



## Rapport d'activité 2017

### I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

**Le conseil d'administration s'est réuni les 16 janvier, 27 mars, 15 juin, 3 octobre et 18 décembre.** L'association a tenu son assemblée générale annuelle ordinaire le 15 juin.

Au-delà de ces réunions qui permettent aux administrateurs d'orienter l'activité de l'association en fonction de l'actualité et des attentes exprimées par nos adhérents, les administrateurs assurent bénévolement la tenue des permanences « écrivain public », « accès au droit » et « défense des consommateurs ».

Les représentations qu'ils assurent dans de multiples secteurs : énergie, logement social, solidarité, transports publics ou privés, santé, démocratie locale, aide sociale... leur donnent l'opportunité de se faire les porte-paroles de ceux de nos concitoyens qui n'ont pas les moyens de s'exprimer auprès des instances décisionnelles.

Au total, ces représentations représentent 3 220 heures réalisées bénévolement, soit 3% de plus qu'en 2016. La valorisation du bénévolat a été évaluée, pour 2017, à 45 144 euros (SMIC chargé), montant intégré au compte financier de l'association.

La communication est un sujet d'attention constante pour les administrateurs. Les AFL Paris se sont toujours refusées à ouvrir un compte Facebook ou Twitter, privilégiant la création d'un site ouvert depuis 2016. Ce site est alimenté aussi régulièrement que possible, il est complété par la revue « AFL Infos », diffusée sur le site mais également envoyée à tous les adhérents, car nous pensons à ceux d'entre eux qui n'ont pas accès à Internet.

Une vidéo « AFL Paris, Bonjour ! » a été réalisée avec le concours de l'un de nos partenaires, et présentée sur notre stand de « Famillathlon » au mois de septembre. Elle est également accessible sur le site « aflparis.org » Elle nous a permis de concourir au « Trophée des Familles » organisé tous les deux ans par l'UDAF de Paris, et d'obtenir un premier prix dans la catégorie « communication ».

Malgré cet effort de communication, malgré l'engagement actif de nos bénévoles, les adhésions des familles et des consommateurs ont faibli, ce qui doit nous inciter, en 2018, à davantage solliciter nos soutiens, et notamment les anciens adhérents.

### II – L'ACTION AU SERVICE DES FAMILLES

## **1°) La permanence d'écrivain public en 2017**

L'année 2017 est la quatrième année de fonctionnement du service d'écrivain public des AFL de Paris. Le nombre de rendez-vous a baissé en 2017 du fait de l'absence d'un écrivain public en fin d'année. Le nombre de personnes reçues a été de 32 en 2017 pour 35 en 2016.

En 2017, 40% de nos interventions concernait l'accès au droit, 35% des conflits avec des organismes privés et 25% des difficultés liées au logement.

### **Le contenu de nos interventions**

- L'accès au droit continue sa progression en part relative. Ce thème est passé de 22% de nos interventions en 2015 à 30 % en 2016 pour atteindre 40% en 2017. C'est sans doute l'augmentation de ce type de dossier, généralement moins complexe, qui permet de réduire le nombre de rendez-vous par personne pour régler un dossier. Les sujets demeurent très variés : demande de passeport, de carte de séjour, recours auprès de la Sécurité Sociale, de la CAF, formulaire CMU, dossier retraite, accès aux transports, demande d'aide juridictionnelle, courrier employeur...
- Le logement demeure un domaine important de notre activité, mais il baisse à 24% de nos interventions en 2017 contre 34% des RV de 2016. Les problèmes de nos adhérents concernent l'explication du montant des charges locatives, des courriers pour accélérer une demande de logement social ou d'échange de logement ainsi que des problèmes liés au voisinage.
- Les conflits avec des organismes représentent un tiers de nos interventions en 2017. Nos adhérents ont sollicité des courriers concernant des problèmes avec les fournisseurs d'énergie, les banques, les mutuelles ou leurs employeurs. A noter également de nombreux cas concernant les organismes de prêts à la consommation ou des dossiers de surendettement.

## **2°) – Permanence consommation**

La permanence a été assurée tout au long de l'année par trois administrateurs.

Le nombre de dossiers pour lesquels nous sommes intervenus est plus faible qu'en 2016 : moins d'adhérents pour la permanence de défense des consommateurs, et donc moins de litiges ! Les demandes d'intervention par téléphone ou internet sont par contre plus nombreuses, mais ne sont pas suivies, dans bien des cas, de l'adhésion obligatoire également pour intervenir auprès d'un professionnel, elles se limitent donc à une information et un conseil d'ordre général. Parfois, certains consommateurs pensent que nous sommes un service public gratuit, mais en réalité, c'est la loi qui nous impose de n'intervenir que pour nos seuls adhérents. Raison pour laquelle nous pouvons moduler le montant des cotisations, afin de ne laisser personne sans soutien, mais le montant minimum est parfois jugé encore trop important !

