



# FAMILLES DE FRANCE

Familles de France oriente son contrat de partenariat avec la CNAF sur deux thématiques :

L'inscription de son réseau dans une réelle dynamique de développement du « soutien à la parentalité » et la construction d'une organisation départementale et locale permettant aux usagers et adhérents d'avoir une réelle information sur leurs droits.

## 1/ LE SOUTIEN A LA PARENTALITE

Familles de France a construit et développé différentes structures, services, espaces de rencontre répondant à des besoins des familles en charge d'enfants ; grâce à son agrément national d'association éducative complémentaire de l'enseignement public, nos associations proposent des interventions dans le milieu scolaire pour sensibiliser sur l'environnement, les addictions, l'usage des jeux vidéos/internet, le goût de la lecture dans les structures de petite enfance ou maternelles.....

Les associations Familles de France sont également organisatrices ou impliquées dans des collectes pour soutenir des besoins alimentaires, des départs d'enfants pour les vacances, ou pour leur proposer des sorties culturelles et sportives.

A ce jour nous listons :

- 11 espaces de médiation familiale
- 7 espaces de conseil conjugal et familial
- 1 espace de rencontre
- 1 LAEP (lieux d'accueil enfants-parents) et 8 ludothèques
- 23 services de soutien scolaire
- 6 cafés des parents et 25 groupes de paroles + des permanences spécifiques (addictions, santé handicap, deuil : 29)
- 8 médiateurs sociaux (adultes-relais)

- 13 permanences d'accueil et d'information (dont 5 PIF, Point Info Famille)
- programmes vacances : 1 centre de vacances familial, 2 CLH (Centre de Loisirs avec Hébergement), 29 accueils périscolaires (dont 13 CLSH (Centre de Loisirs Sans Hébergement), 4 actions d'aide financière au départ en vacances
- les activités et ateliers transgénérationnels
- Nos associations mènent également des actions d'animation : des interventions en milieu scolaire, des sorties culturelles, des RDV événementiels festifs, un accompagnement bénévole sur les trajets scolaires (2 pédibus).

Notre mission de fédération nationale, tête de réseau, est d'animer, de soutenir, de former et de développer le nombre de structures ... afin d'avoir une palette de services répondant aux besoins des familles en terme d'accueil de la petite enfance, de soutien scolaire, de périscolaire, de CLH et CLSH ...

A coté de ces structures spécifiques gérées par certaines de nos associations et également en leur sein, il est nécessaire de répondre plus largement aux attentes et aux besoins des familles. En effet celles - ci sont confrontées, davantage qu'autrefois, à de nouvelles problématiques éducatives et ont besoin pour la plupart d'aides, d'éclairages, de rencontres en un mot d'un réel soutien dans leur rôle de parents. L'expression « soutien à la parentalité » regroupe en effet tout un ensemble très large d'interventions auprès des parents allant des moyens de garde dans le domaine de la petite enfance, du périscolaire, du soutien scolaire, des activités pendant les vacances, etc. mais c'est également tout ce qui peut être mis en place afin d'accompagner et de soutenir les acteurs familiaux dans leur vie de tous les jours, dans les diverses relations au sein de la famille, avec l'école ou la société, de sensibiliser les parents et les enfants aux dangers actuels, de mettre en place différentes actions de préventions et bien sur de soutenir et d'assister dans des situations particulières : ruptures familiales, addictions, violences etc.

Ce soutien à la fonction parentale prenant en compte la réalité du terrain, en coopération avec les autres associations et les institutions du département pour accompagner au mieux les parents dans leur rôle éducatif et de protection de leurs enfants (santé et affection) doit devenir un objectif premier de notre réseau.

Pour cela tout d'abord nous sollicitons nos associations pour créer des lieux d'écoute, des ateliers, des points d'information répondant aux constats et besoins énumérés ci-dessus donc aux attentes des parents et des familles. Puis à partir d'un travail de sensibilisation, de communication et d'information, de formation nous souhaitons développer et impulser au sein de toutes nos associations avec l'aide active de nos fédérations départementales et nationale cette exigence nouvelle pour inscrire notre réseau dans cette dynamique de soutien à la fonction parentale.

