

Rapport d'activités 2019



La CSF de l'Ain - Ensemble pour construire l'avenir au service des familles

1, rue Dallemagne - 01000 BOURG EN BRESSE

Tél : 06 02 59 69 19 / 04 74 22 91 05 - Email : csf01@lacsfo1.org

Site internet : <https://lacsfo1.org>

Hommage à Jo Marguin

C'est avec sidération et une immense tristesse que nous avons appris le décès soudain de Jo Marguin survenu le 2 avril 2020 à son domicile.

Né en 1942, Jo a eu 3 enfants avec Paule son épouse, puis, 6 petits enfants sont venus agrandir la famille.

Résidant depuis 1972 à Saint Rémy, il a participé activement à la vie de la commune notamment au « *sou des écoles* » et au club de basket.

Président de La CSF de l'Ain de 1972 à 2011, puis trésorier jusqu'en 2018, et enfin militant impliqué, Jo est resté présent pour la CSF jusqu'au jour de son décès.

Son implication ne se limitait pas qu'au niveau local, puisqu'il a également exercé plusieurs responsabilités au niveau régional et national pour la CSF ou la FNAAP.

Militant engagé, Jo a consacré sa vie à la défense des familles et à leur promotion collective. Il n'hésitait jamais à pousser des « coups de gueule » et à dénoncer les atteintes faites au droit des familles : les familles populaires de l'Ain lui doivent beaucoup.

Nous retiendrons son goût des chiffres, ses compétences d'analyse et de gestion d'une association, son sens du devoir hors du commun ainsi que son esprit visionnaire.

Toujours disponible lors de sollicitations, Jo aimait partager avec les militants de la CSF que ce soit au détour d'un couloir sur l'actualité ou un fait de société ou lors de repas conviviaux où il ne manquait jamais de nous faire rire avec ses dernières blagues.

Ces moments de partage et d'échange vont nous manquer.

La CSF perd un compagnon de route mais aussi un ami précieux.

Jo laissera auprès de ceux qui l'ont côtoyé un profond sens de l'engagement et du travail fournis au service des autres.

A Paule son épouse, à ses enfants, à ses petits-enfants et à ses proches, nous renouvelons tout notre soutien.

Vous l'aurez compris, Jo restera un modèle : à nous de continuer son œuvre.

Assemblée Générale de la CSF de l'Ain du 29 Septembre 2020

INTRODUCTION	7
AU NIVEAU DE NOS STRUCTURES	7
AU NIVEAU DE NOS ACTIVITES	8
AU NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES	8
LA DEFENSE ET L'INFORMATION DES LOCATAIRES	9
NOTRE ACTIVITE « LOGEMENT »	10
LA DEFENSE DES LOCATAIRES DE FAÇON COLLECTIVE	10
• <i>Après des bailleurs sociaux</i>	10
• <i>Après des instances</i>	10
• <i>Lors d'évènements ponctuels</i>	11
LA DEFENSE DES LOCATAIRES DE FAÇON INDIVIDUELLE.....	11
• <i>Les permanences</i>	11
• <i>Les dossiers « Logement » (demandes aboutissant à l'ouverture d'un dossier)</i>	12
LES FORMATIONS	17
EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2019.....	17
LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES AUX DROITS	19
NOTRE ACTIVITE « CONSOMMATION / ACCES AUX DROITS »	20
LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE FAÇON COLLECTIVE	20
• <i>Les Rencontres « Vie Quotidienne »</i>	20
• <i>Les Enquêtes de la CSF</i>	21
• <i>L'accès aux droits</i>	21
LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE FAÇON INDIVIDUELLE.....	21
• <i>Les permanences</i>	21
• <i>Les dossiers « Conso » (demandes aboutissant à l'ouverture d'un dossier)</i>	22
EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2019.....	26
L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE ET EDUCATIF	27
NOTRE ACTIVITE « EDUCATION / PARENTALITE ».....	28
BILAN DE L'ACTIVITE	28
• <i>Les Groupes d'enfants</i>	28
• <i>Abandons</i>	31
DEROULEMENT :	31
• <i>Lieux de réalisation :</i>	31
• <i>Matériel mis à disposition :</i>	31
• <i>Contenu :</i>	31
DUREE :	32
LES ANIMATEURS.....	32

FORMATION :	32
LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES	33
• <i>Inscription</i> :	33
• <i>Tarifs</i> :	33
• <i>Rencontres de mi-parcours</i> :	34
• <i>Contacts avec les parents en cours d'année</i> :	34
SORTIE PARENTS-ENFANTS :	34
• <i>Partenariat avec le Musée de Brou</i>	34
• <i>Partenariat avec le théâtre de Bourg-en-Bresse</i>	35
• <i>Sortie à la Grange du Pin</i>	35
LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES.....	35
• <i>Les établissements scolaires</i> :.....	35
• <i>Le Dispositif de Réussite Educative (DRE)</i> :.....	36
• <i>Les CCAS (Centre communaux d'Action Sociale)</i> :	36
• <i>Le pôle d'animation et de services A. Mercier</i> :.....	36
LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE	37
PRESENTATION	38
LE NUMERIQUE AU SEIN DE NOS PERMANENCES.....	39
LE B.A.BA DU NUMERIQUE.....	41
LA VIE ASSOCIATIVE	43
DES MILITANTS PLUS ENGAGES QUE JAMAIS.....	44
LE RESTAURANT BON ACCUEIL	45
L'AIDE A DOMICILE.....	45
LA COMMUNICATION	46
• <i>Communication externe</i>	46
• <i>Communication interne</i>	46
LES PERSPECTIVES 2020	47

INTRODUCTION

Ce document a pour objectif de dresser un bilan des différentes activités de la CSF de l'Ain durant l'année 2019. Il permet de garder en mémoire une année de travail des équipes salariées et militantes de l'association, de présenter nos activités à nos partenaires (associations, financeurs, ...) et de rendre compte à nos lecteurs (militants, adhérents, donateurs privés ou publics, ...) des actions engagées au cours de l'année.

D'une façon globale, l'année 2019 a été une année de changement, tant au niveau de nos structures, que de nos activités, ou encore au niveau des ressources humaines (bénévoles et salariées)

AU NIVEAU DE NOS STRUCTURES

Une permanence hebdomadaire « Consommation » et « Logement » a été mise en place dès le 30 Avril 2019 à Ambérieu-en-Bugey au sein du pôle de service Agora.

Ces permanences sont actuellement assurées par nos militants et salariés de Bourg-en-Bresse mais nous continuons de chercher activement un ou plusieurs bénévoles/militants pour assurer cette permanence et organiser la création d'une nouvelle Antenne de la CSF de l'Ain sur la ville d'Ambérieu et son agglomération.



Bien que les activités sur Ambérieu n'aient commencé qu'en mai 2019, nous constatons une forte demande en termes de défense des consommateurs et des locataires puisque qu'en 7 mois d'activité (fermeture estivale en août 2019), nous avons reçu 43 personnes sur cette permanence, soit 18 % de notre activité.

Le recrutement d'au moins un bénévole est donc essentiel pour nous permettre d'augmenter notre activité et de répondre à la demande des familles.

AU NIVEAU DE NOS ACTIVITES

Comme annoncé lors de l'Assemblée Générale de 2019 sur l'activité 2019, l'une de nos priorités de 2019 était la refonte de notre projet Numérique afin d'être au plus près de la réalité de nos activités et des besoins des familles. Ce projet s'est décliné par une activité dite « transversale » et intégrée au sein de nos permanences Logement, Consommation ou Accès aux droits et une activité dite « technique » de formation à l'outil numérique pour les personnes de 60 ans et plus par la création d'une formation composée de 15 ateliers.

Le Numérique est devenu 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.

Nous avons également constaté une augmentation de l'activité, tant au niveau Consommation qu'au niveau Logement. En effet, l'année 2018 avait été marquée par une baisse de ces activités, résultat de plusieurs facteurs : démission de deux de nos militants tenant des permanences logement, mobilisation des salariés et bénévoles sur les élections HLM, ouverture de permanences numériques qui ont permis à nos adhérents de faire leurs démarches en ligne et n'ont donc pas été comptabilisés de façon classique dans les permanences Consommation ou Logement.

AU NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES

En remplacement de Jérémy Imbert, Anne Le Panse a pris ses fonctions le 15 Janvier 2019 en tant que Chargée de la Vie Associative. Anne a travaillé pendant près de 9 ans chez Médecins Sans Frontières où elle a occupé différents postes, dont le dernier était Coordinatrice Finances et Ressources Humaines Terrain. Après avoir voyagé sur différents continents, elle a souhaité s'investir dans le milieu associatif local et a rejoint la CSF pour une nouvelle aventure.

En 2019, il a également été décidé le recrutement d'une coordinatrice de l'entraide scolaire (Contrat de 10 h par semaine). Ingrid Tholly a assuré cette fonction de Janvier à Juin 2019, et Naëlle Breton de septembre à Décembre 2019.

À la suite des démissions de la trésorière Lisette Gangloff et de la trésorière adjointe Monique Feillens, ont été élus lors du Conseil d'Administration du 3 Octobre 2019 Nicole Chatot, trésorière et Claude Perriaud, trésorier adjoint. Il a été également élu un nouveau Vice-Président (en remplacement de Nicole Chatot) : Joël Perrat dit Genton.



LA DEFENSE ET L'INFORMATION DES LOCATAIRES

NOTRE ACTIVITE « LOGEMENT »

Association agréée Organisation nationale de locataires par le Secrétariat d'état au Logement, la défense des locataires est au cœur même de notre activité.

Afin de défendre au mieux les locataires, notre activité est pilotée par la Commission Logement, Composée de militants et bénévoles et de salariés, elle se réunit tous les deux mois pour étudier l'actualité du logement, analyser certains dossiers délicats que nous suivons ou encore préparer des enquêtes, des actions collectives, des réunions ou des formations, ... En 2019, une bonne partie de l'année a été marquée par la formation des représentants de locataires élus en 2018, le recrutement et la formation de nouveaux bénévoles à la tenue de permanence, à l'organisation d'évènements collectifs, ...

La Commission en 2019		
<i>Bénévoles</i>	Claude PERRIAUD	Monique GREFFERAT
	Jean-Noël HAENDLER	Maurice DOMMANGE
	Joël PERRAT DIT GENTON	Jean-Louis SCHMIEDEL
	Monique FEILLENS	Lisette GANGLOFF
	Monique RAYMOND	Marie-Claude COMMUNAUX
	Denise DUMONTET	Josiane GAY
	Cécilia DAMIEN	Nathalie GERVASONI
<i>Salariée</i>	Anne Le Panse	

LA DEFENSE DES LOCATAIRES DE FAÇON COLLECTIVE

Afin de défendre les intérêts collectifs des locataires, les militants bénévoles de la CSF sont engagés auprès des instances du logement (privées ou publiques) et organisent des évènements collectifs, que ce soit pour informer, défendre, récolter des données, ...

Auprès des bailleurs sociaux

Avec des représentants élus de locataires auprès des 4 bailleurs sociaux de l'Ain, la CSF est représentée lors des Conseils d'Administration de ceux-ci (et peut donc voter lors de décisions opérationnelles), aux Conseils de Concertations Locatives (les associations peuvent remonter les avis et problèmes collectifs des locataires, porter la voix de ceux-ci), ou encore lors des CALEOLES (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) : certains de nos administrateurs sont présents lors de commissions d'attribution de logement pour s'assurer du bon déroulement de celles-ci et du respect de l'impartialité des équipes.

Auprès des instances

Plusieurs commissions étatiques sont créées pour défendre les intérêts des locataires : CCAPEX (commission de prévention des expulsions), DALO (droit au Logement Opposable), CDC (commission de Conciliations), CIL (conférences intercommunales du Logement), ... En tant qu'association agréée de défense des locataires la CSF y siège afin de défendre ses convictions : l'accès à un logement décent pour tous.

Lors d'évènements ponctuels

La CSF organise des événements ponctuels afin d'informer les locataires de façon générale (droits et devoirs des locataires) ou encore lors de situations spécifiques (réhabilitation d'un quartier par exemple). Ainsi, en 2019 la CSF a organisé une réunion d'informations sur les charges locatives (comprendre sa régularisation de charges), a contrôlé les charges locatives d'un quartier (rue F. Proust), participé au festival international du logement et organisé une réunion Pied d'immeuble dans le quartier de Pont des chèvres (réhabilitation du quartier).

