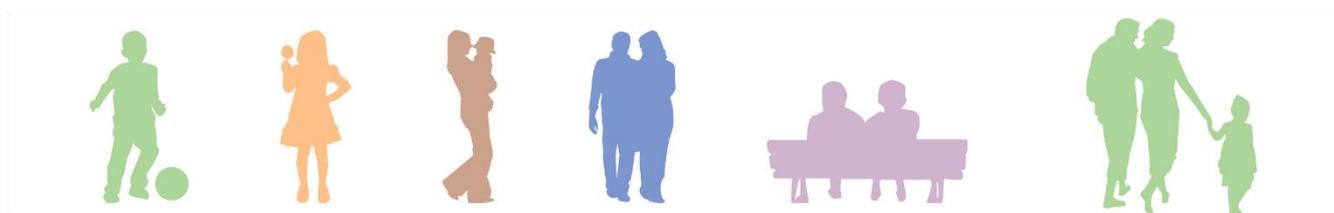


Rapport d'activités 2018



Assemblée Générale de la CSF de l'Ain du 10 avril 2019

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
ENTRAIDE SCOLAIRE	3
DEFENSE ET INFORMATION DES CONSOMMATEURS	10
DEFENSE ET INFORMATION DES LOCATAIRES	15
LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE	22
VIE ASSOCIATIVE	24

ENTRAIDE SCOLAIRE

La commission « Education / Parentalité »

Cette commission mène les actions « d'entraide scolaire » et de « parentalité ». Elle se réunit tous les 2 mois pour en assurer le suivi. Les bénévoles et la salariée se relaient aussi les samedis matins.

Monique FEILLENS (responsable) Nicole GAUTHIER Denise DUMONTET Monique DELAVALOIRE	<i>Bénévoles</i>
Nadia GUEMIL puis Charlotte LEFLAMAND	<i>Salariées</i>

Les objectifs

La mise en place d'un accompagnement éducatif et scolaire pour les enfants du primaire et du collège.

Cet accompagnement consiste à :

-  Travailler sur les bases d'apprentissage non acquises
-  Travailler sur les méthodologies de recherche et l'organisation du travail.
-  Accompagner l'enfant dans sa progression
-  Redonner confiance à l'enfant
-  Mettre l'enfant en situation de réfléchir et de s'exprimer
-  Contribuer à élargir sa curiosité
-  Dédramatiser la notion d'échec scolaire

Une action globale

Tout en apportant une aide scolaire aux enfants, cette réalisation est un moyen de soutenir, d'accompagner les enfants et leurs parents dans toute la dimension éducative à la citoyenneté. La CSF, à travers son action, permet d'autres apprentissages dans le champ culturel mais aussi dans celui des « compétences » sociales et relationnelles. Elle prend en compte les difficultés rencontrées à l'école et dans la famille. C'est pourquoi la mise en œuvre de ce soutien est conditionnée par une solidarité à tous les niveaux : parents, enseignants, animateurs et association. Organisée par groupe de 5, les enfants sont plus à l'aise et il est plus facile de travailler sur la confiance en soi.

La coordination de l'action a été assurée par Nadia GUEMIL de septembre 2017 à janvier 2018, puis par Monique FEILLENS et Charlotte LEFLAMAND entre janvier et juin 2018 ; soutenue par une équipe de bénévoles de 4 personnes qui se réunit en commission tous les deux mois.

Certaines familles ont connaissance de l'action par les dépliants diffusés chez nos partenaires, le bouche à oreille et d'autres sont orientées par des travailleurs sociaux et des établissements scolaires. Le travail en réseau avec les autres services de l'association (notamment ceux de l'aide à domicile) permet également d'informer les familles aidées.

Les groupes d'enfants

Durant l'année 2017-2018, 39 enfants ont bénéficié de séances d'accompagnement scolaire, soit 33 familles concernées. L'Entraide Scolaire a été proposée aux enfants du CE1 à la 3^{ème}.

3 enfants ont abandonnés en cours de parcours et ne sont donc pas comptabilisé dans ce rapport.

Répartition des élèves en fonction de leur niveau :

Niveau scolaire		nombre d'enfants	Total
Elémentaire	CP		16
	CE1	2	
	CE2	2	
	CM1	7	
	CM2	5	
Collège	6e	10	23
	5e	6	
	4e	5	
	3e	2	
TOTAL			39

Origine géographique

Origine	Nombre d'enfants
Bourg en Bresse	33
Ceyzériat	1
Revonnas	1
St Denis les Bourg	2
Treffort Cuisiat	1
Viriat	1
TOTAL	39

Etablissements scolaires concernés :

Elémentaire	Nombre d'enfants
Ecole A. Baudin	1
Ecole A. Daudet	1
Ecole C. Robin	1
Ecole C Jarrin	2
Ecole de Brou	2
Ecole des Alaniers	1
Ecole des Dimes	2
Ecole des Lilas	1
Ecole des Vennes	1
Ecole L.Carnot	1
Ecole L.Parent	1
Ecole St Louis	1
Ecole St Exupery	1
TOTAL	16

Collège	Nombre d'enfants
Collège St joseph	1
Collège de Brou	5
Collège des Cotes	3
Collège Revermont	2
Collège Lucie Aubrac	2
Collège Morandat	2
Collège V.Daubié	7
Collège Jeanne d'Arc	1
TOTAL	23

Déroulement :

Les enfants, au nombre de 5 maximum, sont répartis en groupe de même niveau et de même matière (français ou mathématiques).

Le groupe restreint permet aux animatrices une meilleure écoute et un travail un peu plus individualisé si besoin. Cette composition de 5 maximum est appréciée par les enfants et les familles.

Lieux de réalisation :

Les séances se sont déroulées sur 2 lieux différents :

-  Au siège de l'association (4 salles)
-  Au Pôle d'Animation et de Services Amédée Mercier, dans les locaux mis à disposition par le Centre Social (1 salle)

Matériel mis à disposition :

Sur les différents lieux d'accueil, animateurs et enfants disposent de matériel et de supports : tableaux, manuels scolaires, romans, jeux éducatifs... Ils peuvent également en proposer d'autres afin de varier le contenu des séances.

La CSF a aménagé une salle informatique et s'est équipée d'ordinateurs. Grâce à cet investissement, les animatrices peuvent compléter leurs supports de travail afin d'apporter une pluralité dans les approches d'apprentissages aux enfants.

Contenu :

Selon le niveau des enfants et leurs besoins, le contenu des séances et les activités proposées sont différents.

Les animateurs organisent, pour la plupart, la séance en plusieurs temps, ceci permettant de fractionner l'heure et d'obtenir la concentration de l'enfant : accueil des enfants, temps individuel, échange collectif, jeux éducatifs, discussion...

Les parents qui avaient inscrit leurs enfants, notent une amélioration des notes, une prise de confiance de l'enfant, une meilleure concentration et une participation plus active en classe.

Durée :

Organisées de novembre à juin, les séances d'une durée de 1 h hebdomadaire se sont tenues pendant la période scolaire, 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.

Les animateurs

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.

Accompagner l'enfant dans sa progression, l'encourager et le soutenir sont des tâches parfois difficiles pour les animatrices. Elles impliquent disponibilité, écoute, capacité à établir une relation de confiance avec l'enfant, sa famille et l'école. La CSF considère que les enfants n'apprennent pas tous au même rythme, que chacun rencontre des difficultés particulières et développe des potentiels qui lui sont propres.

En 2018, la CSF a rencontré des difficultés de recrutement des animateurs, dues principalement à la nature du poste : emploi du temps non connu des animateurs, difficulté du travail (groupe de 5), temps de préparation..., c'est pourquoi l'activité n'a commencé qu'en novembre, malgré les besoins des familles.

Formation :

Des temps de travail en groupe ont été mis en place en amont. L'objectif étant de permettre aux animatrices de construire et d'animer des modules à destination des enfants et de proposer des outils d'animation adaptés. Les séances suivantes ont permis une mise en pratique de la théorie et de réajuster voire de compléter certaines pratiques.

Au cours de l'année, plusieurs rencontres ont été organisées afin d'assurer une coordination de l'équipe.

De manière générale, les animateurs tirent de leur pratique des apports personnels et professionnels : la patience, l'affirmation de soi, la prise de distance avec les enfants, l'enrichissement personnel, le sentiment d'utilité et le dépassement de la timidité. La prise de responsabilité est pour eux l'un des principaux attraits de cette fonction.

