

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](#)

## FAMILLES DE FRANCE - ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS

Date de publication : 11/03/2021 - Associations agréées



28, place Saint-Georges  
75009 Paris  
Tél : 01 44 53 45 90  
Fax : 01 45 96 07 88

Internet : <http://www.familles-de-france.org>

Liste des [associations locales par département](#)

E-mail : [contact@familles-de-france.org](mailto:contact@familles-de-france.org)

### OBJECTIFS

Association familiale et consumériste, Familles de France représente les intérêts collectifs et individuels des familles et des consommateurs autour de trois axes :

**L'information des consommateurs** : Familles de France publie régulièrement des articles sur les droits des consommateurs afin d'informer le consommateur et de prévenir les litiges. L'association dispose de plusieurs canaux d'informations :

- Site internet relayé par les réseaux sociaux ([www.familles-de-france.org](http://www.familles-de-france.org), [Twitter](#) et [Facebook](#)),
- Journal numérique bimensuel, "Le Cercle des familles",
- Documentation : fiches pratiques, brèves, lettres types, articles d'actualité, etc.,
- Presse : Télévision avec le Consomag et le rendez-vous annuel sur la rentrée scolaire, émissions de radio locales, etc.

**La résolution des litiges** : Le réseau dispose de près de 150 permanences consommation animées par une soixantaine d'associations présentes dans une cinquantaine de départements et composées de bénévoles épaulés par des juristes.

Les associations locales mènent également des campagnes d'information et de sensibilisation du consommateur et disposent d'une expertise en matière de logement et de surendettement.

**La représentation politique et technique** : Dans une philosophie de concertation, Familles de France consulte et représente, tant auprès des instances officielles (DGCCRF, Cour des comptes, Sénat, etc.) que des organisations professionnelles (secteur bancaire, automobile, télécom, alimentation, etc.). Ces représentations permettent ainsi à l'association de faire valoir ses positions dans l'intérêt du consommateur.

## ORGANISATION

**Bureau** : 9 membres.

**Présidente** : Chantal Huet

**Conseil d'administration** : 30 membres issus des différentes régions de métropole et d'Outre-Mer élus pour quatre ans.

**Assemblée générale** : une centaine de membres se réunissent tous les ans.

### Antennes locales

Familles de France est présente à travers toute la France grâce à ses 44 fédérations départementales et 262 associations locales, regroupant près de 35 000 familles adhérentes. Au sein du réseau, pas moins d'une soixantaine d'associations locales assurent des permanences consommation.

Retrouvez les coordonnées de nos associations sur le site internet, rubrique "[Où nous trouver ?](#)".

## AGREMENTS

Association nationale de consommateurs depuis 1975.

Association d'éducation populaire depuis 1982.

Organisme de formation depuis 1991.

Association d'usagers de santé depuis 2016.

## HISTORIQUE

En 1947, la fusion de quatre grandes associations familiales donne naissance à la Fédération des Familles de France (Fédération nationale des associations de familles nombreuses, Confédération générale des familles, Plus grande famille, Associations générales des familles). Parmi ces associations, l'une revendiquait des prestations familiales et l'autre des services, elles sont apparues au tout début du XXe siècle afin que les pouvoirs publics prennent conscience que les familles étaient les créancières de la Nation. Ces associations ont été les premières à enseigner aux familles l'éducation au budget. Familles de France défend donc depuis sa création le pouvoir d'achat des familles nombreuses : les adhérents "pommes de terre" de l'époque signifiaient ainsi la priorité accordée au panier de la ménagère.

?

Dans les années 1950 et 1960, Familles de France engage également des actions importantes dans le domaine du logement (propositions pour la loi de 1948 établissant la nécessité d'une compensation des charges familiales en matière de logement ; lutte contre l'habitat insalubre en 1963) et des services destinés aux enfants (cantines et ramassage scolaires). Elle obtient l'agrément "association de consommateurs" en 1975.

