

Rapport d'activité 2020



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>

Assemblée Générale de la CSF de l'Ain du 12 octobre 2021

INTRODUCTION	5
NOS MISSIONS.....	5
NOS VALEURS ET CONVICTIONS	6
LE RAPPORT D'ACTIVITE.....	6
LA DEFENSE ET L'INFORMATION DES LOCATAIRES	7
NOTRE ACTIVITE « LOGEMENT »	8
LA DEFENSE DES LOCATAIRES DE FAÇON COLLECTIVE	8
• <i>Auprès des bailleurs sociaux</i>	8
• <i>Auprès des instances</i>	8
• <i>Lors d'évènements ponctuels</i>	9
LA DEFENSE DES LOCATAIRES DE FAÇON INDIVIDUELLE.....	9
• <i>Les permanences</i>	9
• <i>Les dossiers « Logement » (demandes aboutissant à l'ouverture d'un dossier)</i>	10
LES FORMATIONS	15
EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2020.....	15
LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES AUX DROITS	16
NOTRE ACTIVITE « CONSOMMATION / ACCES AUX DROITS »	17
LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE FAÇON COLLECTIVE	17
• <i>Les Enquêtes de la CSF</i>	17
• <i>L'accès aux droits</i>	17
LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE FAÇON INDIVIDUELLE.....	18
• <i>Les permanences</i>	18
• <i>Les dossiers « Conso » (demandes aboutissant à l'ouverture d'un dossier)</i>	19
EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2020.....	23
L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE ET EDUCATIF	24
NOTRE ACTIVITE « EDUCATION / PARENTALITE ».....	25
BILAN DE L'ACTIVITE	25
• <i>Les Groupes d'enfants</i>	25
• <i>Abandons</i>	28
DEROULEMENT :	28
• <i>Lieux de réalisation :</i>	28
• <i>Matériel mis à disposition :</i>	28
• <i>Contenu :</i>	28

DUREE :	29
LES ANIMATEURS.....	29
FORMATION :	29
LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES	30
• <i>Inscription</i> :.....	30
• <i>Tarifs</i> :	30
• <i>Rencontres de mi-parcours</i> :	31
• <i>Contacts avec les parents en cours d'année</i> :.....	31
• <i>Impact de la crise sanitaire</i>	31
• <i>Séances numérique GES</i>	32
SORTIE PARENTS-ENFANTS :	33
• <i>Partenariat avec le théâtre de Bourg-en-Bresse</i>	33
LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES.....	33
• <i>Les établissements scolaires</i> :.....	33
• <i>Le Dispositif de Réussite Educative (DRE)</i> :.....	33
• <i>Les CCAS (Centre communaux d'Action Sociale)</i> :	33
• <i>Le pôle d'animation et de services A. Mercier</i> :.....	33
LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE	35
PRESENTATION	36
LE NUMERIQUE AU SEIN DE NOS PERMANENCES.....	38
LE B.A.BA DU NUMERIQUE.....	39
LA VIE ASSOCIATIVE	40
DES MILITANTS PLUS ENGAGES QUE JAMAIS.....	41
LE RESTAURANT BON ACCUEIL	42
L'AIDE A DOMICILE.....	43
LA COMMUNICATION	44
• <i>Communication externe</i>	43
• <i>Communication interne</i>	44
LES PERSPECTIVES 2021	45

Introduction

La CSF de l'Ain est une association loi 1901 à but non lucratif qui regroupe, défend, accompagne et représente les familles. Nous nous fixons comme objectif de donner aux familles les moyens de mieux vivre leur quotidien en prenant en compte leurs besoins et nous les accompagnons dans leurs démarches.

L'association agit sur différents secteurs d'actions : consommation, logement, l'entraide scolaire, la parentalité, l'accès aux droits, le numérique, etc. L'association se bat au quotidien pour une société plus juste où chacun peut trouver sa place dans la solidarité.

Avec la CSF, les familles sont réellement partie prenante en favorisant le « faire ensemble » tout en maintenant une approche collective pour mener, si besoin, des actions au plus près des habitants.

NOS MISSIONS

- Agir pour **la justice sociale et l'égalité devant les droits** : combattre les inégalités sociales et pour que toutes les familles aient accès à leurs droits. Pour La CSF, les droits fondamentaux vont au-delà des droits civiques, nous agissons pour défendre aussi les droits économiques et sociaux des familles :
 - **Droit au logement** : toutes personnes, toutes familles ont droit à un logement de qualité, correspondant à leurs besoins où chacun peut y trouver chaleur et sécurité. Un logement pérenne est un facteur d'insertion sociale. Avoir un logement est trop souvent liée à un revenu et donc à un emploi stable. Et pourtant sans logement, il est très difficile de trouver un emploi.
 - **Droit à l'éducation et à la réussite scolaire** : Tous enfants et tous jeunes ont droit à une formation qualifiante qui leur permettent de s'épanouir et de trouver leur place dans la société. Le coût de la scolarité ne doit pas être un frein à l'éducation.
 - **Droit à la culture et aux loisirs** : toutes personnes, doit avoir accès à la culture et à des pratiques culturelles. Les familles ont d'autant plus besoin de se ressourcer quand elles vivent au quotidien des situations difficiles.
 - **Droit à un revenu** : ce droit suppose le droit au travail, qui permet d'être reconnu socialement. L'absence de travail et donc de revenu entraîne l'exclusion sociale.
 - **Droit à la défense des consommateurs** : toutes familles ont droit d'être accompagnées et défendues pour toutes difficultés de la vie quotidienne.

- La CSF agit pour **construire une société plus juste et solidaire** :
 - **Agir dans une démarche d'éducation populaire** : permettre aux familles de se responsabiliser : « faire avec et non pas faire pour ». Quiconque peut apprendre des uns des autres pour gagner en confiance en soi et prendre sa place dans la société. Chacun peut se former peu à peu et prendre des responsabilités pour transmettre autour de soi les connaissances acquises, afin qu'elles puissent avoir plus de prises sur leur vie.
 - **Accompagner** vers la prise de responsabilités : faire avec les familles, c'est leur permettre de prendre en main leurs difficultés et d'avancer dans la mise en place de leur(s) projet(s)
 - **S'enrichir les uns les autres** : c'est prendre conscience que d'autres vivent des situations similaires aux nôtres. C'est l'occasion de tirer profit de l'expérience de chacun
 - **Se regrouper pour être plus fort** : dans certaines situations, les actions collectives ont parfois beaucoup plus de poids que les actions individuelles
 - **Portant ensemble des revendications communes** : grâce à ses multiples représentations dans différentes instances, tant au niveau local, régional et national, la CSF porte les revendications nécessaires pour que les familles vivent au mieux leur quotidien.

Chaque personne doit avoir une place dans la société, jouer un rôle, faire des choix, être autonome.

NOS VALEURS ET NOS CONVICTIONS

- **La solidarité** : les actions et les réalisations de La CSF aboutissent grâce à la solidarité et l'entraide entre familles.
- **L'autonomie** : La CSF « Soutient les familles » plutôt « que de les assister ». Elle « invite à faire » et non pas « faire à la place ». C'est donner cette possibilité aux familles de croire en leurs capacités, en leurs compétences. Leur redonner confiance est essentiel pour l'association.
- **La citoyenneté** : La CSF fait de la participation des habitants un enjeu majeur. La participation des familles à la vie sociale, économique et culturelle de la société leur permet une reconnaissance. Cela leur permet également d'être actrice de la société, par exemple en participant à des actions au sein de La CSF de l'Ain.
- **La responsabilité** : l'association accompagne les familles dans leurs prises de responsabilités. Dans la démarche d'éducation populaire, nous développons une démarche éducative et d'accompagnement à la responsabilité.
- **Le respect** : respecter une personne c'est reconnaître ses droits, l'emmener à formuler ses souhaits, ses points de vue, lui permettre de faire des choix et de décider par elle-même. Mais c'est aussi lui faire prendre conscience de ses devoirs.

LE RAPPORT D'ACTIVITE

Ce document a pour objectif de dresser un bilan des différentes activités de la CSF de l'Ain durant l'année 2020. Il permet de garder en mémoire une année de travail des équipes salariées, bénévoles et militantes de l'association, de présenter nos activités à nos partenaires (associations, financeurs, ...) et de rendre compte à nos adhérents des actions engagées au cours de l'année.

L'année 2020 a fortement été marquée par la crise sanitaire qui a atteint l'ensemble de la population et qui a fragilisé encore plus les familles en situation de précarité. La CSF doit faire face aux conséquences de cette crise sanitaire, sociale et économique.

La CSF de l'Ain doit être encore plus présente, plus disponible pour les accompagner et défendre leurs intérêts.

Malgré cette crise et les multiples confinements, nous avons gardé contact avec nos familles adhérentes et nos partenaires en mettant en place des appels téléphoniques et des visio-conférences régulières.

Nous avons continué à travailler avec nos militants pour la bonne organisation de la structure.

« VIVRE ENSEMBLE, AGIR ENSEMBLE »

LA DEFENSE ET L'INFORMATION DES LOCATAIRES



NOTRE ACTIVITE « LOGEMENT »

Association agréée Organisation nationale de locataires par le Secrétariat d'Etat 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, bénévoles et de salariés, elle se réunit tous les deux mois pour étudier l'actualité du logement, analyser certains dossiers complexes que nous suivons ou encore préparer des enquêtes, des actions collectives, des réunions ou des formations, ...

La Commission en 2020		
<i>Bénévoles</i>	Claude PERRIAUD	Monique GREFFERAT
	Daniel PERRIAUD	Maurice DOMMANGE
	Joël PERRAT DIT GENTON	Jean-Louis SCHMIEDEL
	Roger LOUE	Josiane GAY
	Monique RAYMOND	Marie-Claude COMMUNAUX
	Denise DUMONTET	
<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 événements collectifs, que ce soit pour informer, défendre ou récolter des données. La crise sanitaire a fortement impacté nos activités dans ce secteur.