En plus de cela, la référente du projet (Monique FEILLENS) a suivi une formation organisée par la DDCS le 15 mai 2018 sur l'intégration des handicapés : Comment faire ensemble pour permettre la rencontre de tous les problèmes ?

Les relations avec les familles

Le partenariat avec les familles est primordial. Il permet un accompagnement global de l'enfant mais aussi de la famille dans sa fonction parentale. Nous maintenons ainsi un lien avec les familles tout au long de l'année.

Inscription :

Une réunion a été organisée en septembre à destination des parents souhaitant inscrire leur enfant.

La première partie de la rencontre consistait à présenter La CSF et plus précisément l'action Entraide Scolaire (objectifs, moyens, engagements des parents...), alors que la deuxième a été consacrée aux inscriptions individuelles.

Lors de ce temps, nous avons privilégié la discussion pour connaître l'environnement familial de l'enfant et définir avec les familles les axes prioritaires de travail :

-  Difficultés de concentration et d'organisation dans le travail
-  Difficultés de compréhension, lacunes, retard
-  Troubles de l'apprentissage
-  Difficultés à l'école
-  Difficultés relationnelles avec la famille

Ces informations ont permis de fixer des objectifs de travail pour chaque enfant, qui sont ensuite repris lors des rencontres mi-parcours. Ils font l'objet d'une fiche PIE : Projet Individuel de l'Enfant.

Un contrat a été lu et signé par la famille et l'association. Il définit le fonctionnement de l'Entraide Scolaire, les engagements des parents et les conditions financières.

Rencontres de mi-parcours :

De février à mai, des rencontres individuelles de mi-parcours ont été réalisées en présence de l'animateur, de l'enfant, de la famille et d'un membre de l'association. Ces rencontres ont pour objectifs :

-  D'évaluer le travail réalisé dans les groupes
-  De réajuster si besoin l'aide apportée
-  De fixer ou de rappeler des objectifs
-  D'engager des démarches en direction des établissements scolaires
-  De discuter sur les préoccupations relatives à l'orientation scolaire

-  De rassurer les parents
-  D'aborder d'autres points tels que la parentalité, l'organisation de la famille autour du système scolaire, l'éducation de l'enfant...

Les animateurs apprécient tout particulièrement ces bilans de mi-parcours qui leur permettent de rencontrer la famille et ainsi de voir l'enfant dans un autre contexte. Ils déplorent cependant le manque d'implication de certains parents, avec qui ils n'ont pas suffisamment de contact durant l'année.

Contacts avec les parents au cours d'année :

Les parents sont globalement satisfaits du service apporté par la CSF, du lien entre animateurs et membres de la CSF. Pour certains, les séances ont aidé les enfants à retrouver confiance en eux, d'améliorer leur compréhension et d'observer des progrès dans certaines matières.

Des contacts réguliers (rencontres, contacts téléphoniques) se sont déroulés avec les parents tout au long de l'année, à leur initiative ou à celle de l'association. Ils permettent de faire le point sur les séances d'accompagnement des enfants, sur le suivi de la scolarité et sur tout autre sujet pouvant concerner la famille.

Selon les difficultés, des outils et des objectifs adaptés au besoin de l'enfant ont été préconisés en accord avec l'enfant, le parent et la coordinatrice.

A la demande de certaines familles, nous avons participé aux rencontres chef d'établissement/professeur principal pour les accompagner et les aider dans leur démarche. La barrière de la langue est un frein dans la compréhension et le lien avec les établissements scolaires.

Les parents ont pour volonté à ce que leur enfant réussisse et cette réussite ne passe uniquement par l'apprentissage mais par d'autres biais.

Sortie parents-enfants :

Gouter à l'Épicerie Solidaire

Ayant pour thème Halloween, un goûter à l'Épicerie solidaire, partenaire de la CSF, a été organisé le 25 octobre 2017 : les familles ont participé en préparant un cadeau à la citrouille et axé sur la couleur orange. Bien que la participation ait été faible (seulement 3 familles), l'opération a été un succès au niveau des échanges observés, aussi bien entre les enfants qu'avec la CSF. Cette initiative a été très appréciée par les familles.

Film entre les murs

Un film a été projeté dans les locaux de l'épicerie solidaire : « Entre les murs ». Les familles et leurs enfants y ont été invités. Nous avons ensuite échangé autour du film, les invités ont ainsi pu s'exprimer autour de leur propre expérience.

Sortie Ludothèque

Le 10 février 2018, une sortie à la ludothèque a été organisée par la CSF pour permettre aux enfants de découvrir les lieux et jeux susceptibles d'être empruntés par les familles.

Sortie à Brou

Le mercredi 16 mai, une sortie à Brou a été organisée sous la forme de deux ateliers, en fonction de l'âge des enfants. Pour les plus jeunes, une séance ludique autour de la vie de Marguerite d'Autriche (utilisation d'accessoires de la part de l'animateur) a été organisée, alors que pour les plus âgés, la visite était articulée sous la forme d'une enquête permettant de découvrir et de s'appropriier le lieu.

Bien que peu de familles soient venues (sortie facultative), le lieu, les thèmes et l'animation proposée ont ravies les familles ayant participé. Un partenariat a été initié pour l'année scolaire 2018/2019 en intégrant les visites dans le programme de l'entraide scolaire, rendant obligatoire les visites pour un meilleur suivi.

Sortie au parc des oiseaux

Dans le cadre des Rencontres « vie quotidienne », une sortie « ludique » au parc des oiseaux a été organisée le samedi 23 juin 2018, dans le département de l'Ain. Tout en visitant le parc, Les familles ont profité des activités proposées, notamment le spectacle des oiseaux en plein vol. L'impact intergénérationnel de cette sortie a été très riche, et a généré un moment convivial et propice à un épanouissement familial, ainsi qu'à des discussions avec les familles et entre les familles dans un cadre différent.



Les relations avec les partenaires

Les établissements scolaires :

Bien que peu d'établissement scolaire acceptent de nous recevoir, les rencontres qui ont eu lieu avec les chefs des établissements des collèges pour faire le point sur les enfants inscrits à l'entraide scolaire ont permis un suivi global et pertinent de la progression des enfants concernés. C'est pourquoi la CSF s'attache à mettre en lien les deux environnements de travail dans lesquels ce dernier évolue.

Le Dispositif de Réussite Educative (DRE) :

Pour cette année, quatre familles, accompagnées par la CSF, bénéficient du Dispositif de Réussite Educative. Nous travaillons en étroite collaboration avec ce service de la Mairie, en accord avec tous les acteurs concernés.

Le pôle d'animation et de services A. Mercier :

Nous organisons les séances du mercredi après-midi dans une salle mise à disposition par le Centre Social. L'animatrice a apprécié la présence et la disponibilité du personnel du Pôle en cas de problèmes liés aux locaux ou aux absences des enfants.

Rencontre autour du FLE :

Une rencontre a été organisée avec Mr Ballet, concernant le FLE (français Langue Etrangère) et le ENAF (élève nouvellement arrivé en France), véritable défi pour les animatrices. A la suite de cette rencontre, un questionnaire permettant d'évaluer les difficultés de l'enfant a été mis en place par nos bénévoles, en suivant les recommandations reçues lors de cette rencontre. Ce questionnaire permettra notamment d'orienter de façon la plus optimale possible les objectifs à réaliser sur l'année.

Cette rencontre a également permis à la CSF de connaître les différents dispositifs mis en place dans les écoles et collèges pour l'éducation des allophones.

Le financement de l'action

La ville de Bourg pour le fonctionnement de l'action Entraide Scolaire apporte son soutien à hauteur de 3 000 euros.

La Caisse d'Allocations Familiales de l'Ain, dans le cadre du Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité, participe à hauteur de 18 000 Euros pour l'année scolaire 2017/2018 et 16 000 € pour l'année scolaire 2018/2019 (subvention pouvant être minorée en fonction du volume d'activité).

Les aides financières ne suffisent pas à couvrir les frais de fonctionnement. La contribution solidaire demandée aux familles est déterminée d'après un barème calculé en fonction des ressources. Le tableau ci-dessous fait apparaître la fragilité de la situation financière des familles.