LA DEFENSE DES LOCATAIRES DE FAÇON INDIVIDUELLE

Lors de permanences spécifiquement dédiées au logement, la CSF intervient également lors de problématiques individuelles : un conseil peut être donné, ou un RDV avec l'un de nos permanents peut être pris.

Les permanences

Pour une information ou un conseil, nos équipes ont été joignables :

-  A Bourg-en-Bresse et Ambérieu-en-Bugey du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h et le vendredi de 9 h à 12 h, (fermeture annuelle du 15 au 25 Août 2019) sur le standard de la CSF
-  A Valserhône (anciennement Bellegarde-sur-Valserine), les mercredis de 14 h à 15 h (du 1^{er} janvier au 30 Juin 2019) puis tous les premiers mercredis du mois de 14 h à 17 h directement sur le site de Valserhône ou sur le standard de la CSF les autres jours.

Nos permanents en 2019		
	Claude PERRIAUD	
	Joël PERRAT DIT GENTON	<i>Administrateur Logidia</i>
	Josiane GAY	<i>Administratrice Dynacité</i>
<i>Bénévoles</i>	Roger Loué (Pays de Gex)	<i>Administrateur Semcoda</i>
	Denise Dumontet	
	Odette Murgue	<i>Localisée à Bellegarde</i>
	Daniel Delavega	<i>Localisé à Bellegarde</i>
<i>Salariée</i>	Charlotte Leflamand	Anne Le Panse

Chaque appel pour lequel un conseil est donné ou pour chaque prise en charge d'un dossier, une « fiche litige » est créée, ce qui nous permet en fin d'année de produire des statistiques et de pointer des tendances.

Lors de suivi individualisé nos permanents bénévoles ou salariés proposent un RDV de suivi avec la personne lors de nos permanences logement (en fonction des disponibilités). 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 individualisé, 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 2019, les permanences se sont déroulées à Bourg-en-Bresse (2 demi-journées par semaine), à Valserhône, (lors des horaires d'ouverture de l'Antenne) et à Ambérieu-en-Bugey, (1 demi-journée par semaine).

Au total, 190 demandes « Logement » ont été traitées lors de nos permanences ou durant les heures d'ouverture de l'accueil.

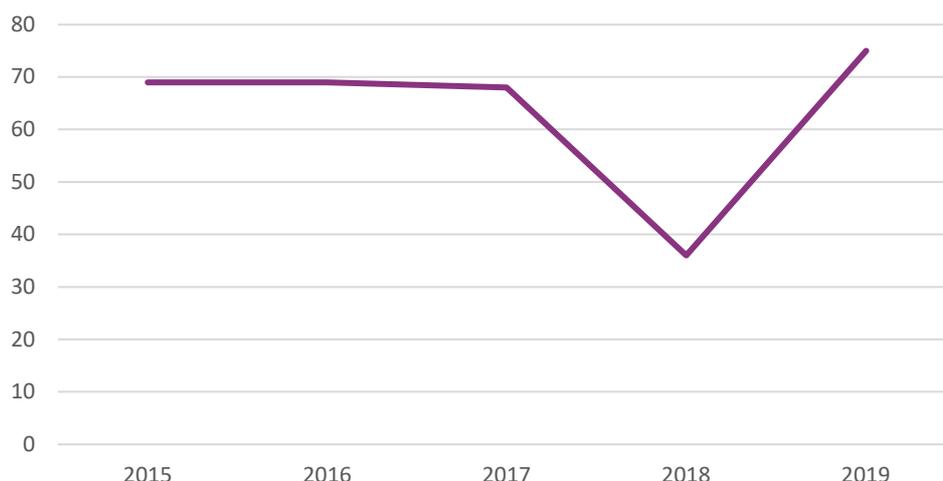
- 🌸 115 demandes ont nécessité une information ou un conseil, ne donnant pas lieu à l'ouverture d'un dossier.
- 🌸 75 demandes ont abouti à l'ouverture d'un dossier ; ce qui représente 95 h 30 de rendez-vous, de visites sur place, ou de traitement de dossiers.

🌸 Les dossiers « Logement » (demandes aboutissant à l'ouverture d'un dossier)

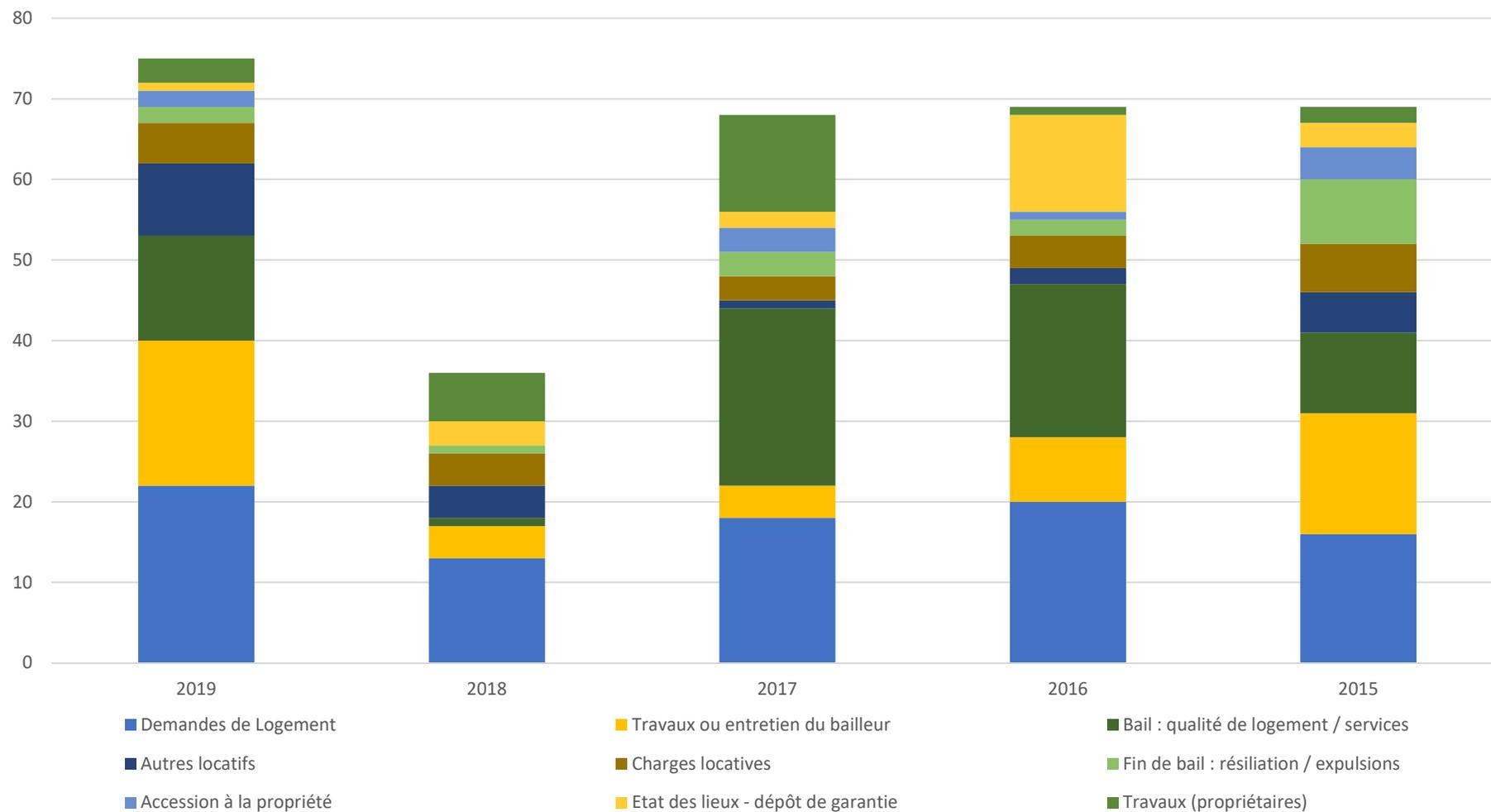
Après une diminution de l'activité logement en 2018, l'année 2019 se caractérise par un regain d'activité, dépassant même le nombre de dossiers pris en charges les années précédentes. Cette augmentation est la résultante de plusieurs événements :

- 🌸 Comme en 2017 et 2018, 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 la qualité des logements ont augmenté, allant de pair avec une précarité toujours grandissante et une augmentation des charges de la vie courante : beaucoup de nos bénéficiaires vivent en situation de sur-occupation ou ont des logements inadaptés à leurs situations (perte d'autonomie, handicap, ...).
- 🌸 La casse du logement social que l'on peut observer ces dernières années (loi ELAN, CUS2, ...) est également l'une des principales raisons de ces demandes : réhabilitations décalées, entretien du parc social minime, ...
- 🌸 La disponibilité de nos permanents avec trois nouveaux militants bénévoles en 2019.

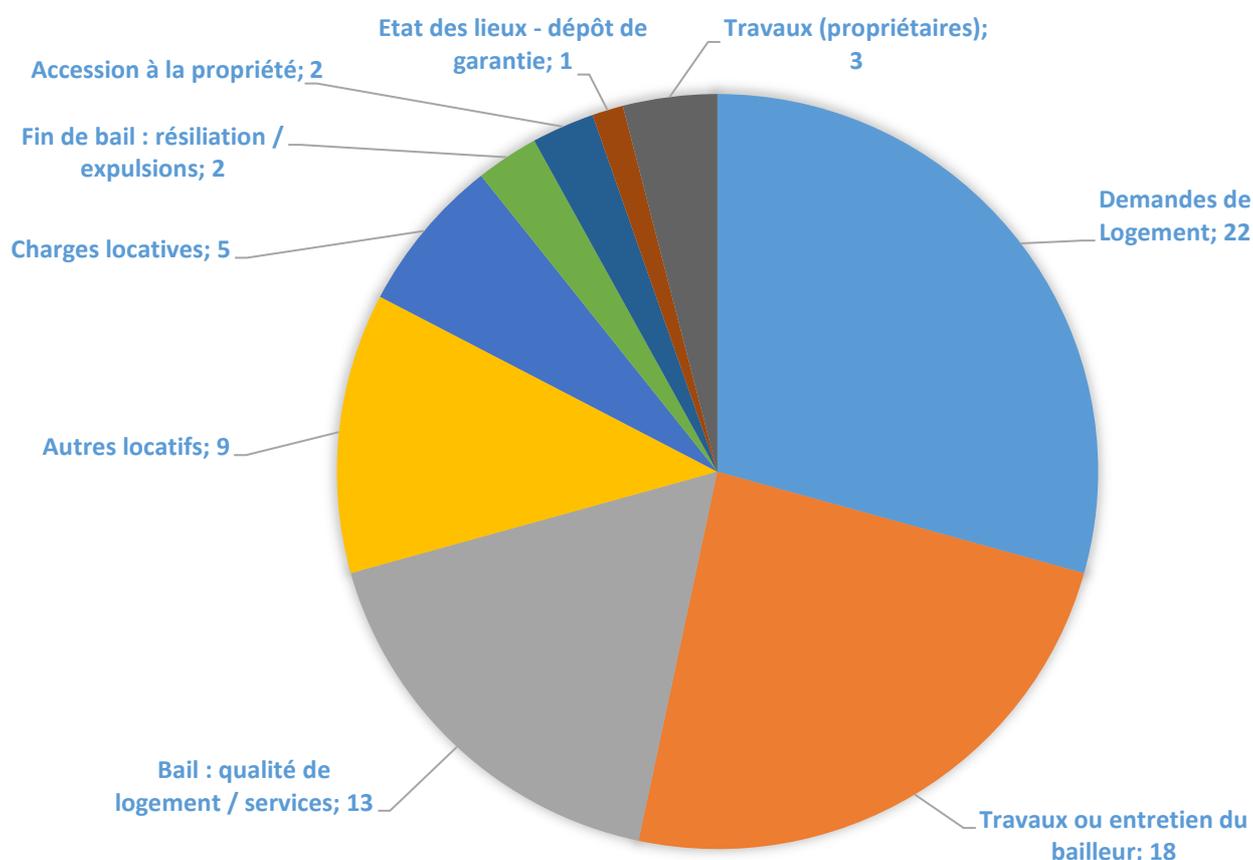
EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS



RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE 2015 À 2019



REPARTITION DETAILLEE PAR TYPOLOGIE DE DOSSIERS EN 2019

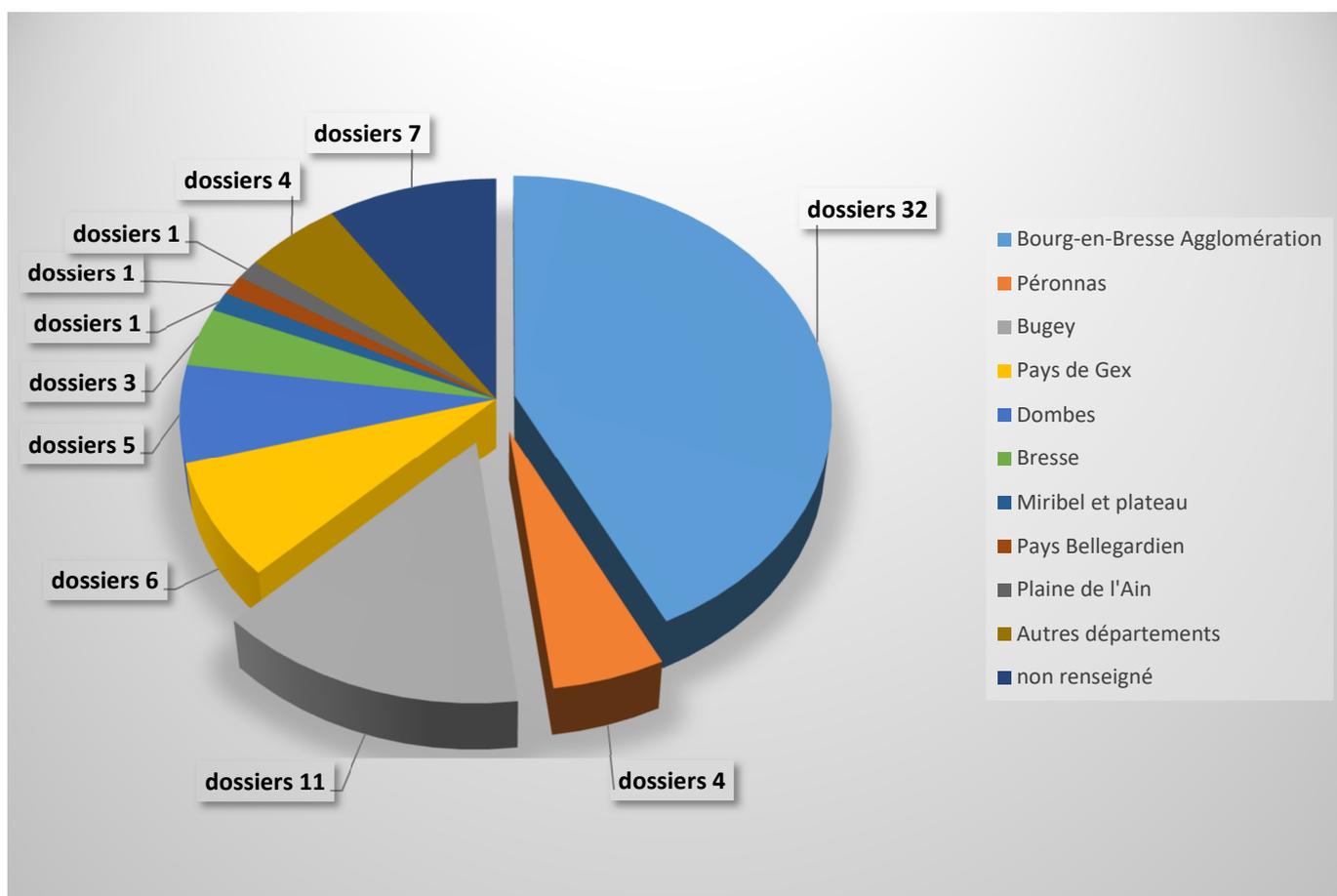


Au total, 41 % des demandes des familles dans le cadre de nos activités « défense des locataires » sont en rapport directe avec la qualité du logement : demandes de travaux, d'entretien, qualité des services... et 24 % concernent une demande de logement.

Quelques exemples :

- 🌸 **Qualité du logement** : une personne âgée en perte d'autonomie a demandé à son bailleur social, il y a plus de 2 ans, un relogement en rez-de-chaussée pour faciliter son accès. Après un rendez-vous avec la CSF, il a été décidé de lancer un protocole de demande auprès de tous les bailleurs sociaux. La demande a été examinée dans les mois suivants pour un déménagement en fin d'année.
- 🌸 **Travaux ou entretien du bailleur** : demande de travaux au sujet de lampadaire ne fonctionnant plus et de problèmes sur une place de parking à un bailleur social. Après plusieurs échanges, les travaux seront effectués.

RÉPARTITION PAR AGGLOMÉRATIONS



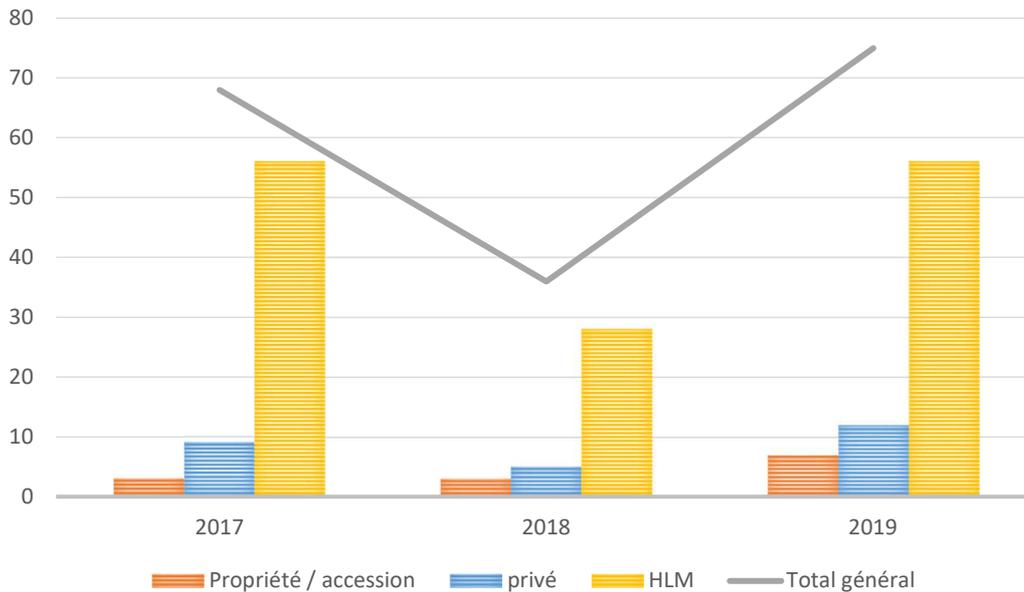
Comme l'année précédente, la majorité des dossiers « logement » concernent l'agglomération de Bourg-en-Bresse (cis Péronnas). Néanmoins, on constate une forte augmentation du nombre de dossiers concernant le Bugey, 15 % en 2019 contre 8 % en 2018), résultat du début de nos activités au pôle Agora à Ambérieu-en-Bugey

Répartition par zones géographiques	Dossiers 2019	%	Dossiers 2018	%
Bourg-en-Bresse Agglomération	32	42,7%	25	69,4%
Péronnas	4	5,3%	2	5,6%
Bugey	11	14,7%	3	8,3%
Pays de Gex	6	8,0%	3	8,3%
Dombes	5	6,7%		
Bresse	3	4,0%	3	8,3%
Miribel et plateau	1	1,3%		0,0%
Pays Bellegardien	1	1,3%		0,0%
Plaine de l'Ain	1	1,3%		0,0%
Autres départements	4	5,3%		0,0%
Non renseigné	7	9,3%		0,0%
Total général	75	100,0%	36	100,0%

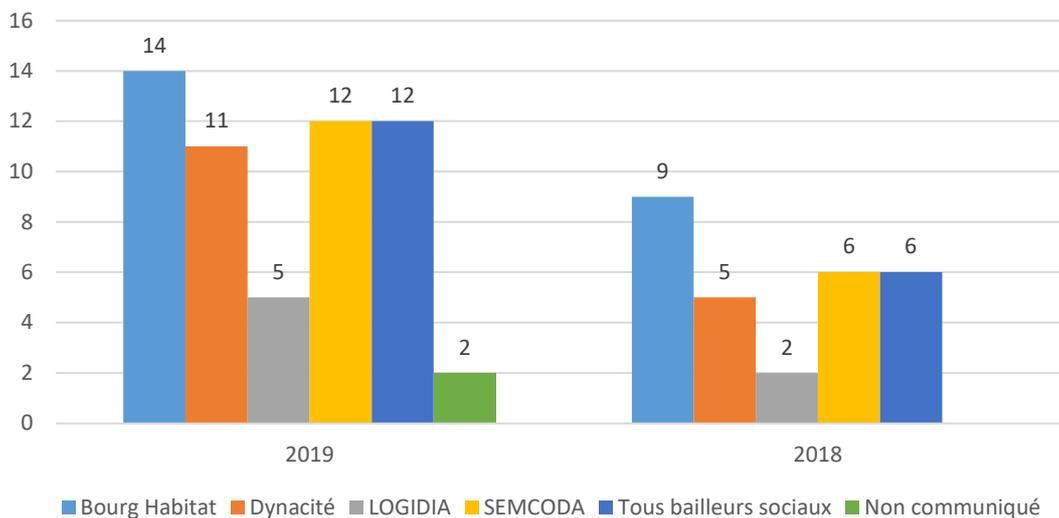
RÉPARTITION PAR TYPE DE LOGEMENT

La CSF étant une association de défense des locataires, c'est sans grande surprise que l'on constate que 91 % des litiges traités concernent des locataires contre 9 % pour des propriétaires.

Il est également important de noter que 75 % de ces litiges impliquent des logements sociaux et donc, des familles ayant de faibles revenus.



RÉPARTITION PAR BAILLEURS SOCIAUX



Depuis deux ans, 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 FORMATIONS

Après les élections HLM de 2018, trois sessions de formations pour les nouveaux élus de locataires ont eu lieu à la CSF du Rhône (animés par I. Georges). Décentraliser ces formations ont permis une approche globale des militants des deux associations : partage d'expérience enrichies ; information identique, ... en effet, plusieurs bailleurs sociaux de l'Ain ont également une partie de leur parc locatif dans le Rhône. Mettre en commun les expériences des uns et des autres est donc un atout majeur dans l'approche de la CSF.

En plus de former les administrateurs, ces différentes formations avaient pour but de provoquer une rencontre entre les administrateurs leur permettant de se connaître, de confronter leurs difficultés/inquiétudes et leur perception de leur rôle.

2019 a également été une année où la CSF a accueilli et formé de nouveaux bénévoles militants à tenir des permanences, notamment des représentants de locataires élus.

EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2019

MADAME R

Madame R a eu plusieurs fuites d'eau (par le sol) au niveau de ses toilettes. Malgré la réparation de ces fuites, une odeur nauséabonde est permanente dans l'appartement. Après plusieurs communications avec le bailleur sociale ainsi qu'un RDV sur place, il a été décidé de changer les plaintes ainsi que le revêtement du sol, responsable de l'odeur qui s'est infiltrée dans le lino et les plaintes

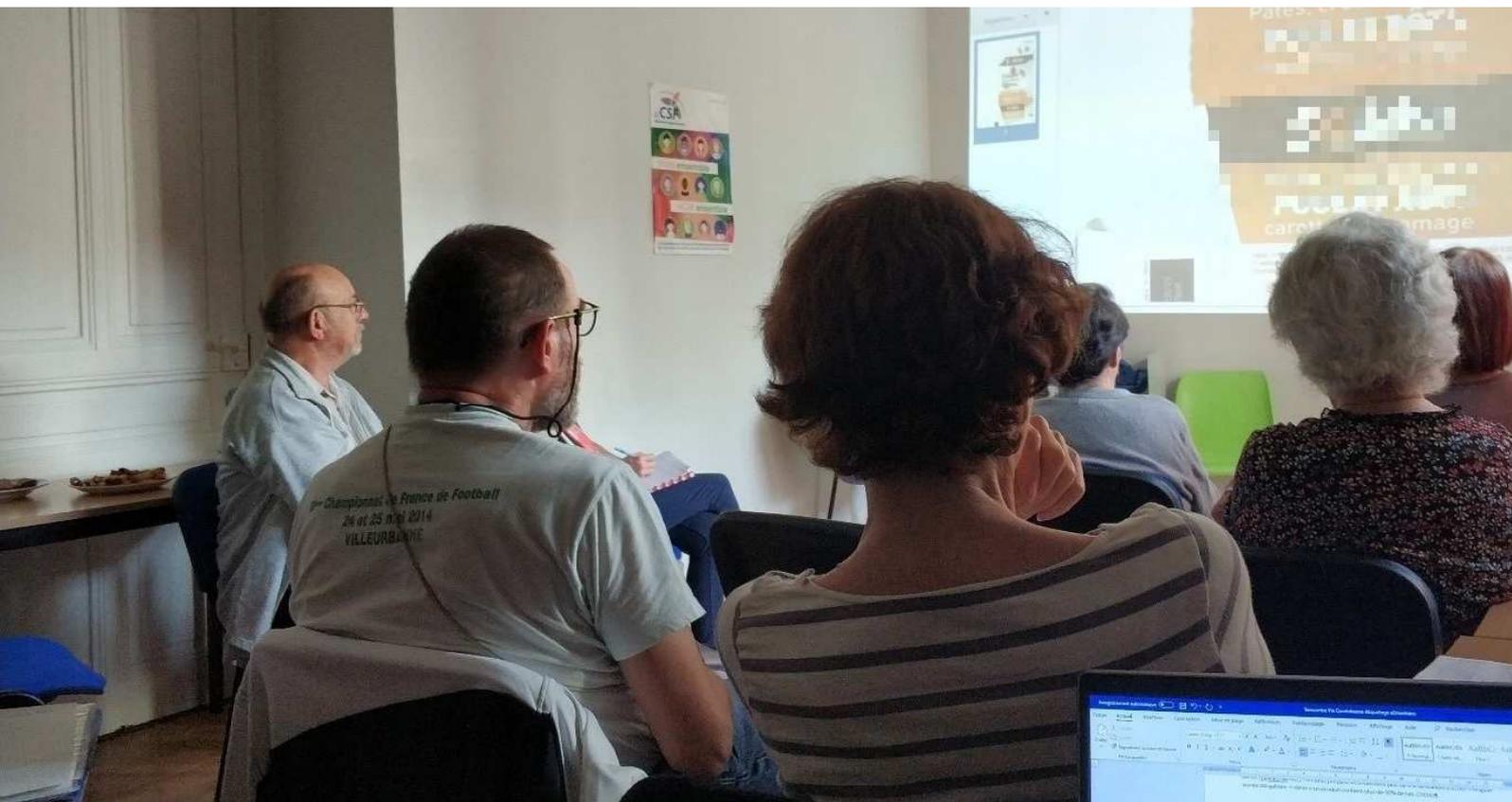
MADAME C.

Madame C a un problème de chauffage dans son appartement. Le thermostat indique une température erronée (20°C au lieu de 17 réellement).

Nous l'accompagnons pour la prise d'un RDV avec un bailleur social pour vérifier l'état des installations de chauffage. Lors de la visite du professionnel, l'un de nos militants est présent pour appuyer Mme C dans ses explications. Le thermostat était en effet défectueux et sera changé

MONSIEUR C

Monsieur C vient nous voir en février 2019 : il a fait une demande de logement social en avril 2018 pour un T2 et est actuellement sans logement (actuellement hébergé). Nous prenons en charge son dossier et essayons de comprendre pour quelles raisons aucun logement n'a été proposé. Après plusieurs réunions, Mr C se voit proposer un logement.



LA DEFENSE DES CONSOUMMATEURS ET L'ACCES AUX DROITS

NOTRE ACTIVITE « CONSOMMATION / ACCES AUX DROITS »

Association agréée Organisation de consommateurs avec reconnaissance spécifique par le ministère de l'économie, la défense des consommateurs est une activité forte de la CSF.

Afin de défendre au mieux les consommateurs, notre activité est pilotée par la Commission « Conso ». Composée de militants et bénévoles et de salariés, elle se réunit tous les deux mois pour étudier l'actualité de la consommation (veille législative, problème de consommation parus dans la presse, ...), analyser certains dossiers délicats que nous suivons ou encore préparer des enquêtes, des actions collectives, des réunions ou des formations, ... En 2019, une bonne partie de l'année a été marquée par la formation et le recrutement de nouveaux bénévoles ou salariés à la tenue de permanence, à la gestion de dossiers, à l'organisation d'événements, ...

La Commission en 2019		
Bénévoles	Nicole CHATOT	Roger RIVAL
	Denise DUMONTET	Jacques PICQUET
	Anne-Marie BISI	Monique FEILLENS
	Monique RAYMOND	Joël PERRAT
	André DELARUE	
Salariées	Anne Le Panse	Charlotte LEFLAMAND

LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE FAÇON COLLECTIVE

Afin de défendre les intérêts collectifs des consommateurs, les militants bénévoles de la CSF sont engagés auprès de différents organismes tels que l'Institut National du Consommateur, la DDPP (direction départementale de la protection des personnes », la CAF de l'Ain (Caisse d'Allocation Familiale) ou encore l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales). En plus de leurs implications auprès de ces organismes, des réunions d'information collectives « Rencontres Vie Quotidienne » sont organisées, des études sur certains sujets sont lancées, ...

Les Rencontres « Vie Quotidienne »

En 2019, plusieurs rencontres sur des thèmes de Consommation ont été organisées. Ces thèmes sont choisis soit en fonction des besoins des familles (lorsque plusieurs de nos adhérents ont une problématique commune par exemple), de l'actualité locale ou nationale ou encore en fonction des demandes de nos adhérents.

Ainsi, en 2019 plusieurs rencontres ont pu être organisées.

Les rencontres Vie Quotidienne
Le prélèvement à la Source - <i>Rencontre avec Catherine Viard, correspondante départementale du Prélèvement à la source pour le département de l'Ain</i>
Le décryptage des étiquettes Alimentaires - <i>Rencontre avec Anne Burtthey de la DDPP</i>
Agriculture et Europe
Personnes âgées : Quels sont vos droits ?
Le décryptage des étiquettes Alimentaires - <i>Organisée à Valserhône</i>

Les Enquêtes de la CSF

Pour être toujours au plus près des familles et de leurs besoins, plusieurs enquêtes ont été organisées en 2019.

-  **Le chèque énergie** : Enquête lancée en début d'année par la Confédération Nationale et relayée au niveau de l'Ain, elle a permis de mettre en avant certains dysfonctionnements. Un communiqué de presse a été partagé faisant apparaître les résultats suivants :
 - 20 % des répondants qui bénéficiaient auparavant des tarifs sociaux de l'énergie n'ont pas reçu de chèque énergie en 2018. Ce constat est très inquiétant car ce qui était présenté comme un simple changement de dispositif a en réalité eu des conséquences très concrètes. Ainsi, certaines personnes éligibles aux tarifs sociaux de l'énergie ne peuvent pas bénéficier du chèque énergie et ont donc perdu le bénéfice de cette aide.
 - Les personnes utilisent leur chèque énergie pour les besoins du quotidien, la possibilité d'engager des travaux de rénovation énergétique apparaît ainsi loin des priorités des bénéficiaires.
 - De nombreux répondants font état d'un service réclamation peu efficace. Délais extrêmement longs, absence de réponse, demande répétée des mêmes pièces justificatives... Les témoignages des répondants appellent une amélioration du service réclamation.
-  **Rubis : transports en commun à Bourg-en-Bresse** : Enquête lancée courant 2019 lors de la mise en place du nouveau système. Cette enquête se poursuit en 2020.
-  **Le coût de la scolarité** : Enquête lancée en Juin/Juillet 2019, elle permet de faire le point sur les dépenses des familles pour l'accès à l'éducation des enfants. Comparée à l'ARS (Allocation de Rentrée Scolaire) elle démontre que cette aide reste insuffisante pour permettre aux familles en difficulté à faire face à ces coûts, notamment lors de parcours professionnels.

L'accès aux droits

Pour limiter les problématiques d'accès aux droits, un groupe de veille composé de plusieurs associations et institutions publiques ou privées a été créé depuis plusieurs années. Il a pour but d'identifier des situations de blocage pour éviter que cela se reproduise : partir d'une situation individuelle pour arriver à une solution collective.

Ce groupe de veille se réunit de façon mensuelle et a permis d'alerter les autorités sur plusieurs sujets, de préciser certaines modalités au niveau des demandes (réalisées par les assistants sociaux, les associations, ...).

LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE FAÇON INDIVIDUELLE

Lors de permanences spécifiquement dédiées à la consommation et à l'accès aux droits, la CSF intervient également lors de problématiques individuelles : un conseil peut être donné, ou un RDV avec l'un de nos permanents peut être pris.

Les permanences

Pour une information ou un conseil, nos équipes ont été joignables :

-  A Bourg-en-Bresse et Ambérieu-en-Bugey du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h et le vendredi de 9 h à 12 h, (fermeture annuelle du 15 au 25 Août 2019) sur le standard de la CSF
-  A Valserhône les mercredis de 14 h à 15 h (du 1^{er} janvier au 30 Juin 2019) puis tous les premiers mercredis du mois de 14 h à 17 h directement sur le site de Valserhône, sur le standard de la CSF les autres jours.

Nos permanents en 2019		
<i>Bénévoles</i>	Nicole CHATOT	
	Denise DUMONTET	
	Jacques PICQUET	
	Claude PERRIAUD	
	Odette Murgue	<i>Localisée à Bellegarde</i>
	Daniel Delavega	<i>Localisé à Bellegarde</i>
<i>Salariées</i>	Charlotte Leflamand	Anne Le Panse

Chaque appel pour lequel un conseil est donné ou pour chaque prise en charge d'un dossier, une « fiche litige » est créée, ce qui nous permet en fin d'année de produire des statistiques et de pointer des tendances.

Lors de suivi individualisé nos permanents bénévoles ou salariés proposent un RDV de suivi avec la personne lors de nos permanences « Conso » (en fonction des disponibilités). 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 individualisé, 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 2019, les permanences se sont déroulées à Bourg-en-Bresse (2 demi-journées par semaine), à Bellegarde, (lors des horaires d'ouverture de l'Antenne) et à Ambérieu-en-Bugey, (1 demi-journée par semaine).

Au total, 360 demandes « Conso » ont été traitées lors de nos permanences ou durant les heures d'ouverture de l'accueil.

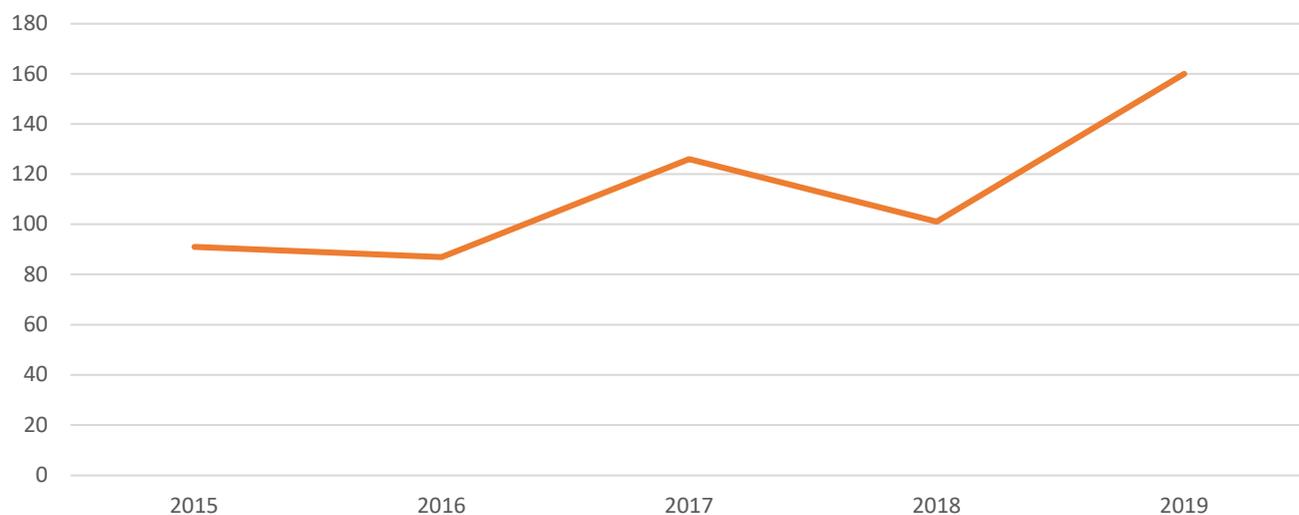
-  **200 demandes** ont nécessité une information ou un conseil, ne donnant pas lieu à l'ouverture d'un dossier.
-  **160 demandes** ont abouti à l'ouverture d'un dossier ; ce qui représente 230 h de rendez-vous, de visites sur place, ou de traitement de dossiers.

