

Union Départementale
des Associations Familiales3, rue Léon Rey-Grange - BP 1033
74966 MEYTHET Cedex
Tél. 04 50 24 36 37 - Fax 04 50 24 36 24
e-mail : udaf74@udaf74.unaf.fr

BULLETIN D'INFORMATIONS

Edito

La loi du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a été définitivement adoptée le 21 juin 2010 par le Parlement un an après sa présentation en Conseil des Ministres. Elle comporte une série de mesures visant à prévenir les situations de surendettement et à développer le microcrédit.

L'UDAF s'est saisi de ce projet de loi très attendu dès juin 2009 avec la mise en place d'un groupe de travail d'une vingtaine de personnes, dont M. L. TARDY, député de Haute-Savoie.

Cinq amendements et un certain nombre de propositions ont été transmis aux députés et sénateurs du département, portant notamment sur :

- la mise en place d'un fichier positif de crédit,
- la distinction entre carte de fidélité / carte de crédit afin de faire face à la hausse importante du nombre de personnes déposant un dossier de surendettement.

Le Parlement n'a retenu qu'un seul de nos amendements permettant au débiteur de bénéficier d'un programme d'éducation budgétaire.

La proposition de séparer la fonction « crédit » des cartes de fidélité n'a pas été adoptée... La création ou non d'un fichier positif de crédit fera l'objet d'une étude. A suivre...

En cette période de rentrée, l'UDAF reste vigilante sur tous les problèmes rencontrés par les familles: consommation, logement, vie quotidienne...

Dans les pages qui suivent, vous trouverez le résultat de l'enquête menée en 2009 sur l'accueil de la petite enfance et l'utilisation des temps péri et extrascolaire par les enfants âgés de 5 à 18 ans.

Nous vous souhaitons bonne lecture de ce bulletin. N'hésitez pas à nous transmettre vos remarques ou suggestions pour en enrichir le contenu.

Bonne rentrée à tous !

Le Président de l'UDAF
Marc JULIEN-PERRIN

SENIOR

AGE + 74,
le site au service des personnes âgées
(<http://www.ageplus74.fr>)

Ce site créé par le Conseil général permet d'obtenir de précieuses informations notamment concernant les modalités d'obtention et de retrait d'un dossier d'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie).

Maltraitance

Un numéro national: **le 3977 du lundi au vendredi de 9 h à 19 h**. Ce numéro s'adresse aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance, aux témoins de situations de maltraitance, à l'entourage privé et professionnel, aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

CENTRE HOSPITALIER DE LA
REGION D'ANNECY (CHRA)**Maison des usagers**

Un espace public d'accueil, de conseil et d'information sur la santé pour les patients et leurs proches.

Les personnes qui le souhaitent sont orientées vers les services compétents pour écouter leurs réclamations.

Des associations de santé sont présentes pour répondre aux questions que vous vous posez.

Renseignements auprès du CHRA: 04 50 63 63 63.

Un cabinet pour consulter le weekend

La maison médicale d'Annecy, située dans le bâtiment de l'hôpital de Metz-Tessy ouvre ses portes chaque weekend et jours fériés: une alternative idéale aux urgences pour les petites blessures, garantissant un temps d'attente plus court.

Le samedi de 12 h à 22 h et le dimanche de 8 h à 22 h.

Renseignements auprès du CHRA: 04 50 63 63 63.

SANTE / HOPITAUX / CRUQ

(Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge)

L'UDAF a nommé des représentants au sein des CRUQ. Ces commissions veillent au respect des droits des usagers et contribuent à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades. Ces représentants des usagers participent activement à la démarche de certification des établissements de santé.

Vous-même ou un membre de votre famille avez été hospitalisé récemment. Vous avez des remarques à formuler sur l'accueil, les soins, l'hygiène, les repas...

Contactez l'UDAF. Nous transmettrons vos observations à nos représentants au sein des établissements de santé.

Guide des usagers du système de santé

« Connaissez et faites valoir vos droits! »

Ce guide est disponible sur demande auprès du :

- CISS : documentation@leciss.org

- site www.droitsdesmalades.fr

pour offrir une porte d'entrée au grand public, sur toutes les questions liées à l'exercice de leurs droits en tant qu'usagers du système de santé.

Accueil de la petite enfance

L'UDAF a réalisé deux enquêtes sur l'accueil de la petite enfance :

- la première en 2003 (résultats présentés lors de la mise en place de la Commission d'Accueil du Jeune Enfant) ;
- la seconde en 2009 dont vous trouverez ci-dessous l'étude comparative.