Répartition des quotients	Effectifs des enfants concernés
QF inférieur à 700	36 enfants soit 92 %
QF compris entre 701 et 900	3 enfants soit 8 %
QF supérieur à 901	0 enfants

Projet à venir

Sur l'année scolaire 2018/2019, nous poursuivons nos actions d'entraide scolaire :

-  Poursuite du partenariat avec l'épicerie solidaire et donc construction d'autres actions en faveur du public jeune et des familles.
-  Partenariat avec le musée de Brou sur l'ensemble de l'année scolaire, pour permettre aux enfants de découvrir ce lieu culturel au travers d'ateliers récréatifs et instructifs : les fouilles, l'après fouilles, la calligraphie, le chantier au moyen âge et les vitraux.

Pour l'année scolaire 2019/2020, en plus de continuer les activités initiées en 2017 et 2018, nous souhaiterions développer :

-  L'aspect parentalité de ce projet, en proposant des réunions de partage autour du thème : « être parent aujourd'hui ».
-  Le numérique dans le parcours scolaire (progiciels scolaires, faire une recherche efficace sur internet...)
-  Développer des sorties vers d'autres lieux de cultures et de citoyenneté (ludothèque, bibliothèque, théâtre...).

DEFENSE ET INFORMATION DES CONSOMMATEURS

La commission « Conso / Carrefours »

Cette commission se réunit tous les 2 mois pour étudier l'actualité de la consommation et analyser certains dossiers délicats que nous suivons. Elle prépare aussi les Carrefours et les séances de formation.

Qui est à la commission ?

Nicole CHATOT (responsable) Denise DUMONTET Anne-Marie BISI André DELARUE Roger RIVAL Jacques PICQUET Monique FEILLENS Lisette GANGLOFF Joël PERRAT Monique RAYMOND	<i>Bénévoles</i>
Jérémy IMBERT Charlotte LEFLAMAND	<i>Salariés</i>

Les permanences

Pour une information ou un conseil, le standard est joignable du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h.

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.

Pour un dossier compliqué ou un suivi individualisé nos permanents bénévoles ou salariés peuvent donner rendez-vous lors de permanences conso les lundis ou jeudis après-midi. Exceptionnellement, en cas d'impossibilité pour les personnes de venir lors de nos permanences, des rendez-vous en dehors de ces horaires peuvent être pris.

Les informations sont gratuites, mais, pour un accompagnement, une adhésion à la CSF de l'Ain est demandée. Des frais de dossiers dans les cas de litiges compliqués peuvent également être dus.

En 2018, les permanences se sont déroulées :

-  A Bourg, au 1 rue Dallemagne
-  A Bellegarde, au 14 rue Joliot Curie

En 2018, **174 demandes** « conso » ont été traitées lors de nos permanences ou durant les heures d'ouverture de l'accueil.

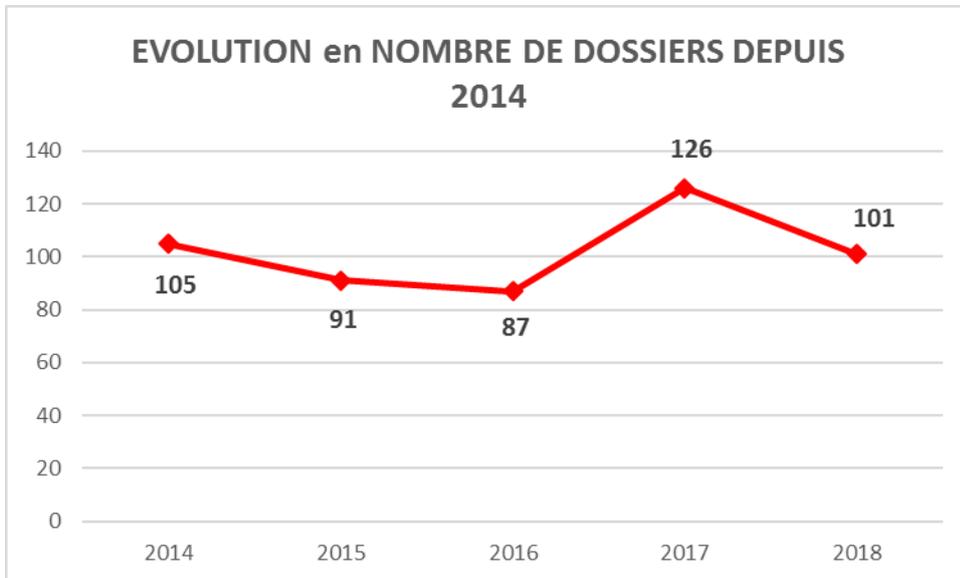
-  73 demandes ont nécessité une information ou un conseil (ne donnant pas lieu à l'ouverture d'un dossier)
-  101 demandes ont abouti à un suivi individualisé ; ce qui représente 102 heures de rendez-vous ou de visites sur place, ce à quoi il faut ajouter 204 h de traitement des dossiers (1h de rendez-vous représente 2h de travail).

Ils ont assuré des permanences Conso ou ont gérés des dossiers en 2018 :

-  Denise DUMONTET, Claude PERRIAUD, Roger RIVAL, Jacques PICQUET, Charlotte Leflamand
-  Odette MURGUE, Jean BERNARD et Daniel DELAVEGA à Bellegarde

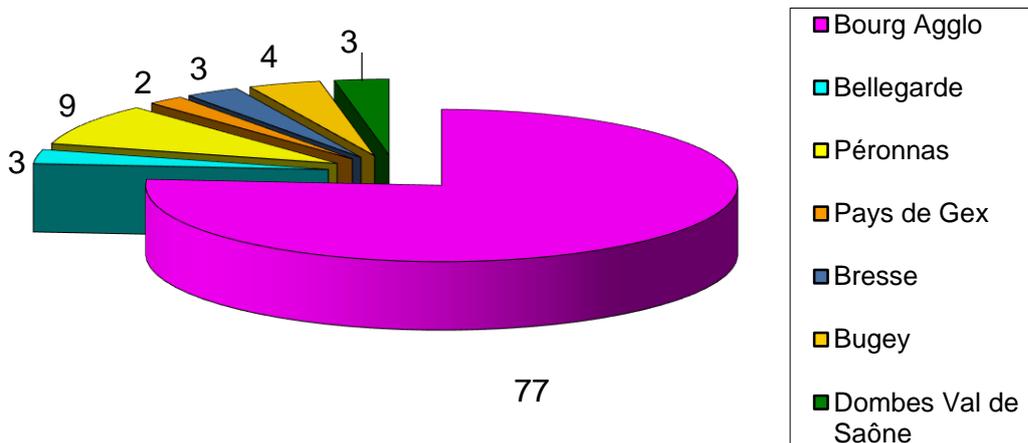
Les dossiers « Conso »

Evolution du nombre de dossiers Conso depuis 2014



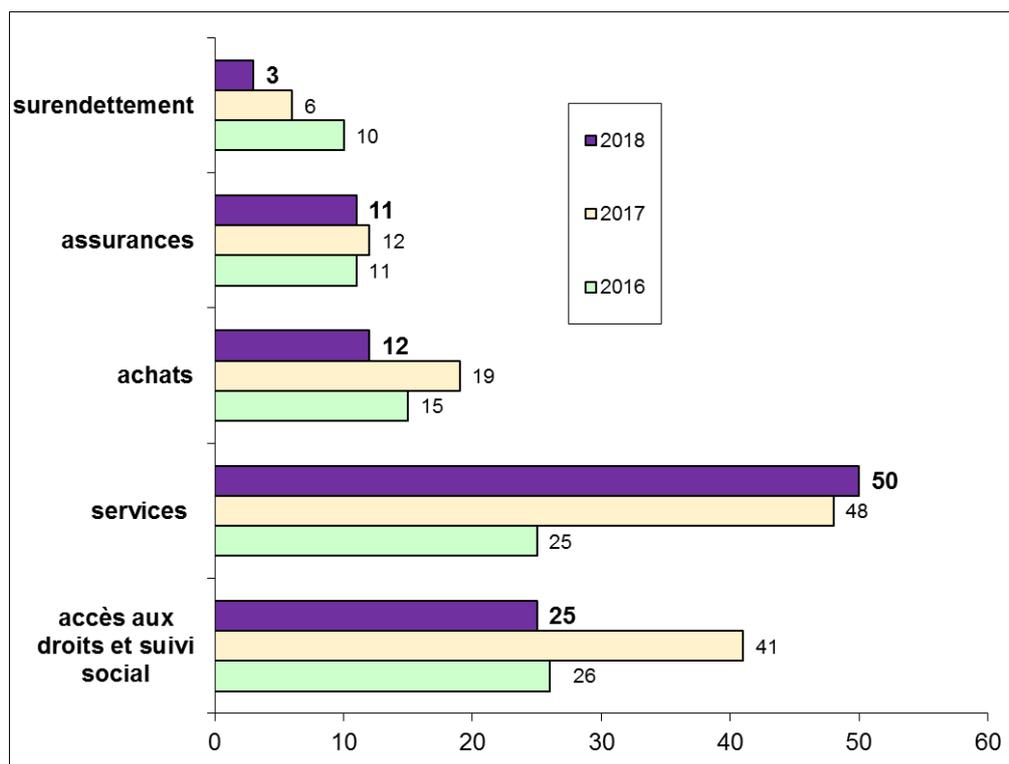
On constate une diminution du nombre de dossiers Conso traités en 2018 par rapport à 2017. Cette diminution s'explique notamment par des départs de permanents. Même si ces départs ont été comblés par l'arrivée de nouveaux militants, certaines permanences n'ont pas pu être assurées justifiant la baisse que l'on peut constater. Il faut également prendre en considération le temps de formation et d'adaptation des nouveaux militants.