## **DOMAINES D'INTERVENTION**

### **Alimentation**

Campagnes d'information pour la prévention de l'obésité et l'équilibre alimentaire. ?Un fruit à la récré? est une action de sensibilisation des écoles pour inciter les enfants à consommer des fruits plutôt que des barres chocolatées. Sécurité alimentaire.

### **Commerce**

Informations, règlement des litiges et actions en justice pour l'amélioration de pratiques commerciales (démarchage à domicile, vente à distance, commerce électronique).

### **Développement durable et démarche de responsabilité sociétale**

Information et sensibilisation pour une information loyale et vérifiable en matière d'allégations environnementales, éducation et actions en matière de gestion de déchets. Participation à diverses instances pour l'élaboration de référentiels en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

### **Economie**

Veille sur la transparence des prix, la concurrence effective et le libre choix du consommateur. Actions en faveur de la préservation d'un commerce de proximité et démarche d'éducation du consommateur.

### **Education**

Information et règlement des litiges concernant les rapports entre élèves et établissements privés d'enseignement.

### **Energie**

Information et règlement des litiges, actions en faveur du pouvoir d'achat des consommateurs d'énergie, veille sur la lisibilité des factures d'électricité et actions en faveur du maintien des tarifs réglementés.

### **Finances**

Information et règlement des litiges en matière de crédit, surendettement. Actions en faveur de l'amélioration de la lisibilité des contrats et tarifs. Démarche d'accompagnement et d'éducation budgétaire. Veille des pratiques commerciales des banques et assurances. Constitution, accompagnement et suivi en matière de surendettement des particuliers.

### **Logement**

Mal-logés, locataires, propriétaires, copropriétaires ou primo accédants... Familles de France défend et informe au quotidien ces différents publics à travers ses publications. L'association intervient dans le règlement des litiges grâce à son réseau de permanences de proximité mais également en siégeant dans les diverses instances liées au logement telles que les CDC (Commission départementale de conciliation) ou encore les CCAPEX (Commission départementales de coordination des actions de prévention des expulsions). Familles de France fédère également des associations de défense des locataires et leur permet de présenter leur liste aux élections de représentants de locataires."

### **Loisirs**

Information et règlement des litiges en matière de prestations de loisirs et forfaits touristiques.

### **Nouvelles technologies de l'information et de la communication**

Information et concertation avec les professionnels pour l'amélioration des pratiques et la transparence de l'information tarifaire et contractuelle, actions en justice et veille sur la préservation des données personnelles au regard des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Actions en faveur du pouvoir d'achat du consommateur.

### **Normalisation/sécurité**

Participation à l'élaboration de normes de sécurité (piscines, installations électriques, entretien des chaudières à gaz, etc.). Sensibilisation pour la prévention des accidents domestiques. Sécurité des produits et des services.

### **Transport**

Information et règlement des litiges des consommateurs en matière de transports aériens, automobiles ou ferroviaires.  
Accompagnement du consommateur dans ses relations avec l'assureur automobile.

## **REPRESENTATION AUPRES DES INSTANCES OFFICIELLES**

Elle représente les consommateurs au sein d'une trentaine d'instances nationales, notamment au Conseil national de la consommation (CNC) et participe à la concertation avec des entreprises de différents secteurs (automobile, banque, alimentaire, énergie, etc.). Familles de France représente aussi les consommateurs au Conseil paritaire de la publicité (CPP). Au niveau européen, elle est membre de la Confédération des organisations familiales de l'Union européenne (Coface) mais également du Centre européen de la consommation situé à Kehl.

## **FAITS MARQUANTS**

### **Alimentation**

Familles de France a lancé dès 2001 le concept d'un fruit frais à la récré et l'a installé dans plusieurs écoles de France dès la rentrée de 2001, la première à Ecole de la victoire à Paris dans le 9ème.

Il a fallu 10 ans pour être entendu par les pouvoirs publics et les pouvoirs scientifiques qui ont repris à leur compte une idée de santé publique destinée à réduire rapidement l'obésité dans le milieu scolaire.

