales questions touchant au logement : le loyer, les charges, le dépôt de garantie. Il contient également un volet sur la concertation locative et les élections HLM.

Egalement, une nouvelle édition du « Guide de l'administrateur », a été mise à jour et largement enrichie pour permettre aux administrateurs élus de mieux comprendre le fonctionnement de leurs organismes et les aider à tenir leur rôle de représentants des locataires au sein des CA.

Le secteur met à disposition des militants un ensemble de montages « PowerPoint » pouvant servir de supports à l'organisation de **rencontres collectives** sur des thèmes liés aux rapports locatifs :

- Les réparations locatives
- La restitution du dépôt de garantie
- Les aides financières pour les locataires en difficulté
- La lutte contre les expulsions
- L'état des lieux
- La garantie des risques locatifs
- Le départ du locataire
- La formation de formateurs sur les charges locatives
- La concertation locative
- Les accords collectifs
- Les administrateurs HLM

Des notes juridiques de 4 à 10 pages destinées à nos militants paraissent régulièrement, sur des thèmes tels que :

- Les encombrants
- La mobilité et droit au maintien dans les lieux
- La concertation locative
- La vente HLM
- La VEFA

Des dépliants et tracts sont parus en 2011/2012 sur les thèmes suivants :

- Le délégué d'immeuble
- Les charges locatives
- La prévention des expulsions
- Les locataires dans les copropriétés
- Les dispositifs d'alarme anti-feu
- L'affiche logement » (en cours de préparation)

Enfin, un nouveau « Guide du militant du logement », dans le prolongement de l'ancien « Guide du représentant des locataires et de l'action collective » est en cours de préparation. Il est destiné à fournir toutes les informations nécessaires aux représentants des locataires, que ce soit pour monter une association de locataires, réaliser un contrôle de charges, ou participer à un CCL, etc.

## **IV - LES FORMATIONS DES NOUVEAUX ADMINISTRATEURS**

A la suite des élections HLM, de nouveaux administrateurs CSF sont arrivés.

Le secteur les a accompagné en organisant dans les régions des formations pour leur permettre d'avoir de solides appuis et connaissances pour représenter et défendre les locataires.

Plusieurs formations se sont tenues au cours de l'année 2011 sur le territoire.

De même, des formations à la concertation se sont également tenues la même année afin de soutenir les administrateurs CSF et de leur permettre de réaliser leur mission avec sérieux et efficacité au service des familles.

## **V - RELANCE DU TRAVAIL SUR LA RÉNOVATION URBAINE**

Alors que s'achève le premier programme national de rénovation urbaine, La CSF a souhaité enclencher une réflexion avec l'ensemble des militants impliqués dans des opérations de renouvellement urbain, afin de dresser un état de l'implication du réseau, des difficultés rencontrées et des acquis, et contribuer ainsi à la poursuite du travail engagé depuis 2004.

C'est pourquoi La CSF a pu réaliser son projet le plus cher qui est la construction de module de formation en direction des responsables associatifs impliqués auprès des habitants dans les opérations de rénovation urbaine.

Ce module pris en charge par l'ANRU, l'USH et l'ACSE est un succès car au-delà de la méfiance des autres associations nationales de locataires, ces modules font désormais partie de l'offre de formation de l'IFMO (Institut de formation de la maîtrise d'ouvrage) ouvert à tous.

# ÉDUCATION/PARENTALITÉ/INTÉGRATION (EPI)

Le secteur Éducation/Parentalité/Intégration a pour mission de mettre en œuvre les orientations du congrès et les décisions du conseil confédéral. Il est également source de propositions pour l'ensemble de l'organisation

## Le travail s'articule autour de plusieurs axes :

- Mener des réflexions, organiser des actions collectives autour des thèmes de l'école, des relations familles/enfants/école, de l'intégration et de la parentalité. Cette dernière problématique est partagée avec le secteur Familles ainsi que le travail sur la petite enfance.
- Soutenir et accompagner les unions départementales : informations, outils, formations.
- Elaborer des revendications et les défendre auprès des politiques.
- Former les militants avec le soutien de l'Institut de formation, d'Études et de Documentation de La CSF (IFED).

Les UPE constituent un dossier incontournable du secteur.

## I - LE GUIDE UPE

Le secteur a réalisé un guide UPE, présenté à la rencontre nationale 2011 qui se traduit sous la forme d'un classeur avec des fiches actualisables. Un exemplaire a été envoyé à chaque Union de Parents d'Elèves et Union Départementale. Il est téléchargeable et peut être commandé.

Il balaye toutes les questions qui peuvent se poser à des parents impliqués dans l'école :

- La création et le fonctionnement d'une UPE/CSF
- L'organisation des élections de parents d'élèves
- Le fonctionnement du système scolaire
- La scolarisation des enfants handicapés
- Les CLIS et les UPI
- La scolarisation des enfants étrangers
- L'orthophonie
- La santé scolaire
- La restauration
- Les aides financières
- La médiation dans le système scolaire

D'autres fiches sont ajoutées en fonction des besoins, des réformes...

- L'affiche et le dépliant ont été également envoyés dans le réseau, sont téléchargeables ou peuvent être commandés.

La permanente nationale a fait des déplacements dans différentes Unions départementales pour rencontrer des parents élus.

## II - L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF ET SCOLAIRE

Une autre préoccupation des parents consiste en la réussite de leurs enfants et en l'accompagnement éducatif et scolaire. Pour connaître l'ampleur de l'accompagnement éducatif et scolaire dans le réseau CSF, une enquête a été réalisée durant cette mandature. Malheureusement ses résultats ne donnent qu'une vision partielle de l'existant.

Elle doit permettre au secteur de répondre au mieux aux besoins des UD et sections. Elle a également servi pour l'écriture du projet associatif. Le secteur souhaiterait qu'elle soit faite régulièrement car elle est également un outil d'évaluation pour les UD et sections.

### III - COÛT DE LA SCOLARITÉ

Cette enquête, qui est menée chaque année par le secteur, est un dossier phare pour La CSF. Elle fait référence au moment de la rentrée et a comme objectifs :

- D'élaborer et étayer les revendications des familles et de La CSF concernant la scolarité, les aides financières...
- D'interpeller les élus locaux et nationaux.
- De répondre aux demandes des familles (droit aux bourses, évaluation de frais en cas de séparation...).
- De donner des outils aux services sociaux, aux institutions...

#### 1) Une méthodologie d'enquête

Ce dossier est réalisé à partir de deux enquêtes distinctes réalisées en parallèle.

La première évalue combien les familles dépensent tout au long de l'année pour la scolarité de leurs enfants.

La seconde évalue combien coûte la rentrée scolaire de septembre.

A partir de grilles envoyées par La CSF, les familles collectent toute l'année les différentes dépenses occasionnées par l'école.

Courant août, l'équipe de militants et de salariés exploite les relevés de prix pour évaluer le coût moyen d'entrée dans les différents niveaux de scolarité. Elle analyse aussi les listes de fournitures, ainsi que l'ensemble des données, des réflexions et des remarques des familles pour réaliser ce document.

Les familles renvoient les listes de fournitures scolaires distribuées à leurs enfants par leurs enseignants. Par ailleurs, des familles et des militants remplissent dans les magasins une grille type de relevés de prix. Aucune consigne n'est donnée quant au choix des articles : pas forcément le plus cher ou le moins cher, mais celui que la personne aurait choisi en fonction de ses propres habitudes de consommation.

#### 2) Notre enquête 2011 en quelques chiffres

- 38<sup>ème</sup> année d'enquête
- 4 090 références relevées
- 20 Unions départementales tests
- 240 familles participantes

**Nous constatons une prégnance de plus en plus forte de l'ensemble des acteurs économiques sur les familles à ce moment de l'année. Les offres promotionnelles se multiplient : certaines enseignes offrent un voyage par tirage au sort, d'autres proposent l'assurance scolaire à 1 euro si la famille est détentrice de la carte du magasin et achète au moins 20 euros de fournitures scolaires.**

La CSF recommande aux familles de faire attention aux produits bas de gamme pour qu'elles n'aient pas besoin de les remplacer rapidement.

