

# CONTACT

CONTACT N° 168 ■ Juin 2017 ■ Trimestriel



- 🌿 **La CSF en 2016 : quel bilan ?**
- 🌿 **Aide à domicile : au cœur de l'action !**
- 🌿 **Téléphone portable à l'étranger : ce qui change pour vous**

# ÉDITORIAL



**Denise DUMONTET**  
**Présidente**  
**de La CSF de l'Ain**

Le 8 juin 2017, nous avons tenu notre Assemblée Générale des associations locales de Péronnas et de Bourg-en-Bresse ainsi que celle de La CSF de L'AIN.

Ce fut l'occasion de faire le bilan de l'année 2016 et de proposer les actions et orientations pour 2017.

Nous avons tout d'abord entamé le premier grand chantier : celui de l'écriture de notre projet associatif. Il sera suivi dans les prochaines semaines de la restructuration des instances de la CSF.

Pour mener à bien ces changements, nous avons été accompagnés dans le cadre du dispositif local d'accompagnement (DLA) par le cabinet « Au cercle vert » pendant six mois, avec l'appui de l'AGLCA. A l'issue de ce travail d'introspection, un bilan a été rendu fin décembre 2016.

Un certain nombre de préconisations a été établi, dont la fusion des différentes associations en une seule entité. Le conseil d'administration de La CSF de L'AIN et les associations locales se sont prononcés en faveur de cette solution.

L'année 2017 sera donc l'année d'une nouvelle CSF puisque qu'elle va se doter d'un nouveau fonctionnement, de nouveaux statuts et d'un nouveau projet associatif. Véritable feuille de route stratégique, ce projet associatif nous

permettra d'ancrer davantage nos actions sur le territoire pour les prochaines années.

Si nous voulons continuer, dans le futur, à accompagner efficacement les familles, il nous faut construire une CSF dynamique en phase avec les problématiques d'aujourd'hui, tout en sachant s'adapter à nos territoires.

Pour cela nous n'avons pas le choix : renforcer nos équipes de bénévoles devient une priorité pour les mois à venir.

Mais cette dynamique a déjà commencé : un autre projet, qui nous tient à cœur est la mise en place d'ateliers d'initiations aux numériques, afin de lutter contre l'exclusion que génère le « tout numérique » pour les populations.

Au cours de nos permanences logement et consommation, nous recevons de plus en plus de personnes confrontées à des difficultés liées à la dématérialisation de démarches administratives. Bien que nous défendions un accueil physique, il nous faut accompagner ces familles pour qu'elles ne restent pas au bord du chemin. Un outil informatique mal maîtrisé décourage et favorise le non recours aux droits.

Nous en sommes certains, nous avons encore toute notre place dans l'accompagnement des familles, fort de nos valeurs de justice sociale, d'éducation populaire et de solidarité dans une société marquée par la montée de l'individualisme et du repli sur soi. Conscientiser les habitants, agir avec eux, impliquer les personnes dans leur accompagnement sont autant de réponses apportées par la CSF aux questionnements actuels de la société.

## SOMMAIRE

<b>Edito :</b> .....	p. 2
<b>L'aide à domicile : en quoi consiste le métier d'une TISF ?</b> .....	p. 3
<b>La fin des frais d'itinérance : quelles conséquences ?</b> .....	p. 4
<b>La CSF en action : bilan 2016</b> .....	p. 6
<b>Brèves</b> .....	p. 8

**Le 2 juin 2017, une sortie a été organisée au parc de loisirs de Bouvent par 6 auxiliaires de vie de l'AFP01.**

**CONTACT a posé quelques questions à Béatrice BIZET, auxiliaire de vie qui a participé à ce projet.**

## **Pouvez-vous nous dire comment a émergé ce projet et quel en était le but ?**

Lors d'une réunion qui a été organisée 2 semaines plus tôt, mes collègues et moi avons proposé une sortie à notre responsable de secteur. Le but était de faire prendre l'air à nos usagers, les faire sortir de chez eux et qu'ils fassent connaissance entre eux. Mais aussi de permettre une convivialité, la constitution de groupes de pair, ainsi que de permettre aux personnes de sortir de leur quotidien pour profiter d'une infrastructure qu'ils n'ont, peut-être, que très peu l'occasion de voir alors qu'ils habitent pourtant juste à côté. Notre responsable de secteur a compris tout l'intérêt de la démarche, autant pour les personnes et pour le travail des auxiliaires de vie, et nous a permis d'organiser cette sortie.