Les dossiers « Conso » (demandes aboutissant à l'ouverture d'un dossier)

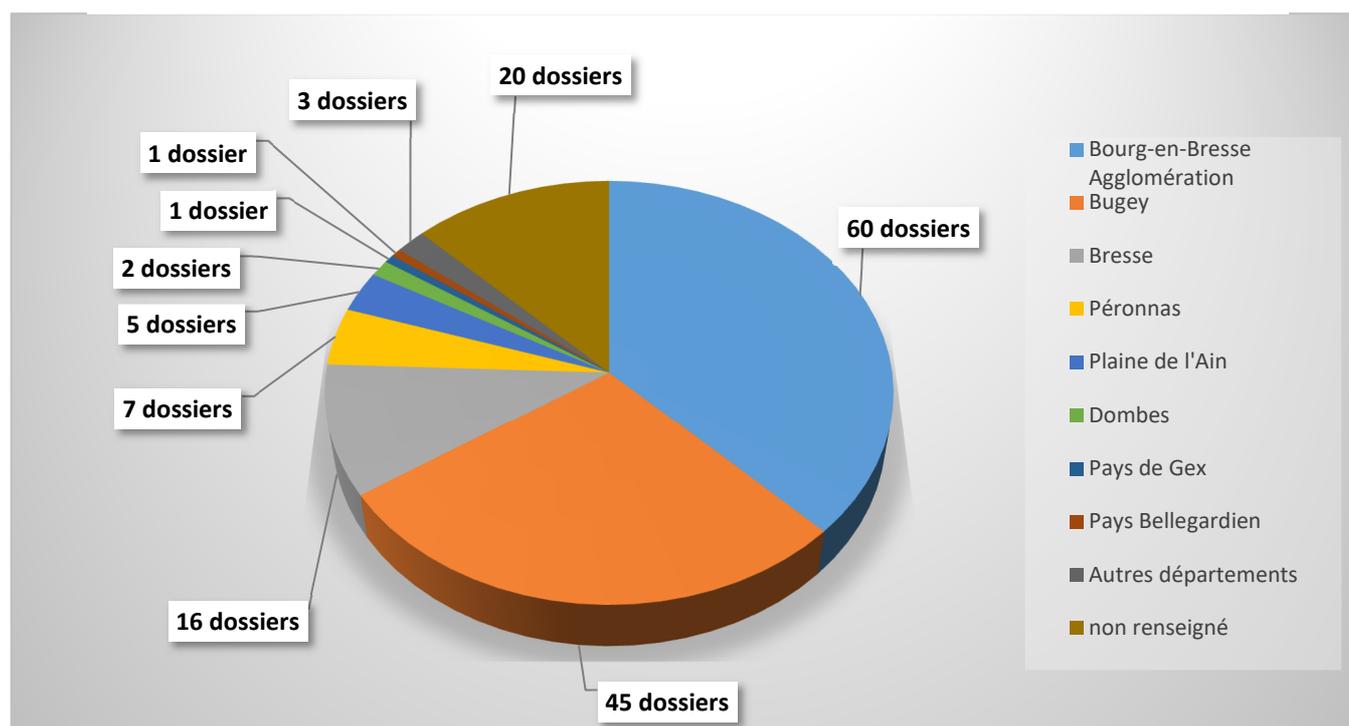
Après une diminution de l'activité logement en 2018, l'année 2019 se caractérise par un regain d'activité, dépassant même le nombre de dossiers pris en charge les années précédentes. Cette augmentation est la résultante de plusieurs événements :

-  Arrivée de nouveaux permanents
-  Meilleur suivi de nos dossiers : les dossiers qui ont nécessité un accompagnement numérique avaient été comptabilisés dans notre activité numérique en 2018. Avec la redéfinition du projet en 2019, il a été décidé de catégoriser les accompagnements en fonction de leur nature (Conso, Accès aux droits, logement) et non de leur support (papier, numérique)
-  Une prise en charge de dossiers de consommation par nos salariés pour augmenter notre capacité.

DOSSIERS LOGEMENT - EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS 2015 - 2019

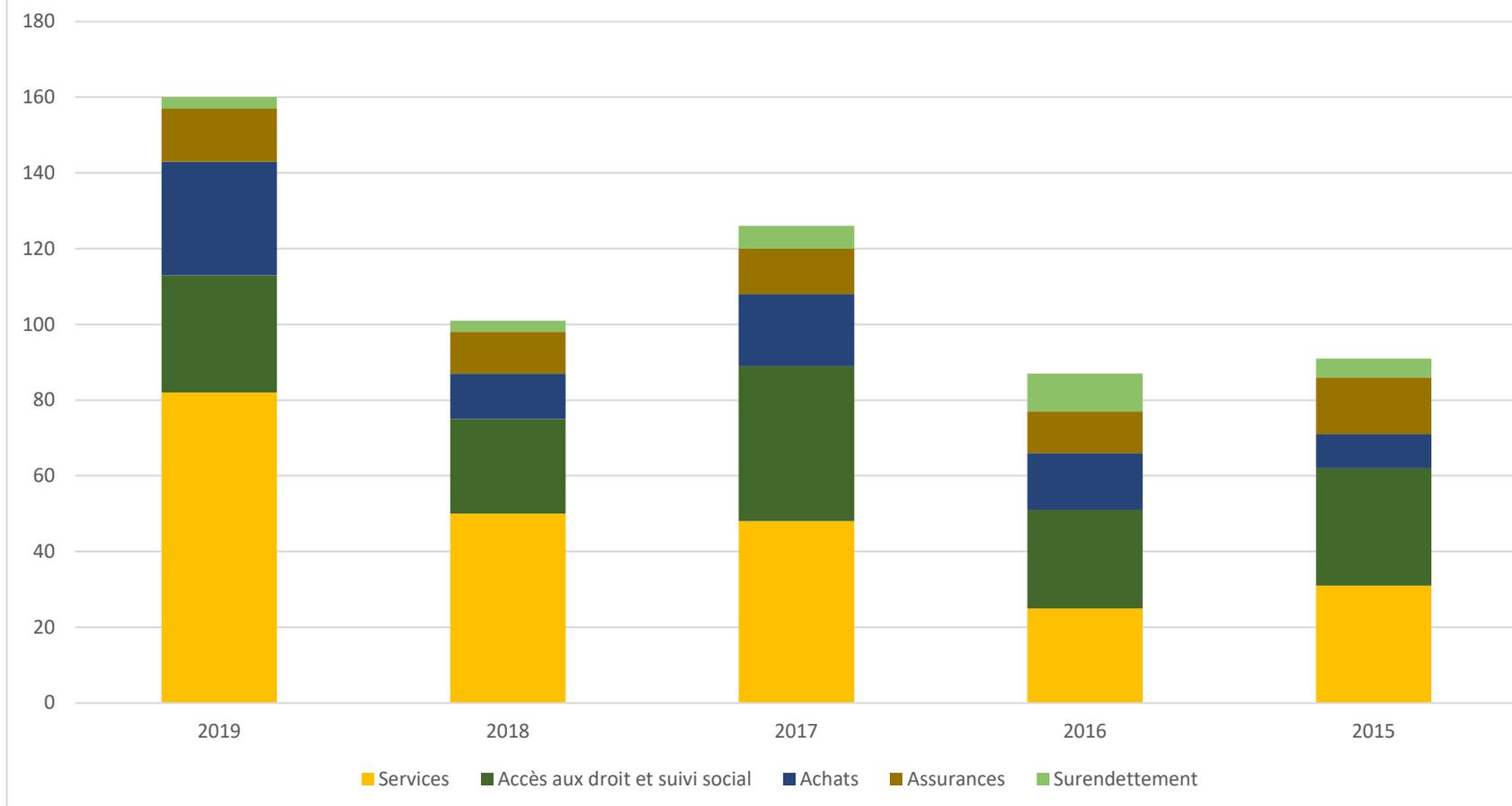


RÉPARTITION PAR AGGLOMERATION



On constate une augmentation du nombre de dossiers Conso dont les demandes viennent du Bugey. Cette augmentation est principalement due à l'ouverture de notre permanence « Conso logement » à Ambérieu-en-Bugey (43 personnes reçues lors de cette permanence dont 37 pour des litiges « Conso »).

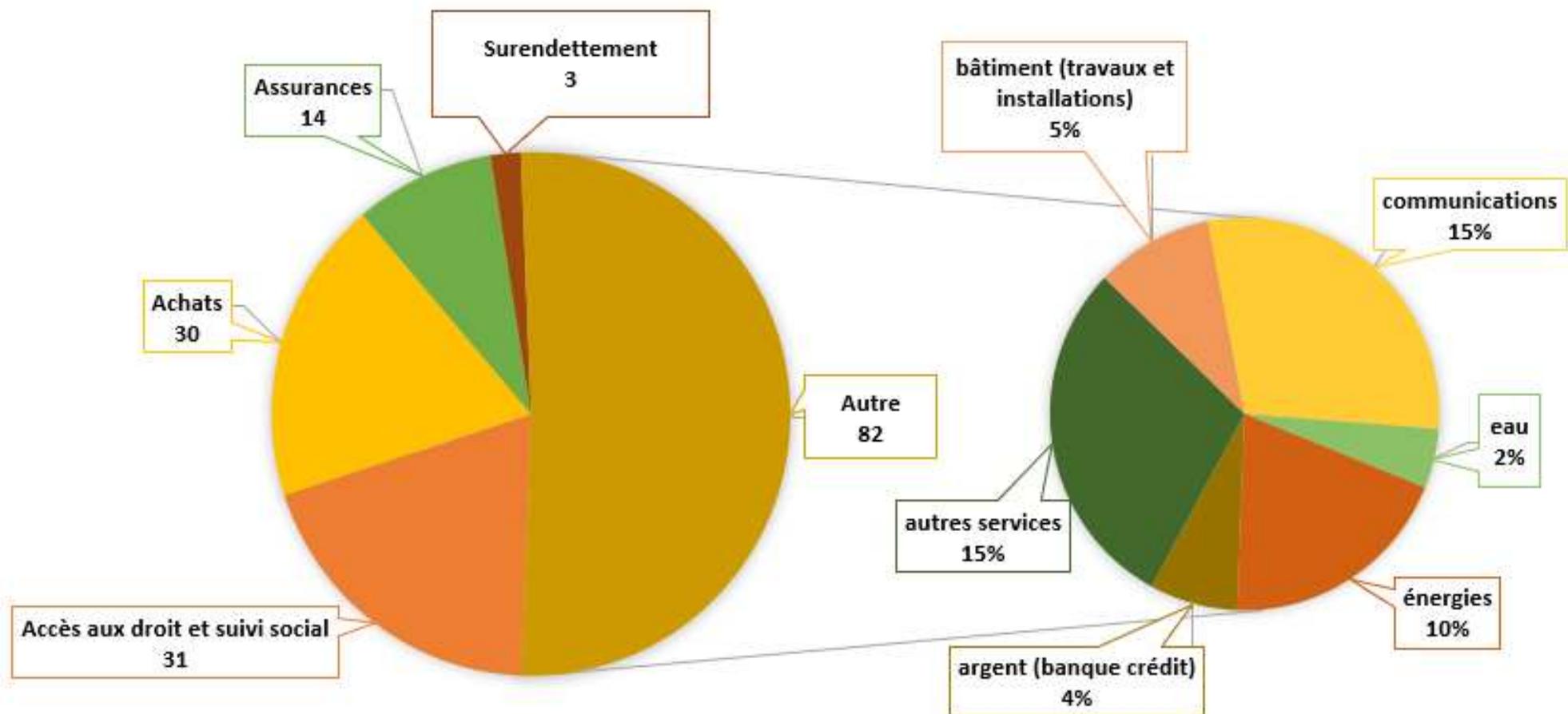
RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE 2015 À 2019



Comme en 2019, on constate une baisse du nombre de dossiers de surendettement, choix politique fait à la CSF, faute de moyens humains et financiers (aucune subvention n'est possible pour traiter le surendettement car c'est une des missions des assistantes sociales).