La rentrée devient un véritable casse-tête pour les familles qui doivent calculer ce qui est le plus intéressant dans la multitude d'articles référencés, tout en respectant un budget serré, et en jonglant entre les exigences des enseignants et celles des enfants.

Même si les aides financières sont un véritable coup de pouce, elles ne sont pas réellement en adéquation avec les coûts.

La rentrée, qui devrait principalement être centrée sur l'objectif de l'école : acquérir de nouvelles connaissances, devient malheureusement une histoire d'argent, de consommation, de matraquage... et ce sont bien les familles les plus modestes qui en font les frais !

**La CSF a déploré, encore et toujours, la longueur de certaines listes en particulier en 6ème et les exigences de certains enseignants.**

Il ne faut pas oublier que les dépenses de scolarité ne se limitent pas aux seules fournitures : transport, restauration scolaire et d'autres postes sont à prendre en considération.

La CSF a régulièrement reformulé sa demande d'appliquer une TVA à 5,5 % sur les fournitures scolaires ainsi que sa revendication concernant les jeunes de 18 à 25 ans : le Revenu d'autonomie des jeunes (RAJ).

La CSF a, durant cette mandature, rappelé le principe de gratuité de l'école républicaine, principe fortement erroné et forte de ces constats.

**3) Enquête sur la restauration scolaire en mai et juin 2011**

16 villes, choisies aléatoirement représentant 16 régions administratives ont accepté de répondre : communes rurales, villes moyennes et grandes agglomérations (De 804 habitants à 251 634 habitants).

En maternelle et primaire, l'accès au service est ouvert à tous, en effet des critères d'accessibilité seraient contraires à la loi. Reste que dans les faits, les communes sont dans l'obligation d'établir des priorités en fonction du nombre de places (les deux parents qui travaillent, enfant scolarisé en CLIS et dont le domicile est éloigné de l'école...).

A noter, que plus de la moitié des villes interrogées ont une cuisine centrale, ce qui veut dire qu'elles gèrent en direct ce service, sans avoir recours obligatoirement à un délégataire.

Pour le second degré, le prix du repas est fixé par la collectivité territoriale compétente : le département pour les collèges et la région pour les lycées. Les familles peuvent être aidées par le fonds social pour les cantines, le fonds social collégien ou encore le fonds social lycéen.

Les tarifs sont très différents d'un département ou d'une région à l'autre. Mais la plupart des sites internet des collectivités mettent en avant que le prix des repas ne doit pas être un obstacle à l'accès à la ½ pension. Certaines de ces collectivités ont entrepris une réforme pour harmoniser leurs tarifs sur tous les établissements de rattachement.

Les retombées médiatiques du coût de la scolarité ont été en s'amplifiant au fur et à mesure de la mandature: des articles divers sont parus dans les journaux nationaux et régionaux, ainsi que de nombreuses interviews données par les responsables de La CSF sur différentes radios (RTL, France Inter, France Info, Europe 1...), enfin, des participation à des émissions télé comme, par exemple, l'émission de France 5 « C'est à dire » ou l'émission sur BFM télé...

## **IV – INTÉGRATION ET LAÏCITÉ**

- Le secteur s'est penché sur le « I » représentant l'intégration dans le sigle EPI : éducation, parentalité, intégration : des UD mènent des actions relevant de l'intégration et ont souvent besoin de soutien (par exemple des actions de soutien à des familles de sans papier dont les enfants sont en passe de ne plus aller à l'école). L'intégration est une notion qui traverse l'ensemble des thématiques de la vie des familles. Elle ne semble pas pouvoir être traitée en tant que telle, mais bien intégrée aux autres travaux.

La question de la laïcité soulève beaucoup de débats mais tout comme l'intégration, c'est une notion transversale.

Un travail partenarial est amorcé avec l'AFEV (Association Française des étudiants pour la ville). Des rencontres sont programmées et La CSF est intervenue aux Journées de Refus de l'Echec Scolaire.

## FAMILLE/PROTECTION SOCIALE/FISCALITÉ (FPSF)

Un des dossiers phare du secteur durant cette mandature a été la bioéthique. Au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2009, en prévision des révisions des lois Bioéthique, un groupe de travail a planché sur certains aspects éthiques de cette loi et initié un débat dans le réseau. Dans la foulée, un dossier technique sur la bioéthique a été réalisé afin de vulgariser nos positions.

### I - LA BIOÉTHIQUE

Les techniques de procréation et bien d'autres questions, en rapport avec les avancées de la science, sont en débat dans la société. Il était important que La CSF soit présente sur l'ensemble de ce domaine, dont les limites sont de plus en plus étendues, au fur et à mesure des avancées technologiques, notamment en biomédecine, et pas seulement sur un ou deux points saisis par l'actualité ; Il appartenait à La CSF d'impulser une large réflexion afin d'être en cohérence avec ses positions et de pouvoir donner des avis aux pouvoirs publics.

En effet, ces questions qui concernent la vie quotidienne, la santé et l'équilibre de vie des gens sont du domaine de la réflexion et de l'action de La CSF au même titre que le logement, l'éducation, la consommation, etc... Notre manière d'aborder la question se concentre sur une éthique fondée sur la dignité humaine. Ainsi, nous avons ciblé les conditions de procréation et les conditions de vie et de fin de vie.

Le débat de CC de Janvier 2010 portait sur la bioéthique. Il s'agissait d'associer le réseau très largement sur les positions prises par La CSF.

Le conseil des ministres du mercredi 20 Octobre 2010 a voté dans un projet de loi, des évolutions relatives aux lois sur la bioéthique.

Dans son communiqué du 21 octobre 2010, La CSF s'est exprimé en ces termes :

- **L'ouverture de l'AMP aux couples pacsés est une avancée mais reste encore insuffisante.** En effet, pour faire disparaître toute discrimination entre les couples, l'extension aux concubins doit être envisagée et seul le délai de recherche de stérilité devrait être pris en compte et non le délai de vie commune, quel que soit le statut du couple postulant..
- **L'autorisation des dons croisés d'organes :** ce système permettrait de garantir une greffe aux malades dont les proches non compatibles feraient un don d'organes de leur vivant à un organisme. Organisme qui en disposerait au bénéfice du demandeur compatible en veillant à satisfaire la demande des proches. Pour La CSF, le « don croisé » pourrait pallier au manque de greffons mais demanderait une vigilance renforcée pour éviter les éventuelles dérives.
- **L'autorisation de congélation ultra rapide, ou vitrification, concernant les ovocytes dans le cadre des AMP :** Du fait de la fragilité du matériel génétique contenu dans les ovocytes, la mise au point de la technique de leur congélation a été plus laborieuse que celle des spermatozoïdes. Ces techniques sont déjà mises en application en assistance médicale à la procréation dans plusieurs pays étrangers et les premiers résultats sont plutôt satisfaisants.

Par contre La CSF est opposée à l'adoption de la mesure annoncée comme « mesure phare » du projet de loi, c'est-à-dire **la levée de l'anonymat des origines en cas d'assistance médicale à la procréation avec donneur**. La CSF se prononce pour le maintien de l'anonymat des donneurs. La levée de l'anonymat des donneurs risque d'entraîner des procédures de tous ordres et une baisse importante des dons de gamètes. En effet, le donneur n'est pas dans une logique de filiation mais simplement de don, la notion de don étant basée sur la solidarité, la gratuité et l'anonymat.

Pour La CSF, le père et la mère sont ceux qui assurent la fonction sociale, éducative et affective même s'ils ne sont pas les géniteurs.

Un dossier technique sur la Bioéthique a été réalisé par le groupe de travail. Il a été largement diffusé dans le réseau pour s'approprier les positions de La CSF afin de se prémunir face à certains arguments ou encore répondre aux interpellations de la presse.