### **Communications électroniques**

Familles de France a mené trois actions en justice contre un opérateur (en 2003 : contre les modalités de remplacement des modems ; en 2004 : sanction des inexécutions de service ; en 2004-2006 : en suppression des clauses abusives). Grâce à un recours de l'association, le cybermarchand a été condamné à modifier ses contrats. En 2006, Familles de France participe aux négociations pour la gratuité des logiciels de contrôle parental, suite à un accord avec les professionnels du secteur.

### **Environnement/ Développement durable**

Familles de France a participé à différentes tables rondes et expositions "Solutions COP21" dans le cadre de la COP21 qui s'est déroulée du 30 novembre au 11 décembre 2015 au Bourget.

Lancement de la campagne itinérante écocitoyenne "Odyssée des familles ? à la découverte du 6ème continent" en partenariat avec le navigateur Sébastien Lefebvre pour la sensibilisation sur terre et sur mer pour la protection du patrimoine maritime et terrestre.

### **Fiscalité**

La campagne "Habitaxe" menée en 2006 puis renouvelée en 2010 et 2014, a pour objectif de mobiliser les associations afin de conduire localement toutes les actions nécessaires pour faire reconnaître le droit des familles auprès des communes, des intercommunalités et des départements.

### **Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication**

En 2010, Familles de France lance son opération "Tu t'es vu sur ton blog ?".

Il s'agit d'une série de conférences, interventions et ateliers dans le monde scolaire et associatif pour aider les jeunes à comprendre comment protéger leur intimité et aux parents à les soutenir et le guider dans cette approche salvatrice.

### **Rentrée scolaire**

Suite à une action judiciaire lancée à l'encontre d'un site Internet de vente de fournitures scolaires, en 2010, un protocole d'accord a été conclu entre Familles de France et la société en cause afin qu'elle supprime les clauses abusives contenues dans ses conditions générales de vente.

### **Sport**

En 2004-2005, Familles de France a agi en justice contre des clubs de remise en forme en liquidation judiciaire pour faire suspendre des contrats de crédit en cours.

### **Transport**

Familles de France, dans le cadre de son [étude sur la location de voitures en ligne](#), a mis en demeure des loueurs de véhicules de se conformer aux droits des consommateurs. L'irrégularité de certaines clauses de leur contrat avait déjà été dénoncée lors de la précédente étude en 2010.

## **PUBLICATIONS**

Le Cercle des Familles

Revue numérique bimestrielle gratuite.

**Info-réseau/ Info-famille** : Newsletter mensuelle à destination des familles et consommateurs adhérents, l'Info-famille reprend les informations et thématiques importantes du mois. L'info-réseau est une publication interne destinée aux responsables associatifs du réseau. Elle est accompagnée de "La lettre juridique au réseau" qui apporte un éclairage juridique sur les problématiques auxquelles sont confrontés les responsables.

### **Enquêtes et dossiers d'études**

Coût de la rentrée scolaire, les agences de voyages, les agences de location de voiture sur Internet, en 2012 ? 2016 enquête nationale "[Comment manger moins cher avec Familles de France](#)", 2012 enquête "[Budget café annuel](#)",

## **OUTILS PEDAGOGIQUES**

### **Guides**

Guide sur l'assurance de protection juridique.

Foires et salons : soyez vigilants !

Démarchage à domicile : connaître vos droits

Surendettement : Familles de France est à votre côté pour vous aider

"Prêt à l'emploi" : document d'information sur un sujet consommation ou logement (Dépôt de garantie, congé locatif) comprenant une fiche technique, des modèles et un résumé en visuel.

Kits d'animation pour les écoles et centres aérés (collages, coloriages, etc.) sur les dangers dans la maison, kit de sensibilisation des parents à la sécurité domestique (dessins, cassettes vidéo).

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/familles-de-france-association-de-consommateurs>