## **Comment s'est-elle déroulée?**

Cette sortie a eu lieu de 11 h à 14 h. Chaque auxiliaire de vie est arrivée à Bouvent avec un de leurs usagers. Chacun a fait connaissance, nous avons ensuite pique-niqué. Parmi nos usagers, il y avait un couple, qui a apporté une tarte pour tous. L'ambiance était très conviviale, nous avons chanté et même dansé ! Tout s'est fait naturellement. J'ai été animatrice pendant 18 ans pour la ville de Bourg, du coup j'étais très à l'aise pour animer, faire participer les gens.

Voir ces personnes sourire et s'amuser motive encore plus à

monter ce genre de projet. Certes, cela demande de l'énergie pour pouvoir les organiser, mais cela montre que nous, auxiliaires de vie, sommes aussi là pour stimuler les usagers.

## **Il y a-t-il d'autres sorties de prévues à l'avenir ?**

Oui il y en aura prochainement, mais nous n'avons pas encore fixé de date. A la fin de notre sortie à Bouvent, tout le monde s'est mis d'accord pour faire un repas commun, on a évoqué un barbecue. Chacun apporterait quelque chose. Le projet est à valider.

Je tenais à remercier notre responsable de secteur, Martine IACOVETTA pour le soutien qu'elle nous a apporté afin de réaliser ce projet, et aussi toute mes collègues, Christine J et Christine P, Corine, Julie et Marie-Mery.



## FIN DES FRAIS D'ITINÉRANCE EN EUROPE : C'EST OFFICIEL !

*A partir du 15 juin 2017, vous pourrez téléphoner depuis un autre pays européen sans payer de surcoûts. Mais l'utilisation d'internet sera limitée.*

Après une bataille de plusieurs années, la fin des frais d'itinérance, aussi appelés « roaming », sera une réalité dans peu de temps pour les consommateurs de l'Union européenne. Rappelons que, jusqu'à maintenant, les Européens payaient un supplément, pour continuer à pouvoir téléphoner (émettre et recevoir des appels), envoyer des SMS et se connecter à Internet avec leur mobile en dehors de leur pays d'origine. Bien souvent, le réflexe pour les consommateurs était d'éteindre leur portable lorsqu'ils passaient la frontière, de peur d'une mauvaise surprise à leur retour, avec un manque de visibilité sur les frais supplémentaires qui s'appliquent.

Après de longues négociations, le Parlement et le Conseil de l'Union européenne se sont enfin mis d'accord sur cette question de l'itinérance. Cette mesure intervient en application du règlement 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert.



### Comme à la maison...

Ainsi, les citoyens de l'UE pourront profiter de leur forfait mobile comme s'ils étaient dans leur pays de résidence, sans surcoût lorsqu'ils téléphoneront ou enverront un SMS depuis et vers n'importe quel pays de l'Union. Le coût de cette "itinérance" sera pris en charge par leur opérateur. Si cela est compris dans votre forfait, les appels et les SMS en itinérance peuvent donc être illimités.

Le tout sans restriction de durée, contrairement à ce que souhaitaient les opérateurs qui militaient pour une limitation de 90 jours par an.

Pour la mise en place, le consommateur n'a rien à faire, ce sont les opérateurs qui s'occupent de tout : ils sont d'ailleurs tenus d'informer les propriétaires des forfaits de téléphonie mobile.



### Un encadrement des dépassements pour la consommation internet

Seule ombre au tableau, les données internet continueront d'être surfacturées au-delà d'un certain seuil.