La naissance d'un enfant provoque de nombreux bouleversements en terme de rythme de vie et d'organisation, notamment pour en assurer la garde. Les parents se posent généralement cette question avant la naissance. Ce sujet conserve toute son actualité car le taux de natalité est particulièrement élevé et les parents doivent

pouvoir concilier vie professionnelle et vie familiale, surtout lorsque les deux parents exercent une activité professionnelle. De plus, le choix du mode de garde ne dépend pas que du bien-être de l'enfant, il tient compte non seulement des contraintes organisationnelles, financières mais surtout de l'offre en matière de mode de garde.

Connaissance des sites internet de la CAF

■ www.caf.fr

En 2003, peu de familles étaient équipées en moyens multimédias (internet). Cette question n'a donc pas été posée. En 2009, 8 familles sur 10 affirment connaître le site caf.fr : 9 sur 10 l'ont utilisé et un peu plus de 8 familles sur 10 estiment que ce dernier a répondu à leurs attentes.

■ www.mon-enfant.fr (site accessible en mars 2009)

9 familles sur 10 interrogées affirment ne pas le connaître. 1 famille sur 10 connaissait ce site mais seulement 1 tiers des familles l'a consulté et a estimé que le site avait répondu à ses attentes.

Constat - Proposition

- Malgré le fait que les familles aient eu relativement peu de difficultés pour accéder à l'information concernant l'accueil et les modes de garde de la petite enfance, 9 familles sur 10 souhaitent la création d'un centre unique d'information regroupant l'ensemble des adresses et démarches à effectuer.
- Il convient d'accentuer la communication autour du site « mon-enfant.fr », créé par la Cnaf et ses partenaires pour conseiller, orienter les recherches des familles et les aider à trouver la solution qu'elles souhaitent sur l'ensemble du territoire.
- Le site recense toutes les informations concernant les structures d'accueil collectif, familial et parental et les

coordonnées des assistant(es) maternel(les) en activité. Les familles peuvent prendre connaissance des horaires et jours d'ouverture et de fermeture des différentes structures, de leurs conditions d'admission (tarifs et modalités d'accueil).

- En complément de ce site, il apparaît plus que jamais souhaitable de créer un lieu d'accueil physique et téléphonique regroupant l'ensemble des adresses, informations et démarches à effectuer pour les familles ne disposant pas d'un équipement internet.
- Un Point Info Familles départemental servirait de portail afin de répondre à l'attente des familles qui trouveraient également en ce lieu d'autres informations pratiques.

RAM (Relais d'Assistantes Maternelles)

Au nombre de 28 en 2009, les RAM mis en place à l'initiative de la CAF couvrent 115 communes du département, soit 39 % des communes. Ce sont des lieux d'information aussi bien pour les parents que pour les assistant(es) maternel(les). Ils participent au recensement de l'offre et de la demande d'accueil et à la diffusion de ces informations. Ils aident les familles dans leur choix et renseignent sur les prestations, les droits et les démarches.

En 2009, un peu plus de la moitié des familles interrogées ne connaît pas le principe des RAM.

Proposition

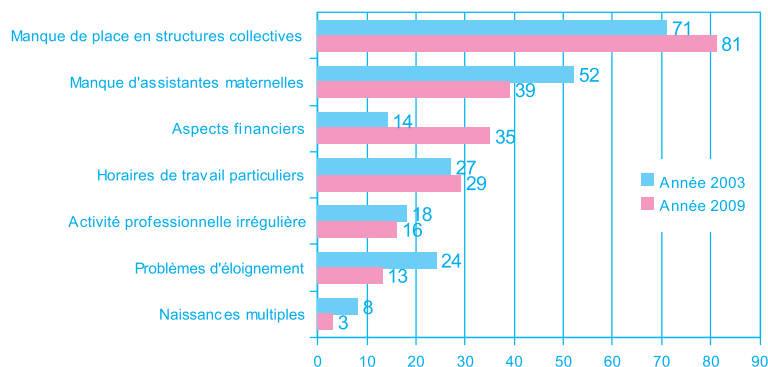
Il convient d'accentuer la communication autour des RAM, leurs modalités d'utilisation et de fonctionnement afin qu'un plus grand nombre de familles en soit informées.