## II - LA PLACE DU PÈRE DANS L'ÉDUCATION DES ENFANTS

Même si des avancées sont à noter, pour ce qui concerne la part des pères dans l'éducation de leurs enfants, il est indispensable d'y réfléchir de manière plus large. En effet, la société doit évoluer sur la place des hommes pour une part équitable dans le partage des tâches éducatives et ménagères. Malgré les évolutions, ce partage des tâches revient encore à plus de 80 % à la mère. L'impact du congé paternité, largement pris par les pères, conduit à une implication de plus en plus importante lors des naissances, mais des efforts sont encore nécessaires. Nous émettons la proposition de l'augmentation de sa durée.

Les congés parentaux sont également essentiellement pris par les mères, même si aujourd'hui un peu plus de pères y prétendent. Le monde professionnel a sa part de responsabilité. En effet, des campagnes de vulgarisation des congés parentaux au sein de l'entreprise doivent avoir lieu et, en particulier, dans l'objectif de banaliser le congé parental pris par les pères.

Cependant, il est nécessaire d'agir dès à présent sur les conséquences de la maternité (grossesse, accouchement, congé maternité...) jusqu'aux inégalités plus larges portant sur les conséquences d'une difficile conciliation des temps professionnels, sociaux et familiaux...

L'État et la société doivent pourtant encourager cette évolution. Aussi, La CSF revendique :

- l'allongement du congé paternité
- une garantie de l'égalité salariale entre homme et femme à poste et niveau de responsabilité identique
- le développement des modes d'accueil de qualité
- une meilleure rémunération et compensation (via l'AVPF) du congé parental

Et rappelle par ailleurs,

- L'impact du congé paternité, largement pris par les pères, qui conduit à une implication de plus en plus importante lors des naissances. Il a été émis et la proposition de son éventuelle augmentation.
- Les nombreuses difficultés qui ne manqueront pas d'émerger en cas de partage de la MDA, étant donné le nombre de divorces, de recompositions familiales et de gardes alternées. Les tribunaux auront désormais à traiter ce genre de contentieux.

## III - SESSION DE FORMATION SÉCURITÉ SOCIALE

Le besoin d'approfondir le travail de connaissance de la sécurité sociale s'est fait sentir, une formation a été proposée. L'un des objectifs de cette formation a conduit à la réactualisation du document intitulé « historique de la sécurité sociale ».

Un certain nombre de questions a été abordé :

- Les transferts aux dépens de la branche famille.
- Quelle prise en compte du fait familial dans la perspective d'un impôt à la source ?
- Peut-il être envisagé le remplacement du quotient familial par un abattement forfaitaire par enfant ?

Il est demandé aux associations d'avoir des liens réguliers avec les CAF pour pouvoir bénéficier de leur financement. Pour certaines associations, c'est une exigence qui va amplifier leurs difficultés de fonctionnement car déjà asphyxiées par la charge de travail qui repose la plupart du temps sur peu de personnes.

Quels types de contacts pour une plus grande efficacité de partenariat et des relations plus constructives ?  
 Quel soutien aux associations ?

- Gestion administrative des CAF avec la nouvelle procédure de recrutement des directeurs.
- Les nouvelles attributions du CA/le pouvoir des administrateurs CAF/nomination des présidents au lieu d'élection.
- Quelle politique développer en matière de loisirs-vacances-culture ?
- Allocations familiales et absentéisme scolaire / REAPP : enveloppe CAS : quel fonctionnement et marge de manœuvre pour les CAF.
- Présentation des différentes branches : l'accent a été porté sur la politique familiale avec une présentation plus marquée de la branche famille avec des déclinaisons sur son financement et ses principales dépenses (COG, LFSS).
- Etat des différentes franchises
- Le cinquième risque

## IV - LE TRAVAIL AUTOUR DU STATUT DU TIERS

Dominique Versini, alors défenseuse des enfants, avait en son temps proposé d'instaurer un statut des « tiers » pour ceux qui comptent dans la vie d'un enfant, estimant que « *le statut du tiers n'est pas suffisamment pris en compte dans la loi française* », elle souhaitait leur « *donner une réalité législative* ».

Ainsi un avant-projet de loi visait à réformer la loi sur l'autorité parentale et les droits des tiers.

Le lien entre l'enfant et son beau-parent en cas de séparation ou de décès du parent biologique est à préserver pour les personnes qui en ressentent le besoin, notamment si les deux ont vécu une grande partie de leur vie ensemble. Actuellement, pour répondre à ce besoin, le juge peut ordonner un droit de visite, la délégation de l'autorité parentale peut aussi être une solution.

De plus, la succession en terme d'héritage se légitime quand le beau parent a fait partie de la vie de l'enfant et qu'il a assumé de nombreuses responsabilités alors qu'elles ne sont pas reconnues légalement. Ainsi, ils sont nombreux à demander une reconnaissance légale de la charge éducative qu'ils ont assurée.

L'avant-projet de loi prévoyait une simple homologation d'une convention avec l'accord des deux parents. Toutefois « le juge homologue la convention s'il a acquis la conviction que celle-ci est conforme à l'intérêt de l'enfant et que le consentement du ou des parents et du délégataire a été donné librement. » (art. 377 de l'avant-projet de réforme)

Dans l'ensemble du texte, il s'agit surtout de faciliter la reconnaissance du tiers lors du décès l'un ou des deux parents.

### 1) Observations de La CSF

D'un certain point de vue, l'avant-projet de loi pouvait être considéré comme une avancée dans la reconnaissance des couples homosexuels puisqu'il facilitait les démarches administratives pour le parent non biologique de l'enfant, notamment à travers l'homologation d'une convention impliquant ledit tiers.

Toutefois, il semble nécessaire de rappeler la distinction suivante :

- un couple homosexuel dont les deux parents ont choisi d'avoir un enfant ensemble (projet parental commun).
- un couple homosexuel qui élève un enfant issu d'une précédente union (hétérosexuelle).

Dans ce dernier cas, il s'agit d'une famille recomposée comme une autre.

La CSF a regretté le fait que l'on fasse croire que ce texte traite de « l'homoparentalité » alors qu'il n'en était rien. Or, si l'on revient au texte actuel, il concerne le tiers, souvent un beau-parent qui n'a donc pas de lien de filiation avec l'enfant. Il s'agissait de faciliter le partage de tout ou partie de l'autorité parentale vers une personne « avec laquelle l'enfant a noué des liens affectifs et qui a résidé avec lui » (Art. 374) ce qui laisse une assez grande part de subjectivité à la détermination du lien.

La réforme introduisait la distinction entre l'acte usuel et les actes importants de l'autorité parentale pour lesquels l'accord des deux parents restait requis. Ceux-ci « engagent l'avenir de l'enfant, notamment quant à sa santé ou à son éducation, ou qui touchent ses droits fondamentaux », relatifs à sa surveillance et à son éducation (art. 373-4). Le flou entre les **actes usuels et les actes fondamentaux portait donc à confusion.**

**Néanmoins, on peut relever dans cette proposition un certain nombre de pistes à creuser :**

- Faciliter les démarches pour les parents homosexuels pour éviter d'avoir à justifier de leur parentalité.
- Reconnaître la place d'un beau parent, d'un tiers lors du décès de l'un des parents.
- La possibilité pour le juge de trancher si les parents ne sont pas d'accord même si c'est déjà le cas avec la délégation.

Dans tous les cas, il faut que la demande de statut ou de reconnaissance légale du beau parent se fasse sur un **acte volontaire** avec étude de la situation **par un juge** qui sera garant de **l'intérêt supérieur de l'enfant**, dans le cadre d'un **projet parental commun**. Or, l'homologation, si c'est un simple enregistrement, ne permet pas d'entendre les parents (ni l'enfant).

Enfin, le Bureau Confédéral réuni le 3 Avril 2009 s'est prononcé pour que les notions de succession soient enlevées, pour faire apparaître la notion de hiérarchisation des parents qui entourent l'enfant, de rappeler que dans la motion issue du congrès de 2006, la CSF reconnaît les deux parents de même sexe dans la filiation.