La consommation de données internet aujourd'hui autorisée étant très différente d'un pays à un autre au sein de l'UE, les institutions européennes ont déterminé un plafond de données gratuites, via une formule de calcul relativement complexe. En ce qui concerne l'utilisation d'internet depuis un portable français en Europe, voici quelques ordres de grandeurs : pour un forfait à 20 euros par mois, le plafond sera de 5,2 Go environ. Pour un abonnement à 10 euros, le plafond est deux fois moindre : 2,6 Go.

Au-delà de ces seuils, les opérateurs ne seront plus obligés de garantir la gratuité : ils pourront facturer la consommation d'internet mobile jusqu'à 7,7 euros le Go. Mais ils pourront aussi appliquer soit un débit réduit, soit le blocage, soit la tarification hors-forfait au tarif applicable en France, selon les conditions prévues par le forfait.

De plus, le seuil maximum de Go autorisé à l'étranger va progressivement augmenter. La baisse du coût de la connexion internet pour les opérateurs est d'ores et déjà programmée : ce coût va être divisé par 3 d'ici 2022.

## Attention tout de même à votre utilisation...

La Commission européenne précise toutefois que la fin des frais d'itinérance doit se faire dans les limites d'une utilisation raisonnable. Les opérateurs redoutent en effet des abus.

Il s'agira pour la Commission d'éviter par exemple d'utiliser chez soi une carte SIM achetée dans un pays européen où les tarifs sont moins élevés. Ce qui pourrait déséquilibrer le marché, en poussant par exemple les pays meilleur marché à augmenter leur prix.

Autre abus envisagé : le consommateur qui profite d'être dans un pays voisin pour télécharger un volume de données beaucoup plus important que celui habituellement consommé à la maison, ce qui pénaliserait les opérateurs locaux qui « l'accueillent ».

La Commission européenne a ainsi prévu une série de mesures destinées à limiter ces abus.

Pour cela, votre utilisation du téléphone sera « surveillée » : si sur une période de 4 mois votre consommation à l'étranger est supérieure à celle sur le territoire national, votre opérateur pourra vous demander de clarifier la situation, et, le cas échéant, pourra alors la facturer jusqu'à 3,2 centimes d'euro par minute d'appel, 1 centime par SMS et 7,7 euros par Go consommé.



## Quelles conséquences pour les habitants de l'Ain ?

Puisque notre département est frontalier avec la Suisse, certains habitants vivant près de ce pays sont quotidiennement concernés par la question des frais d'itinérance. La Suisse ne faisant pas partie de l'Union Européenne, aucun des règlements sur le « roaming » édicté par l'UE depuis 2007 ne s'y applique. La majorité des

clients du plus gros opérateur suisse ne payent déjà plus de frais de roaming lorsqu'ils voyagent en Europe, mais l'inverse n'est pas encore vrai. Pour les européens qui se rendent en Suisse, les règles varient en fonction de leur opérateur. Toutefois, la CSF a observé une même tendance chez la plupart des opérateurs français, qui fléchit dans le sens d'une réduction voire d'une suppression des frais d'itinérances également vers l'Andor et la Suisse.

Il faut donc veiller à bien se renseigner auprès de son opérateur. Mais il est certain que la nouvelle réglementation européenne joue sur la tendance à la baisse des frais de télécommunication à l'étranger... ne serait-ce que sur le territoire géographique de l'Europe. Une bonne nouvelle pour le consommateur !



## BULLETIN D'ADHÉSION

A retourner à la CSF de l'Ain

1, rue Dallemagne - 01000 BOURG EN BRESSE

Nom .....

Prénom .....

Adresse .....

CP ..... VILLE .....

Courriel .....

Téléphone .....

Je déclare vouloir adhérer à La CSF et demande à connaître les modalités d'adhésion.