Faire garder son enfant, un parcours du combattant

La recherche d'un mode de garde apparaît comme un véritable parcours du combattant, particulièrement anxiogène pour les mères. Rappelons qu'en Haute-Savoie, plus de 9 000 enfants naissent chaque année. (source : magazine du conseil général n° 29)

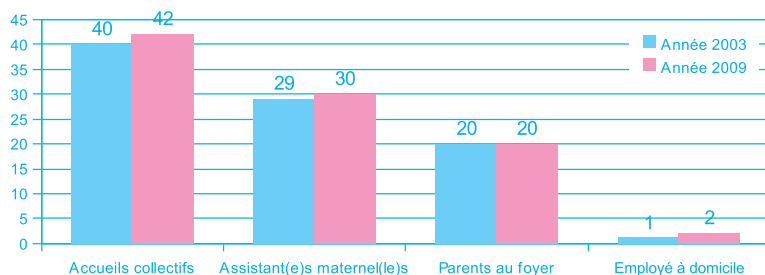
7 familles sur 10 ont rencontré des difficultés pour faire garder leur enfant contre 5 sur 10 en 2003.

Difficultés rencontrées (chiffres exprimés en %)



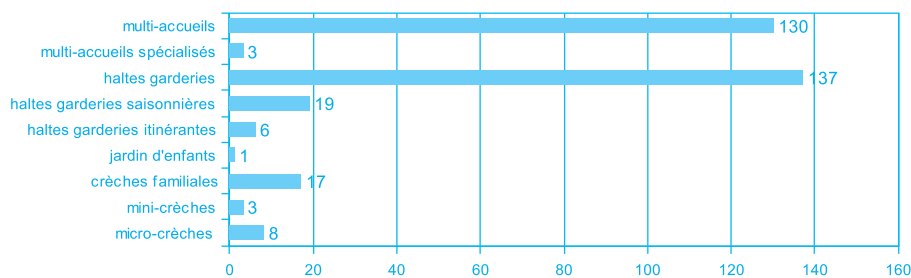
Les principales raisons invoquées restent le manque de place dans les structures collectives suivi de près par le manque d'assistantes maternelles. L'aspect financier arrive en troisième position.

Modes de garde utilisés (chiffres exprimés en %)



L'utilisation des différents modes de garde a peu évolué en 6 ans. L'utilisation des accueils collectifs reste en tête suivie de près par le recours à des assistant(e)s maternel(le)s.

On comptait en 2003 moins de 4 000 assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s et 121 structures d'accueil permanent et temporaire. Ces chiffres ont augmenté en 6 ans puisque l'on comptait au 31 décembre 2009 : 5 535 assistants maternel(le)s agréé(e)s (dont 4 923 en activité) et 324 structures collectives.



Constat - Proposition

Le pourcentage de familles ayant rencontré des difficultés pour faire garder leur enfant a augmenté en dépit de l'effort du gouvernement pour créer des structures d'accueil de la petite enfance.

Mme Fadela Amara, Secrétaire d'État chargée de la politique de la ville indiquait lors d'une séance à l'Assemblée Nationale, le 25 février 2010, que le développement des structures de garde pour les jeunes enfants faisait partie des priorités du Gouvernement qui entend ainsi soutenir toujours plus la conciliation entre la vie familiale et la vie

professionnelle en développant, en diversifiant l'offre d'accueil de la petite enfance et en créant 200 000 places d'accueil d'ici à 2012.

(source : Assemblée nationale XIII^e législature Session ordinaire de 2009-2010 Première séance du jeudi 25 février 2010)

Il semble par conséquent nécessaire de poursuivre l'effort entrepris pour augmenter l'offre des places d'accueil en structures collectives. Mais il est également urgent de former et agréer des assistant(e)s maternel(le)s.

Un accueil de l'enfant sécurisé

Les familles souhaitent pour leur enfant un mode de garde sécurisé. Elles rejettent, tout comme en 2003, les solutions de garde par une personne non agréée et restent peu favorables à la garde à domicile par une personne rémunérée (seulement 4 % des parents en 2009), pour des raisons de manque de compétences, d'absence de contrôle et de travail au noir.

Améliorer l'image et les conditions d'accueil des structures collectives

2 familles sur 10 ne sont pas satisfaites des conditions d'accueil de leurs enfants en structures collectives. Ce chiffre a nettement diminué par rapport à 2003 où il atteignait presque 4 familles sur 10.

L'analyse des raisons d'insatisfaction des parents permet de situer les points négatifs des différents modes d'accueil. En ce qui concerne les haltes-garderies le point noir reste celui des **horaires** qui est l'obstacle **le plus important pour permettre à toutes les familles de bénéficier de ce type d'accueil**. Il se confirme en 2009 puisque les parents l'ont majoritairement cité. **3 familles sur 10 sont favorables en 2009, à la création d'une structure assurant la garde de nuit pour leur enfant**. Pour les crèches collectives les réactions d'insatisfaction concernent l'aspect sanitaire, les parents pensent que leur enfant risque d'y attraper des « maladies », et la surpopulation qui ne permettrait pas un accueil personnalisé. Ce sentiment perdure en 2009. Les familles, tout comme en 2003, restent attirées par le concept de la crèche familiale qui conserve une bonne image. En Haute-Savoie, de nouvelles structures ont vu le jour :

- les haltes garderies itinérantes, très prisées des communes qui ne sont pas en mesure de proposer ce service pour des raisons de coûts. « bébés bus » de l'association Karapat (capacité de 17 enfants) dessert 5 communes du département.