Répartition des dossiers par zone géographique



On constate une augmentation du nombre de dossiers Conso dont les demandes viennent de Bourg Agglomération (78 % des dossiers contre 69 % en 2017) qui compense notamment une forte baisse des demandes venant du pays de Gex. Une plus grande mobilisation doit se faire pour redynamiser nos activités dans cette localité.

Répartition des dossiers par type de litige : comparaison des exercices



Comme en 2017, on constate une baisse du nombre de dossiers de surendettement, choix politique fait à la CSF, faute de moyens financiers (aucune subvention n'est possible pour traiter le surendettement car c'est une des missions des assistantes sociales) et humain.

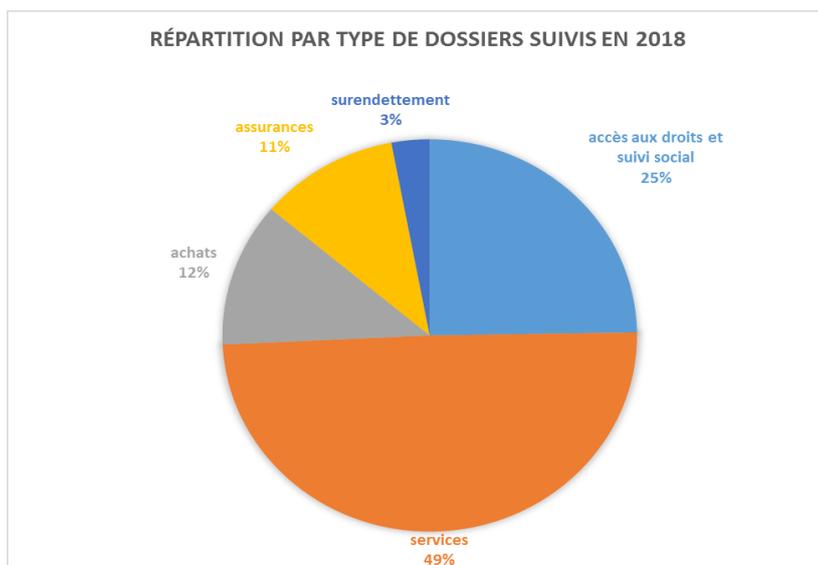
On constate également une forte diminution du nombre de dossiers traitant de l'accès aux droits, due à :

- 🌸 Un manque de moyens humains
- 🌸 L'ouverture du projet numérique qui a ouvert des permanences les mardis permettant ainsi à nos adhérents (ou non adhérents) de pouvoir faire leur démarche en ligne avec une assistance par notre équipe. Les dossiers ainsi traités sont comptabilisés dans le cadres de l'activité numérique.

Répartition des dossiers par type de litige entre 2017 et 2018

L'activité « services » est toujours en augmentation représentant 49 % des dossiers contre 38 % en 2017. :

Nombre de dossiers	2017	%	2018	%
Accès aux droits et suivi social	41	32,5%	25	24,8%
Services	48	38,1%	50	49,5%
banques	13	10,3%	5	5,0%
eau & énergie	13	10,3%	14	13,9%
autres	12	9,5%	19	18,8%
téléphonie et internet	9	7,1%	11	10,9%
Achats	19	15,1%	12	11,9%
Assurances	12	9,5%	11	10,9%
Surendettement	6	4,8%	3	3,0%
TOTAL	126	100,0%	101	100,0%



Les Rencontres Vie Quotidienne

Anciennement appelées « Carrefours de la CSF », il s'agit de rencontres d'éducation populaire gratuites et ouvertes à tous, animées par des militants de la CSF. Elles prennent le nom de Rencontres Vie Quotidienne à partir de 2017.

Les séances durent en général 2 heures. Selon le sujet, l'intervenant peut soit être un membre salarié ou militant de la CSF (ayant des compétences dans le domaine traité, souvent acquises lors de formation dispensées dans le cadre de ses implications à la CSF), soit être un intervenant extérieur, spécialiste du sujet. Ces rencontres sont ouvertes à tous, adhérents ou non adhérents et gratuites. Avant chaque rencontre, une invitation présentant le thème et les modalités (date, heure, lieu...) est envoyée à tous les adhérents de la CSF (qui peuvent, s'ils le souhaitent inviter d'autres personnes), aux familles usagères des services (aide à domicile, portage de repas...) et également aux partenaires locaux (associations, mairies, bailleurs sociaux et financiers, presse ...) par voie postale ou par email. Pour sensibiliser un maximum de personnes, l'information est également disponible sur internet et les réseaux sociaux (site de la CF, Facebook, Twitter...)

« Être consommateur, être citoyen, ça s'apprend... »

138 personnes ont participé aux Rencontres « Vie quotidienne » en 2018 (contre 148 en 2017). Les séances ont alterné en après-midi et en soirée. Les thèmes abordés étaient définis en fonction de l'actualité mais aussi des attentes des participants.

RECAPITULATIF DES CARREFOURS DE LA CSF - ANNEE 2018				
SEANCE	DATE	THEME DE LA RENCONTRE	LIEU	Nbr
1	26/01/18	Régularisation de Charges	CSF Bourg	9
2	05/03/18	Rencontre Frais Bancaires	Péronnas	11
3	27/03/18	Changer de Fournisseurs d'énergie	Bellegarde	15
4	26/04/18	Les Compteurs Linky	Péronnas	27
5	30/05/18	Assurance Habitation	CSF Bourg	9
6	26/06/18	Atelier Constat Amiable	CSF Bourg	Annulée
7	23/06/18	Sortie aux Parc des Oiseaux	Villars les Dombes	44
8	06/10/18	Visite de l'usine de traitement des déchets Ovade	Tienne	11
9	15/11/18	Aide à la complémentaire Santé	CSF Bourg	12
TOTAL				138

Ils ont assuré la préparation et l'animation des Carrefours en 2017 :

-  Côté bénévoles : Denise DUMONTET, Anne-Marie BISI, Nicole CHATOT, Charles VIEUDRAIN et André DELARUE
-  Côté salariés : Jérémy IMBERT et Charlotte LEFLAMAND

« Les Carrefours de La CSF nécessitent du temps ! »

Sensibiliser les familles à nos rencontres, établir une relation de confiance avec elles, prendre des contacts auprès de professionnels, préparer chacune des séances : tout ceci serait irréalisable sans l'engagement plein et entier des militants comme des salariés. Les Rencontres Vie Quotidienne sont financées en 2018 par la CAF, le Conseil Régional et le Conseil Départemental.

Les formations

Le 24 novembre 2018, de nombreux militants de la CSF ont participé à une formation de base de la CSF organisée par l'IFED sur les thèmes de la Représentation et de la prise de responsabilités. Cette formation avait pour but de sensibiliser et renforcer les compétences de nos militants dans leur travail au quotidien au sien de la CSF.

Exemples de dossiers ayant trouvé une solution en 2017

MONSIEUR C. / SOCIETE DE VENDE DE VIN S.