La CSF a affirmé sa position :

- De la non nécessité d'une loi pour instaurer un statut du tiers.
- De la nécessité d'instaurer une loi pour les parents de même sexe en tant que tels.

## V - HAUT CONSEIL DE LA FAMILLE

Le secteur famille est venu régulièrement en appui et en moteur de réflexion sur tous les travaux menés au sein du HCF (vus précédemment).

Il est, par ailleurs, à l'initiative de toutes les réformes relatives à la fiscalité plus juste depuis 3 ans (vues également précédemment).

L'étude du document réalisé par le HCF permet de pointer des conclusions et des affirmations intéressantes.

Les deux facteurs favorisant la natalité :

- Les dispositifs, les équipements, les services.
- La norme sociale qui permet d'avoir des enfants en dehors du mariage.

A noter : le HCF est unanime sur la nécessité d'accroître les solutions d'accueil du jeune enfant.

De même qu'il réclame un doublement des dotations en faveur du soutien apporté aux parents, notamment pour les « actions portées par eux-mêmes ou favorisant leur participation active. »

## VI – PRÉSIDENTIELLES ET LÉGISLATIVES

Dans le cadre des échéances électorales de 2012, le secteur a travaillé sur les revendications autour de la famille et la fiscalité. Le principe retenu a été de réaliser des fiches thématiques pour interpeller les candidats, voire les partis politiques.

La revendication sur le minimum garanti a été finalisée.

La revendication sur le RAJ a été peaufinée avec le secteur Education et est finalisée.

Ces deux documents ont complété la plateforme revendicative.

# VACANCES/LOISIRS/CULTURE (VLC)

Le secteur VLC est convaincu qu'à travers les difficultés que vivent les familles aujourd'hui, il est indispensable de développer des actions VLC, si petites soient-elles pour permettre de s'épanouir, de s'évader un moment, de reprendre pied avec plus de tonus dans la vie quotidienne. Pour les militants du secteur, ces actions, synonymes de lien social, sont le ciment de notre organisation.

## I - LES OUTILS RÉALISÉS PAR LE SECTEUR

### A/ LA CHARTE DU MÉDIATEUR CULTUREL DE LA CSF

Suite aux formations sur la culture et aux différentes réflexions que nous avons eues sur le sujet, nous avons décidé de réaliser une charte pour aider tous ceux qui souhaitent se lancer, ou qui réalisent déjà des séjours familiaux, ou des sorties culturelles et de loisirs sur le terrain avec les familles. Le secteur a en effet souhaité que ces actions soient réalisées en respectant les valeurs de La CSF, et notamment le principe d'éducation populaire. Nous ne voulons pas par exemple devenir de simples tours opérateurs où les familles seraient de simples consommatrices. Certains de ces principes sont d'ordre général, d'autres s'adressent plus particulièrement à l'accompagnateur et son équipe. Ont ainsi été rappelés les principes d'éducation populaire, de non gratuité de l'action, de sensibilisation au « goût », d'éveil à la critique, de sensibilisation au respect, d'un accompagnement responsable etc.

### B/ FICHES PRATIQUES SUR LA PRÉPARATION DES DÉPARTS EN VACANCES

Le secteur s'est particulièrement investi dans l'élaboration des fiches pratiques suivantes :

- Le projet de départ en vacances avec les familles.
- Les étapes incontournables du projet de départ en vacances.
- Le budget.
- Le centre d'accueil du séjour.
- Partir en vacances l'esprit tranquille.
- Les responsabilités en matière de départs familiaux, individuels et collectifs.

### C/ AFFICHE SUR L'ÉDUCATION POPULAIRE POUR « PORTRAITS DE FAMILLES »

Le temps d'un week-end, plus de 300 personnes (parents, enfants, artistes) sont venues des 4 coins de la France à Paris pour se présenter mutuellement leurs créations artistiques, théâtrales, littéraires, photographiques, etc, réalisées par leurs soins avec la collaboration d'artistes professionnels à leur côté sur le thème « Portraits de Familles ». Dans le cadre de cette action, le secteur a réalisé une affiche haute en couleurs sur l'éducation populaire. L'objectif était de présenter de manière imagée et avec des mots simples le sens de la démarche d'éducation populaire, fondement de cette action.

### D/ FORMATION « COMMENT PRÉPARER UN DÉPART EN VACANCES AVEC LES FAMILLES ? »

La Confédération Syndicale des Familles est là pour répondre aux besoins des familles et leur permettre de s'ouvrir à d'autres horizons, telles que les loisirs, les vacances en famille, les séjours culturels etc... Le droit aux vacances pour tous est une des revendications du secteur Vacances Loisirs Culture. Chacun d'entre nous a le droit de s'évader, de se construire en dehors de la routine quotidienne, de prendre du temps pour soi, de découvrir d'autres personnes, de nouer des relations amicales, de partager des émotions, des passions, de

s'épanouir à travers diverses activités sportives, culturelles... L'aboutissement de ces séjours nécessite une organisation en amont et en aval (trouver le lieu du séjour, les moyens financiers, choisir le mode de transport, la durée du séjour...). Au cours de cette formation sont abordés tous les points importants à connaître pour accompagner les familles dans leurs projets.

### **E/ JOURNÉE D'ÉTUDE SUR LA DÉMARCHE D'ÉDUCATION POPULAIRE**

Le milieu associatif est mis à mal mais il se raccroche à la démarche d'éducation populaire comme valeur sûre, comme base d'action avec les familles. C'est pourquoi le secteur a organisé, avec le soutien de l'IFED, une journée d'étude sur l'éducation populaire le 3 décembre 2011, à laquelle 18 personnes, militants et salariés de La CSF ont participé. Cette journée nous a permis de décrire la démarche d'éducation populaire avec des mots concrets et précis, de réaffirmer les valeurs qu'elle sous-tend, d'apprendre des méthodes dites « actives » et des méthodes de valorisation des actions grâce aux échanges entre les participants. Une suite est envisagée pour travailler à l'élaboration d'un guide sur l'Éducation Populaire qui sera un outil de référence pour La CSF.

## **II - INTERVENTIONS DU SECTEUR**

### **A/ AU CONGRÈS DÉPARTEMENTAL DE L'UD LOIRE-ATLANTIQUE**

A la demande de l'UD Loire-Atlantique, le secteur VLC est intervenu sur le thème « Culture et Loisirs : un droit ou un luxe pour les familles populaires ? »

Pour La CSF, la culture doit être accessible à tous, elle est un véritable outil de lutte contre l'exclusion. Elle témoigne de notre histoire, de nos valeurs, de notre patrimoine, de notre identité. Son accès est fondamental, elle favorise la tolérance et l'ouverture au monde, elle permet de se sentir « comme tout le monde ». Les différents témoignages apportés par des sections CSF et l'Association Syndicale des Familles Monoparentales de La CSF, nous ont permis de réfléchir à l'implication de La CSF dans cette démarche d'accès à la culture et aux loisirs pour les familles et d'en mesurer les apports tant pour les familles que pour La CSF.

### **B/ AU RÉSEAU VACANCES FAMILIALES, COMBATTRE L'EXCLUSION**

Le secteur VLC a participé à la journée d'échange des savoirs et des expériences organisée par le « Réseau Vacances Familiales, Combattre l'exclusion » et pilotée par ATD Quart Monde, dont le thème reposait sur la question : « comment réussir un bon départ en vacances avec les familles ». La journée d'échange a eu lieu le 27 novembre 2009 à Paris. Au programme de la matinée, les divers participants (associations, familles, financeurs, lieux d'accueil, travailleurs sociaux...) ont travaillé en groupes sur le thème principal, puis l'après-midi, ont été présentés les compétences et champs d'action d'organismes tels que l'ANCV, le centre de gestion VACAF, Le Secours Catholique, l'UNAT et l'association Ouvre-Toit. La journée s'est terminée sur un débat autour de la question : « quelles perspectives pour demain en matière de projets de vacances ? »

### **C/ SUR L'ACTION PORTRAITS DE FAMILLES**

Le secteur a participé à l'action nationale Portraits de Familles par sa présence lors des formations et des réunions de préparations, ainsi que pendant le week-end de présentation des actions locales. Cette action est un exemple sur lequel s'appuyer pour continuer à revendiquer la Culture pour tous car de telles actions permettent d'aborder et d'exprimer tout ce que les familles vivent au quotidien.