- les micro-crèches dont le nombre ne cesse d'augmenter depuis l'ouverture à Passy, en 2008, du premier établissement de ce type. On en compte déjà 10 en haute-savoie. C'est un véritable compromis entre l'accueil individuel et la crèche. Elles peuvent accueillir simultanément 9 enfants.

Le projet de décret (réformant le décret du 20 février 2007 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de - de 6 ans) vise à optimiser les places libres à certains moments de la journée ou de la semaine, en élevant le taux d'accueil ponctuel de 10 à 20 % dans les structures les plus importantes. Madame Nadine MORANO, Secrétaire d'État chargée de la Famille et de la Solidarité, auprès du ministre du Travail, de la Solidarité et de la Fonction publique l'a confirmé : «... Le taux d'encadrement actuel n'est pas modifié, il est maintenu : un adulte pour 5 bébés avec un adulte pour 8 enfants qui marchent. Le projet de décret offre la possibilité pour les crèches plus importantes de recruter des titulaires ou d'un CAP petite enfance ou d'un BEP carrières sanitaires et sociales ayant 3 ans d'expérience. Une personne disposant d'un diplôme d'éducateur de jeune enfant pourra devenir directeur de crèche après 3 années d'expérience, au lieu de 5 actuellement. **Toutes ces évolutions représentent des mesures de reconnaissance incontournables pour ces personnels engagés au quotidien auprès des jeunes...**».

Constat - Proposition

La collectivité se doit de développer les modes de garde réglementés et contrôlés afin que les familles ne soient pas contraintes d'opter pour des solutions ne garantissant pas la sécurité des enfants. Il paraît important de revoir les conditions d'accueil des enfants dans les structures collectives notamment en ce qui concerne la flexibilité des horaires des haltes-garderies qui doivent pouvoir accueillir plus d'enfants. Un travail de communication doit être effectué afin de rassurer les parents sur la qualité de l'accueil dans les crèches tout en recherchant un accueil plus personnalisé. Les parents ayant des horaires atypiques de travail (travail de nuit...) restent favorables à l'ouverture d'une structure

assurant la garde de nuit. Une réflexion pourrait être menée au niveau départemental, sur l'ouverture des crèches de nuit, en encourageant par exemple les entreprises, employant des salariés qui travaillent de nuit, à créer leur structure d'accueil au sein même de leur établissement. A ce titre, notons que le Gouvernement a souhaité répondre aux attentes nouvelles (parents avec horaires atypiques) en développant d'autres modes d'accueil tels que les regroupements d'assistants maternels ou les jardins d'éveil. Ces jardins d'éveil sont une nouvelle solution de garde adaptée pour les enfants de deux à trois ans.

Temps périscolaire/extrascolaire

Les familles ont des attentes qui varient en fonction de l'âge de leur enfant. Quand ceux-ci sont très jeunes, les familles souhaitent une « garde » bien faite, stimulante, mais qui respecte les rythmes des enfants ; lorsqu'ils grandissent et entrent de plain-pied dans le système scolaire, le problème

est tout autre. L'utilisation des temps périscolaires et extrascolaires par les enfants âgés de 5 à 18 ans reste un sujet préoccupant pour la plupart des familles conscientes de l'importance de ces temps pour la construction et l'épanouissement de l'enfant.

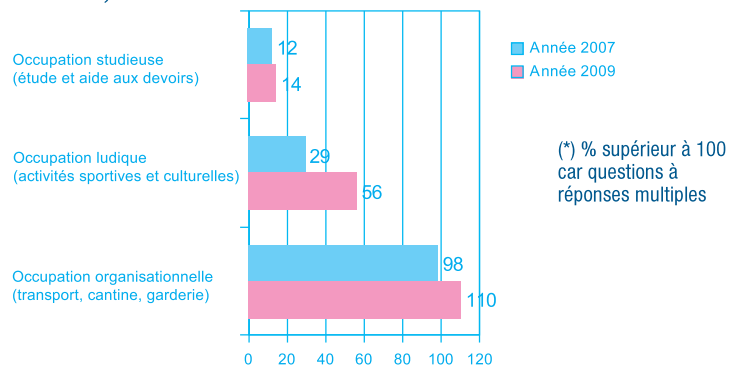
Temps périscolaire

On appelle temps périscolaire le temps passé à l'école en dehors des cours obligatoires : le matin, le soir ou pendant la pause du déjeuner. Ce temps est plus circonscrit pour les écoliers du primaire, qui partent plus tard à l'école (77 % après 8 h) et sont plus vite rentrés à la maison que les collégiens.