On constate également une augmentation de litiges liés à des achats. Ce sont principalement des achats concernant des véhicules, des panneaux solaires ou de gros équipements pour la maison.

REPARTITION DETAILLEE PAR TYPOLOGIE DE DOSSIERS EN 2019



Dans la catégorie des services, les litiges liés aux communications. Il s'agit principalement de téléphonie portable qui ont émergé ces dernières années et sont en constante augmentation (problème de facturation, de « hors forfait », ...).

EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2019

MADAME S

À la suite d'une pose de panneaux solaires, Madame S a constaté une fuite. Après intervention de la CSF, un expert est passé et a conclu à un défaut de pose. La mise aux normes par la société sera effectuée gratuitement.

MADAME K

Mme K a reçu une lettre d'huissier lui réclamant une somme de plus de 250 € pour une ligne de téléphonie ne lui appartenant plus.

Après l'intervention de la CSF, le dossier a été clos par la compagnie.

MADAME M

A la suite d'une fuite d'eau, sur le groupe de sécurité de son chauffe-eau, Mme M reçoit une facture pour un montant exorbitant. Malgré plusieurs demandes de Mme M, la compagnie ne veut rien savoir.

Nous contactons donc la société pour leur demander de faire appliquer l'art L2224-14-4 III Bis du code général des collectivités territoriales : la facture sera donc plafonnée au double de la consommation habituelle représentant une économie non négligeable pour Mme M.



L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE ET EDUCATIF

NOTRE ACTIVITE « EDUCATION / PARENTALITE »

Association agréée Association éducative complémentaire de l'enseignement public par le ministère de l'Education Nationale, la CSF de l'Ain propose des séances d'accompagnement scolaires et éducatives pour les enfants du CE1 à la 3^{ème}. Cet accompagnement consiste en un accompagnement global et individualisé de l'enfant : 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 associations. Organisée par groupe de 8 et encadrée par deux animateurs à chaque séance, les enfants sont plus à l'aise et il est plus facile de travailler sur la confiance en soi.

Concrètement, cet accompagnement se caractérise par :

-  Un travail sur les bases d'apprentissage non acquises
-  Un travail sur les méthodologies de recherche et l'organisation du travail.
-  Un Accompagnement de 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
-  Initier les jeunes à l'outil Numérique

La coordination de l'action a été assurée par une salariée pour soutenir et coordonner les animateurs. Elle est soutenue par une équipe de bénévoles et de salariés qui se réunit en commission tous les deux mois.

La Commission en 2019		
	Janv-Juin	Sept-Déc
<i>Bénévoles</i>	Monique FEILLENS (responsable) Nicole GAUTHIER Denise DUMONTET Monique DELAVALOIRE	Denise Dumontet (responsable) Nicole Gauthier
<i>Salariés</i>	Ingrid Tholly (coordinatrice) Anne Le Panse	Naëlle Breton (Coordinatrice) Anne Le Panse

BILAN DE L'ACTIVITE

Les Groupes d'enfants

Durant la première partie de l'année, 42 enfants ont bénéficié de séances d'accompagnement scolaire, soit 32 familles concernées. Après la rentrée de Septembre, ce sont 40 enfants qui ont bénéficié de séances d'accompagnement scolaire (47 sur l'intégralité de l'année scolaire 2019-2020) soit 30 familles concernées (36 sur 2019-2020). L'Entraide Scolaire a été proposée aux enfants du CE1 à la 3^{ème}.

Répartition des élèves en fonction de leur niveau :			
Niveau scolaire		Janv-Juin	Sept-Déc
<i>Primaire</i>	CE1	2	5
	CE2	2	6
	CM1	7	4
	CM2	5	6
	TOTAL	16	21
<i>Collège</i>	6e	10	8
	5e	6	2
	4e	8	5
	3e	2	4
	TOTAL	26	19

La plupart des enfants inscrits à nos séances proviennent de la ville de Bourg-en-Bresse mais certains viennent de plus loin. En effet, les tarifs attractifs (1€ de l'heure) ainsi que la qualité de notre accompagnement de notre association encouragent les familles à se déplacer pour que les enfants participent à notre activité.

Origine géographique		
	Janv-Juin	Sept-Déc
Bourg en Bresse	34	32
Ceyzériat	1	
St Denis les Bourg	2	
Péronnas	1	1
Viriat	4	1
St André sur Vieux Jonc		3
Jasseron		3
TOTAL	42	40

Ecoles concernées		
	Janv-Juin	Sept-Déc
Ecole Arbelles		2
Ecole Baudin		2
Ecole Charles Jarrin	1	4
Ecole Charles Peguy	2	1
Ecole Charles Perrault	4	
Ecole Charles Robin	1	
Ecole de Brou	1	2
Ecole de Viriat	1	
Ecole des Dîmes	1	
Ecole des Lilas		2
Ecole des Vennes		1
Ecole du Peloux		1
Ecole Lazar Carnot	1	
Ecole Les Vennes	1	1
Ecole Louis Parant	2	3
Ecole St André sur Vieux Jonc		2
Ecole St Exupéry	1	

Collèges concernés		
	Janv-Juin	Sept-Déc
Collège Aubrac	1	
Collège de Brou	2	
Collège de St Denis	2	
Collège des Côtes	1	4
Collège Jeanne d'Arc	4	1
Collège Les Côtes -Péronnas	2	
Collège Louis Amiot	1	
Collège Louis Parrain		2
Collège Revermont	4	1
Collège St Joseph	2	3
Collège St Pierre	1	1
Collège Thomas Riboud	1	1
Collège Victoire Daubié	5	1
Collège Viriat		1
Collège Yvon Morandat		4

Abandons

Au cours de l'année 2018-2019, 3 élèves de 4ème ont abandonné l'activité, soit par indisponibilité des enfants, soit pour des raisons financières soit pour des raisons liées à une pathologie de l'enfant.

De septembre à Décembre 2019, 4 enfants ont abandonné en cours de parcours (et 3 en 2020). Ces abandons ont notamment des causes :

-  Financières : Bien que le montant des séances soit de 1 € de l'heure, pour certaines familles cette somme reste tout de même importante. C'est le cas des familles ayant plusieurs enfants d'inscrits.
-  Médicales : Au cours des séances, nous avons constaté que certains enfants avaient des pathologies médicales. Après concertation avec les professionnels de santé suivant les enfants (orthophoniste, médecins, ...) nous avons décidé d'arrêter les séances pour le bien des enfants.

DEROULEMENT :

Les enfants, sont répartis en groupe de même niveau (deux niveaux par groupe). La taille des groupes (5 enfants pour un animateur en 2018-2019 puis 8 à 10 enfants pour deux animateurs en 2019-2020) permettent une meilleure écoute et un travail un peu plus individualisé si besoin. Avoir deux animateurs par groupe permet également de pouvoir réaliser des séances en plus petits comités en divisant le groupe par deux (par exemple, approfondir une notion non acquise par seulement une partie du groupe) lors de certains exercices. Cette composition et méthodologie de travail 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 dont une salle informatique)
-  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 initier les enfants à l'outil numérique ; leur montrer les outils mis en place par l'Education National (Pronotes), compléter leurs supports de travail afin d'apporter une pluralité dans les approches d'apprentissage aux enfants.

De plus, il est demandé aux enfants de 3^{ème} de faire une présentation orale au moment du brevet en s'appuyant sur l'outil numérique. Initier les enfants en amont et leur donner les outils pour qu'ils puissent réaliser cet oral est essentiel pour la CSF : beaucoup de nos familles n'ont pas d'ordinateur à la maison ; parents comme enfants ont des difficultés à l'utiliser. Or c'est devenu un outil de travail indispensable et il est important de rendre les enfants compétents sur son utilisation.

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 la séance et d'obtenir la concentration de l'enfant : accueil des enfants, temps individuel, échange collectif, jeux éducatifs, utilisation du numérique, travail de l'aisance à prendre la parole, 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.

DUREE :

Organisées d'octobre à juin, les séances se sont tenues pendant la période scolaire, les mercredis après-midi, vendredis soir et samedis matin pour l'année 2018-2019 ; les mercredis après-midi et les samedis matin pour l'année 2019-2020. Le temps des vacances scolaires a servi éventuellement au rattrapage des séances et à la formation des animateurs.

LES ANIMATEURS

De Septembre 2018 à Juin 2019, 5 animatrices ont assuré l'encadrement des enfants et 5 animateurs entre Septembre et décembre 2019. Ils étaient tous étudiants et salariés de La CSF de l'Ain.

Accompagner l'enfant dans sa progression, l'encourager et le soutenir sont des tâches parfois difficiles pour les animateurs. 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.

Chaque année, la CSF rencontre des difficultés de recrutement des animateurs et du coordinateur, dues principalement à la nature des postes : emploi du temps, difficulté du travail, temps de préparation, contrats à temps très partiels...

C'est un réel défi et beaucoup d'animateurs ne renouvellent pas l'année suivante dû au peu de volume horaire proposé.

Les animateurs en 2019	
Janv-Juin	Sept-Déc
Caillat Eloise	Bonnin Marine
Clertant Marie	Buchet Thibaut
Dorigo Marine	Decoyere Camille
Fayard Clara	Duneufgermain Clara
Laurent Alexane	Viot Zoé

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. La coordinatrice de l'activité a été un réel soutien pour les animateurs (aide à la préparation des séances, préparation des sorties culturelles, suivi des difficultés rencontrés et progrès des enfants, organisation des bilans de mi-parcours, ...).

Néanmoins, les temps de préparation des séances restent trop court en raison des moyens financiers de l'association.

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, partenariat avec le musée de Brou (2018-2019), initiation à la Culture théâtrale (2019-2020), initiation au numérique, ...), 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.

Tarifs :

Pour permettre aux familles aux plus faibles revenus de s'inscrire, un tarif dégressif en fonction du QF mais également du nombre d'enfants inscrits a été mis en place.

Prix des séances :

Quotient familial	Tarif horaire	Tarif séance
< 700 €	1€	2€
> 701 €	5€	5€

Sur l'ensemble de l'année 2019 (années scolaires 2018/2019 et 2019/2020), une seule des familles inscrites à notre activité d'accompagnement scolaire et éducative avait un QF supérieur à 700 €.

Rencontres de mi-parcours :

De février à mars 2019, 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 objectif :

-  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 en 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. Pour renforcer ce lien, une personne est disponible à l'accueil pour répondre aux questions (entraide scolaire, consommation, logement, ...) durant toute la durée des séances.

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 cet aboutissement ne passe pas uniquement par l'apprentissage mais également par d'autres biais.

SORTIE PARENTS-ENFANTS :

Partenariat avec le Musée de Brou

Dans le cadre du programme d'entraide scolaire 2018-2019, un partenariat a été mis en place avec le Musée du Monastère Royal de Brou. Ainsi, cinq ateliers ont été proposés au cours des séances, tout au long de l'année. Les deux premiers ateliers portaient sur le thème de l'archéologie : les enfants ont eu la chance de participer à un chantier de fouilles créepour l'occasion. Ils ont ensuite été initiés à la calligraphie. Puis, ils ont découvert le travail des bâtisseurs au Moyen Age : ce thème était relié à la construction et à l'histoire du Monastère Royal de Brou. Enfin, la dernière session a porté sur les vitraux présents au sein du Monastère.

Ces différents ateliers ont été animés par Edwige Thillet, médiatrice au musée de Brou, qui a su intéresser un public varié (du CE1 à la 3ème) en intervenant toujours de manière adaptée.

A chaque atelier, une vingtaine d'enfants ainsi que plusieurs parents étaient présents, permettant, au travers d'une activité conviviale, de construire un lien entre ces séances et de renforcer une cohésion de groupe, essentielle à l'accompagnement scolaire.