Après des bailleurs sociaux

Au sein de La CSF de l'Ain, quatre élus de locataires qui participent au CCL¹ accompagnés d'un salarié ou d'un bénévole et CALEOLES² auprès d'instances de quatre bailleurs sociaux de l'Ain (Bourg-Habitat, Logidia, Dynacité et Semcoda). De plus, La CSF est représentée lors des Conseils d'Administration de ceux-ci.

Après 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 siège dans ces instances, afin de défendre l'accès à un logement de qualité pour tous (pérenne, stable et abordable).

Ces commissions se sont réunies en visio-conférences lors de la crise sanitaire, pour assurer la continuité des suivis.

¹ CCL : Conseil de Concertation Locative. Les difficultés, besoins des locataires peuvent être remontés lors de ces rencontres.

² CALEOLES : Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

Lors d'évènements ponctuels




La CSF organise des évènements 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).

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 rendez-vous 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 du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et le vendredi de 9h30 à 12h30, sur le standard de la CSF (fermeture estivale de quinze jours)
-  A Ambérieu-en-Bugey tous les mercredis matin au Pôle Agora services.
-  A Valserhône, une permanence téléphonique était ouverte avec si besoin, possibilité de rendez-vous en présentiel

Nos permanents en 2020		
<i>Bénévoles</i>	Claude PERRIAUD	
	Joël PERRAT DIT GENTON	<i>Administrateur Logidia</i>
	Josiane GAY	<i>Administratrice Dynacité</i>
	Roger LOUE	<i>Administrateur Semcoda</i>
	Denise DUMONTET	
	Roger RIVAL	
<i>Salariées</i>	Charlotte LEFLAMAND (départ mi-2020)	
	Karima BOUTAIB	
	Anne LE PANSE	

A chaque appel pour lequel un conseil est donné ou pour la 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 rendez-vous de suivi avec la personne lors de nos permanences logement. 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 2020, les permanences logement se sont déroulées très peu en présentiel à cause de la crise sanitaire. Elles ont eu lieu majoritairement par visioconférence ou par téléphone. Les dossiers complexes ont tout de même été pris en charge en présentiel dans le respect des mesures sanitaires. Elles ont eu lieu à Bourg-en-Bresse dans les locaux de la CSF (2 demi-journées par semaine) et à Ambérieu-en-Bugey au sein de la maison France Service Agora (1 demi-journée par semaine).

Au total, **124 demandes** « Logement » ont été traitées lors de nos permanences ou durant les heures d'ouverture de l'accueil.

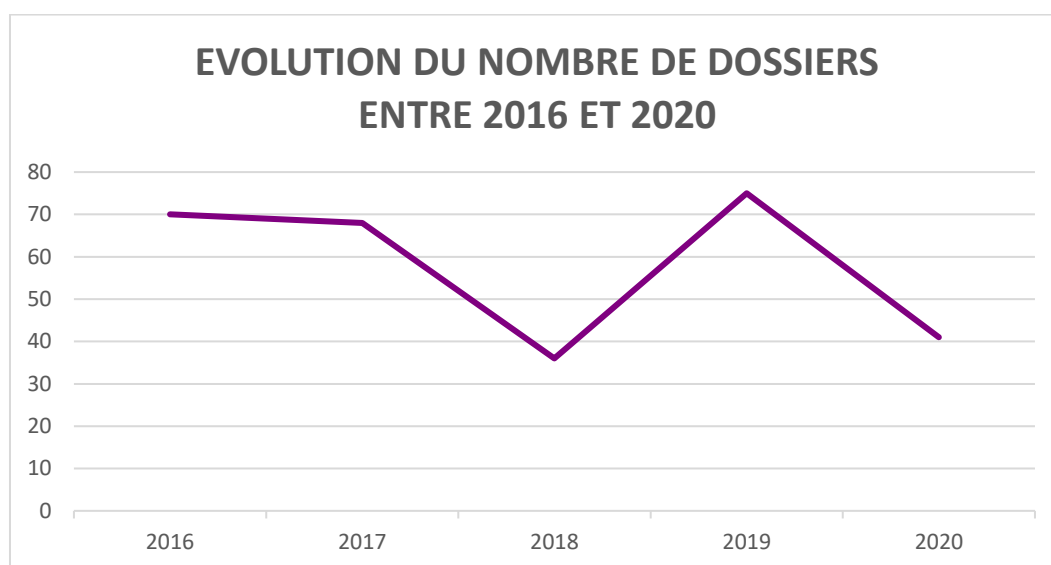
- 🌸 **72 demandes** ont nécessité une information ou un conseil, ne donnant pas lieu à l'ouverture d'un dossier.
- 🌸 **52 demandes** ont abouti à l'ouverture d'un dossier ; de visites sur place, ou de traitement de dossiers.

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

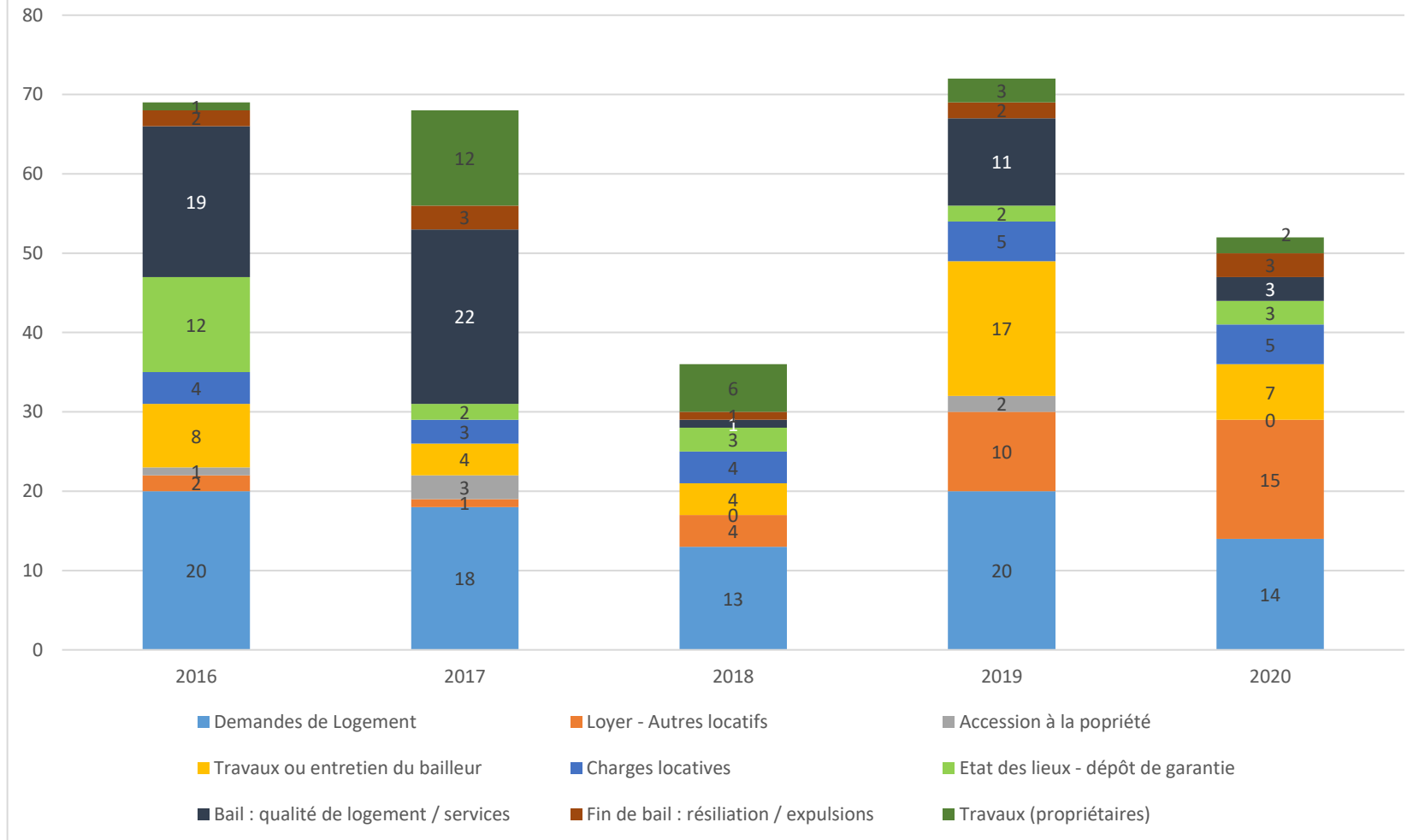
Après un regain de l'activité logement en 2019, l'année 2020 se caractérise par une longue crise sanitaire composée de plusieurs mois de confinement et de couvre-feu. Cela explique la baisse des demandes par rapport à 2019. Toutefois, on peut noter différents points :

- 🌸 Malgré une baisse des demandes par rapport à 2019, le nombre de dossiers faisant référence à des demandes de logement est 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, ...