Suite à un démarchage à domicile auprès d'une personne vulnérable (âgée), la fille de Monsieur C vient la CSF pour demander de l'aide concernant un courrier de rétractation. En effet, le premier courrier envoyé en recommandé est revenu à l'expéditeur. Après un deuxième courrier envoyé avec accusé de réception et reçu par la société, aucun remboursement n'est reçu par Monsieur S. Un troisième courrier recommandé est donc envoyé au nom de la CSF. Monsieur S. Obtient finalement le remboursement complet de la commande et le droit de garder les marchandises concernées à titre de dédommagement (délai de remboursement, vente à une personne vulnérable, manque de réponses...)

MADAME K. / ACCES AUX DROITS

Madame K est venu à la CSF pour une aide concernant la constitution de son dossier CAF (Caisse d'Allocation Familiales) et d'APL (Aides pour le logement). Après constitution du dossier par la CSF, Madame K. a obtenu les aides dont elle pouvait bénéficier.

MONSIEUR S. / SOCIETE D'ENERGIE E.

En février, Monsieur S. constate que l'avoir reçu de la part de la société S. au titre d'un trop payé en Janvier (trop payé prélevé directement par la société S. par prélèvement SEPA) n'est pas déduit de sa facture de février. Il contacte donc la CSF pour connaître les démarches à suivre. Après plusieurs appels restés sans suite, Monsieur S demandé à la CSF une aide afin d'écrire un courrier de réclamation. Après 3 courriers et la possibilité éventuelle d'avoir recours au médiateur de l'Energie, Monsieur S est enfin remboursé du trop payé.

DEFENSE ET INFORMATION DES LOCATAIRES

La commission « Logement »

Cette commission se réunit tous les 2 mois pour étudier l'actualité du logement, analyser certains dossiers délicats que nous suivons ou encore préparer aussi enquêtes, des réunions ou actions collectives et des formations. En 2018, une bonne partie de l'année a été marquée par la préparation de la campagne d'élections HLM, puis de l'organisation de celle-ci directement (préparation de flyers, campagne de tractage, recherche de candidats pour constituer les listes électorales...).

Qui est à la commission ?

Claude PERRIAUD Jean-Noël HAENDLER Joël PERRAT DIT GENTON Monique FEILLENS Monique RAYMOND Denise DUMONTET Cécilia DAMIEN	Monique GREFFERAT Maurice DOMMANGE Jean-Louis SCHMIEDEL Lisette GANGLOFF Marie-Claude COMMUNAUX Nathalie GERVASONI	<i>Bénévoles</i>
Jérémy IMBERT		<i>Salarié</i>

Les permanences

Pour une information ou un conseil, le standard est joignable du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h.

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.

Pour un dossier compliqué ou un suivi individualisé nos permanents bénévoles ou salariés peuvent donner rendez-vous lors de permanences logements les mardis après-midi. Exceptionnellement, en cas d'impossibilité pour les personnes de venir lors de nos permanences, des rendez-vous en dehors de ces horaires ou sur site peuvent-être pris.

Les informations sont gratuites, mais, pour un accompagnement, une adhésion à la CSF de l'Ain est demandée. Des frais de dossiers dans les cas de litiges compliqués peuvent également être dus.

En 2018, les permanences se sont déroulées :

-  A Bourg, au 1 rue Dallemagne
-  A Bellegarde, au 14 rue Joliot Curie

En 2018, **88 demandes** « Logement » ont été traitées lors de nos permanences ou durant les heures d'ouverture de l'accueil.

-  **52** demandes ont nécessité une information ou un conseil, ne donnant pas lieu à l'ouverture d'un dossier.
-  **36** demandes ont abouti à un suivi individualisé ; ce qui représente 36 heures de rendez-vous ou de visites sur place, ce à quoi il faut ajouter 72 h de traitement des dossiers (1h de rendez-vous représente 2h de travail).

Ils ont assuré des permanences Logements ou ont géré des dossiers en 2018 :

-  Denise DUMONTET, Claude PERRIAUD, Joël PERRAT dit JENTON, Jean-Noël HAENDLER
-  Odette MURGUE, Jean BERNARD et Daniel DELAVEGA à Bellegarde

2018 : Année d'élection des représentants des locataires

Que sont les élections HLM ?

En 2018, ont eu lieu les élections des représentants des locataires. Cette élection, très importante pour la CSF, association de défense des locataires, a mobilisé beaucoup de ressources, tant au niveau humain qu'au niveau financier.

- ✿ Moyens humains : forte mobilisation des militants de la CSF pour préparer la campagne électorale (conception des tracts et affiches, organisation logistique de la campagne, recherche de candidats), pour présenter et expliquer le programme de la CSF (tractage, présence physique pour répondre aux questions, distribution d'informations...), pour accueillir les nouveaux élus (accueil et orientation, formation...)

- ✿ Moyens financiers : frais de campagne électorale, pris en charge en partie par les bailleurs sociaux

Cette mobilisation a permis non seulement de faire connaître le rôle des élus de locataires auprès du public, mais également d'avoir des élus CSF chez les bailleurs sociaux de l'Ain

Quel est le rôle des représentants de locataires

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

En siégeant au CA, 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**
- ✿ La politique de **construction** de nouveaux logements

Qui est représentant chez quel bailleur ?



21.88% des voix / Administrateur : Roger LOUE / Locataire à Divonne-Les-Bains



24.94% des voix / Administrateur : Joël PERRAT dit JENTON / Locataire à St Denis les Bourg



24.64% des voix / Administratrice : Josiane GAY / Locataire à Bourg-en-Bresse



33.94% des voix / Administratrice : Monique GREFFERAT / Locataire à Bourg-en-Bresse

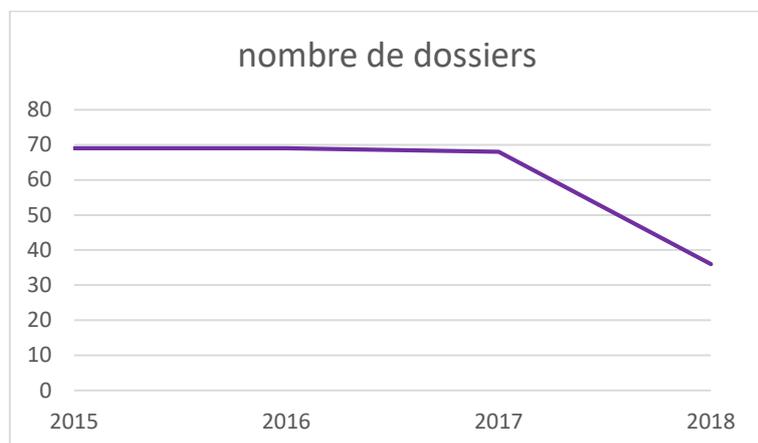
Les formations

Après les élections HLM, une session de formation des nouveaux administrateurs a eu lieu à la CSF de l'Ain. Cette formation avait pour but non seulement de former les administrateurs sur leur poste, leurs responsabilités et leurs relations aux locataires, bailleurs sociaux et CSF, mais également de provoquer une rencontre entre les administrateurs leur permettant de se connaître, de confronter leurs difficultés / inquiétudes et leur perception de leur rôle.

Pour un meilleur accompagnement des représentants, plusieurs sessions de formations seront organisées en 2019, soit en commun avec l'Union Départementale de Lyon, soit par la Confédération Nationale, soit par la CSF de l'Ain.

Les dossiers « Logement »

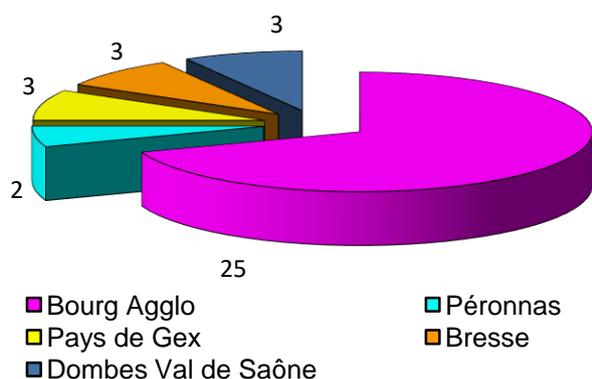
Evolution 2014 - 2018



L'année 2018 a été marquée par plusieurs événements majeurs expliquant la baisse du nombre de dossiers logements

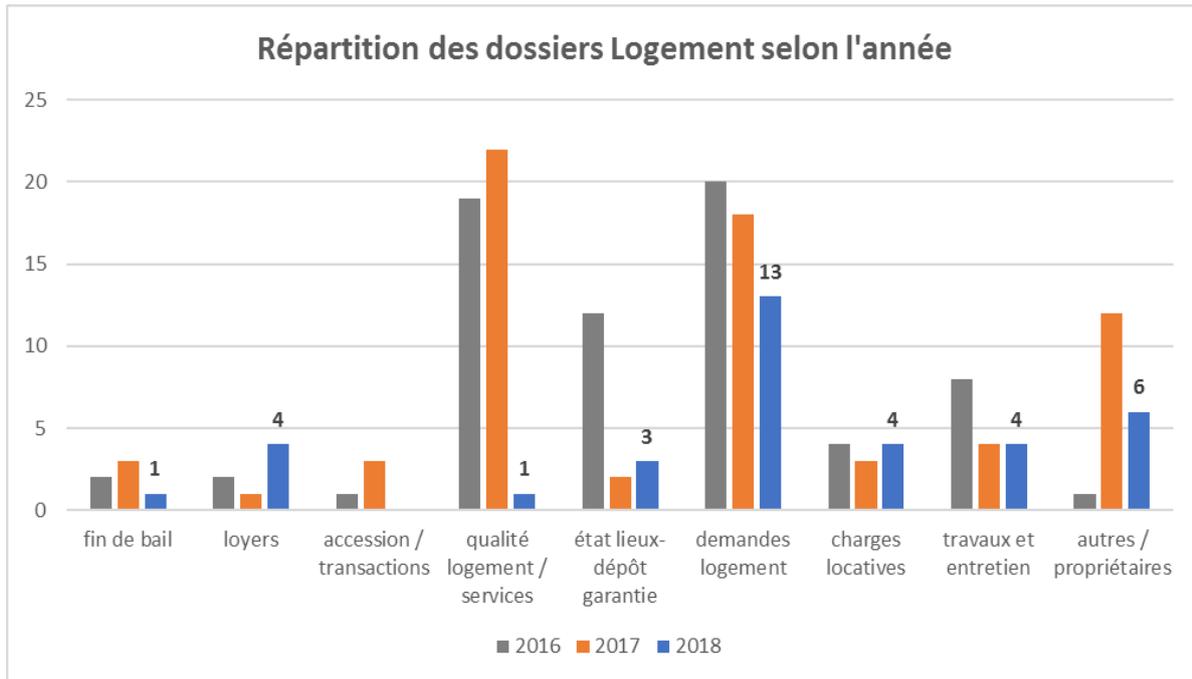
- 🌸 Démission de deux de nos militants tenant des permanences laissant un vide à combler. Malgré la réactivité de nos militants à reprendre ces permanences, le temps de formation et les quelques semaines passées avec moins d'effectifs ont eu un impact dans le nombre de demandes que la CSF a pu traiter.
- 🌸 Elections HLM : les élections HLM qui ont eu lieu en 2018 ont mobilisé l'ensemble de nos militants sur un temps non négligeable, ne leur permettant donc pas d'avoir la même cadence dans le traitement des demandes qu'en 2017. De plus, par les campagnes de tractage la CSF a été très présente auprès des locataires (présence physique dans tout le territoire) et a ainsi répondu à un grand nombre de questions que chacun pouvait avoir mais n'a malheureusement pas gardé de traces de ces échanges (difficulté de répertorier les demandes lors de campagnes de tractage)
- 🌸 L'ouverture du projet numérique qui a ouvert des permanences les mardis permettant ainsi à nos adhérents (ou non adhérents) de pouvoir faire leur démarche en ligne avec une assistance par notre équipe. Les dossiers ainsi traités sont comptabilisés dans le cadres de l'activité numérique.

Répartition par zones géographiques



Environ 70 % des dossiers traités par la CSF en 2018 concernent des dossiers de l'agglomération de Bourg-en-Bresse. Cela peut s'expliquer par la prévalence des dossiers ayant pour thème les demandes de logement.

Répartition des problèmes locatifs : comparaison des exercices

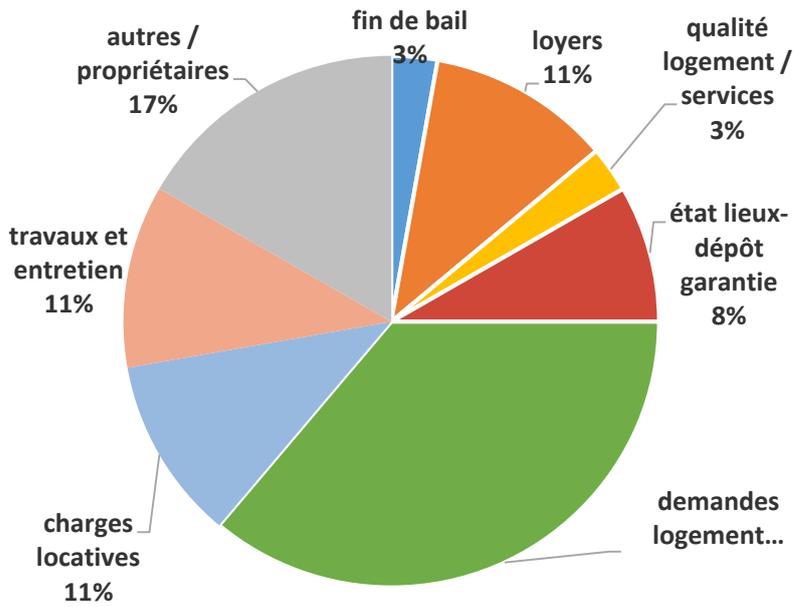


Comme en 2016 et 2017, le nombre de dossiers faisant référence à des demandes de logement est très important : cela est lié à deux facteurs : la complexité et l'opacité de la démarche (quels documents faut-il fournir ? Quels délais ? Quels critères d'éligibilité ? Quelles demandes sont prioritaires ? ...) et la fracture numérique. En effet devant l'avancée du « tout numérique », les demandes de logement n'échappent pas à cette tendance. Il est plus simple, plus rapide, plus accessible de demander un logement en ligne à condition d'avoir accès à un ordinateur et/ou internet et de savoir l'utiliser.

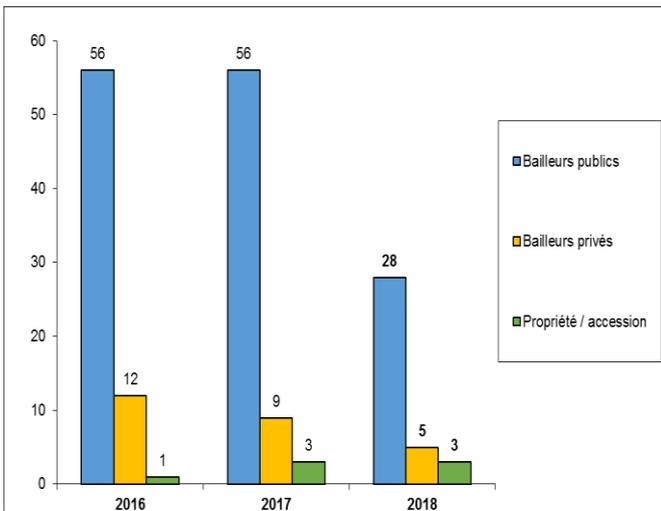
Les demandes concernant des questions de loyers ont augmenté, allant de pair avec une précarité toujours grandissante et une augmentation des charges de la vie courante. Il est de plus en plus difficile pour certains de nos bénéficiaires de faire face aux loyers demandés, ainsi beaucoup de demandes des locataires ont pour objet le montant du loyer à payer.

Les sollicitations pour un accompagnement lors des états des lieux restent constantes par rapport à 2017, confirmant la baisse observée en 2017. Cela s'explique dans les statistiques par l'augmentation de la catégorie « autres » : pour de plus en plus de dossiers, l'état des lieux n'est qu'une composante d'un dossier « logement » bien plus complexe.

Répartition des dossiers par type de problèmes locatifs en 2018 (pourcentage)



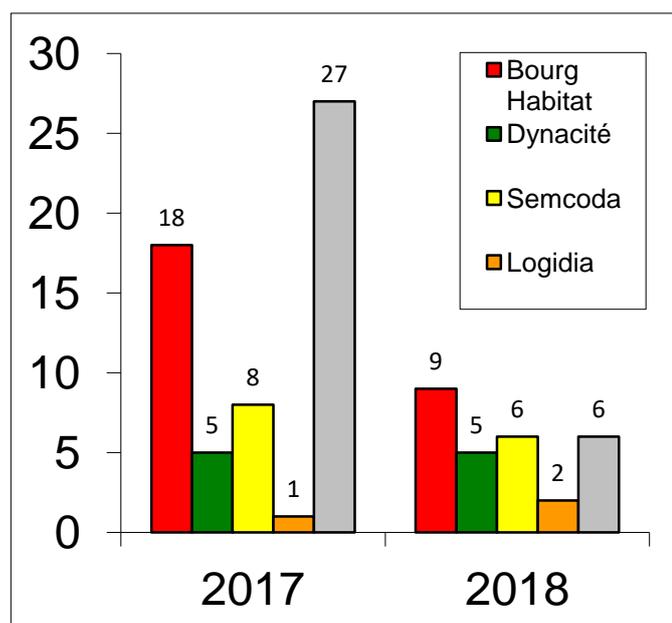
Répartition par type de logement



	2017	%	2018	%
Bailleurs publics	56	82%	28	78%
Bailleurs privés	9	13%	5	14%
Propriété / accession	3	4%	3	8%

Les dossiers concernant les bailleurs privés restent stables depuis 2017 en pourcentage, par contre, le nombre de dossiers traitant de la propriété et l'accession a doublé par rapport à 2017 (8 % au lieu de 4 %). Le nombre de sollicitations concernant les bailleurs publics reste globalement stable depuis 2016.

Répartition par type de bailleur social



	nombre de dossier	pourcentage
Bourg Habitat	9	32%
Semcoda	6	21%
Dynacité	5	18%
Logidia	2	7%
Tous bailleurs	6	21%
TOTAL	28	100%

Les dossiers concernant tous types de bailleurs ne sont plus majoritaires par rapport à 2017. Cela s'explique par une augmentation de sollicitations concernant des bailleurs spécifiques, même pour les dossiers concernant des demandes de logement (locataire chez un bailleur et demande de mutation).

Les enquêtes qualité-logement :

En 2017, les militants de la commission « Logement » se sont mobilisés pour enquêter sur différents patrimoines où nous avaient été signalés des problèmes par nos adhérents. Entre 2014 et 2018, 400 enquêtes concernant les intérieurs et extérieurs ont été distribués sur les quartiers suivants :

- 🌿 Péronnas sur le quartier de la Chênaie (Dynacité)
- 🌿 - St-Denis-Lès-Bourg sur le quartier de la Pascaline (Dynacité)
- 🌿 - Bourg dans la rue de Crouy (Bourg Habitat), la rue F.Proust (Bourg Habitat) et la rue
- 🌿 Pardaillan (Semcoda)
- 🌿 - Ornex sur le quartier du Bois (Semcoda)

La moyenne des retours a été de 80 % avec une forte prépondérance des questions concernant l'entretien, qu'il s'agisse du ménage ou de la maintenance (chauffage), et donc des charges afférentes.

Le groupe a travaillé sur la restitution des résultats de ces enquêtes, mais aussi et surtout sur l'interpellation des bailleurs concernés par les dysfonctionnements qui ont été pointés, dans certains territoires en 2017. Tout au long du premier semestre 2018, l'équipe de la commission logement s'est investie dans le suivi des engagements pris par les bailleurs, la continuité des actions et la restitution des enquêtes dans les territoires restant (restitution non faite en 2017)

Exemples de dossiers ayant trouvé une solution en 2018

MADAME M

Madame M a effectué des travaux d'isolation dans le sous-sol de son habitation, bénéficiant de l'isolation à 1€. Elle n'est pas satisfaite du résultat se demande même si la pose est aux normes de sécurité. Elle a essayé plusieurs

fois de contacter le sous-traitant responsable de la pose mais aucun retour. Après une prise de contact par la CSF, l'entreprise est venue faire les finitions chez Madame M qui est maintenant satisfaite.

MADAME G.

Madame G. vient nous voir suite à une surconsommation d'eau provenant certainement d'une fuite. Après l'intervention du bailleur social, deux raisons peuvent en être la cause : défaut de fonctionnement de la chaudière ou fuite au niveau de la chasse d'eau. Madame G. est venue voir la CSF connaître qui était responsable du paiement des factures de réparations et d'eau. Normalement, la réparation de la chaudière est à la charge du bailleur, la réparation de la chasse d'eau, à la charge du locataire et la facture d'eau dépend de si la fuite est dû au défaut de fabrication de la chaudière ou la fuite de la chasse d'eau. Suite au courrier de la CSF et ne pouvant identifier clairement l'origine de la fuite, le bailleur à assumer les charges de réparation de la chaudière et de la chasse d'eau

MONSIEUR S

Monsieur S a fait une demande de logement social en avril 2016, renouvelée en avril 2018 et s'inquiète de n'avoir toujours aucun retour. Après des courriers de la CSF fait pour appuyer la légitimité de sa demande et la vérification de son dossier, une proposition a été faite par l'un des bailleurs sociaux de l'Ain.

LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

Présentation du projet

Fin 2017, la CSF a lancé son projet de lutte contre la fracture numérique. Ce projet est né des problématiques repérées auprès des adhérents de la CSF et qui se sont manifestés de plus en plus clairement au cours de l'année 2017 : face à la dématérialisation des démarches administratives, de nombreuses personnes se retrouvent démunies pour réaliser leurs démarches en ligne : non connaissance ou peur de l'outil informatique, coût de l'investissement, manque d'accompagnement dans les démarches en ligne... sont autant de freins à son utilisation créant ainsi un isolement des personnes qui se retrouvent en situation de fracture Numérique.

Créées dans un premier temps sous la forme d'ateliers et de permanences individualisés, la CSF a, au fil de l'eau, étendu ses actions aux permanences logement, consommation, d'accès au droit ou encore aux activités d'entraide scolaire.

Ce projet étant nouveau, l'équipe en charge du projet s'est vu confrontée à plusieurs obstacles : attrait des permanences, suivi et fidélisation des personnes, complication de certains dossiers. Ces obstacles sont normaux et cohérents lors de la création d'un projet, et malgré ces difficultés, le bilan de l'année est assez positif : 60 % des personnes estiment en fin de formation qu'elles peuvent réaliser leur démarche d'origine de manière autonome.

Les permanences & les ateliers

Pour une aide sur un dossier, les permanences numériques se tiennent tous les mardis de 17h à 18h30 : Les adhérents ou non adhérents de l'associations sont reçus sur rendez-vous uniquement (via le standard ouvert du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h). Pour des demandes dites « techniques », des ateliers sont proposés un samedi par mois de 9h30 à 11h30 permettant d'approfondir les connaissances en matière d'utilisation du numérique. Les permanences et ateliers se sont déroulés dans les locaux de la CSF à Bourg, au 1 rue Dallemagne.

Ils ont assuré des permanences numériques et 2018 :

 Maurice DOMMANGE, Roger RIVAL, Eric-Yves WAGUET, Nathalie GERVASONI, Monique RAYMOND, Lisette GANGLOFF, Joël PERRAT

Globalement, l'action est une franche réussite. Le taux d'assimilation du numérique pour les personnes très en retrait sur le numérique est au-dessus du taux espéré (90 % au lieu de 60% attendu). Le niveau d'autonomie totale des personnes attendues est en revanche légèrement en deçà des espérances (60% contre 80% attendu). Le taux de personnes ayant par la suite fait profiter de leurs nouvelles connaissances auprès de leur entourage n'a pas pu être mesuré, du fait d'une difficulté d'obtenir cette information auprès des bénéficiaires longtemps après les actions. La quasi-totalité des personnes ayant participé au projet déclarent avoir progressé en maîtrise de l'informatique.

Perspectives 2019

En 2019, une restructuration du projet afin d'être au plus près de la réalité de nos activités va être réalisée tout en conservant l'aide individualisée comme composante majeur du projet, puisqu'elle est indispensable dans une prise en charge globale des familles. En plus de cette aide, des ateliers collectifs de formation à l'outil informatique seront proposés. Ainsi le projet se déclinera de la façon suivante :

🌈 Une activité dite transversale : Intégrée au sein des permanences, l'idée est d'inclure l'utilisation du numérique lors des permanences d'aide aux familles sur des sujets concernant le logement, la consommation ou l'accès au droit. Dans une société de plus en plus informatisée, toutes les démarches se font principalement en ligne (rapidité, liberté de lieux ou d'horaires...). Il est logique de proposer ce service afin d'être au plus proche de la réalité actuelle : ainsi, un dossier de demande d'accès aux droits pourra (avec accord du bénéficiaire) être réalisée en ligne pour réduire les délais, faciliter les propositions et les échanges avec le service concerné. En fonction de leurs besoins, les familles pourront soit avoir un accès à un ordinateur, soit avoir des conseils spécialisés pendant leur démarche.