Les résultats de l'enquête portent sur 157 familles (245 enfants en 2009) contre 292 familles (541 enfants en 2007). En 2009, 32 % des enfants utilisent leur temps périscolaire avec une activité encadrée, ils étaient beaucoup plus nombreux en 2007.

Occupations périscolaires (chiffres exprimés en %)

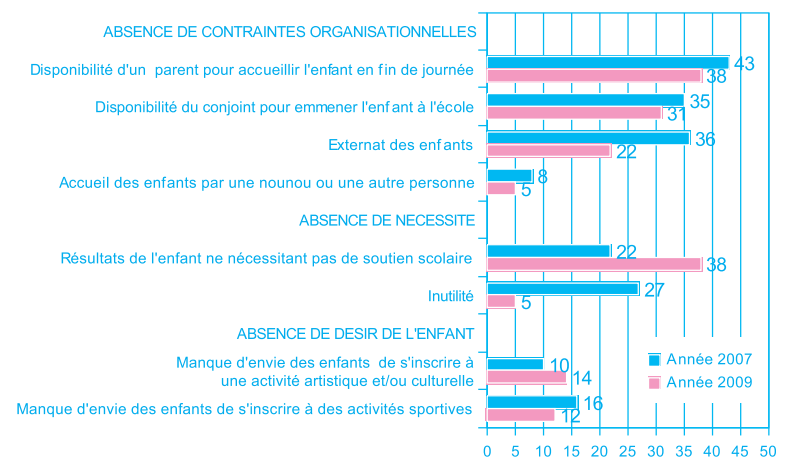
Tout comme en 2007, les occupations organisationnelles sont largement en tête des occupations périscolaires. La cantine arrive en tête, suivie du transport et de la garderie avant la classe. Dans la **catégorie ludique**, le sport prend le pas sur la culture tandis que dans la **catégorie studieuse**, c'est l'aide aux devoirs qui prédomine.



Freins à l'utilisation du temps périscolaire (chiffres exprimés en %)

Tout comme en 2007, l'absence d'occupations périscolaires est majoritairement liée à l'absence de contraintes organisationnelles. La disponibilité des parents en fin de journée ou avant l'école prédomine, suivie de l'externat des enfants.

Par contre, dans **l'absence de désir de l'enfant**, le souhait de ne pas faire s'inscrire à des activités artistiques et/ou culturelles prédomine.

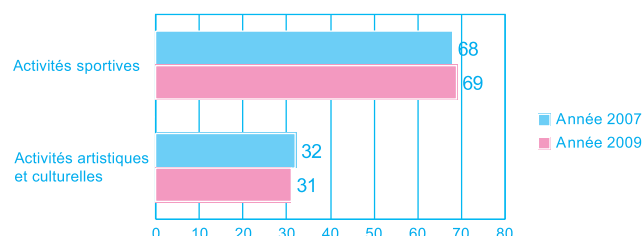


Temps extrascolaire

Le temps extrascolaire se situe en soirée, le mercredi lorsqu'il n'y a pas classe, en fin de semaine et pendant les vacances.

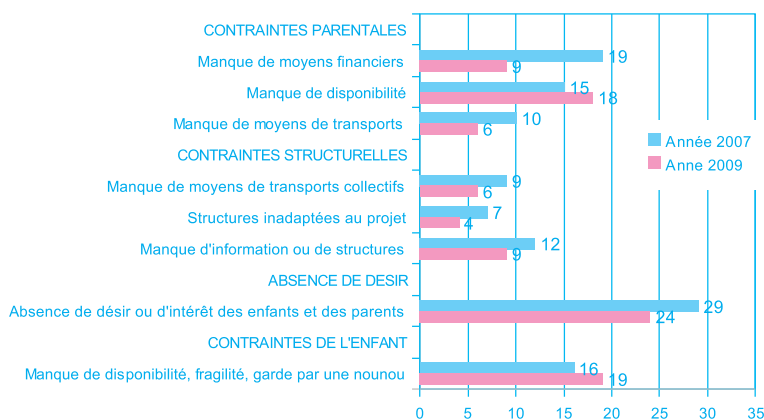
Occupations extrascolaires (chiffres exprimés en %)

En 2007, 68 % des enfants âgés de 5 à 18 ans pratiquaient une activité sportive et 32 % une activité culturelle et artistique. Les chiffres sont quasiment identiques en 2009.



Freins à l'utilisation du temps extrascolaire (chiffres exprimés en %)

Parmi les contraintes parentales, le manque de disponibilité des parents prédomine en 2009, le manque de moyens financiers est toutefois cité en



seconde position, arrive en dernière position le manque de moyens de transports cités notamment par les familles demeurant en zone rurale.

- **Les contraintes structurelles** qui prédominent sont le manque d'information ou de structures, viennent ensuite le manque de moyens de transports collectifs puis le manque de structures adaptées au projet.
- **Le souhait de l'enfant** de ne pas avoir d'occupation extrascolaire prend largement le pas sur le manque d'intérêt des parents. **La principale contrainte des enfants** concernant la non pratique d'une activité périscolaire reste le manque de disponibilité.

Occupations des enfants hors temps extra et périscolaire	Année 2007		Année 2009	
	Filles et garçons	Filles	Garçons	
Regardent la TV	71 %	51,00 %	47,00 %	
Écoutent de la musique	37 %	47,00 %	32,00 %	
Lisent	41 %	43,00 %	32,00 %	
Naviguent sur internet (messagerie)	25 %	35,00 %	34,00 %	
Font des rencontres, des sorties avec des amis	35 %	34,00 %	31,00 %	
Vont au cinéma	9 %	30,00 %	20,00 %	
Font du sport en dehors de la maison	23 %	28,00 %	34,00 %	
Se promènent	33 %	26,00 %	16,00 %	
Jouent aux jeux vidéo sur console ou ordinateurs	40 %	26,00 %	47,00 %	
Conversent au téléphone, envoient des SMS	13 %	24,00 %	17,00 %	
Font du shopping	5 %	18,00 %	<1%	
Font du bricolage	18 %	17,00 %	17,00 %	
Écoutent la radio	10 %	16,00 %	17,00 %	
Dorment	7 %	16,00 %	5,00 %	
Pratiquent une activité musicale à la maison	7 %	15,00 %	11,00 %	
Font du ménage, de la cuisine, les courses	6 %	13,00 %	6,00 %	
Jardinent, soignent les animaux	9 %	10,00 %	4,00 %	
Font du sport à la maison	13 %	5,00 %	11,00 %	
Rien de spécial	9 %	<1%	3,00 %	

Hors activités péri et extrascolaire les principales activités des filles sont la télévision, l'écoute de la musique, la lecture, la navigation sur internet, les rencontres et les sorties au cinéma. Tandis que les principales activités des garçons sont la télévision et les jeux vidéos, internet, le sport en dehors de la maison et enfin l'écoute de la musique et la lecture.

Comme l'ont révélé nos précédentes enquêtes sur les NTIC (*Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication*) et sur l'adolescence, hors temps périscolaire et extrascolaire, la télévision est l'activité la plus plébiscitée par les enfants. Les filles sont plus nombreuses que les garçons à lire et les garçons jouent plus fréquemment aux jeux vidéo sur consoles ou ordinateurs.

Proposition

Les enfants passent de nombreuses heures devant leur poste de télévision. À l'ère des écrans numériques, le dialogue parent-enfant autour des pratiques médiatiques est primordial afin de fixer des règles et des limites d'utilisation de ce média. Il serait utile de conseiller aux parents, dans la mesure du possible de :

- donner de bonnes habitudes à leurs enfants en leur conseillant de :
 - regarder les programmes de leur âge ;
 - parler avec eux de ce qu'ils ont vu à la télévision,
 - ne pas passer trop de temps devant l'écran.
- apprendre et faire connaître à leurs enfants la signalétique jeunesse ;
- être à l'écoute ;
- communiquer avec leurs enfants ;

- devenir un parent et un téléspectateur actif.

L'indépendance de plus en plus grande des enfants vis-à-vis des parents dans leur consommation de médias est également préoccupante. Internet est un terrain plus difficile à restreindre et les parents se sentent dépassés par leurs enfants au niveau de leurs propres compétences. Savoir utiliser ces nouvelles technologies ne signifie certainement pas en avoir la maîtrise et en connaître les règles de leur bon usage.

La relation entre parents et enfants autour des médias doit donc être rééquilibrée, grâce à une politique active d'information et de formation des familles.

Voici quelques points d'entrée pour les familles à la recherche d'informations, de conseils ou d'une assistance sur des questions liées à l'univers de l'internet et des jeux vidéos :

- **Information et sensibilisation sur les jeux vidéos :** <http://www.pedagojeux.fr>
- **Protection des mineurs sur internet :** <http://www.mineurs.fr>
- **Forum des droits sur internet rubrique protection de l'enfant** <http://www.foruminternet.org> <http://www.droitdunet.fr>
- **Ministère du travail de la solidarité et de la fonction publique (rubrique famille) :** <http://www.travail-solidarite.gouv.fr>
- **Signalement de contenus ou comportements illicites sur internet :** <http://www.internet-signalement.gouv.fr>
- **Fournisseurs d'accès avec des pages sur le contrôle parental) :** <http://www.afa-france.com>

Maisons Familiales Rurales : des projets, des réformes mais le maintien des spécificités et des valeurs institutionnelles



En septembre 2009, près de 3700 jeunes et adultes ont fait le choix de s'engager dans une formation professionnelle par alternance dans une des 17 MFR des 2 Savoie, que ce soit en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, en formation initiale ou comme stagiaire de la formation continue.

Parce qu'elles sont proches de leur territoire et à l'écoute des professionnels, les MFR s'adaptent aux besoins de qualification ou de professionnalisation et proposent des solutions de formations adéquates.

Ainsi en 2009, de nouvelles formations ont vu le jour à l'échelle des deux départements savoyards :

- la formation d'Agent Polyvalent en Structure d'Accueil pour Personnes Agées ;
- le Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Puériculture ;
- le Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale ;
- le CAP d'Opérateur des Industries du Recyclage.

Cette même année, les MFR mettent en place la réforme de la voie professionnelle. Elles en profitent pour réaffirmer la place et les valeurs de la pédagogie de l'alternance dans la formation professionnelle. Le Baccalauréat Professionnel, dorénavant conduit en 3 ans, garantira le maintien des spécificités des MFR.

Parmi celles-ci, la place et le rôle des familles dans la gouvernance de chaque MFR reste une préoccupation quotidienne. Parce qu'elles adhèrent à l'association MFR dès l'inscription de leur jeune, les familles sont impliquées dans le fonctionnement de l'association. Aux côtés de l'équipe éducative, elles sont responsables du suivi de leur enfant et de l'élaboration de ses projets. Grâce à des temps de rencontres et d'échanges fréquents, un accompagnement individualisé se construit et se met en place tout au long de l'année.

Ce choix de donner une place essentielle aux familles dans la conduite des formations et du travail éducatif est un leitmotiv que l'institution MFR affirme depuis plus de 70 ans, depuis l'origine des MFR en 1937.

Contact

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter la Fédération interdépartementale des MFR des Savoie :
Tél : 04 50 22 70 60
Mail : fd.74@mfr.asso.fr
Site internet : www.mfr.hautsavoie.net

Carte Vitale 2

Une nouvelle carte Vitale avec photo remplace progressivement la carte Vitale actuelle.

Comme auparavant, elle atteste de votre affiliation et de vos droits à l'assurance-maladie et contient tous les renseignements nécessaires au remboursement des actes médicaux, soins, médicaments.

Quand recevrez-vous votre nouvelle carte Vitale ?

Dans un premier temps, la diffusion progressive de la nouvelle carte Vitale concerne les personnes qui n'ont pas ou plus de carte Vitale : les jeunes qui arrivent dans leur 16^{ème} année, les assurés qui ont déclaré leur carte perdue, volée ou défectueuse. Dans un second temps, la diffusion de la nouvelle carte concernera le renouvellement de toutes les cartes Vitale actuelles, en commençant par les cartes les plus anciennes. Ce renouvellement s'étendra sur quatre ans.

Comment l'obtenir ?

Le renouvellement de votre carte actuelle est déjà prévu. Vous n'avez aucune démarche à effectuer, c'est votre Organisme Conventionné qui vous contactera.

Vous recevrez alors un formulaire pré-rempli « Ma nouvelle carte Vitale » que vous devrez renvoyer signé au « Centre de Numération photo » en y joignant votre photo couleur et la photocopie de votre pièce d'identité.

Médiateur de la république

Le Délégué du Médiateur de la République accueille les personnes confrontées à un litige avec un service de l'Administration : CAF, hôpital, Préfecture, centre des impôts, EDF, GDF, SNCF... Il peut vous aider à trouver une solution concertée. Son intervention est gratuite.

Deux délégués assurent des permanences en Haute-Savoie et reçoivent les citoyens sur simple demande.

Secteur Annecy et environs :

M. Michel POINGT : michel.poingt@mediateur-republique.fr

Lieu : Préfecture de la Haute-Savoie - Annecy

Tél. 04 50 33 61 16

Secteur Vallée de l'Arve :

Mme Thérèse BOUVIER : therese.bouvier@mediateur-republique.fr

Lieu : Antenne de justice - 26, allée Ampère - 74300 Cluses

Tél. 04 50 96 84 63

Source <http://www.mediateur-republique.fr>

Un de vos proches va mal et semble présenter une grande souffrance psychique, Vous ne comprenez plus son attitude... ni son comportement... Vivre à ses côtés est devenu délicat, voire très pénible, Toute votre famille en est perturbée, personne ne peut vous expliquer ce qui se passe...

Les soucis s'accroissent... et des questions vous assaillent :

- Est-il vraiment malade ? Lui dit que tout va bien et que c'est nous qu'on devrait soigner !
- Lorsque la vie à ses côtés devient intenable... Est-ce que ça va durer longtemps ? Que faut-il faire ?
- Et si c'est bien une maladie, laquelle est-ce ? Comme ça se soigne ? Comment le faire accéder aux soins ?.. A qui s'adresser ? Où aller ? Quelles sont les possibilités de prise en charge en Haute-Savoie ?

Puis, le plus souvent les périodes de crises s'affirment :
— Alors, comment le protéger de lui-même ? Faut-il nous protéger nous aussi, ainsi que le reste de la famille ?

Bien que vous ayez toujours su faire face, même dans les pires situations professionnelles ou familiales, vous découvrez votre impuissance, qui ne tardera pas à se mêler à une grande lassitude physique et morale ainsi qu'au désespoir qui vous anéantit.

Qui peut nous aider aujourd'hui ?

Cette question vous semble sans réponse possible, car vous êtes persuadé que personne ne pourra comprendre ce que vous vivez maintenant au sein de votre propre famille.

Or cela n'est vrai qu'en partie, car vous pouvez vous adresser à :

UNAFAM de Haute-Savoie

6 bis place aux Bois à ANNECY

Tél : 04 50 52 97 94 - email : 74@unafam.org

L'UNAFAM est une association nationale, reconnue d'utilité publique, qui regroupe des familles et des proches des malades et/ou handicapés psychiques, dont les parcours personnels sont, la plupart du temps, identiques aux vôtres, avec les mêmes interrogations, le vécu de moments très difficiles, souvent douloureux et tout aussi intenses que ceux qui vous lamentent actuellement.

Cependant, ils sont là pour vous accueillir aujourd'hui, pour vous écouter en toute confidentialité, et vous aider à réagir d'une façon plus adaptée.

Vous pourrez parler à des personnes qui savent ce que « **vivre avec un malade psychique veut dire** » et qui sauront **vous écouter sans vous juger.**

Vous pourrez bénéficier de leur expérience et des services qu'ils ont su mettre en place « pour tenir dans la durée » (groupe de parole, atelier d'entraide prospect, aide administrative et juridique, etc.). Ces bénévoles formés à l'accueil sont aussi **porteurs d'espoir** et ils vous aideront à trouver les pistes pour que vous et vos proches puissiez aller vers une vie meilleure.

Contact

Vous pouvez être reçu sur nos sites de proximité à :

Annecy, Annemasse, Bonneville, Cluses, Chamonix, Sallanches, Thonon.

Prendre rendez-vous à la délégation : 04 50 52 97 94

Vous pouvez également appeler notre service national

« **Ecoute-Familles** » au 01 42 63 03 03 où des psychologues professionnels vous répondront.

Alors ne restez pas seuls, contactez-nous.

Information - consommation



Eurofeuille

Le nouveau logo européen (couleur vert pomme) de l'agriculture biologique.

Un nouveau logo européen a fait son apparition sur toutes les étiquettes des produits alimentaires biologiques depuis le 1^{er} juillet. Bruxelles espère par cette initiative améliorer l'information des consommateurs et soutenir le développement de l'agriculture biologique européenne.

Source : Unaf

BON A SAVOIR (téléphone et accès internet)

La loi impose aux opérateurs de téléphonie et aux fournisseurs d'accès à internet d'indiquer sur chaque facture la durée d'engagement restant à courir. Une fois la date anniversaire passée, ils doivent mentionner que cette durée minimale d'exécution du contrat est échu (art L.121-84-3 du code de la consommation). Par ailleurs, tout titulaire d'un contrat à reconduction tacite doit être informé par écrit, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la date de renouvellement, de la possibilité de mettre fin au contrat (art. L 136-1 du code de la consommation). Si le professionnel ne respecte pas ses obligations, le client est en droit de résilier son contrat à tout moment et sans frais.

Source : 60 millions de consommateurs n° 452, septembre 2010