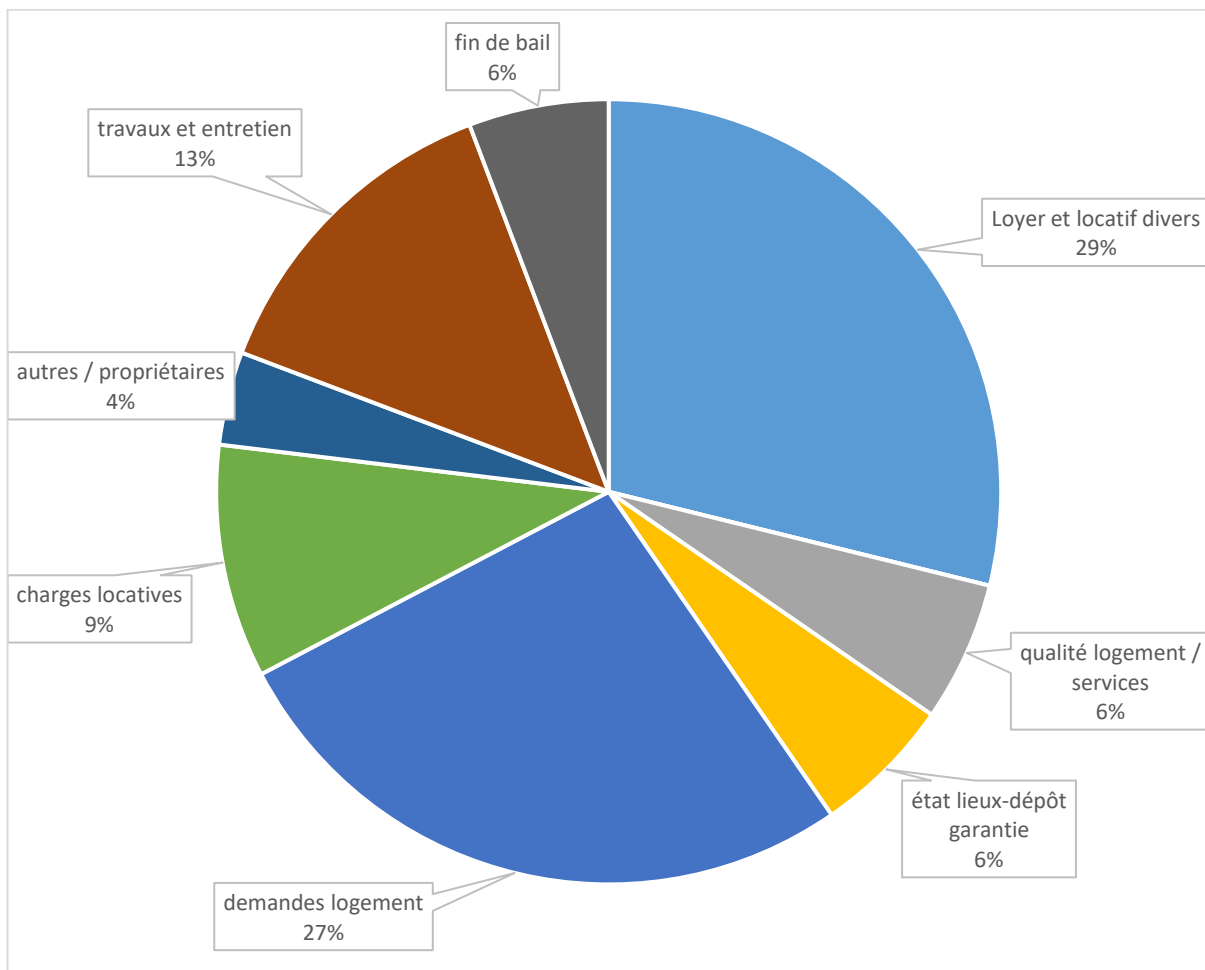
Ci-dessous, un graphique représentant l'évolution du nombre de dossiers entre 2016 et 2020.



RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE 2016 À 2020



RÉPARTITION DÉTAILLÉE PAR TYPOLOGIE DE DOSSIERS EN 2020

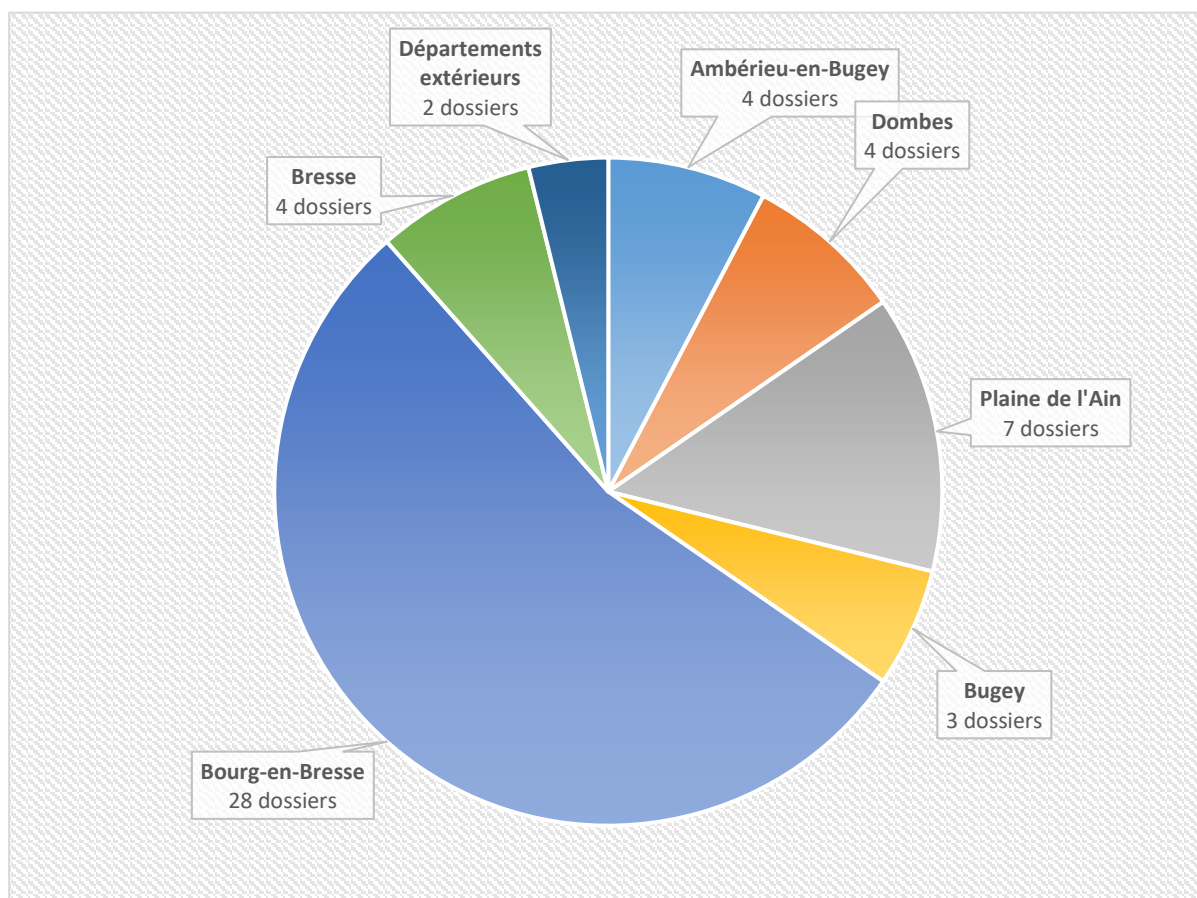


Au total, 19 % des demandes des familles dans le cadre de nos activités « défense des locataires » sont en rapport direct avec la qualité du logement : demandes de travaux, d'entretien, qualité des services... et 27 % concernent une demande de logement.

Quelques exemples :

- 🌸 **Qualité du logement** : une famille a rencontré un problème d'humidité dans le logement avec présence de moisissures noires (enfant de 18 mois malade contact difficile avec le bailleur - certificat médical en cours rapport de l'hygiène en cours - contrôle de la salubrité du logement. La demande a été examinée dans les mois suivants pour un déménagement début 2021.
- 🌸 **Travaux ou entretien du bailleur** : demande de travaux à la suite d'une fuite dans la salle de bain. Après plusieurs échanges, les travaux seront effectués.