# LE TRAVAIL EN COMMUN AVEC LA FNAAFP/CSF

C'est dans le domaine de la perte d'autonomie des personnes âgées et handicapées, sujet extrêmement sensible pour les familles que nous représentons, qu'un travail commun important entre La CSF et la FNAAFP/CSF a permis de déboucher sur des initiatives d'envergure.

Nous nous bornerons ici à ne présenter que celles qui ont été les plus significatives :

- Mise en place d'un groupe de pilotage « aidants familiaux ».
- Elaboration et diffusion d'une plaquette d'information et d'une carte pétition sur la prise en charge de la perte d'autonomie.
- Tenue d'un colloque national « perte d'autonomie : quelles complémentarités entre professionnels et aidants familiaux ? ».

## I - MISE EN PLACE D'UN GROUPE DE PILOTAGE « AIDANTS FAMILIAUX »

La population française vieillissante est souvent perçue comme une charge pour la société : pensions de retraite, frais médicaux...

Pourtant, pour La CSF et la FNAAFP/CSF, le soutien aux personnes âgées participe à la croissance de la richesse nationale en développant de l'activité, de l'emploi et du bien-être pour la population.

Le vieillissement interroge donc positivement notre projet de contrat social et les liens inter générationnels qu'il construit. Cependant, tout reste à inventer ! En particulier la création de nouveaux droits d'aide à l'autonomie et l'instauration de dispositifs d'accompagnement des aidants familiaux.

La question du vieillissement et plus précisément celle de son accompagnement par des aidants familiaux interpelle le mouvement CSF et FNAAFP/CSF depuis déjà plusieurs années et a déjà fait l'objet de débats internes à plusieurs reprises dans un passé récent (Congrès CSF 2009 / Assises CSF – FNAAFP/CSF 2009 / Conseil Confédéral octobre 2010 : vieillissement et dépendance / colloque UR Rhône Alpes...)

Les Assises de rentrée 2009 ont proposé de mettre en place un groupe de réflexion ou un comité de pilotage qui a été validé à l'automne 2010 par les Conseils d'Administration de La CSF et de la FNAAFP/CSF.

Ainsi est né un groupe de pilotage « aidants familiaux » composé à la fois de représentants de La CSF et de représentants de la FNAAFP/CSF dont le mandat tourne autour des objectifs suivants :

- Identifier les difficultés rencontrées par les aidants familiaux et repérer les causes de celles-ci.
- Etre force de propositions en terme de :
  - accompagnement des aidants
  - actions concrètes (groupe « aidants », actions de prévention...)
  - développement de partenariats
  - élaboration de revendications
  - prise en charge du vieillissement
- Positionner La CSF et la FNAAFP/CSF comme organisations « expertes » de la question de l'accompagnement des aidants familiaux
- Envisager les sources de financement possible autour de cette thématique
- Construire des dossiers techniques permettant aux équipes de mettre en place des actions novatrices ou des réalisations en termes d'accompagnement des aidants.

Les débats sur la réforme de la dépendance (cinquième risque de sécurité sociale, opposition entre logique de solidarité (la nôtre) et logique assurantielle (celle du précédent gouvernement)...) sont et seront bien en-

tendu pris en compte dans les travaux de ce groupe. Mais les objectifs concernent avant tout la problématique des aidants familiaux.

Les premiers travaux de ce groupe de pilotage ont débouché sur les deux actions présentées ci-dessous.

La résolution générale, qui devra être également approuvée lors du congrès de Soissons intègre des orientations nouvelles assignées à ce groupe.

## **II - ELABORATION ET DIFFUSION D'UNE PLAQUETTE D'INFORMATION ET D'UNE CARTE PÉTITION SUR LA PRISE EN CHARGE DE LA PERTE D'AUTONOMIE**

Dans le cadre d'un plan d'action plus global en direction des associations locales de nos réseaux respectifs et à l'occasion du débat national qui s'est instauré à l'initiative du gouvernement sur la prise en charge de la perte d'autonomie, La CSF et la FNAAFP/CSF ont proposé des outils parmi lesquels :

### **A/ UNE PLAQUETTE DE PRÉSENTATION**

Son objectif était d'expliquer aux familles, personnes âgées, mais aussi aux militants les enjeux de la réforme annoncée sur la prise en charge de la dépendance, les choix gouvernementaux ainsi que le point de vue de nos organisations sur cette question.

### **B/ UNE ACTION PÉTITION (CARTE PÉTITION ET PÉTITION EN LIGNE)**

Par cette pétition, nous disons notre refus d'un dispositif de financement de la dépendance s'appuyant sur un système assurantiel privé calqué sur le modèle américain et notre attachement à notre système solidaire de sécurité sociale ce qui doit amener à la création d'une 5ème branche de la sécurité sociale.

Cette pétition qui a reçu environ 10 000 signatures est un support à nos différents entretiens avec les pouvoirs publics.

### **C/ TENUE D'UN COLLOQUE NATIONAL « PERTE D'AUTONOMIE :**

#### **QUELLES COMPLÉMENTARITÉS ENTRE PROFESSIONNELS ET AIDANTS FAMILIAUX ? »**

Le 28 octobre 2011 fut une journée importante pour La CSF et la FNAAFP/CSF. Nous organisons en effet sur Paris un colloque national sur la « perte d'autonomie : quelles complémentarités entre professionnels et aidants familiaux ? »

Cet évènement fut, de l'avis de tous, une belle réussite.

Quelques 200 participants ont pu apprécier la qualité des interventions lors des trois tables rondes. Les échanges avec la salle ont particulièrement marqué les esprits par les nombreuses prises de parole d'aidants familiaux et d'aides à domicile.

Une constante dans tous les témoignages, un point commun parmi tous ces acteurs du quotidien : le manque de temps et le sentiment de ne pas s'occuper correctement de leurs anciens. Pris par une autre vie, personnelle ou professionnelle, ou par le nombre de personnes dépendantes à suivre quotidiennement pour les professionnels, tous ont l'impression de ne pas donner assez, d'être trop dans la technique et pas assez dans l'humain.

Parmi les 3 millions d'aidants répertoriés, trente pour cent disent ne pas aller bien : ceci expliquant cela ! Ainsi il a été dit que la création de services d'accueil de jour, de lieux de répit où les aidants peuvent confier leurs parents est une urgence. Durant le colloque, a également été évoquée la piste du baluchonnage par Madame Mongaux-Masse, directrice d'un EPHAD. Venu du Québec, le terme désigne un aidant professionnel qui se déplace de maison en maison et s'installe pour un temps donné, un jour ou une semaine directement chez la personne dépendante, qui conserve ainsi son cadre de vie habituel. C'est un principe intéressant, permettant aux aidants familiaux de respirer un peu sur une période donnée ; mais pour le moment ce dispositif reste encore inadapté à notre conception du temps de travail.

A propos de financement, c'est lors de la troisième table ronde que fut abordé le thème des moyens des collectivités publiques pour optimiser la prise en charge de la perte d'autonomie. Ainsi il a été rappelé que la question du financement de la Dépendance arrivait en pleine crise et que la réforme annoncée avait été pour cette raison reportée une nouvelle fois. Et pourtant, les enjeux d'une telle réforme sont particulièrement importants. Comme l'a souligné Monsieur Fragonard, président délégué du haut conseil à la famille, si notre pays n'a pas actuellement les moyens de refonder profondément notre dispositif public de financement de la dépendance, il n'en demeure pas moins qu'un effort particulier de l'Etat devra être fait dans au moins deux domaines :

- une réduction du reste à charge pour les familles dans le cadre de l'APA.
- un soutien public mieux affirmé en direction des aidants familiaux.