Dans le cadre de l'animation du soutien à la parentalité à la fédération nationale, certains outils ont déjà été mis en place:

= Les outils actuels :

1. Des formations annuelles : la communication parents-enfants ; la protection de l'enfant sur internet ; adolescents et conduites à risques ; jeux vidéos (formations nationales et possibilité de formations délocalisées en région sur demande).
2. Des réunions trimestrielles du département vie familiale qui assurent la veille réglementaire et les échanges avec les projets du réseau (une dizaine de représentants).
3. Le magazine bimestriel Familles de France (2 pages : informations, actualités, éducation...).
4. Le site internet ? onglet éducation : notamment deux rubriques spécialisées « jeunesse » et « nouvelles technologies »

5. Une base de données des activités de soutien à la parentalité et des plaquettes pour les services d'accueil périscolaire, les services d'accompagnement à la scolarité et les services de médiation familiale.
6. L'animation d'une campagne de sensibilisation « enfance et média », avec des interventions scolaires et des ateliers adultes (« tu t'es vu sur ton blog ? »), une plaquette de prévention, un kit jeux vidéo (affiche, étiquettes cadeau, guide), une affiche « je soigne mon image sur le net », des représentations auprès des FAI (fournisseurs d'accès à internet) (Orange) pour la constitution d'un programme de formations parentales dans les boutiques (le « cours des parents »), des conférences et des formations sur la protection de l'enfant face aux nouvelles technologies.

Mais l'objectif est que l'ensemble de notre réseau s'inscrive dans ce projet et nous saisissons l'opportunité de la nouvelle convention avec la CNAF pour nous engager dans cette voie.

C'est dans cette optique que nous axons nos efforts dans la création de nouveaux outils et services.

- 1/ L'élaboration de kits de sensibilisation au développement dans le réseau du « soutien à la parentalité » et de fiches pratiques afin d'aider nos responsables locaux à entrer dans ce processus, à créer des services ou des actions et à rejoindre les REAAP (Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents) en partenariat avec la CAF.
- 2/La création d'une cellule nationale composées d'administrateurs, de chargés de mission, de référents ayant en charge l'organisation et le suivi de ces actions.
- 3/La constitution dans nos fédérations départementales d'une plateforme d'information aux familles qui aura également la mission de sensibiliser les associations à l'importance du développement du soutien à la parentalité.
- 4/La tenue de nombreuses sessions de formations (au national et dans les départements) de bénévoles à l'animation de groupes de paroles, de cafés des parents...
- 5/La programmation d'une enquête sur la mise en place des rythmes scolaires dans notre réseau
- 6/ La finalisation des recensements par activité et la création d'un annuaire de nos activités.
- 7/Des actions de communication via nos vecteurs d'information, site, magazine, lettres web (« inforéseau » (en direction de notre réseau associatif) et « infofamille » (en direction du grand public).

## Nos Indicateurs :

Plusieurs indicateurs permettront de mesurer et d'évaluer cet objectif

- 1/ Nombre de formations aux bénévoles qui se destinent au soutien à la parentalité. (Chaque année 2 formations nationales et au moins 5 locales).
- 2/Le nombre de créations de plateforme départementale (au moins 4 par an, soit un minimum de 16 en 2017)
- 3/Le nombre d'actions ou de services nouveaux liés au soutien à la parentalité (au moins 20 par an soit un développement annuel de 5% dans notre réseau, soit plus de 80 en 2017).

## Indicateur quantitatif et exhaustif du réseau

### 2-ACCES AUX DROITS

« Renforcer l'information et l'accès aux droits des familles et favoriser un traitement unifié des demandes au sein des acteurs du réseau Familles de France »

#### Contexte :

Les préoccupations et les besoins des familles évoluent dans le temps et selon le contexte familial. La famille au long de son parcours fait face à des besoins divers : déménagement, arrivée d'un enfant, et parfois, grand-âge, accident, maladie, perte d'emploi... C'est d'autant plus vrai des parcours familiaux aujourd'hui : séparations ou recompositions marquent la vie des familles, instabilité professionnelle plus marquée, mobilité géographique récurrente.

A chacune de ces situations correspondent des droits et des démarches. Un accident de la vie ou la méconnaissance d'une démarche spécifique pour y faire face peut rapidement faire perdre ses ressources à une famille et les faire entrer en situation de précarité.

En décembre 2012 à l'occasion de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale le groupe de travail qui se penchait sur l'accès aux droits dénonçait la réalité cachée du non-recours aux droits. On dénombre difficilement le nombre de familles qui ne perçoivent pas une/des prestation(s) à laquelle elles pourraient légitimement bénéficier mais on sait que les familles les plus précaires sont touchées par le phénomène de non-recours (près de 35 % des personnes pouvant percevoir une allocation par le dispositif du RSA-socle, et 68 % pour le dispositif du RSA-activité).

La précarité a en effet de multiples facettes : un des aspects est l'isolement social et un retrait vis-à-vis de l'administration en particulier (quelle qu'en soit la cause : manque d'information ou peur de la stigmatisation...).

Dans ce cadre la COG CNAF-Etat signée à l'été 2013 pose entre autres principes :

- l'accès aux droits des allocataires
- une offre globale de service aux familles
- l'amélioration des parcours d'insertion des familles vulnérables

Ces principes doivent se traduire par une amélioration de l'information des familles à tout moment et par un renforcement de l'accompagnement à des moments stratégiques (ces événements qui viennent bouleverser la vie des familles).