RÉPARTITION PAR AGGLOMÉRATIONS



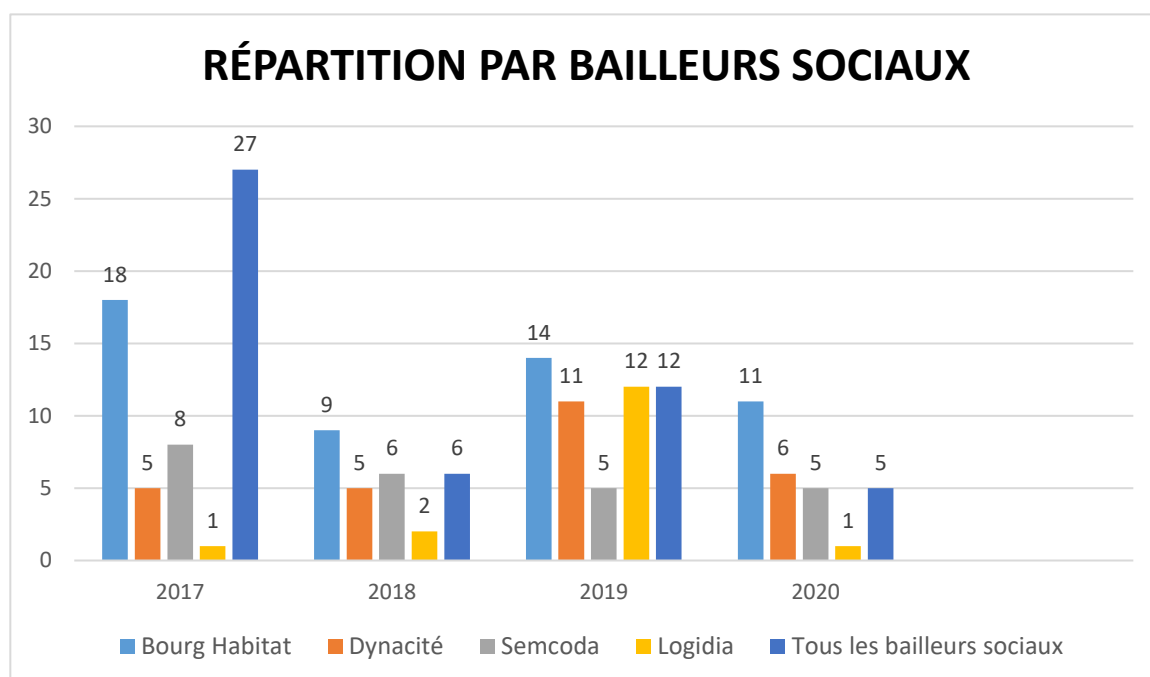
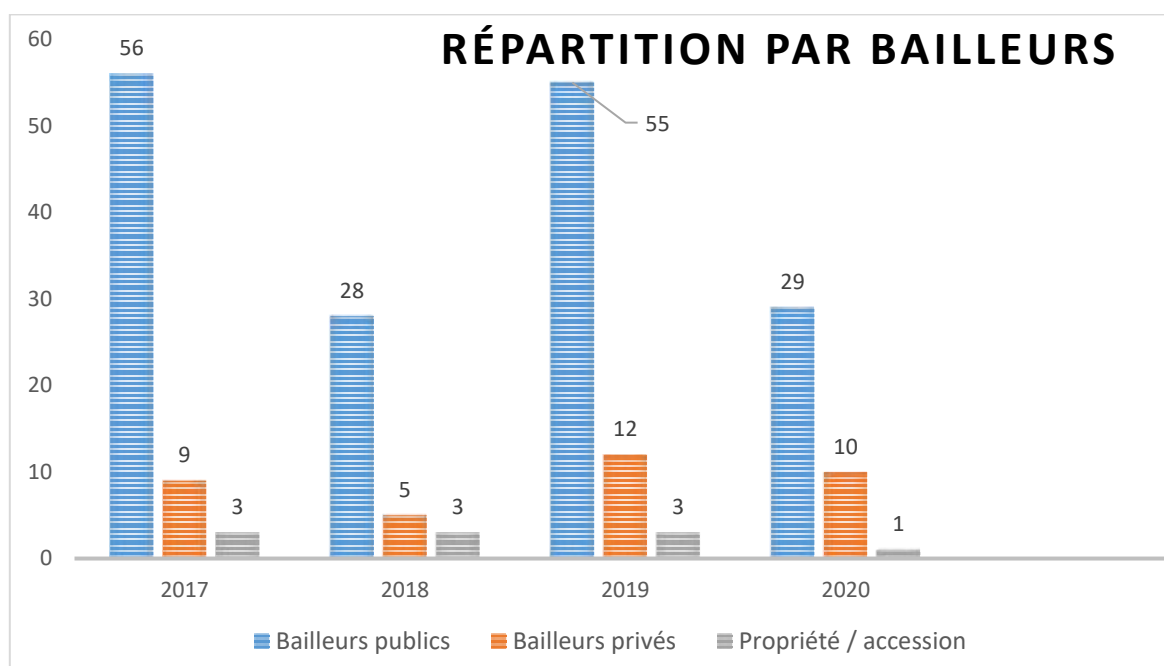
Comme l'année précédente, la majorité des dossiers « logement » concernent l'agglomération de Bourg-en-Bresse. Néanmoins, on constate une forte augmentation du nombre de dossiers concernant la Plaine de l'Ain, 19 % en 2020 contre 1% en 2019.

Répartition par zones géographiques	Dossiers 2019		Dossiers 2020	
	Dossiers	%	Dossiers	%
<i>Bourg-en-Bresse Agglomération</i>	32	42,7%	28	53,8%
<i>Péronnas</i>	4	5,3%	0	
<i>Bugey</i>	11	14,7%	3	5,8%
<i>Pays de Gex</i>	6	8,0%	0	
<i>Dombes</i>	5	6,7%	4	7,7%
<i>Bresse</i>	3	4,0%	4	7,7%
<i>Miribel et plateau</i>	1	1,3%	1	1,9%
<i>Pays Bellegardien</i>	1	1,3%	0	
<i>Plaine de l'Ain</i>	1	1,3%	10	19,2%
<i>Autres départements</i>	4	5,3%	2	3,8%
<i>Non renseigné</i>	7	9,3%	0	
Total général	75	100,0%	52	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 97 % des litiges traités concernent des locataires contre 3 % pour des propriétaires.

Il est également important de noter que 72,5 % de ces litiges impliquent des logements sociaux et donc, des familles ayant de faibles revenus.



Depuis trois 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

En décembre 2020, une formation « Etat des lieux » a réuni neuf personnes, réalisée grâce au Fonds pour le développement de la vie associative (FDVA). Cette formation a permis aux bénévoles de développer leurs connaissances et savoir-faire pour un meilleur accompagnement pour les états des lieux de sorties et d'entrées des locataires.

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

EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2020

MADAME F

Madame F a eu un problème d'autonomie dans le logement au 1er étage, impossibilité de monter les courses, difficulté de plus en plus grande pour monter à son appartement. Elle souhaite un logement au rez de jardin ou rez de chaussée avec terrasse. Une lettre a été envoyée à la directrice d'un bailleur social pour indiquer les difficultés croissantes de Mme F et le caractère d'urgence du déménagement. Mme F a eu proposition de logement dans un autre quartier, nous l'avons accompagnée pour l'état lieux sortant.

MADAME S

Mme S souhaite un pavillon T4/T5. Elle demande une aide pour faire la demande à Action Logement et auprès des bailleurs. Des rendez-vous ont été pris avec La CSF pour constituer dossier à Action Logement et pour constituer des dossiers auprès des bailleurs sociaux.

MONSIEUR G

Monsieur G est handicapé et vit dans un appartement au 4ème étage sans ascenseur inadapté à son handicap (amputation avant-bras droit). Une demande de mutation vers un logement plus adapté a été faite. Après réception du n° unique, nous entamerons une procédure de mutation auprès des bailleurs sociaux.

LA DEFENSE DES CONSOmmATEURS 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 habituellement tous les deux mois pour étudier l'actualité de la consommation (veille législative, problèmes de consommation parus dans la presse, ...), analyser certains dossiers complexes que nous suivons ou encore préparer des enquêtes, des réunions ou des formations, ...



La Commission en 2020		
<i>Bénévoles</i>	Nicole CHATOT	Roger RIVAL
	Denise DUMONTET	André DELARUE
	Monique RAYMOND	Joël PERRAT
<i>Salariées</i>	Anne LE PANSE	Charlotte LEFLAMAND
	Karima BOUTAIB	

LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE FAÇON COLLECTIVE

Afin de défendre les intérêts collectifs des consommateurs, La CSF Nationale est engagée auprès de l'**Institut National du Consommateur**, les informations nous sont alors transmises. Les militants, bénévoles de La CSF de l'Ain sont représentés dans différents organismes, comme la DDPP³, la CAF⁴ de l'Ain ou encore l'UDAF⁵.

Les Enquêtes de la CSF

Pour être toujours au plus près des familles et de leurs besoins, plusieurs enquêtes ont été organisées en 2020.

-  **Rubis : transports en commun à Bourg-en-Bresse** : Enquête lancée courant 2019 lors de la mise en place du nouveau système et s'est poursuivie en 2020.
-  **Le coût de la scolarité** : comme chaque année, une enquête initiée par la CSF Nationale, permet de faire le bilan sur les dépenses des familles pour l'accès à l'éducation des enfants. L'analyse 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

³ DDPP : Direction Départementale de la Protection des Personnes

⁴ CAF : Caisse d'Allocation Familiale

⁵ UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

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 lors de problématiques individuelles : un conseil peut être donné ou un RDV avec l'un de nos permanents bénévoles peut être pris.

Les permanences

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

-  A Bourg-en-Bresse du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et le vendredi de 9h30 à 12h30, sur le standard de la CSF),
-  A Valsérhône, une permanence téléphonique était ouverte avec si besoin, possibilité de rendez-vous en présentiel
-  A Ambérieu-en-Bugey tous les mercredis matin au Pôle Agora services.

Nos permanents en 2020		
<i>Bénévoles</i>	Nicole CHATOT	
	Denise DUMONTET	
	Claude PERRIAUD	
	Odette MURGUE	<i>Localisée à Bellegarde</i>
	Daniel DELAVEGA	<i>Localisé à Bellegarde</i>
<i>Salariées</i>	Charlotte LEFLAMAND	Anne LE PANSE
	Karima BOUTAIB	

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 2020, les permanences se sont déroulées à Bourg-en-Bresse, à Bellegarde (lors des horaires d'ouverture de l'Antenne) et à Ambérieu-en-Bugey (1 demi-journée par semaine).

Au total, **182 demandes** « Conso » ont été traitées lors de nos permanences ou durant les heures d'ouverture de l'accueil.

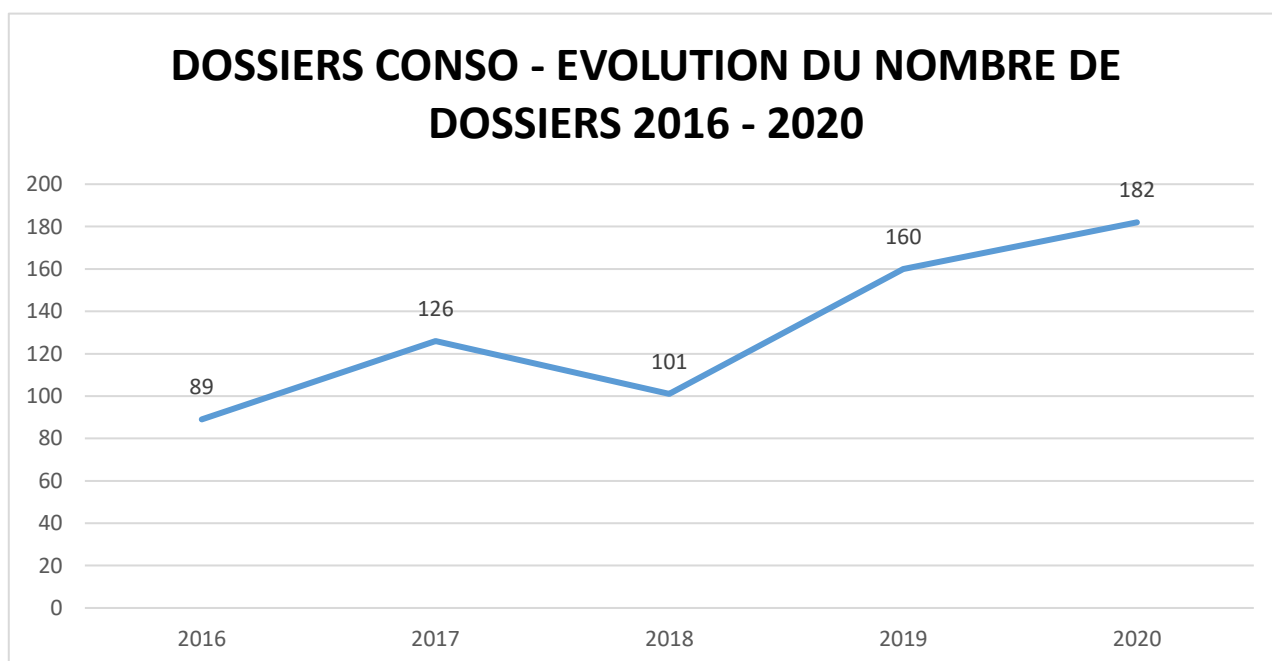
- 🌸 **146** dossiers simples vie quotidienne
- 🌸 **36** dossiers complexes suivis

Les heures de permanences représentent au total 1339 heures :

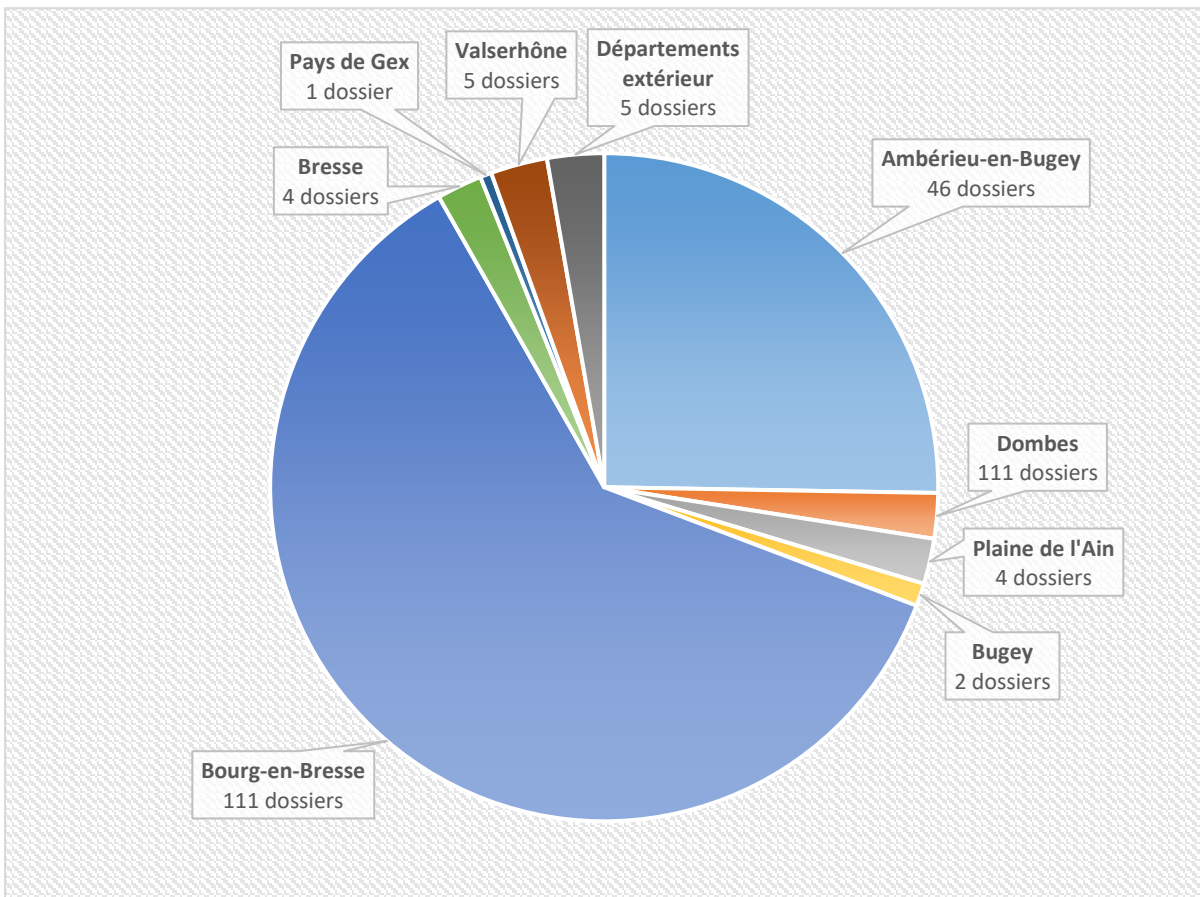
- 🌸 1215 h à Bourg-en-Bresse
- 🌸 105 h à Ambérieu-en-Bugey
- 🌸 9 h à Valserhône

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

La crise sanitaire a beaucoup impacté notre activité. Pour assurer la continuité de cette action et permettre un accompagnement sans interruption auprès des familles, les salariés ont tenu des permanences au sein des locaux tout au long du confinement en respectant bien sûr les gestes barrières.

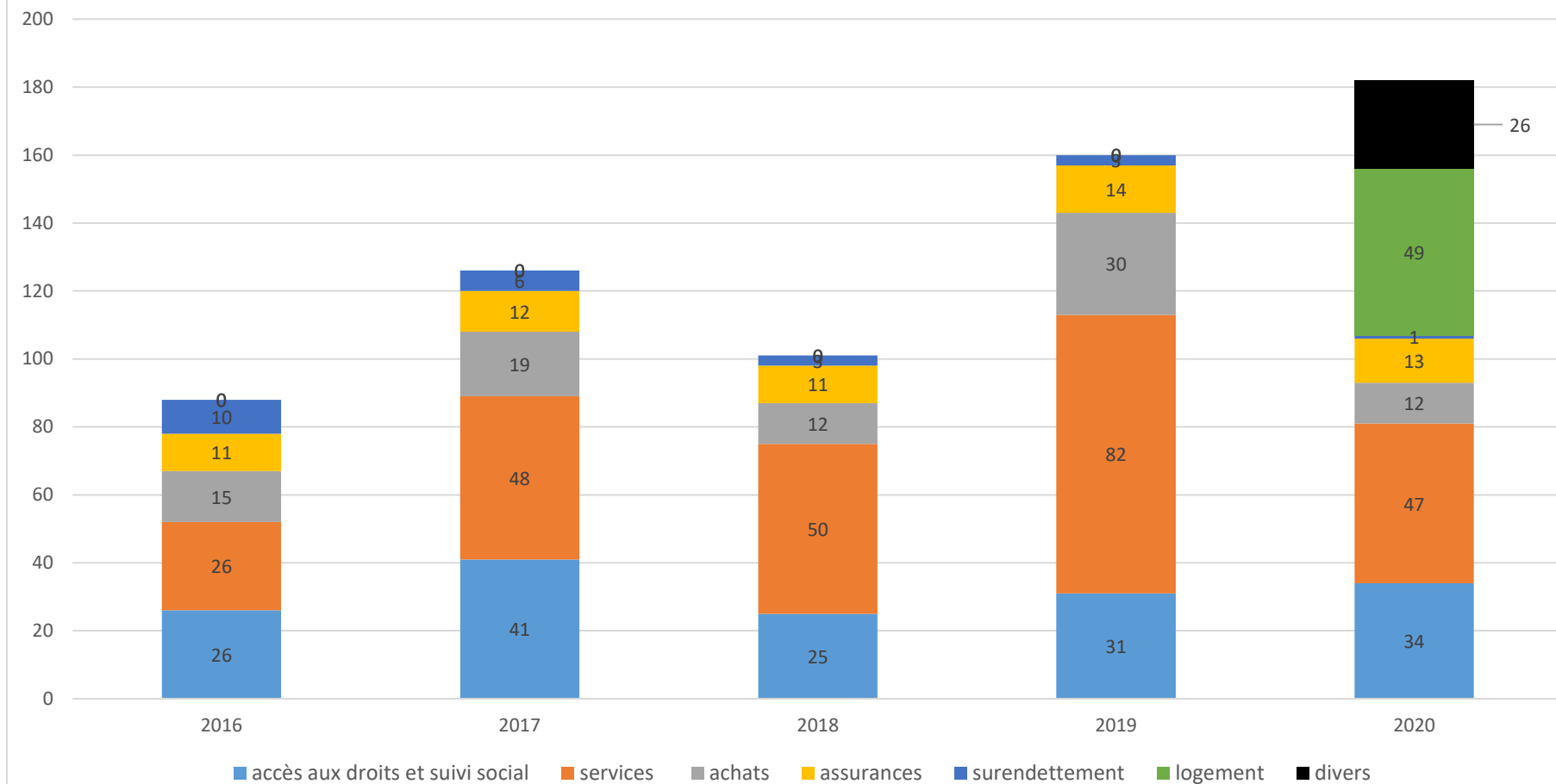


RÉPARTITION PAR AGGLOMERATION



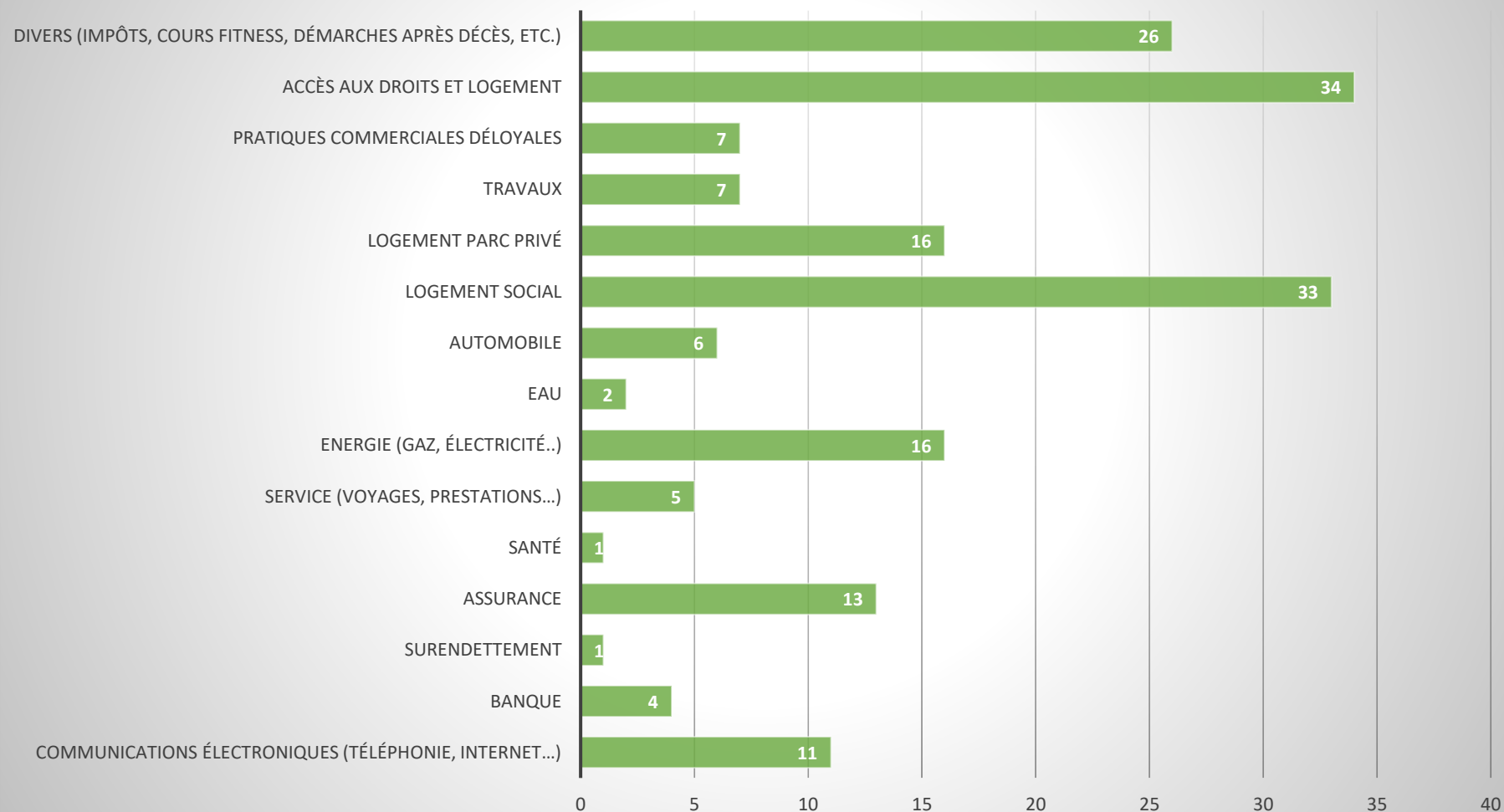
Nous constatons une augmentation de dossiers consommation à Bourg-en-Bresse et à Ambérieu-en-Bugey. Nous pouvons en déduire que nos permanences ont fonctionné malgré la crise sanitaire et ont permis de répondre à un besoin d'accompagnement des familles.

RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE 2016 À 2020



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).

Répartition détaillée par typologie de dossiers en 2020



EXEMPLES DE DOSSIERS AYANT TROUVE UNE SOLUTION EN 2020

MADAME M

Madame M a souscrit un contrat mutuelle santé. Elle a voulu résilier mais la date de rétractation était dépassée. La CSF de l'Ain demande une annulation de la créance pour vente forcée à personne vulnérable par courrier. L'appel de cotisation d'un montant de 329,44 € est annulé.

MADAME K

Vol annulé par Easy Jet - demande de remboursement qui n'aboutit pas, après plusieurs échanges Madame K a eu des informations par le biais d'internet. Un courrier a été envoyé, le remboursement a été confirmé par la compagnie.

MONSIEUR J

Monsieur J a eu plusieurs prélèvements d'abonnement Skype et Itunes alors qu'il n'a pas de compte. Cela dure depuis quelques mois, sa carte bancaire a été piratée. Monsieur J a fait opposition sur sa carte et reçu une nouvelle carte. Il a ensuite contesté le montant des différentes transactions frauduleuses. Une fois le dossier signé et complété, la banque créditera le montant des transactions. M. J a été remboursé par la banque.









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}. Cette activité 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 et 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. Organisé par groupe de 8 et encadré 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 accompagner 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 2020		
	Janv-Juin	Sept-Déc
<i>Bénévoles</i>	Denise DUMONTET Nicole GAUTHIER	Denise DUMONTET (responsable) Nicole GAUTHIER Josiane GAY
<i>Salariés</i>	Naëlle BRETON (Coordinatrice) Anne LE PANSE	Karima BOUTAIB (Coordinatrice) Anne LE PANSE

BILAN DE L'ACTIVITE

Les Groupes d'enfants

Durant la première partie de l'année 2020, 48 enfants ont bénéficié de séances d'accompagnement scolaire, soit 32 familles concernées. De septembre à décembre 2020, ce sont 32 enfants qui ont bénéficié de séances d'accompagnement scolaire soit 24 familles concernées (45 sur l'intégralité de l'année scolaire 2020-2021). 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	5	2
	CE2	7	5
	CM1	5	6
	CM2	7	3
	TOTAL	24	16
<i>Collège</i>	6e	9	1
	5e	3	3
	4e	6	3
	3e	6	9
	TOTAL	24	16
TOTAL	48	32	

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 l'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	39	28
Attignat	1	0
St Denis les Bourg	0	3
Péronnas	1	0
Viriat	1	0
St André sur Vieux Jonc	3	1
Jasseron	3	0
TOTAL	48	32

Enfants inscrits de janvier à juin 2020

Ecoles		Collège	
Ecole Arbelles	2	Collège Les Cotes	3
Ecole Baudin	3	Collège Revermont	7
Ecole Charles Jarrin	5	Collège Saint Joseph	3
Ecole Charles Peguy	2	Collège Saint Pierre	1
Ecole de Brou	2	Collège Thomas Riboud	2
Ecole Des Dîmes	1	Collège Victoire Daubié	3
Ecole des Lilas	2	Collège Yvon Morandat	4
Ecole des Venues	1	Collège Jeanne d'Arc	1
Ecole du Peloux	2		
Ecole Louis Parent	2		
Ecole Saint André s/vieux Jonc	2		
TOTAL	24	TOTAL	24

Enfants inscrits de septembre à décembre

Ecole Charles Jarrin	1	Collège Les Cotes	4
Ecole Charles Peguy	2	Collège Revermont	2
Ecole de Brou	4	Collège Saint Joseph	2
Ecole des Alagniers	2	Collège Victoire Daubié	5
Ecole des Lilas	1	Collège Yvon Morandat	2
Ecole du Peloux	1	MFR La Vermée	1
Ecole Charles Robin	1		
Ecole Louis Parent	3		
Ecole Saint André s/vieux Jonc	1		
TOTAL	16	TOTAL	16

Abandons



Au cours de l'année 2020, 2 élèves de 4^{ème}, 1 élève de 3^{ème}, 1 élève de CM2 et 1 élève de CE2 ont abandonné l'activité, soit par indisponibilité des enfants ou des parents, soit pour des raisons liées à une pathologie de l'enfant.

DEROULEMENT :

Les enfants sont répartis en groupe de même niveau (deux niveaux par groupe). La taille des groupes (de 8 à 10 enfants pour deux animateurs) permet 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 (3 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 ; 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 et samedis matin pour les périodes 2019-2020 et 2020-2021. Le temps des vacances scolaires a servi éventuellement au rattrapage des séances et à la formation des animateurs.

LES ANIMATEURS

De janvier à juin 2020, 5 animatrices salariées ont assuré l'encadrement des enfants. 3 animateurs salariés et 3 animateurs bénévoles ont assuré l'encadrement entre Septembre et décembre 2020. Les animateurs salariés de la CSF de l'Ain étaient tous étudiants.

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, dues principalement à la nature des postes : emploi du temps, difficulté du travail, contrats à temps très partiels...

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

Les animateurs en 2020	
Janv-Juin	Sept-Déc
Clara DUNEUFGERMAIN Clara DECOYERE Marine BONIN Zoé VIOT Thibaut BUCHET	Marine BONIN Anna BRIDON Clara DUNEUFGERMAIN
Les animateurs bénévoles	
	Sylvain BELIN Noujoud NALBI Anne-Margot FEIGE

FORMATION :

Des temps de travail en groupe ont été mis en place en amont. L'objectif étant de permettre aux animateurs 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 rencontrées et progrès des enfants, organisation des bilans de mi-parcours, ...).

Deux formations initiées par la CAF de l'Ain ont été suivies par les accompagnateurs de CLAS

- Apprendre à accompagner l'enfant par l'approche tête-cœur-corps (suivie par une animatrice et la coordinatrice de l'entraide scolaire)
- Formation au fonctionnement CLAS et Accompagnement de l'enfant (suivie par 5 animatrices)

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, 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 €	2.5 €	5 €

Sur l'ensemble de l'année 2020 (années scolaires 2019/2020 et 2020/2021), 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 2020, 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 telles 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.

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, ...) chaque samedi 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 pouvons participer 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.