Date et signature :

# LA CSF DE L'AIN EN ACTION

**L'UD-CSF de l'Ain a tenu son assemblée générale le 8 juin dernier et a présenté le bilan de ses activités à ses adhérents, aux partenaires institutionnels et financiers.**

**Quelques extraits ci-après du bilan 2016 illustrent l'activité de l'association : La CSF a continué sa mission de défense et de représentation dans un contexte économique et social difficile pour les familles, qui voient se creuser les inégalités au quotidien.**

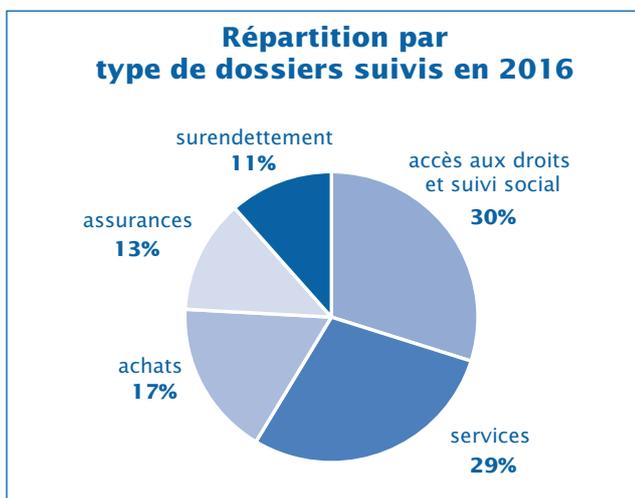
En 2016, 156 demandes venant de tout le département ont été traitées dans les permanences.

Pour une information ou un conseil, le standard est joignable tous les jours (sauf le lundi matin) de 9h à 12h et de 14h à 17h. Chaque appel donne lieu à l'ouverture d'une fiche « litige », ce qui nous permet en fin d'année de produire des statistiques et de pointer des tendances.

## DÉFENSE ET INFORMATION DES CONSOMMATEURS

La consommation représente un peu plus de la moitié des demandes avec 87 sollicitations.

### Les litiges consommation

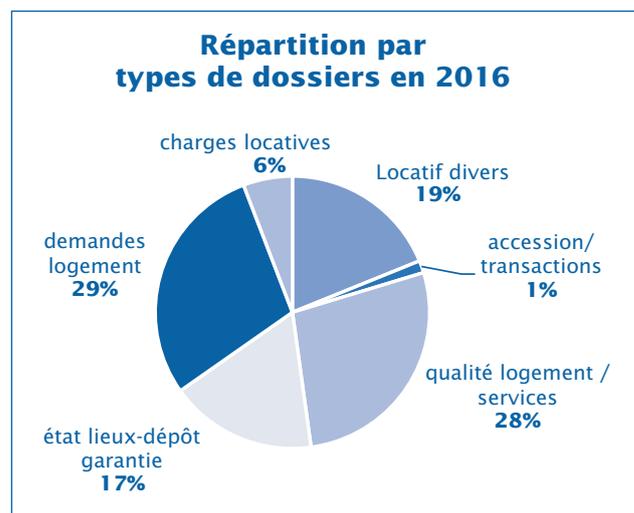


Pour la première fois, le type de dossier le plus traité dans les permanences Consommation concerne un accès aux droits et suivi social : allocations familiales, retraites, tarifs sociaux, RSA, CMU... Aussi, le nombre de dossiers traités en lien avec le surendettement et les achats retrouve des niveaux similaires aux années précédentes.

## DÉFENSE ET INFORMATION DES LOCATAIRES

69 personnes ont été reçues et suivies pour des situations en lien avec le logement, en 2016.

### Les litiges habitat



Les sollicitations pour un appui aux demandes de logements ont augmenté en 2016 par rapport à 2015, pour devenir le premier type de dossier pour lequel la CSF a été sollicitée. En revanche, les demandes d'aide pour une accession ont diminué après une stabilité. Les problèmes de qualité de logement semblent doubler chaque année en termes de dossiers traités. Cette tendance va probablement de pair avec une demande d'accompagnement aux états des lieux qui retrouve quasiment son niveau de 2014.

### Les enquêtes qualité-logement

En 2016, comme en 2015, les militants de la commission « Logement » se sont mobilisés pour enquêter sur différents patrimoines où nous avaient été signalés des problèmes par nos adhérents. L'objectif était de fédérer les locataires d'un même ensemble sur une ou deux questions d'intérêt général.