Les associations, en tant qu'intervenants locaux auprès des familles et partenaires des CAF et des CCAS (Centre communal d'action sociale), doivent prendre leur place dans les dispositifs d'accompagnement des familles. Elles ont notamment pris un rôle reconnu et institutionnalisé auprès des services publics dans l'accueil et l'information des familles à travers les PIF, les Maisons pour les familles, les CCAS, les Udaf. Mais elles ont aussi une place spécifique en ce qu'elles peuvent assurer un suivi de proximité, personnalisé, moins empreint de la peur du « contrôle social » qui marque les

administrations. En cela elles peuvent approcher des populations qui ne s'adressent pas traditionnellement aux services administratifs et ainsi faciliter leurs relations.

Avec 400 associations et 60 000 familles adhérentes, Familles de France propose un ensemble de services aux familles, allant de la petite enfance au grand âge. Tout au long de la vie, au quotidien (mode de garde, activité culturelle ou sportive), et dans les événements (déménagement, arrivée de l'enfant, retraite...), nos associations les accompagnent.

Deux principes fondamentaux dirigent notre intervention :

1. s'adresser à tous et être au plus près des familles, notamment combattre l'isolement.
2. respecter les choix des familles (modes de vie ou choix éducatifs), les accompagner en les responsabilisant pour leur permettre à l'issue d'être autonomes.

### **Constat :**

1. Améliorer l'accès aux droits permet de favoriser l'implication des parents dans la ville et dans la vie sociale de leur quartier, mais aussi leur participation dans la vie de leur enfant dans les structures et les établissements qu'ils fréquentent.
2. Mieux accompagner les familles dans leur parcours, c'est assurer la prévention et le traitement des problèmes en amont. On constate notamment dans les structures d'accueil d'enfants que les personnels absorbent un besoin d'accompagnement et d'échange de la part des parents (parfois difficile faute de formation, parfois de relais ou de temps) : le soutien et la coordination des services de proximité (groupe de parole, permanence juridique, etc.) doit permettre de leur fournir l'appui nécessaire.
3. Améliorer l'accès aux droits et l'information c'est également améliorer les relations avec l'administration : l'information sur les démarches c'est un dossier traité plus vite et mieux (moins de pièces oubliées ou de dossiers incomplets), et moins de risques d'erreur (moins de déclarations erronées).

### **Besoins :**

1. Mieux coordonner les acteurs  
Les différents services publics et organismes pâtissent parfois de n'être pas suffisamment reliés entre eux, ce qui les empêche de coordonner les parcours de droit des bénéficiaires.

Un exemple simple et récurrent qui nous a été remonté est le moment du passage du RSA aux prestations retraites : des bénéficiaires du RSA n'étant pas suivis et accompagnés dans leur dossier de demande de retraite (ou même informés sur le besoin de le constituer en amont) se sont retrouvés en fin de droit RSA sans ressources en attendant la constitution - trop tardive - de leur dossier auprès de la Carsat (caisse d'assurance retraite et de la santé au travail).

## 2. Accompagner la numérisation des démarches

Allant dans le sens d'une simplification des démarches et de la numérisation des déclarations, tout un ensemble d'actes sont aujourd'hui effectués en ligne. C'est un gain de temps conséquent pour les familles, en particulier pour celles qui travaillent et ne peuvent se déplacer aux horaires d'ouverture des guichets.

Mais cette logique a ses limites : lorsqu'apparaît un litige, ou une simple question et un besoin de renseignement, les familles sont alors souvent démunies pour savoir à qui s'adresser et pour trouver un interlocuteur. Les risques d'un dossier en attente ou sans réponse sont toujours les mêmes : conflit et erreur (augmentation des tensions avec l'administration, droits non-versés ou indus...). Le guichet, par la présence d'un interlocuteur, a donc toute sa place.

## 3. Améliorer les remontées d'information vers la fédération nationale

Au titre du code de l'action sociale et des familles les associations familiales se voient attribuer un rôle de représentation. Le diagnostic et le bilan sont évidemment un outil pour mieux représenter les familles. Or la fédération nationale Familles de France n'a pas suffisamment de retours sur les demandes reçues et traitées par ses associations.

Un meilleur suivi de ces données et le bilan qui en serait réalisé permettrait en outre de renforcer nos partenariats en proposant un diagnostic commun à nos interlocuteurs. Le diagnostic, à la base de tout projet associatif, est une logique qui doit être renforcée et assimilée de manière commune par tout notre réseau. Ces données locales doivent aussi nous permettre de définir l'offre d'information et de formation proposée à nos bénévoles.