La FNAAFP/CSF et La CSF pensent également qu'un financement complémentaire de l'ordre de quelques milliards d'euros est un minimum si nous voulons améliorer la prise en charge des personnes dépendantes et de leur entourage.

Notre colloque a également évoqué la situation financière difficile des associations d'aide à domicile. Comme nous l'avons pointé, sans un soutien public mieux affirmé en direction de nos services, c'est bien la prise en charge des personnes en situation de dépendance et leur familles qui serait remis en cause. Monsieur Hardy, chef de service « politiques sociales » à l'association des départements de France a rappelé, qu'à côté de la problématique du volume financier consacré à l'aide à domicile, ce sont aussi les modalités de tarification qui doivent être revus. Comme nous, l'ADF pense que la tarification basée sur l'heure d'intervention est dépassée. Nous pensons en effet qu'il y a urgence à changer notre regard et penser d'abord en terme de projet global d'intervention qui nous amène à proposer un financement de nos services par dotation globale.

La convention de partenariat signée dernièrement entre les fédérations d'aide à domicile et l'ADF devrait permettre d'avancer dans cette voie.

La prise en charge de la perte d'autonomie est aussi une question de prévention, c'est le message que nous a livré Monsieur Lautmann, directeur de l'action sociale à la CNAV. Mais pour lui la prévention ne s'arrête pas au financement de l'aide-ménagère pour les personnes en GIR 5 et 6 (personnes âgées les moins dépendantes). Ainsi L'aménagement du logement, des actions collectives par exemple pour lutter contre l'isolement des personnes âgées... doivent être promus.

Cependant, ce colloque ne doit pas être une fin en soi... De nouveaux modes d'intervention, y compris auprès des aidants familiaux et des personnes âgées non encore dépendantes restent à inventer... Des opportunités s'offrent à nous.

Par exemple, la CNSA (Caisse Nationale Solidarité Autonomie, organisme qui rappelle le verse l'APA), représenté par Monsieur Colas, chargé d'étude à la CNSA, a précisé qu'il manquait actuellement un outil d'évaluation des besoins réels des aidants familiaux. Ne s'agit-il pas là d'un appel lancé à nos deux organisations ?

En tous les cas, l'exemple a montré, durant cette mandature que des projets et des travaux pouvaient être portés par nos deux organisations et aboutir favorablement pour les publics que nous touchons. Continuons donc en ce sens !

# LA FORMATION (L'IFED)

L'Institut de Formation d'Études et de Documentation a été créé en 1979 par La Confédération Syndicale des Familles (CSF) avec ses Fédérations spécialisées, la Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire (FNAAFP/CSF) et la Fédération Syndicale des Familles Monoparentales (FSFM), pour la formation des militants du syndicalisme familial.

L'IFED organise la formation pour les militants de l'action familiale, les consommateurs, les élus des locataires... C'est aussi un organisme de formation professionnelle à destination des salariés de l'ensemble de La CSF ainsi que ceux des fédérations.

Outre les formations découvertes de La CSF et les formations à la demande du réseau dans les UD, l'IFED a organisé des formations nationales et des formations nationales décentralisées durant cette mandature.

## I - LES FORMATIONS NATIONALES DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Le monde bouge, la société se transforme, rarement une époque sociale n'aura été autant marquée par de nombreuses mutations, de bouleversements, de déstabilisation pour les familles.

Dans ce contexte la formation permanente est plus que jamais nécessaire à condition de la concevoir comme une dynamique de l'intelligence individuelle et collective, de confronter nos idées, nos points de vue, nos expériences et de les mutualiser.

La formation c'est aussi prendre du temps pour soi ; pouvoir se poser, réfléchir, analyser ses pratiques, repartir avec des idées nouvelles, des connaissances, des compétences, des pistes d'action, des projets.

L'esprit dans lequel la formation est donnée est aussi important que son contenu. Il s'agit pour l'institut de formation créé par La CSF de concevoir une formation dont un des objectifs prioritaire est la prise de conscience. La formation est un élément essentiel du développement de notre organisation.

## II - LA FORMATION NATIONALE DÉCENTRALISÉE

Le développement de la formation est un volet primordial de l'action du secteur HUC et ESCE pour accompagner les militants du logement et de la consommation qui sont de plus en plus confrontés à la complexité et à la technicité des dossiers.

Afin d'être plus proche du terrain et toucher un maximum de militants, l'IFED a confirmé sa volonté de décentraliser la formation. De nombreuses formations se sont réalisées sur le terrain.

La décentralisation de la formation nationale a permis de réaliser 15 Formations, qui ont regroupé 362 stagiaires ce qui représente 1680 heures stagiaires.

## Formations nationales décentralisées

## ESCE - 2009 -2010- 2011

<b>Thèmes 2009</b>	<b>Lieux</b>	<b>stagiaires</b>	<b>H /stagiaires</b>
Le marché de l'électricité et du gaz	Nantes	22	154
	Liancourt	8	48
	Strasbourg	25	150
		55	352
<b>Thèmes 2010</b>	<b>Lieux</b>	<b>stagiaires</b>	<b>H /stagiaires</b>
Le marché de l'électricité et du gaz Système de soins/santé	Ondres	17	102
	Nantes	24	144
	Rhône-Alpes	26	169
		67	415
	Total 2009-2010	122	767

## HUC 2009 – 2010 - 2011

<b>Thèmes 2009</b>	<b>Lieux</b>	<b>stagiaires</b>	<b>H /stagiaires</b>
Campagne HLM	Montpellier (34)	12	72
	Hérouville St Clair (14)	13	91
Economie d'énergie	Strasbourg (67)	15	105
	Sous total	40	268
<b>Thèmes 2010</b>	<b>Lieux</b>	<b>stagiaires</b>	<b>H /stagiaires</b>
Elections HLM	Nantes (44)	20	140
	Strasbourg (67)	25	175
	Sous total	45	315
<b>Thèmes 2011</b>	<b>Lieux</b>	<b>stagiaires</b>	<b>H /stagiaires</b>
Administrateurs HLM	Tours (37)	12	72
	Nîmes (31)	9	54
	Strasbourg (67)	19	114
	Sous total	40	240
	Total (2009-2010-2011)	125	823

## EPI-2010

<b>Thèmes 2010</b>	<b>Lieu</b>	<b>stagiaires</b>	<b>H /stagiaires</b>
Les UPE/CSF	Grenoble	15	90

## III - LES UNIVERSITÉS DE LA CSF

Depuis plus de 25 ans l'IFED réalise des Universités de La CSF et accompagne les unions départementales, les sections, les inter-régions pour les mettre en place.

Ces universités de La CSF se font en direction des familles des quartiers populaires, des militants et bénévoles. Elles se font dans une démarche d'éducation populaire. Nous partons de l'expérience des familles, de leur vécu, de leurs propres savoir-faire. Ces temps de formation sont un moyen pour les participants d'échanger de partager, de réfléchir ensemble, d'enrichir ses connaissances, d'acquérir de nouvelles compétences.

C'est aussi un temps de vacances où l'on privilégie la relation parents enfants, à travers des activités, des sorties, des soirées ; des repas pris en commun...

Depuis le dernier congrès 3 universités de La CSF ont eu lieu.

### A/ LES UE RÉALISÉES DEPUIS LE DERNIER CONGRÈS

#### 1) La section de Soissons (02)

La section de Soissons s'était lancée dans cette belle aventure 2008 pour la première ! L'université d'été avait pour thème « parents responsables et citoyens » à Saint-Germain sur Ay (50) au centre Miramar. Les familles ont émis le souhait de participer à une autre université de La CSF.

#### 2) La région Ile de France

L'université a eu lieu au printemps en du 17 au 22 avril 2011 à Cayeux sur Mer. Cette UE a regroupé 27 stagiaires ainsi que des enfants. Le programme a porté sur : l'association loi 1901, le fonctionnement de La CSF, la communication interculturelle. Les ateliers théâtre, environnement et peinture ont permis à chacun de s'épanouir, de découvrir de nouvelles potentialités... la visite guidée au Parc du Marquenterre de l'avis de tous a été passionnante !