# LA CSF DE L'AIN EN ACTION

200 enquêtes concernant les intérieurs et extérieurs ont été distribués au sein des différents quartiers. 2017 sera l'année de la poursuite de cette action.

## Les représentants des locataires

Fin 2014, ont eu lieu les élections des représentants des locataires, par les locataires des logements HLM. La CSF y a conforté sa seconde place d'association de locataires dans l'Ain avec 5 élus qui siègent au Conseil d'Administration de leur bailleur. Les locataires élus à la CSF vivent en logement social et connaissent leur quartier. Ils représentent les intérêts collectifs de tous les locataires de leur bailleur.

Le représentant des locataires est garant de la prise en compte des préoccupations des habitants.

En siégeant au Conseil d'Administration du bailleur, il peut peser sur :

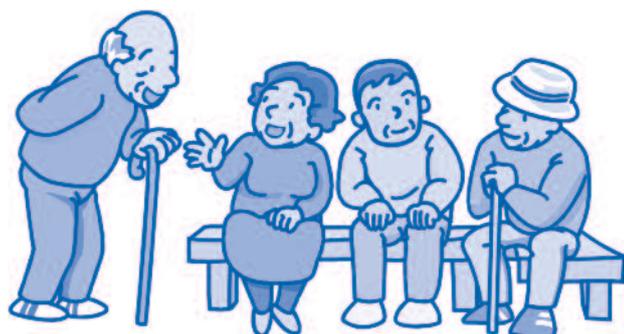
- ☞ Le montant des loyers
- ☞ La définition des charges locatives
- ☞ La politique de travaux et de rénovation
- ☞ Les engagements pris en matière de qualité de service
- ☞ La politique d'attribution des logements

## LES RENCONTRES « VIE QUOTIDIENNE » DE LA CSF

92 personnes ont participé aux 8 rencontres (de 2 heures) organisées dans le cadre des Carrefours de La CSF, essentiellement sur le bassin de Bourg-en-Bresse.

### Parmi les thèmes traités :

- Les achats de matériels informatiques : droits des locataires, pièges à éviter, vigilance sur les modes de consommations, ...
- Mutuelles & complémentaires santé : comprendre le fonctionnement des mutuelles, informations sur les droits et les tarifs existants, quelques clefs pour bien choisir, ...



- Adaptation du logement à la perte d'autonomie : les nouvelles possibilités offertes par la loi, les enjeux de l'adaptation du logement, les solutions existantes à la perte d'autonomie,...

## L'ENTRAIDE SCOLAIRE

La mise en place d'un accompagnement scolaire pour les enfants consiste à :

- ✓ Travailler sur les bases d'apprentissage non acquises
- ✓ Accompagner l'enfant dans sa progression
- ✓ Redonner confiance à l'enfant
- ✓ Mettre l'enfant en situation de réfléchir et de s'exprimer
- ✓ dédramatiser la notion d'échec scolaire
- ✓ Accompagner les parents dans le suivi éducatif de leurs enfants.

L'entraide scolaire de l'exercice 2015/2016 a permis d'accueillir 41 enfants, soit 32 familles différentes.

Niveau scolaire		Nombre d'enfants	TOTAL
Collégiens	6ème	9	28
	5ème	5	
	4ème	8	
	3ème	6	
Primaires	CM2	5	13
	CM1	1	
	CE2	2	
	CE1	5	
TOTAL			41

4 animatrices ont assuré l'encadrement des enfants tout au long de l'année. Elles sont toutes étudiantes et salariées de la CSF de Bourg.

Les séances se sont déroulées sur 2 lieux différents :

- au siège de l'association
- au Pôle d'Animation et de Services Amédée Mercier, dans les locaux mis à disposition par le Centre Social

Organisées d'octobre à mai, les séances d'une durée de 1h par semaine se sont tenues pendant la période scolaire, le mercredi après-midi et le samedi matin. Le temps des vacances scolaires a servi éventuellement au rattrapage des séances et à la formation des animateurs.