Une meilleure information et suivi de/ à nos représentants (notamment ceux œuvrant dans les CCAS) est nécessaire

### **Objectifs :**

1. Mieux informer les familles sur leurs droits et démarches à travers nos associations. Renforcer l'offre globale de service
2. Former les bénévoles à accompagner les familles dans leurs droits et démarches
3. Informer les bénévoles sur les partenaires et les organismes offrant des services aux familles.

Nos associations sur le terrain :

- 13 permanences d'accueil et d'information (dont 5 PIF)
- 2 appellations Maisons pour les familles
- 9 RAM - relais assistantes maternelles - (gestion ou animation/permanence)
- 34 accueils collectifs du jeune enfant
- 43 accueils collectifs périscolaires
- 8 ludothèques et 1 LAEP
- 23 services de soutien scolaire
- 6 cafés des parents et 25 groupes de paroles + des permanences spécifiques (addictions, santé handicap, deuil : 29)

- Une présence proactive vers les familles à travers des médiateurs sociaux (8 adultes-relais) ; des écrivains publics (10 associations) ; des bénévoles qui assurent des visites à domicile (nouvelles familles arrivantes, personnes âgées...) et des visites à l'hôpital (maladie, naissances) ou dans des maisons de retraite ; services à la personne (aide aux démarches, garde d'enfants, mobilité et transports, accompagnement des enfants dans leurs déplacements), des épiceries sociales et des vestiaires, des ateliers CV

## Outils :

Le pôle droits des familles actuellement à la fédération nationale :

- Les outils déjà en place :
  1. Une formation annuelle « ouvrir une permanence d'accueil et d'information des familles » (formation nationale et possibilité de formation délocalisée en région sur demande).
  2. Des fiches pratiques publiées mensuellement (prestations et droits, aides aux familles).
  3. Des réunions trimestrielles du département qui assurent la veille juridique, réglementaire et les échanges avec le réseau (une dizaine de représentants).
  4. Le magazine bimestriel Familles de France (2 pages : informations, actualités, éducation...).
  5. Le site internet ? info droits dans l'onglet politique famille par deux catégories de recherche facile : mes droits et démarches / mes prestations familiales.
  6. Des bases de données : annuaires activités petite enfance, annuaire activité soutien à la parentalité, annuaire activité services à la personne.

- Les outils que souhaite développer la fédération nationale :

1. Proposer des « kits » des droits pour mettre en place un modèle organisationnel unique de l'accueil dans nos associations.  
Format proposé : dossier 4 pages où serait listées les prestations concernées (les fiches pratiques qui y sont relatives pourraient ainsi y être rangées), la liste des organismes référents et des services proposés (un espace laissé libre pour les associations qui leur permettrait d'y référencer les adresses et horaires de permanence), une liste de sites internet utiles, un « pense-bête » ou FAQ (foire aux questions) pour ne pas oublier certaines démarches, des lettres-types pourraient y être proposées...

Chaque événement de vie peut faire l'objet d'un des droits. Exemple : arrivée de l'enfant ; scolarité de l'enfant ; etc.

2. Améliorer la visibilité de l'offre globale de service de nos associations en poursuivant les recensements par activité. Pour promouvoir la connaissance de notre réseau et la mise en relation de nos propres associations la fédération nationale souhaite leur proposer deux nouveaux annuaires : « action sociale » et « jeunesse et loisirs » sur les activités du réseau sur ces secteurs (cf. modèles petite enfance, soutien à la parentalité et services et la personne).
3. Développer l'accueil et l'information des familles au sein de nos associations en accompagnant le montage de permanence et de points d'accueil, et en formant les bénévoles aux droits et démarches.

## Indicateurs :

- 1. Nombre annuel de créations de permanence d'accueil et d'information des familles. (Au minimum 5 par an jusqu'en 2017).**

- 2. Nombre annuel de permanences « logement ». (2 par an jusqu'en 2017)**
- 3. Nombre annuel de formations sur le thème « ouvrir une permanence d'accueil et d'information des familles ». (Annuellement une formation à la fédération nationale et au moins 4 décentralisée en région jusqu'en 2017)**
- 4. Nombre annuel de formations sur le thème « Les aides pour l'accès et le maintien dans le logement familial ». (Annuellement une formation à la fédération nationale et au moins 4 décentralisée en région jusqu'en 2017)**
- 5. La création d'un pôle Ressources à la fédération nationale dans lequel seront répertoriés les fiches techniques sur les droits et démarches par événements, arrivée d'un enfant, scolarité, séparation, logement etc. (composés d'un mémo des démarches, d'une liste des organismes concernés et des aides possibles, de courriers types), assurant un soutien juridique aux bénévoles et accompagnant les projets de création.**
- 6. Le nombre de nouvelles fiches techniques (4 par an jusqu'en 2017)**