C'est en quelque sorte, une pédagogie du détour. Lorsque les enfants s'initient aux fouilles archéologiques, à la calligraphie, ou à l'art du vitrail, ils mettent en œuvre des compétences qu'ils développent ensuite en mathématiques ou en français.

Rendre acteur chaque enfant de son savoir et lui donner des outils, des méthodes afin qu'il puisse les réutiliser par la suite dans le cadre scolaire était l'un des objectifs majeurs de ces ateliers.

Partenariat avec le théâtre de Bourg-en-Bresse

De Septembre à Décembre 2019, les enfants ont pu profiter d'une initiation à la culture théâtrale. Ils ont ainsi pu participé à une visite du théâtre de Bourg-en-Bresse pour voir « l'envers du décor » : Visite des espaces destinés au public (la salle), mais également de ceux réservés aux artistes (la scène, les loges) ou encore de parcourir l'espace technique (son/lumière et la régie). Cette sortie, animée par Aurélie Tournoud (intervenante des Actions Culturelles au Théâtre de Bourg-en-Bresse) a permis aux enfants d'observer et de comprendre les différents éclairages, la sonorisation ainsi que de découvrir le vocabulaire technique (rampe, coulisses, régie...) et le sens de certaines expressions (côté cour côté jardin...). Nous avons également eu la chance de l'accueillir dans nos locaux pour une présentation sur les différents types de spectacle vivant et leurs spécificités, illustré par des vidéos. Les enfants, comme les parents ont apprécié ces différents moments de découverte de l'univers du théâtre.

Les enfants ont également pu participer à la visite accompagnée de l'Expédition en Turakie.

Aline Bardet, chargée de mission pour l'exposition, a été une guide précise et passionnante dans l'univers de la Turakie créée en 1985 par Michel Laubu. Durant une heure, les sens de l'écoute et de l'observation des enfants et de leurs parents ont été sollicités afin de parfaire leur imaginaire et leur créativité.

Tous ces moments collectifs ont permis de réunir une vingtaine d'enfants à chaque atelier, accompagnés de leurs animatrices et de parents.

Sortie à la Grange du Pin

Dans le cadre des Rencontres « vie quotidienne », une sortie « ludique » à la Grange du Pin a été organisée le samedi 6 Juillet 2019, dans le département de l'Ain. Tout en visitant le lieu, Les familles ont pu profiter des activités proposées : circuit pédestre autour du lac, baignade surveillée, aire de jeux pour les enfants et activité arbres et sens (payant). 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'établissements scolaires 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, deux 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.

 **Les CCAS (Centre communaux d'Action Sociale) :**

Pour cette année, deux familles, accompagnées par la CSF, bénéficient d'une aide financière du CCAS de leur commune. Nous informons les familles les plus démunies des dispositifs d'aides auxquelles elles peuvent prétendre, et, si besoin, nous les accompagnons dans leur démarche.

 **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.



LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

PRESENTATION

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 manifestées 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.

Créés 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 confronter à plusieurs obstacles : attrait des permanences, suivi et fidélisation des personnes, complication de certains dossiers.

Au cours de l'année 2018, nous avons constaté une baisse de la fréquentation lors de nos permanences et ateliers, qui s'est accentuée en 2019.

Pourtant, le besoin est clairement présent :

-  Augmentation des démarches administratives en ligne : impôts, inscription et actualisation à la CAF (RSA par exemple, inscription à la sécurité sociale, actualisation pôle emploi, inscription à la retraite...
-  Rapidité lors de la recherche d'informations : pages jaunes qui n'existent plus que sous format numérique, réservation de billets de train avec la fermeture de nombreux guichets, ...
-  Garder le contact avec la famille, les amis dans une époque où les personnes sont de plus en plus mobiles,
-  ...

La commission numérique (en charge du pilotage du projet) s'est donc demandé, en 2019, comment rendre attractive notre projet ? Comment répondre vraiment aux besoins de la population ?

Après plusieurs réunions, le projet : LE B.A. BA DU NUMERIQUE a vu le jour : Composé de 15 séances obligatoires, c'est un programme qui s'adresse aux personnes âgées de 60 ans et plus pour découvrir les bases de l'outil numérique (utiliser un ordinateur, faire une recherche internet, ...). Ce projet complète notre projet dit « transversal » accompagnant les familles via le numérique lors de nos permanences logement, Consommation et accès aux droits.

La Commission en 2019		
<i>Bénévoles</i>	Roger RIVAL	Lisette GANGLOFF
	Maurice DOMMANGE	Nathalie GERVASONI
	Joël PERRAT dit GENTON	Claude PERRIAUD
	Monique RAYMOND	Éric-Yves WAGUET
<i>Salariée</i>	Anne Le Panse	

Au cours de l'année 2019, le projet a été restructuré afin d'être au plus près de la réalité de nos activités tout en conservant l'aide individualisée comme composante majeure 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 décline de la façon suivante :

- 🌈 Une activité dite transversale : Intégrée au sein des permanences, l'idée est d'inclure l'utilisation du numérique lors de nos permanences d'aide aux familles sur des sujets concernant le logement, la consommation ou l'accès au droit ; ou encore lors de nos séances d'accompagnement scolaires et éducatives.

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.
- Au sein de notre projet d'accompagnement scolaire et éducatif, les enfants (et leurs parents) bénéficient d'une initiation à l'outil numérique : logiciel Pronotes (où les parents comme les enfants peuvent avoir accès aux cours, aux devoirs, à des conseils, ...), présentation numérique et visuelle pour l'examen du brevet, recherches documentaires, prise de notes, jeux éducatifs. Ainsi, une partie des séances de travail avec les enfants est réservée à la découverte du numérique

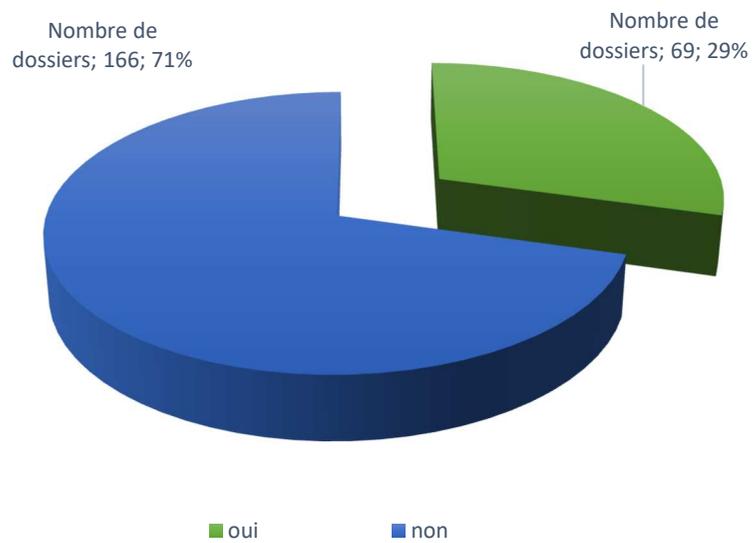
- 🌈 Une activité dite technique : Activité collective, à destination des personnes âgées de 60 ans et plus, elle se concrétise par la création d'un programme composé de 15 ateliers numériques obligatoires pour apprendre les bases de l'outil informatique et former les personnes sur l'ordinateur en tant que tel. L'idée est de rendre autonomes les personnes pour qu'elles puissent redevenir indépendantes dans leurs démarches.

Pourquoi cette cible ? Les personnes de plus de 60 ans sont les plus en situation de fracture numérique : autonomes dans leurs démarches avant l'ère informatique, elles le sont de moins en moins et sont donc dépendantes d'organismes ou associations pour les aider à réaliser leurs démarches. Les rendre de nouveau indépendantes c'est leur permettre d'être autonomes plus longtemps. De plus, le numérique est une solution pour lutter contre l'isolement : appels vidéo de la famille, inscription à des ateliers « pour bien vieillir » ... Ce sont autant de possibilités pour les personnes âgées à pouvoir rester chez elles même en cas de perte d'autonomie : elles ne sont plus passives mais actives de leur vie sociale.

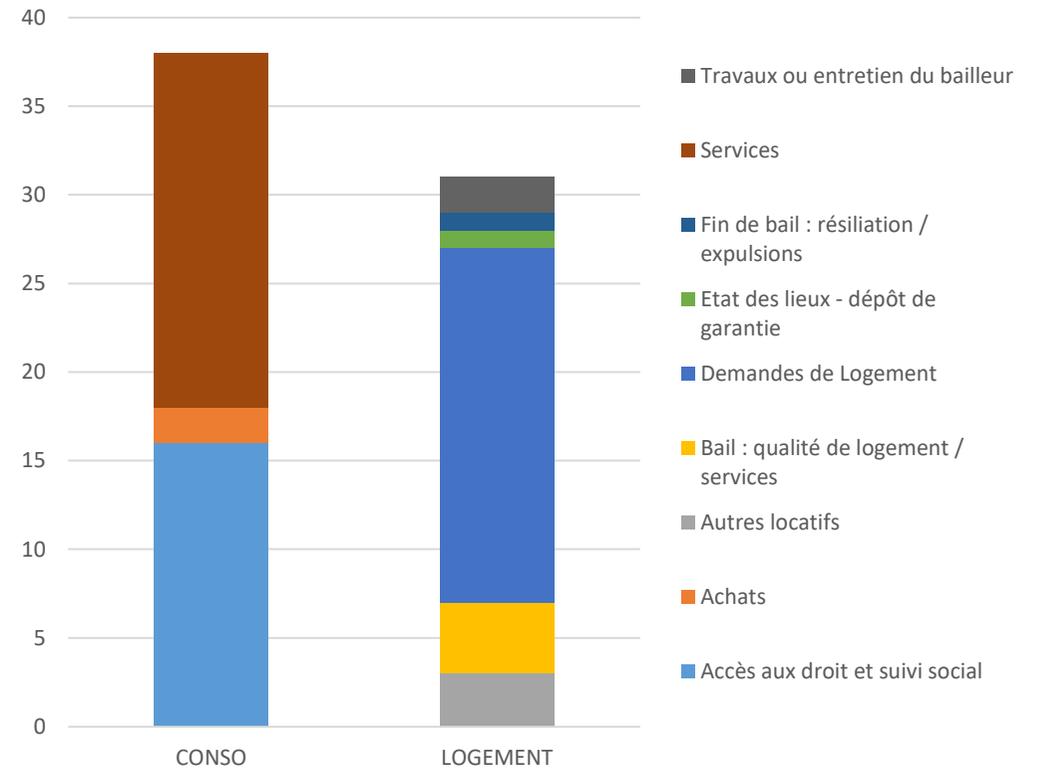
LE NUMERIQUE AU SEIN DE NOS PERMANENCES

Sur l'ensemble des dossiers Logement et Consommation traités par la CSF en 2019, 29 % ont nécessité un accompagnement des familles via le Numérique, ce qui n'est pas négligeable. Faute de données sur les années précédentes, nous ne pouvons comparer, mais nos permanents confirment nos doutes : de plus en plus de personnes viennent nous voir pour un accompagnement non seulement administratif mais également numérique.

UTILISATION DU NUMÉRIQUE?



TPOLOGIE DES DOSSIERS AVEC UTILISATION DU NUMERIQUE



LE B.A. BA DU NUMERIQUE

Ce programme à destination des personnes âgées de 60 ans et plus est une initiation au numérique pour les débutants.

Composé de 15 séances, l'idée est de progresser ensemble en commençant par la base : l'utilisation de la souris et du clavier.

Les séances d'une heure sont animées par les militants bénévoles accompagnées d'une salariée de la CSF.

Les stagiaires, au nombre de 6 à 8 maximum sont invités dans un premier temps à nous présenter leurs besoins : c'est un moment convivial entre stagiaires et formateurs permettant ainsi de mieux se connaître, de comprendre les besoins et attentes de chacun, de démystifier le numérique et de commencer en douceur.

LA CSF DE L'AIN VOUS PROPOSE SON PROGRAMME

LE B.A. BA DU NUMERIQUE

Formation composée de 15 ateliers obligatoires

INSCRIVEZ-VOUS ET APPRENEZ À :

- ENVOYER DES MAILS,
- FAIRE DES RECHERCHES INTERNET,
- VISUALISER VOS PHOTOS, ...

(PROGRAMME AU VERSO)



Sessions 2020 / 2021

- 21 JANVIER 2020
- 14 AVRIL 2020
- 7 JUILLET 2020
- 13 OCTOBRE 2020
- 19 JANVIER 2021

PROGRAMME

★ Séance 1 : Présentation et introduction,

★ Séance 2 : Débuter avec le clavier, la souris, les dossiers,

★ Séance 3 : Comment faire une recherche sur Internet

★ Séance 4 : Apprendre à écrire une lettre officielle (1)

★ Séance 5 Atelier « revue des semaines précédentes »

★ Séance 6 : Apprendre à écrire une lettre officielle (2)

★ Séance 7 : les formulaires « en ligne »

★ Séance 8 : Envoyer et recevoir des emails

★ Séance 9 : Utiliser une clé usb et copier des fichiers

★ Séance 10 : Atelier « revue des semaines précédentes »

★ Séance 11 : Regarder et organiser ses photos

★ Séance 12 : Les réseaux sociaux

★ Séance 13 : Quels services en ligne quand on est retraité ? (1)

★ Séance 14 Quels services en ligne quand on est retraité ? (2)

★ Séance 15 : Atelier « revue des semaines précédentes »

INSCRIPTIONS : 04.74.22.91.05



OFFRE RÉSERVÉE AUX SENIORS DE 60 ANS ET PLUS

CSF Une force pour l'Autonomie Spécifique des Familiales AIN

Fondation Carsat Retraite & Santé au travail

CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE-ALPES

INSCRIPTIONS AU : 04.74.22.91.05

OFFRE RÉSERVÉE AUX SENIORS DE 60 ANS ET PLUS

Puis, au fur et à mesure des séances, le niveau va augmenter pour que chacun puisse gagner en autonomie. Des modules de formation en format papier et numérique sont donnés aux participants pour qu'ils puissent s'y référer lorsqu'ils sont seuls devant leur ordinateur.

Toutes les 5 séances, un atelier « révision des sessions précédentes » d'1 h 30 est organisé permettant de revenir sur les notions les moins acquises, de découvrir des notions supplémentaires.

Enfin, les stagiaires auront la possibilité de pouvoir venir s'entraîner dans nos locaux, sur réservation de la salle pour leur permettre de progresser et de continuer à travailler les notions vues au cours des séances.

Ce programme a commencé en octobre 2019 et se déroulera sur deux ans.



LA VIE ASSOCIATIVE

DES MILITANTS PLUS ENGAGÉS QUE JAMAIS

L'année 2019 a été marquée par plusieurs événements, que ce soit au niveau des salariés ou au niveau des Militants.

Composition du Conseil d'Administration		
<i>Membres du Bureau</i>	Dumontet Denise, Présidente	Joël Perrat dit Genton, Vice-Président
	Nicole Chatot, Trésorière	Claude Perriaud, <i>Vice-Trésorier</i>
	Monique Grefferat, Secrétaire	Monique Raymond, Vice-secrétaire
	Roger Loué, Assesseur	
	Elvire Saucourt	Michel Boulen
	Georges Forêt	Josiane Gay
<i>Démissionnaires</i>	Jo Marguin	Nathalie Gervasoni
	Odette Murgue	Monique Feillens
	Lisette Gangloff	

Les représentations de la CSF		
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	Anne Le Panse et Josiane Gay
	ORGANOM, syndicat mixte de traitement des déchets	Anne-Marie Bisi.
	ADIL (Association Départementale d'Information sur le Logement)	Joël Perrat dit Genton
	AGLCA (Agence Gestion Liaison et Conseil aux Associations)	Joël Perrat dit Genton
	DALO (Droit Au Logement Opposable)	Claude Perriaud et Josiane Gay
	CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux)	André Delarue.
	Epicerie Solidaire	Nicole Chatot
	APLA (Association pour les Loisirs des Apprentis)	Claude Perriaud.
CCAS	UDAF	Denise Dumontet et Joël Perrat
	Au Bon Accueil	Denise Dumontet
	AFP01 (Aide aux Familles et aux Personnes)	Denise Dumontet
	CCAS Servas	Michel Boulen
	CCAS St Denis Les Bourg	Solange Michel
Mandats UDAF	CCAS Péronnas	Denise Dumontet
	CCAS Saint Remy	Paule Marguin
	CCAS Bourg en Bresse	Nicole Gautier
	CAF (Caisse d'Allocations Familiales)	Denise Dumontet
	Bourg Habitat	Nicole Chatot
	Médaille de la famille	Denise Dumontet

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 A DOMICILE

	<p>L'association AFP01</p> <p>Aide aux Familles et aux Personnes de l'Ain</p> <p>est présidée par Jo MARGUIN et dirigée par Cédric PILLA.</p> <p>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'AFP01 couvre les secteurs de Bourg en Bresse, Ambérieu-en-Bugey, Valserhône et le secteur du Pays de Gex.



LA COMMUNICATION

Communication externe

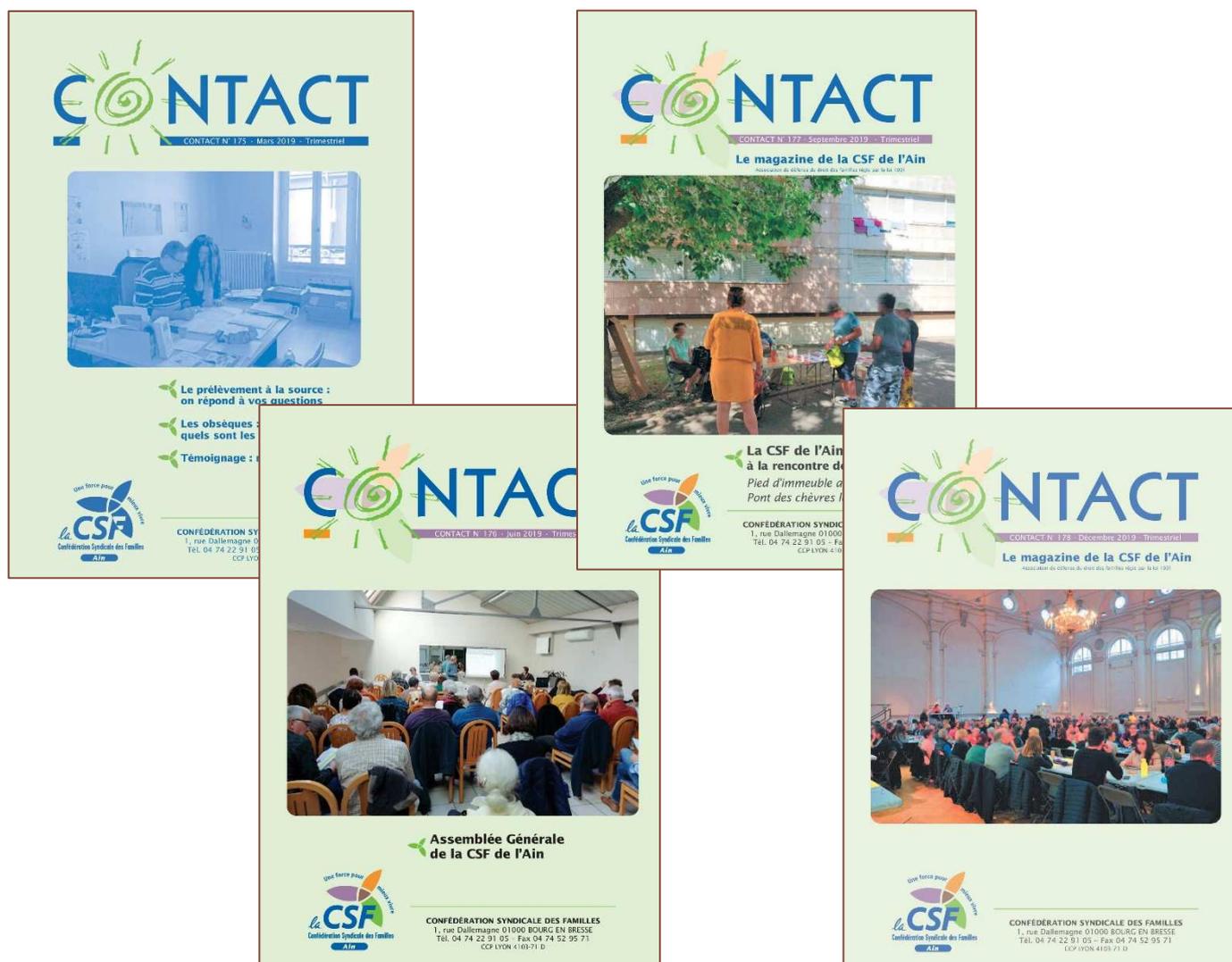
En 2019, la CSF a été présente à la radio et sur les journaux lors d'organisation d'évènements :

- Rencontre autour du prélèvement à la Source : la radio FC radio a ainsi relayé l'information par plusieurs passages radios.
- Article de presse sur le pôle Agora à Ambérieu avec la présence de la CSF pour soutenir les consommateurs,
- Les rencontres Vie Quotidienne de la CSF et celle organisée sur le décodage des étiquettes alimentaires (passage radios sur FC radio et article de presse)
- Le loto de la CSF : article de presse

Communication interne

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

An Juin 2019, il change de forme pour adopter un style un peu plus contemporain avec 4 pages couleurs et 4 pages noir et blanc.



La CSF a également communiqué auprès de ses adhérents et des familles de l'Ain par la distribution de flyers ou de tract lors :

- ✿ D'évènements ponctuels comme l'organisation de Rencontres Vie Quotidienne,
- ✿ Le début d'une activité (projet le B.A.BA du numérique ou rentrée scolaire)
- ✿ De campagne d'informations et de sensibilisation à nos activités (plaquette de présentation de la CSF)

La CSF est également présente auprès des organes de communications sur les réseaux sociaux et possède un site internet.



Consultez notre site :
lacsf01.org

LES PERSPECTIVES 2020

Les perspectives pour l'année 2020 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, crise sanitaire...

Ainsi les objectifs peuvent se décliner selon plusieurs axes :

- ✿ Recruter et former de nouveaux militants bénévoles,
- ✿ 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 locataires créé lors des élections HLM,
- ✿ Poursuivre et accélérer nos actions collectives,
- ✿ Développer de nouvelles antennes locales, notamment par le recrutement de bénévoles sur notre activité d'Ambérieu-en-Bugey,
- ✿ 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 (ouverture du programme à d'autres cibles par exemple)

Remerciements

L'équipe de la CSF de l'Ain tient à remercier tout particulièrement les militants bénévoles de l'association qui, sans leur investissement, ne pourrait mener à bien ses activités et actions de défense du droit des familles.

Nous tenons également à remercier nos différents partenaires qui luttent avec nous pour une égalité pour tous :

- *L'association AFPo1 pour leur implication dans notre association, leur support logistique et en ressources humaines, leur implication dans nos activités et leurs conseils ;*
- *L'association Au Bon Accueil pour leur disponibilité, leur partenariat lors de nos évènements, leur implication auprès de notre association ;*
- *Le centre Social A. Mercier pour le prêt de leur salle les mercredis lors des séances d'accompagnement scolaires et éducatives ; pour leur collaboration lors d'évènements, de partage d'informations, de disponibilités, ... ;*
- *Le pôle de service Agora pour leur disponibilité et leur aide sur l'organisation de nos permanences Conso, logement à Ambérieu-en-Bugey ;*
- *Le CCAS de Bourg-en-Bresse pour leur aide financière donnée à nos familles, leur disponibilité et l'organisation des réunions du groupe de veille pour l'accès aux droits ;*
- *Le DRE pour leur aide auprès des familles de l'association ;*

Nous souhaitons également remercier nos différents financeurs qui nous accompagnent dans notre activité au quotidien et qui, sans leur aide, aucune action ne serait possible : la CAF de l'Ain, les mairies de Bourg-en-Bresse, Péronnas et Valserhône, l'UDAF de l'Ain, le Conseil départemental de l'Ain, le ministère de la Consommation, la région Auvergne-Rhône-Alpes, les bailleurs sociaux de l'Ain : Semcoda, Dynacité, Bourg Habitat et Logidia ; la CARSAT Auvergne Rhône Alpes, la fondation Caisse d'Epargne et la fondation Abbé Pierre.

Enfin, nous remercions tous nos adhérents, qui, sans eux, notre association n'aurait aucun sens.

La CSF de l'Ain