## CONTACT N°168

Le bulletin de la CSF de l'Ain

### Rédaction

Denise Dumontet,  
Jo Marguin,  
Claude Perriaud, Cédric Pilla,  
Jérémy Imbert

### Permanences

le lundi 14h/17h  
du mardi au vendredi  
9h/12h et 14h/17h

Tél. 04 74 22 91 05  
1 rue Dallemagne  
01000 Bourg en Bresse

Mail : [udcsf01@la-csf.org](mailto:udcsf01@la-csf.org)

Web <http://la-csf.org>

### Directrice de la publication

Denise Dumontet

### Commission paritaire

0118 G 84587

### Trimestriel - Dépôt légal

2<sup>e</sup> trimestre 2017

### Union Départementale de la CSF de l'Ain

Siège social - 1 rue Dallemagne  
01000 Bourg en Bresse  
Présidente : Denise Dumontet  
Vice-Présidente : Nicole Chatot  
Trésorier : Jo Marguin,  
Secrétaire : Monique Feillens  
Chargé de Projets : Jérémy Imbert

Tél : 04 74 22 91 05  
Fax : 04 74 52 95 71  
CCP Lyon 4103-71 D  
SIRET : 779 311 471 00063

### La CSF dans l'Ain

La CSF de Bourg et environs  
La CSF de Péronnas  
La CSF de Bellegarde et environs  
Le restaurant Bon Accueil  
AFP 01

### Maquette

Jérémy Imbert

### Réalisation, Impression

Imprimerie du Centre,  
Zone Cénord,  
2 rue J. Cugnot - 01000 Bourg en Bresse

Tarif de publication

### Bulletin d'abonnement à « CONTACT »

Le numéro ..... 1,00 €  
Abonnement annuel : ..... 3,50 €

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

.....

**Bulletin et règlement à adresser :**  
**CSF 1 rue Dallemagne**  
**01000 Bourg en Bresse**

CCP Lyon 4103-71 D

# BRÈVES

## Touroparc pour les adhérents de la CSF !

Parce que le vivre ensemble et la convivialité sont des valeurs essentielles pour notre association familiale, la CSF de l'Ain organise cette année une sortie au Zoo de Touroparc. Réservée en exclusivité à ses adhérents, elle aura lieu le samedi 8 juillet 2016. Une participation de 10 € par adulte et de 5 € par enfant est demandée aux familles pour cette sortie. Les places sont limitées : réservez vite !

## Visite Pédagogique à la Tienne

Parce que chacun d'entre nous produit environ 1 kg de déchets par jour, il est indispensable d'adopter une attitude citoyenne afin de préserver notre environnement. Le 10 juin dernier, la CSF a organisé une visite pédagogique à l'usine Ovade pour découvrir la gestion des déchets qui est organisée sur ce site. D'une durée d'1 h 30, elle a laissé aux participants un souvenir... impérissable !

## Journée Mondiale de la Santé Mentale Maternelle

Le 3 mai dernier, différentes manifestations ont eu lieu à travers le monde, notamment en France, dans le but d'alerter les services publics, les professionnels et le grand public, de l'impact de la dépression maternelle et des difficultés mentales en période périnatale sur la santé de la femme et sur le développement du nourrisson. En effet, 80 000 femmes développent chaque année en France une « dépression du post partum ». La CSF soutient la proposition de la Société Marcé Francophone pour l'instauration d'une journée mondiale de la santé mentale maternelle. Cette démarche est totalement en phase avec ce que la CSF réalise au quotidien sur le territoire Français.

Pour l'avenir de nos enfants, la santé mentale maternelle doit être une priorité des pouvoirs publics.

## RESTAURANT BON ACCUEIL

Le restaurant, ouvert le midi du lundi au vendredi (et le samedi sur réservation) vous accueille au meilleur prix dans un cadre convivial. Pour les groupes qui souhaitent se réunir et partager leur repas, une salle peut être mise à disposition sur demande.



### Restaurant Bon Accueil Service en salle et portage de repas à domicile

13 rue Gabriel Vicaire  
A BOURG EN BRESSE

04 74 22 28 81

Le Bon Accueil assure également la fabrication et le portage de repas au domicile des personnes âgées de Bourg et des communes limitrophes dans le cadre de conventions signées avec les CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale).