

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## LA CSF - ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS

Date de publication : **24/02/2022** - Associations agréées



### CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES

53, rue Riquet  
75019 Paris  
Tél : 01 44 89 86 80  
Fax : 01 40 35 29 52

Internet : <http://www.la-csf.org>

La CSF [la plus proche de chez vous](#)

E-mail : [contact@la-csf.org](mailto:contact@la-csf.org)

### OBJECTIFS

Assurer d'un point de vue matériel et moral la défense et la représentation des intérêts généraux des familles, en particulier en leur qualité d'usagers et de consommateurs de biens et services. Agir pour la protection et l'amélioration de l'environnement, de la nature et du cadre de vie.

### ORGANISATION

Bureau : 15 membres.

Président : Jacques Lamazouade - Secrétaire général : Benoît Menard.

Conseil d'administration : 43 membres élus pour trois ans.

Assemblée générale : une à deux fois par an. Elle réunit 70 présidents des unions départementales et une dizaine de secrétaires confédéraux.

400 associations locales regroupant plus de 35 000 familles adhérentes.

### **Antennes locales**

Au niveau local, La CSF développe des actions d'information et de défense des consommateurs grâce à son réseau de 400 associations locales et de 70 fédérations départementales. Celles-ci tiennent des permanences "consommation", organisent des ateliers d'éducation pour les jeunes consommateurs et mènent des actions collectives de sensibilisation et de revendication (pétitions). Elles représentent également les consommateurs auprès des instances régionales et départementales, entament des actions en justice et les accompagnent dans le règlement des litiges.

Adresses et téléphones sur le site

## **AGREMENTS - RECONNAISSANCE SPECIFIQUES**

Agrément association de défense des consommateurs : depuis 1975.

Agrément spécifique Association de défense des locataires.

Agrément association représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique.

Agrément mouvement d'éducation populaire.

Reconnaissance spécifique "Association de consommateurs" : depuis mars 2011. Renouvellement en date du 31 mars 2014, puis en 2017.

## **HISTORIQUE**

Créée en 1946, la CSF est une association à but non lucratif, également agréée, depuis 1975, « association de consommateurs », association de locataires et association de protection de l'environnement. Dans les années 1970, son action et son implication dans les dossiers de consommation portent sur l'adoption de textes de lois sur le démarchage à domicile (affaire Marlinge) et sur le crédit.

Dans les années 1990, elle s'engage clairement en faveur des lois sur le surendettement, contre les exclusions et sur les crédits immobiliers dans le cadre d'investissements locatifs (loi Besson).

D'autre part, La CSF n'a cessé depuis trente ans de mener des actions visant à réduire le coût de la scolarité. C'est sous son impulsion qu'a été créée l'Allocation de rentrée scolaire (ARS) dans les années 1970, qui a ensuite été étendue aux familles allocataires non boursières dans les années 1980, puis aux familles non allocataires en 1999. Elle a également bataillé pour la mise en place d'une action de groupe pour les consommateurs.

La CSF a également obtenu le versement de l'ARS pour les enfants scolarisés au-delà de 16 ans à la fin des années 1980.

## **DOMAINES D'INTERVENTION**

### **Alimentation**

Education nutritionnelle et information : atelier cuisine, groupes de parents sur l'alimentation et sensibilisation aux règles prônées par le Programme national nutritionnel santé (PNNS).

Accès à des produits sains et peu chers (relations directes avec le producteur).

Etiquetage, composition des produits, modes de production (bio, labels, etc.).

Incitation au montage de projets AMAP.

### **Communications électroniques**

Neutralité du Net, accès au haut débit, mise en place de la fibre, qualité de service, tarification, réclamations litiges, éducation des jeunes au numérique.

### **Crédits/Surendettement**

Enquêtes sur l'accès au crédit renouvelable, le fonctionnement des commissions de surendettement, modules de

formation sur le surendettement et sa prévention.

Accompagnement des familles dès avant le dépôt en commission de surendettement jusqu'à la mise en oeuvre achevée de l'avis de la commission.

### **Energie**

Ouverture des marchés de l'électricité et du gaz à la concurrence.

Litiges, réclamations, accompagnement sur la facturation.

Protection de l'accès et des données personnelles de consommation d'énergie.

Déploiement des compteurs communicants.

### **Environnement**

Recyclage des piles et des déchets, maîtrise de la demande d'énergie et d'eau.

Campagnes de sensibilisation sur la réduction des pesticides.

Information sur la réduction de la pollution intérieure.

### **Logement/Qualité**

Elaboration de normes (niveaux national et européen).

Evaluation de la qualité de service dans le logement.

Contrôles de charges et formations aux droits des locataires.

### **Santé**

Accès aux soins et assurance-maladie.

Information sur les droits des patients et formations à la prévention.

Information et formations à la prévention de l'obésité et des maladies cardio-vasculaires.

Vigilance sur les ondes et radio-fréquences.

### **Transports aériens**

Accompagnement des consommateurs dans leurs litiges avec les compagnies aériennes.

Lutte contre les sur-réservations.

## **REPRESENTATION AUPRES DES INSTANCES OFFICIELLES**

La CSF mène des actions revendicatives à destination des pouvoirs publics. Elle représente les consommateurs dans une vingtaine d'instances nationales, notamment au sein du Conseil national de la consommation (CNC), de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), du Conseil Supérieur de l'Energie (CSE), de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), du Conseil national de l'alimentation (CNA), de l'Association française de normalisation (Afnor), de la Haute Autorité de Santé (HAS), de France Assos Santé, de la Commission nationale des accidents médicaux (CNAMed), du Conseil national de l'habitat (CNH), de la Commission nationale de concertation, du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), de la Commission nationale des labels et de la certification de produits agricoles et alimentaires (CNLC), et dans une quinzaine d'instances régionales et départementales (commission de surendettement, commission départementale de conciliation, conseil régional de l'habitat, commission des services publics locaux...).

## **FAITS MARQUANTS**

### **Action de groupe**

La CSF a lancé l'une des premières actions de groupe en 2014 sur le thème de la facturation de dispositifs de surveillance d'ascenseurs qui s'est soldée en 2015 par une négociation très favorable aux consommateurs.

### **Banque**

Crédit renouvelable. La CSF travaille depuis de nombreuses années sur l'information des consommateurs au sujet du coût des crédits. En 2000, elle a rédigé un rapport à destination du groupe de travail sur la publicité à propos des crédits renouvelables (au sein du Conseil national de la consommation), qui a inspiré les dispositions de la loi de sécurité financière (2003-2004).

En 2005, elle a également réalisé une enquête sur les publicités traitant du crédit renouvelable.

Clôture des comptes : en 2004, elle a proposé la gratuité des clôtures de comptes bancaires au ministre de

l'Economie et des Finances, proposition reprise pour les comptes courants.  
Lobbying et succès du rejet du fichier positif.

### **Education**

Coût de la rentrée scolaire

### **Santé**

La CSF a mené différentes actions au cours de l'élaboration de la loi sur les droits des patients en 2001-2002, dans le cadre du Collectif interassociatif sur la santé (Ciss), organisme fondu depuis 2017 dans France Assos Santé. Elle est, depuis la création de France Assos Santé, administratrice de ce regroupement d'associations et possède de nombreux représentants d'usagers dans les établissements de santé dont le but est d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

Elle a contribué à la mise en place de certaines mesures de la Loi "Touraine", notamment sur la question du tiers-payant généralisé.

Elle mène des actions sur le coût de la santé familiale.

### **Transport aérien**

Suite à la faillite d'Airlib, la CSF a largement soutenu les consommateurs en les accompagnant dans leurs actions en justice.

Elle sensibilise sur les droits des passagers aériens notamment avant les grands départs en vacances.

## **PUBLICATIONS**

### **Nous**

Magazine trimestriel (sur abonnement). Il propose notamment une rubrique "environnement" et une page actualité de la consommation.

## **OUTILS PEDAGOGIQUES**

### **Livrets et guides pratiques**

La sécurité alimentaire en question.

Comprendre son contrat d'assurance vie.

Vos contrats d'assurance multirisques automobile et habitation multirisques.

Nouvelles technologies de l'information et de la communication.

L'état des lieux.

Le guide futé du locataire.

Enquête sur la qualité de service postale: les courriers et colis.

Les mesures de la Loi Hamon.

### **Les expositions**

La pollution intérieure.

Consommer mieux.

L'eau, son cycle, son coût.

### **Fiches pratiques et CD-Rom**

Gérer son budget sans dérapage pour les 16-25 ans (avec Familles Rurales, l'Unaf, le Cnafal, l'UFCS).

Module surendettement.

Comment créer et faire vivre une permanence consommation ?

### **Tracts d'information**

Convention de compte de dépôt.

La santé bucco-dentaire.

Les médecins et vous.

La vente forcée.

Les loteries publicitaires.

Les logos et labels environnementaux.

La e-carte de paiement.  
Le chèque santé.  
Le guide des huissiers de justice.  
Le crédit à la consommation.  
De la bonne utilisation du mobile.  
Les compteurs communicants.  
Les syndic de copropriété.  
Les factures d'eau.  
Les compteurs Linky et Gazpar.  
Le chèque énergie.  
Les vaccins.  
Le coût de la rentrée scolaire.

---

**URL source:** <https://inc-conso.fr/content/la-csf-association-de-consommateurs>