#### 3) La Région Centre - Poitou - Charente - Limousin

Cette université des 4 saisons a eu lieu à Coulon (79) du 24 au 28/10/2011 en direction des bénévoles et des militants. Les objectifs étaient les suivants : organiser des permanences, apprendre à recevoir le public et savoir négocier avec les décideurs.

Elle a regroupé 34 adultes et 15 enfants. 6 UD ont participé à cette université. 2 ateliers : 1 atelier théâtre dont l'objectif était d'apprendre à argumenter et à gérer ses émotions et 1 atelier loisir familial permettant de développer les liens parents et enfants. Une sortie a été organisée dans le marais.

Ces 3 universités de La CSF ont bénéficié des bourses de formation IFED, d'une subvention ainsi que de la mise à disposition d'une secrétaire fédérale pour accompagner l'équipe porteuse du projet et co-animer leur université.

#### 4) Un travail de recherche sur les UE

La CSF a souhaité mettre en place une étude précise et qualitative sur l'une de ses actions, les Universités d'été, qui puisse mettre en lumière les points forts et les améliorations éventuelles à y apporter.

Par ce travail, La CSF souhaitait mettre en valeur sa démarche d'éducation populaire, de promotion indivi-

duelle et collective et d'engagement. En faisant appel à des concepts sociologiques, le travail de type académique demandé a consisté à formaliser un type « d'action sociale » que sont les universités d'été. L'étude présentée a été réalisée entre les mois de février et juin 2010, elle s'est inscrite dans le cadre du cursus universitaire Master 2 Intervention et Politiques sociales à l'Université Paris Est Créteil (UPEC). Un mémoire de recherche a été rédigé en parallèle sur l'éducation populaire et l'engagement au sein de La CSF. Les entretiens conduits à l'occasion de cette recherche ont donc servi de base de travail et d'analyse pour les deux dossiers. Ce mémoire a été rédigé par Marion Lafon étudiante à L'UPEC - Départements des Sciences de l'Education et des sciences sociales.

## **IV - LA MISE EN PLACE DU COMITÉ PÉDAGOGIQUE DE L'IFED**

Le comité pédagogique s'est réuni 4 fois ; la première réunion ayant eu lieu en juin 2011, il est composé des référents formation des secteurs et du groupe parentalité, de la secrétaire générale de la CSF, de la présidente de l'IFED et de la responsable de l'IFED.

**Les objectifs du comité pédagogique** sont les suivants :

- Etre force de proposition (CA IFED).
- Recenser les besoins de formation (secteurs, UD, ASFM).
- Coordonner les formations catalogue.
- Capitaliser nos formations.
- Innover en matière de pédagogie.
- Rechercher de nouveaux intervenants, des personnes ressources.
- Réfléchir sur l'évaluation des formations et les outils d'évaluation.
- Contribuer au projet associatif de l'IFED.

- Le comité pédagogique permet de coordonner l'ensemble des formations. Il a un rôle de prospective, d'analyse des besoins de formation dans notre réseau, de réflexion sur nos pratiques en matière de formation, d'élaboration de modules de formation.

- La formation s'est donc développée ces trois dernières années à tous les niveaux de l'organisation, par la mise en place de stage nationaux plus nombreux, par la réponse aux demandes des UD pour les accompagner dans leurs projets de formation.

# LES INTER-REGIONS

Durant cette mandature, les inter-régions ont travaillé, soutenant les UD, les accompagnant dans leurs recherches de financement, étant forces de propositions et d'initiatives pour organiser formations, Universités d'été, rencontres régionales sur des thèmes divers et variés (ex : l'aide aux aidants pour la région Rhône-Alpes).

Certaines ont élaboré des outils (le guide aide aux aidants), d'autres ont privilégié des rencontres et des temps forts (ex : un colloque sur la mixité sociale en Ile-de-France, des Assises inter régionales en Normandie Picardie Pas de Calais sur les conventions de concertations locatives).

Ce sont ainsi de nombreuses journées qui ont été organisées par les inter-régions sur des thèmes aussi divers que, par exemple :

- le contexte économique et social
- la convention d'utilité sociale, la mobilité dans le parc social et la concertation locative
- l'accompagnement éducatif et scolaire
- les permanences
- Le marché du soutien scolaire
- Le projet associatif
- Les élections HLM
- La rencontre des présidents et trésoriers
- La lecture des budgets HLM
- Les jeunes familles et La CSF : quel engagement ? Quel projet pour La CSF ?
- les compteurs d'eau dans les logements collectifs
- l'organisation des assises de la mixité sociale en Ile-de-France (dont l'objectif était de débattre des politiques publiques menées dans ce domaine et de leur impact dans les quartiers. Elle a eu lieu au Sénat et a rassemblé 120 participants)

Ce sont également des formations sur :

- Mieux connaître son association
- Le prix des services de l'eau, comprendre sa facture
- La tenue de permanences consommation-logement
- Le montage d'un dossier de surendettement
- L'éco-consommation
- Les relations intergénérationnelles
- Le nouveau système régional de santé
- L'état des lieux et les charges locatives
- Le fonctionnement démocratique d'une association
- L'initiation à la gestion financière d'une association
- Les ressources financières et relations avec les financeurs
- L'impact sur le logement social de la loi MOLLE (Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion)
- Le fonctionnement démocratique d'une association
- La concertation locative dans le parc locatif social
- Les obligations du bailleur et du locataire
- La lecture des contrats
- L'université de printemps
- Renforcer les liens entre les différentes personnes investies dans les UD et sections CSF IDF
- Permettre aux stagiaires de renforcer leur connaissance de La CSF
- Comprendre les relations interculturelles dans les quartiers et étudier quel rôle La CSF peut-y-jouer ?
- ..

Mais c'est aussi à travers les partenariats et représentations régionales que les inter-régions ont pu exister et faire connaître les UD et les valeurs de La CSF à l'échelle des régions.

Les inter-régions sont également les moteurs des Universités d'été (ou des 4 saisons), puisqu'elles participent à leur construction et à leur déroulement ; il y en a eu plusieurs pendant cette mandature dont une du 17-22 avril 2011 à Cayeux-sur-Mer (80) qui a rassemblé 50 participants, par exemple (l'intégralité des UE est citée dans ce document dans la partie relative à l'IFED).

Enfin, certaines inter-régions ont mis en place des secteurs d'action (logement, consommation, famille...) qui sont autant d'éléments de mutualisation régionale des savoirs, des expériences et des outils pour les UD que de véritables sources d'actions et de revendications pour les secteurs d'action nationaux et qui fonctionnent à une cadence régulière et soutenue.

# LA COMMUNICATION

La Communication est un vecteur essentiel pour faire connaître La CSF et ses valeurs.

Pendant cette mandature, de nombreuses améliorations ont été amorcées afin d'optimiser la communication interne (UD CSF, sections, militants, salariés, ...) et externe (Familles, public, institutions, financeurs, ...).

## I - LA COMMUNICATION INTERNE

### A/ LE MAGAZINE « NOUS »

Le magazine « Nous », fort de ses 6300 abonnés, a été modernisé avec une mise en page résolument revue : plus accessible et dynamique pour l'ensemble de ses lecteurs assidus ... et pour tous ceux à venir ! De nouvelles rubriques se sont fait jour : « Les experts de La CSF vous répondent », les « Fiches pratiques », ...

Et fin 2009, le numéro 186 pouvait s'enorgueillir de fêter les 40 du magazine : de quoi être fier de « NOUS » !

### B/ LE « VIE QUOTIDIENNE »

Fin 2010 la décision d'envoi en format numérique du Vie Quotidienne (VQ) a été prise par le Conseil Confédéral (avec la possibilité de garder le support papier pour les UD qui en font la demande). Cela répondait tant à une demande accrue des structures de pouvoir réutiliser les contenus du VQ pour des parutions ou des actions locales, qu'à une démarche écologique de réduction des impressions « papier ».