Impact de la crise sanitaire

Lors du premier confinement du mois de mars 2020, les séances ont été suspendues pendant 2 mois. Nous n'étions pas préparés à cette situation et nous ne savions pas combien de temps cela durerait. Les séances ont repris au mois de mai pour les familles qui ont accepté d'effectuer les séances à distance en visioconférence.

Pendant et après le confinement, plusieurs appels téléphoniques auprès des parents ont été réalisés pour connaître leurs difficultés dues à cette situation et leur présenter les aides que pouvait apporter la CSF

(accès aux droit, écoute, problèmes de logement). Ce lien a été très bénéfique et les familles se sont senties soutenues dans cette période difficile.

Certaines familles ont souhaité suspendre les activités d'Entraide Scolaire pendant le confinement : certains ont accepté d'effectuer des séances de rattrapage au mois d'août, d'autres n'étant pas disponibles ont été remboursés des séances non effectuées.

Durant les séances de remise à niveau du mois d'août 'Les Universités d'été' nous avons constaté certaines difficultés / freins que les familles ont dû affronter à cause du confinement :

- Peur des enfants d'aller à l'école
- Lacunes dans différentes matières (français, maths, histoire, ...)
- Retard dans l'apprentissage/compréhension
- Décrochage scolaire
- Peur de sortir / peur de l'épidémie

Lors du deuxième confinement au mois de novembre, nous étions mieux préparés et nous avons pu anticiper avec les familles à l'organisation des séances à distance. Les premières séances ont eu lieu en visioconférence.

En fin d'année, nous avons pu apporter notre aide à certaines familles. En effet, la CAF de l'Ain a mis en place des aides financières pour l'achat d'un ordinateur. Nous avons alors accompagné cinq familles pour effectuer les démarches et constituer les dossiers. Celles-ci ont pu bénéficier de cette aide.

Le confinement a eu un impact très fort dans l'éducation des enfants et a creusé les inégalités : certains des enfants suivis par la CSF de l'Ain n'ont pas eu accès aux cours pendant toute la durée du confinement dû à des difficultés numériques (accès à internet, disponibilité du matériel, maîtrise de la langue, compétence des parents) alors que d'autres ont pu être suivis régulièrement par les instituteurs et professeurs, et ont pu être accompagnés par leurs parents. De plus, les conditions de logement de certaines familles n'ont pas facilité le travail individuel (insalubrité, surpopulation, ...)

Séances numérique GES

Il était donc nécessaire de développer notre initiation au numérique par des séances spécifiques dédiées à l'apprentissage de l'outil, pour donner de l'autonomie aux enfants sur ces supports. Des séances d'apprentissage pour les parents paraissaient également primordiales.

De ce fait, nous avons organisé des séances numériques pour les enfants afin qu'ils puissent avoir les outils de base pour utiliser un ordinateur. Nous avons réalisé deux programmes numériques, un premier pour les primaires et un deuxième pour les collégiens.

Pour les enfants de primaires nous avons abordé essentiellement : Les mots techniques de l'informatique ainsi que les différents outils, le vocabulaire technologique, les différentes parties de l'ordinateur, les touches du clavier, démarrer / arrêter un ordinateur, lancer un logiciel, découverte de Word, faire des recherches sur internet...

A destination des collégiens, nous avons principalement abordé : l'informatique en général, la révision du vocabulaire technologique, revu les fonctions de base du logiciel Word, de PowerPoint, les différents

raccourcis du clavier, le changement de police, la mise en forme, la reproduction de mise en forme, l'alignement du texte, les recherches sur internet...

SORTIE PARENTS-ENFANTS :

Partenariat avec le théâtre de Bourg-en-Bresse

Sur l'année 2019-2020, nous avons réalisé un partenariat avec le théâtre de Bourg-en-Bresse. Fin 2019, les enfants ont pu profiter d'une initiation à la culture théâtrale. Ils ont ainsi pu participer à une visite du théâtre de Bourg-en-Bresse pour voir « l'envers du décor ». Une intervenante, Aurélie Tournoud, est venue dans nos locaux pour présenter les différents types de spectacles vivants et leurs spécificités, illustrés par des vidéos. Les enfants, comme les parents ont apprécié ces différents moments de découverte de l'univers du théâtre.

Cette action aurait dû perdurer jusqu'en juin 2020, mais à cause de la Covid 19, les sorties et projets n'ont pas pu se réaliser.

LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Les établissements scolaires :

Tout au long de l'année 2020 nous avons réalisé des entretiens téléphoniques avec les établissements scolaires. A cause de la situation sanitaire de la COVID, il n'était pas possible d'avoir des entretiens physiques.

Ces échanges nous ont permis de faire le point sur les enfants inscrits à l'entraide scolaire, ainsi nous avons pu obtenir 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 ces derniers évoluent.

Le Dispositif de Réussite Educative (DRE) :

Pour cette année, une famille qui a été accompagnée par la CSF bénéficiait 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) :

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 :

Le Centre Social Amédée Mercier et notre association avons mis en place un dispositif afin d'apporter une aide financière aux familles en difficulté. Cette aide financière du centre social Amédée Mercier a

permis à 3 familles d'adhérer à la CSF DE L'AIN ainsi que d'inscrire leurs enfants aux séances d'entraide scolaire.

Nous organisons les séances du mercredi après-midi dans une salle mise à disposition par le Centre Social. Les animatrices apprécient 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 individualisées, la CSF a, au fil de l'eau, étendu ses actions aux permanences logement, consommation, d'accès aux droits 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 2020 suite à la crise sanitaire.

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,
-  ...

Le projet : LE B.A. BA DU NUMERIQUE a vu le jour fin 2019 : Composé de 15 séances continues, 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 2020		
<i>Bénévoles</i>	Roger RIVAL	
	Maurice DOMMANGE	
	Joël PERRAT dit GENTON	Claude PERRIAUD
	Monique RAYMOND	
<i>Salariée</i>	Anne LE PANSE	Karima BOUTAIB

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 aux droits ou encore lors de nos séances d'accompagnement scolaire et éducative.

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 Pronote (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.

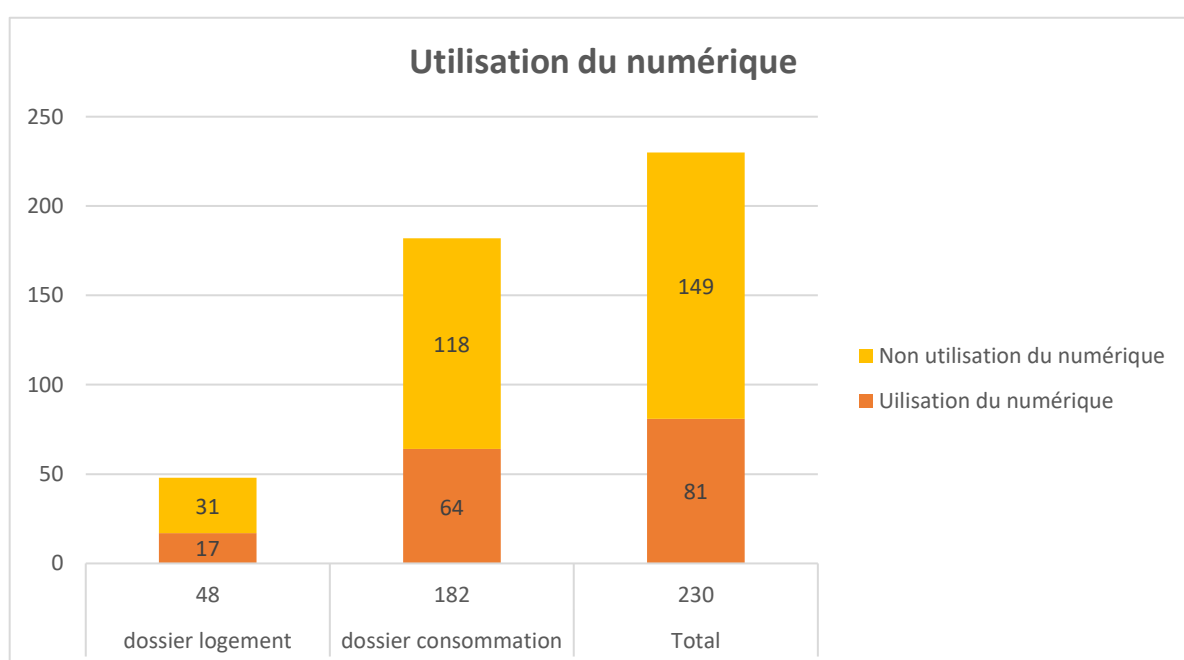
Pourquoi cette cible ? Les personnes de plus de 60 ans sont les plus en situation de fracture numérique : autonomes dans leurs démarches avant l'ère informatique, elles le sont de moins en moins et sont donc dépendantes d'organismes ou associations pour les aider à réaliser leurs démarches. Les rendre 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.

Ce projet a été impacté à la suite de la crise sanitaire où il y a eu un confinement en mars 2020 qui a duré plusieurs mois. Il était difficile d'effectuer des ateliers numériques à distance, car les bénéficiaires étaient justement là pour apprendre. Les ateliers ont dû être annulés et reportés en 2021.

LE NUMERIQUE AU SEIN DE NOS PERMANENCES

Sur l'ensemble des dossiers Logement et Consommation traités par la CSF en 2020, 35 % ont nécessité un accompagnement des familles via le Numérique, ce qui n'est pas négligeable. De plus en plus de personnes viennent nous voir pour un accompagnement non seulement administratif mais également numérique.

En 2020, sur 48 dossiers logement, 17 ont été traités par l'utilisation du numérique (accompagnement pour demande de logement sur le site Action logement par exemple).



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 accompagnés 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 VERBES)

Sessions 2020 / 2021

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

INSCRIPTIONS AU : 04.74.22.91.05
OFFRE RESERVEE AUX SENIORS DE 60 ANS ET PLUS

PROGRAMME

INSCRIPTIONS : 04.74.22.91.05

- ★ 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 »

OFFRE RESERVEE AUX SENIORS DE 60 ANS ET PLUS

CSF Fondation Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes

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'une heure et demie 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 2020 a été marquée par plusieurs événements, le décès de Jo Marguin ainsi que l'arrivée en août 2020 d'une nouvelle salariée coordinatrice Mme Karima BOUTAIB.

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 Josiane Gay
<i>Démissionnaires</i>	Georges Forêt	

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	
	ADIL (Association Départementale d'Information sur le Logement)	Joël Perrat dit Genton
	AGLCA (Agence Gestion Liaison et Conseil aux Associations)	Claude Perriaud
	DALO (Droit Au Logement Opposable)	Claude Perriaud et Josiane Gay
	CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux)	André Delarue.
	Epicerie Solidaire	Nicole Chatot
	UDAF	Denise Dumontet et Joël Perrat
CCAS	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
	CCAS Péronnas	Denise Dumontet
Mandats UDAF	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 « Bon Accueil », créé en 1946 par le mouvement familial devenu La CSF de l'Ain, est devenu une association à part entière le 1er janvier 2018. Mais, par son historique, l'association «Au Bon Accueil » a toujours une relation privilégiée avec La CSF de l'Ain.

Ses objectifs qui ont guidé, dès sa création, les militants n'ont pas changé :

- Accueillir des clients individuels, en famille ou en groupes dans un cadre facilitant les contacts et la convivialité autour d'un repas servi au meilleur prix ;
- S'adapter pour répondre au mieux aux attentes des clients (évolution des modes de consommation, des temps de pause déjeuner, ...) ;
- Proposer des menus équilibrés et diversifiés au juste prix ;
- Être ouvert à des sollicitations ponctuelles (anniversaire, repas de famille...)
- Mettre à disposition la salle (restaurant et salle de réunion) à tout public.

Le mot « restaurant » doit signifier ce qu'il veut dire : « se restaurer », à tous les sens du terme.

Une salle de réunion pour environ 25 personnes peut être mise à disposition également pour des formations, des séminaires ou lors d'événements familiaux.

Au-delà de son activité « restaurant », l'association «Au Bon Accueil» réalise le portage de repas depuis 1983 auprès de personnes âgées et/ou en situation de handicap sur Bourg en Bresse et ses environs. Les repas sont préparés, conditionnés et portés par l'association du lundi au vendredi avec une livraison possible le vendredi pour le week-end et jours fériés.

Pour les habitants de Bourg en Bresse, Péronnas et St Denis les Bourg, une convention avec leur CCAS permet de faire bénéficier aux personnes âgées et/ou en situation de handicap d'une participation financière afin de réduire le coût de la prestation,

Choisir le portage de repas, c'est manger chaque jour des recettes de saison, savoureuses, saines et variées cuisinées par des professionnels.

Monsieur Stéphane Bagneux, directeur, gère une équipe de 13 salariés avec la participation active des membres du conseil d'administration.

L'AIDE A DOMICILE



En 2018, l'AFP01 et l'AMFD01, deux associations de services à la personne, ont décidé d'ouvrir une antenne à Ambérieu en Bugey. Cette expérience a permis de développer une mutualisation entre les deux associations et en 2019 et les deux Conseils d'administration ont souhaité poursuivre et développer ce partenariat.

L'association ADOM 01 accompagne la personne, les familles, les personnes âgées et/en situation de handicap sur leurs lieux de vie en fonction de leurs besoins en favorisant leur libre arbitre et leur autonomie.

Le 19 décembre 2019, l'AFP01 a signé un **protocole de fusion** avec l'AMFD01, **les deux associations ayant conscience** des enjeux du secteur de l'aide à domicile et forts de valeurs, de stratégies et d'ambitions communes, d'apporter des réponses concrètes aux bénéficiaires des services, dans le respect des agréments, plus de synergie, de souplesse, d'agilité aux besoins territoriaux de demain.

Le **10 décembre 2020**, le traité de fusion absorption de l'AMFD01 par l'AFP01 a été signé et est opérationnel depuis le **1er janvier 2021**.

Au 1er janvier 2021, l'Association d'Aide aux Familles et aux Personnes de l'Ain a pris le nom Adom01.

Adom01 intervient sur l'ensemble du département de l'Ain et c'est :

- Un siège social à Bourg en Bresse et 3 antennes : Pays de Gex, Oyonnax et Ambérieu en Bugey
- 1 500 personnes aidées et accompagnées
- 184 salariés

Adom01 est managée par Cédric PILLA, directeur Général et Angéline MANISSIER directrice

Le Conseil d'administration est composé de 11 personnes.

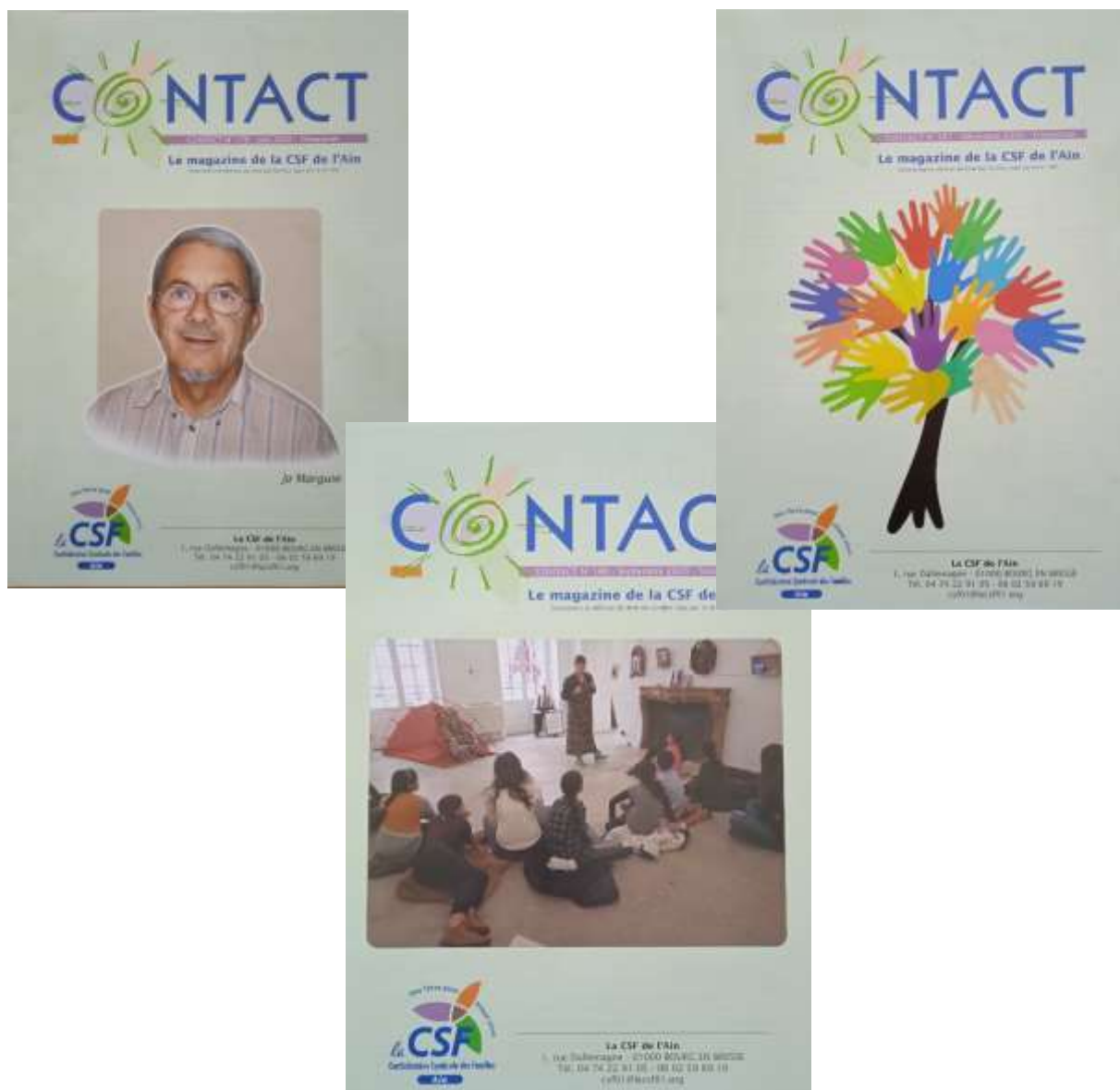


LA COMMUNICATION

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.

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



Pour raison économique, en 2021, le magazine « Contact » sera supprimé et remplacé par une newsletter.

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

- ✿ D'événements ponctuels comme l'organisation de Rencontres Vie Quotidienne,
- ✿ Le début d'une activité (projet le B.A.BA du numérique ou rentrée scolaire)
- ✿ De campagnes 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.



Asso Csf Ain



Csf_Ain



Consultez notre site :
lacsfo1.org

LES PERSPECTIVES 2021

Les perspectives pour l'année 2021 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 et animateurs de l'entraide scolaire,
- ✿ Accueillir service civique, stagiaire pour leur donner l'opportunité d'accéder au monde du travail
- ✿ Monter en compétence sur le volet logement : formations pour être au plus près des locataires et continuer le lien aux locataires
- ✿ Poursuivre et accélérer nos actions collectives,
- ✿ Création de la newsletter
- ✿ 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 lieux de vie avec des réunions d'informations et de conseils), au niveau de la dématérialisation (Facebook, Twitter, site internet...) mais également auprès des médias locaux,
- ✿ Diversifier les moyens de financement de la CSF,
- ✿ Continuer le développement de nos actions (Education, Logement, Numérique, Consommation, ...)
- ✿ Augmenter notre action et présence dans la lutte contre la fracture numérique (enfants, familles, personnes âgées, ...).

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 ADOMo1 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