Transversale, cette activité est incluse dans toutes les activités que propose la CSF que ce soit le logement, la consommation, l'accès aux droits ou l'entraide scolaire. Elle permet de relier les savoir-faire de la CSF avec le contexte actuel de la dématérialisation.

🌈 Une activité dite technique : Activité collective, elle se concrétise par la création d'ateliers numériques pour apprendre les bases de l'outil informatique et former les personnes le souhaitant sur l'outil en lui-même. A raison de plusieurs ateliers par mois, les thèmes proposés pourront être :

- L'exploration de fichiers,
- Internet et comment faire une recherche efficace,
- Réseaux sociaux,
- Traitement de texte,
- Tableur...

Le numérique est devenu un outil incontournable de la vie quotidienne : les démarches en ligne permettent souvent une plus grande rapidité de traitement des données, un suivi simplifié (espaces en ligne) ou encore une plus grande liberté (les démarches peuvent être effectuées de n'importe et à n'importe quelle heure) ...

Pour cela il est essentiel d'accompagner les personnes qui se retrouvent en situation de fracture numérique pour leur permettre une plus grande indépendance et un meilleur accès aux droits.

VIE ASSOCIATIVE

La fusion Absorption

Le 18 juin 2018, la préfecture a enregistré la modification de l'association de l'union départementale pour la nouvelle association La CSF de L'Ain, suite au traité de fusion / absorption voté à l'Assemblée Générale Extraordinaire du 29 mars 2018, avec caractère rétroactif au 1^{er} janvier 2018.

Une seule association donc, depuis le 1^{er} janvier 2018 avec des Antennes, notamment à Bellegarde pour réaliser l'ensemble des actions de la CSF de l'Ain.

Composition du CA

DUMONTET Denise	275 Chemin Bief de l'Etang Neuf - PERONNAS	Présidente
GANGLOFF Lissette	24 allée des Iris - BOURG EN BRESSE	Trésorière
Monique GREFFERAT	14 D rue Félicien Proust – BOURG EN BRESSE	Secrétaire
CHATOT Nicole	66 Rue de Bourgogne - BOURG EN BRESSE	Vice-Présidente
FEILLENS Monique	9 Rue Reyer - BOURG EN BRESSE	Vice – Trésorière
Monique RAYMOND	15 Rue Félicien Proust – BOURG EN BRESSE	Vice - Secrétaire
Joël PERRAT dit JENTON	100 Rue A.de St Exupéry - ST DENIS LES BOURG	Assesseur
MARGUIN Joseph	105 impasse du Taillis - SAINT REMY	
FORET Georges	498 route des Soudanières – CEYZERIAT	
BOULEN Michel	39 Domaine des Granges – SERVAS	
MURGUE Odette	39 Allée des Floralties – BELLEGARDE	
SAUCOURT Elvire	4 Allée de l'Ecureuil – VIRIAT	

Les représentations

Outre la représentation des familles, des consommateurs et des locataires, la CSF siège dans plusieurs autres structures. Cette action de représentation prend du temps et exige des personnes suffisamment disponibles et formées.

Afin d'assurer aisément ces représentations, La CSF milite pour que le congé de représentation soit accordé par tous les organismes et couvre tous les frais engagés par les représentants, qu'ils soient bénévoles ou salariés. C'est à cette condition que les représentations seront réellement effectives.

Diverses commissions et autres associations :

 Commission de Prévention des Expulsions :	Nicole Chatot, titulaire.
 Conférence Intercommunale du Logement.	Nicole Chatot et Daniel Delavega
 Commission Départementale de Conciliation :	Joël Perrat dit Jenton, titulaire, Jean Jacques Monnet suppléant.
 ORGANOM, syndicat mixte de traitement des déchets :	Anne-Marie Bisi.
 ADIL (Association Départementale d'Information sur le Logement) :	Joël Perrat dit Jenton, titulaire.
 AGLCA (Agence Gestion Liaison et Conseil aux Associations) :	Monique Feillens.
 DALO (Droit Au Logement Opposable) :	Joël Perrat dit Jenton.
 CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) :	André Delarue.

-  Epicerie Solidaire :
-  CARSAT :
-  APLA (Association pour les Loisirs des Apprentis) :

Monique Feillens
 Monique Grefferat
 Claude Perriaud.

Mandats UDAF :

Caisse d'Allocations Familiales de l'Ain et Médaille de la Famille:

Denise Dumontet

CCAS :

-  Servas :
-  St Denis Les Bourg :
-  Péronnas :
-  Saint Remy :
-  Bourg en Bresse :

Michel Boulen
Solange Michel
Denise Dumontet
Paule Marguin
Nicole Gautier

La communication

La CSF de l'Ain édite chaque trimestre « Contact », son bulletin d'information, qui rend compte de nos diverses activités et donne informations et conseils sur tous les sujets de la vie quotidienne.



Afin d'augmenter sa visibilité, la CSF a participé au forum des associations de Péronnas et de Bourg-en-Bresse en septembre 2018.

La CSF est également présente auprès des organes de communications de l'Ain (radio, presse) et sur la toile (Facebook, Twitter, site internet)

Le restaurant Bon Accueil

Le Restaurant Bon Accueil, qui a fêté ses 70 ans en 2015, faisait partie de l'Union Départementale et est devenu une association indépendante lors de la fusion / absorption au 1^{er} janvier 2018. De par son historique, l'association Au Bon Accueil a une relation privilégiée avec la CSF de l'Ain. Monsieur Pascal PERRET dirige une équipe de 12 salariés, avec l'appui de Jo MARGUIN, Président.



Ce restaurant, situé au 13 Rue Gabriel Vicaire, reçoit des usagers individuels et des groupes à midi, du lundi au vendredi. Une salle de réunion est mise à la disposition pour les groupes qui souhaitent organiser des réunions, des séminaires ou des événements particuliers

Le Bon Accueil prépare, conditionne et organise aussi le PORTAGE DE REPAS à des personnes âgées et/ou handicapées sur Bourg et les environs. Une convention avec les Centres Communaux d'Action Sociale de Bourg, St Denis, Péronnas et Viriat, permet à une majorité d'usagers de bénéficier, selon un barème de ressources, d'une participation des communes au prix des repas.

L'aide à domicile

	<p>L'association AFPO1 Aide aux Familles et aux Personnes de l'Ain est présidée par Jo MARGUIN et dirigée par Cédric PILLA. Elle a pour objectifs de permettre aux personnes de se maintenir à leur domicile ou de les aider dans les tâches de la vie quotidienne, notamment auprès des enfants.</p>
---	---

Présent sur l'ensemble du département de l'Ain, l'AFPO1 couvre les secteurs de Bourg en Bresse, Ambérieu-en-Bugey, Bellegarde sur Valserine et le secteur du Pays de Gex.



Les perspectives 2019

Les perspectives pour l'année 2019 sont principalement d'augmenter les activités déjà proposées de la CSF dans un contexte changeant : loi Elan pour le logement, changement du mode de fonctionnement des subventions étatiques, dématérialisations des démarches de plus en plus présentes...

Ainsi les objectifs peuvent se décliner selon plusieurs axes :

- 🌱 Monter en compétence sur le volet logement : Administrateurs nouvellement élus nécessitant une montée en compétence pour être au plus près des locataires et continuer le lien aux locataire créé lors des élections HLM,
- 🌱 Poursuivre et accélérer nos actions collectives,
- 🌱 Développer de nouvelles antennes locales,
- 🌱 Améliorer la visibilité de la CSF, non seulement au niveau local et physique (présence au niveau des logements avec des réunions d'informations et de conseils), au niveau de la dématérialisation (Facebook, Twitter, site internet...) mais également au niveau de notre présence auprès des médias locaux,
- 🌱 Diversifier les moyens de financement de la CSF,
- 🌱 Continuer le développement de nos actions (Education, Conso, Logement, ...)
- 🌱 Augmenter notre action et présence dans la lutte contre la fracture numérique