### C/ L'EXTRANET

L'objectif d'Extranet est la mise en ligne des outils nécessaires aux différentes instances, UD, sections, salariés, militants...

La somme importante de cette documentation nous a contraint cette année à en revoir la structure et la présentation, afin d'améliorer la classification et la consultation.

Véritable source d'information, l'Extranet est une zone du site Internet de La CSF réservée aux militants et aux structures via un accès sécurisé. Sur cet espace, vous pouvez retrouver comptes-rendus, actions, statuts, listings, outils, thématiques de formations, sous trois rubriques :

- l'action des secteurs,
- les documents administratifs,
- l'actualité globale, les rubriques annexes...

Pour une meilleure pratique, les différents catalogues et bons de commande sont en accès direct.

Avec près de 250 visites par mois, le réflexe est peu à peu pris dans notre réseau de consulter l'Extranet pour obtenir informations et réponses.

## **D/ ADRESSES MAILS**

A mi-chemin entre la communication interne et externe, la majeure partie des adresses mails du réseau (*responsables politiques, permanents nationaux, UD CSF*) sont désormais regroupées sous l'extension 'la-csf.org' afin de faciliter les échanges internes mais également de montrer la force et la coordination de notre réseau en externe.

# **II - LA COMMUNICATION EXTERNE**

## **A/ LA CHARTE GRAPHIQUE**

Depuis les Rencontres Nationales de Juin 2011, notre organisation s'est dotée d'une Charte Graphique, outil de développement et de promotion de l'image d'un réseau actif et militant tant à l'échelle nationale que locale. En effet, il était primordial de développer une politique de communication homogène pour renforcer la cohérence et la visibilité aussi bien entre les adhérents qu'en direction des partenaires institutionnels ou associatifs et du grand public.

Cette charte a été élaborée dans le respect d'objectifs fondamentaux : un logo unique (*avec des extensions du logo spécifiques aux secteurs d'actions et aux UD CSF*), un cadre de 'possibles' pour la réalisation des outils de communication des structures (*couleur, police de caractère, style de présentation, ...*)

C'est également lors de ces Rencontres Nationales que nous sommes officiellement devenus « La Confédération Syndicale des Familles » / « La CSF ».

## **B/ LES OUTILS DE COMMUNICATION**

Cette mandature a également vu la création de nouveaux outils de communication au style volontaire et revendicatif : affiche, plaquette de présentation, outils de manifestations, dossiers de présentation, ...

Nous avons également innové, tant sur le fonds que sur la forme, pour nos « Communiqués de Presse » : concis, plus revendicatifs et bien entendu, respectueux des critères de notre Charte Graphique.

Au vu des retours recueillis dans le réseau, nous pouvons aujourd'hui apprécier à leur juste valeur ces outils à disposition des actions de terrain.

## **C/ LA CAMPAGNE D'ADHÉSION**

Parce que l'adhésion est une force de notre association, le Conseil Confédéral a décidé en 2011 la mise en place d'une véritable « Campagne d'Adhésion » avec un message clair : « Pourquoi et comment adhérer à La CSF ? »

De nombreuses associations locales se sont emparées des outils spécifiquement réalisés en expliquant nos raisons d'être et d'agir tout en distribuant en masse tracts, affiches, 'NOUS, ...

Même si cet exercice est régulier dans de nombreuses sociétés ou institutions, c'était pour La CSF un nouveau challenge à relever pour toujours mieux se faire connaître et reconnaître.

## D/ ESPACE ADHÉRENTS

Cet espace, accessible par la page d'accueil du site internet s'adresse à tous les adhérents de La CSF puisque les modalités d'accès figurent sur la carte annuelle d'adhésion.

En complément au site Internet où sont présentées les principales informations de l'action de La CSF, il nous a paru intéressant de proposer une approche diversifiée de différentes thématiques, dans un souci à la fois pédagogique et récréatif, dans l'esprit avec lequel nous pouvons concevoir l'Éducation populaire.

Ce qui caractérise également cet Espace, c'est la possibilité aux adhérents de communiquer, de s'exprimer, d'apporter leur contribution au site et à la vie même de La CSF.

Il y a, à ce niveau une dynamique à enclencher ; il n'est pas toujours simple, dans la formulation et dans le temps, de se manifester, de s'extérioriser, de s'adresser aux autres.

Les militants qui se sentent concernés ont donc un rôle à jouer dans ce sens, dans la mise en pratique de cette dynamique. **Cet espace peut être une réalisation commune, outil partagé par tous, salariés, militants et adhérents, dans la mise en place effective du projet associatif.**

## E/ LE SITE INTERNET

Par son audience, le site Internet de La CSF, lancé en Juin 2008, est une vitrine forte de l'organisation auprès du public avec sur l'année 2011 : 127 450 visites.

(2009 : 76 858 visites / 2010 : 111 290 visites)

En forte progression et régulièrement redynamisé. la force du site Internet réside avant tout dans la capacité de mettre en avant les actions de terrain en plus des actualités confédérales. Il est rare pour un réseau familial national comme le nôtre de réussir à présenter des actions de terrain de manière aussi régulière.

Le rythme de parution des articles « A LA UNE » est de l'ordre de 100 par an, ce qui nous permet de renouveler régulièrement les thématiques présentées.

Et des améliorations techniques ont également été apportées !

- Ouverture des « Espaces FTP » : (File Tranfert Protocol) ... des zones réservées au stockage et à l'échange de fichiers pour chaque inter-région afin de pouvoir déposer, échanger, compléter des documents et des informations.

- Architecture du site : le site internet a fait évoluer son style de présentation. Et au-delà d'un graphisme différent, il y a désormais plus de possibilités pour présenter dès la page d'accueil actions et projets via la rubrique « Nos Campagnes ». A noter également, l'apparition des « Brèves » en menu déroulant afin de passer des messages courts ou des rappels pour des actions à venir.

- Photos de la page d'accueil : elles permettent de rejoindre d'autres pages du site ou des sites Internet de partenaires.

- Formulaire : ajout d'un module de questionnaire permettant de remplir des documents directement sur le site. Cela peut, par exemple, permettre de recueillir des avis ou des informations des internautes suite à la lecture d'un article.

- Pétition : ajout d'un module de pétition afin de permettre au Confédéral et aux structures locales de bénéficier d'un outil de pétition en ligne en complément des pétitions habituelles de terrain. (Les « signatures en ligne » peuvent faire l'objet d'une extraction sous forme d'une liste et sont reconnus au même titre qu'une signature « papier »)

- Adhésion / Abonnement : pour laisser toutes les possibilités à une personne de nous rejoindre et de découvrir nos valeurs, l'adhésion à La CSF et l'abonnement au magazine « NOUS » sont accessibles en ligne.

- Et depuis le 22 septembre 2011 : La CSF a rejoint le réseau social « FACEBOOK » ! (près de 15 millions d'utilisateurs en France) C'est un moyen supplémentaire pour présenter nos actions et continuer à nous faire connaître.

Depuis sa création, le site Internet de La CSF est accessible pour tout ajout, proposition d'article, modification, remarque, ... : [site.internet@la-csf.org](mailto:site.internet@la-csf.org)

Cette accélération de la communication de notre organisation (*affiche, campagne, magazine, site Internet, ...*) est en train de trouver un contenu régulier et un rythme dynamique. Nous en avons besoin certes, mais nous pouvons dire que nous sommes désormais sur la bonne voie !

De beaux et grands projets dès 2013 ?

... Un travail a été engagé pour la mise en place d'un logiciel de gestion des adhérents : cet outil facilitera le travail des Sections et Unions départementales ainsi que celui du National.

Et pour répondre à la demande de nombreuses structures de La CSF, le Confédéral proposera la mise en ligne de sites Internet pour les Unions Départementales afin de permettre à une majorité des familles de nous découvrir et de nous rejoindre !