Les dossiers sont cette année encore plus lourds, ils nécessitent davantage d'interventions, et souvent une analyse technique complexe.

Les procédures engagées, soit par le biais des DDPP lorsqu'il existe des infractions réglementaires, soit par voie judiciaire, sont lentes, et les sommes accordées aux plaignants sont parfois irrécouvrables, le professionnel ayant déposé son bilan.

Comme en 2016, le secteur de l'immobilier est celui qui concentre le plus de réclamations, suivi de celui des assurances puis des Télécommunications. IL convient de noter que SFR reste l'opérateur de

téléphonie mobile / Internet qui concentre le plus de plaintes. L'impact de la loi TECV (transition énergétique pour la croissance verte) constaté sur les litiges 2016 n'est plus constaté en 2017, les distributeurs et fournisseurs d'énergie ayant mis bon ordre dans leur gestion des clients sans relâche depuis plus de 14 mois.

Néanmoins, nous avons pu constater encore en 2017 des erreurs de facturation, facilement corrigées, mais cela montre qu'il faut apporter beaucoup de vigilance dans le suivi de ces factures.

Enfin, 2017 aura été marqué par le développement du démarchage en « porte à porte », pratiqué par certains fournisseurs d'énergie. Le statut des personnels utilisés en sous-traitance, et rémunérés exclusivement à la commission, d'un montant très faible, a pour conséquence un développement très important des réclamations clients relatives à un démarchage déloyal.

### **III – LES REPRESENTATIONS PRINCIPALES**

#### **1°) Les transports**

Les AFL Paris sont présentes dans deux représentations en matière de transports : la commission des taxis parisiens, et la RATP.

Malgré la réorganisation de la commission des taxis parisiens en 2016, les réunions sont lourdes, les débats difficiles, en raison probablement de la très grande hétérogénéité de ses membres. La coordination des différents services semble encore imparfaite et ne permet pas de verbaliser certaines infractions, sans doute par manque d'effectifs. Enfin, les différentes sensibilités des organisations représentatives des taxis ne permettent pas de débattre sereinement et positivement des questions à l'ordre du jour.

Les consommateurs ont demandé qu'il y ait davantage de taxis en capacité de transporter les personnes handicapées.

Concernant la RATP, la prise en compte de la digitalisation a franchi un pas notable, les agents sont désormais équipés de tablettes qui leur permettent une plus grande réactivité. L'exemple de la modernisation du service des « objets trouvés » est une application intéressante à cet égard. L'information voyageurs évolue également grâce aux nouvelles technologies, on voit apparaître dans les rames une foule d'informations dont on se demande parfois si elles sont bien utiles...

Des investissements importants sont réalisés pour automatiser progressivement les lignes de métro, après la ligne 1, c'est la 4 qui est concernée. La modernisation des voitures RER progresse.

L'éco-conduite déjà évoquée l'an dernier tend à se développer, dans un souci de développement durable, et d'économies d'énergie.

Les mesures de protection contre les crues ont été présentées aux organisations de consommateurs, les problèmes rencontrés en fin d'année ont bien illustré les besoins en ce domaine particulier.

#### **2°) le logement**

Le secteur du logement social a été très fortement impacté en 2017 par les dispositions liées d'une part à la loi « égalité et citoyenneté », publiée le 27 janvier, puis, dès l'été, par les annonces du gouvernement sur la réduction des APL tout d'abord, puis de la baisse que devraient répercuter les bailleurs sociaux sur le loyer de leurs locataires.

L'application de la loi « égalité et citoyenneté », dont nous disions dans le rapport d'activité 2016 qu'elle serait très complexe à appliquer, même si les intentions en étaient louables, s'avère en effet extrêmement difficile. En effet à Paris, l'exigence qui est faite de réserver un quota important de logements pour les candidats dont les ressources sont les plus faibles se heurte aux objectifs de mixité sociale. L'APL ne suffit malheureusement pas à solvabiliser ces ménages et les quartiers « politique de la ville » qui offrent en général des logements plus accessibles en termes de loyer concentrent déjà trop de difficultés.

L'opposition à la baisse drastique des loyers pour le seul logement social a réussi à fédérer des publics très divers : depuis les salariés du secteur social jusqu'aux organisations professionnelles du BTP, en passant par les associations de locataires...

Car les conséquences des dispositions annoncées auront des conséquences lourdes pour le secteur du logement social : baisse drastique des moyens pour construire les logements qui manquent aujourd'hui, réhabiliter ceux qui en ont besoin, répondre aux exigences du plan climat et de la transition énergétique, tout en faisant baisser les charges de chauffage... Les bailleurs sociaux devront faire des choix douloureux, au détriment de la qualité de vie et de la préservation du patrimoine !

Imaginer comme le propose le gouvernement que les locataires pourront et souhaiteront acheter leur logement est un leurre, tous comprennent bien que minoritaires dans une copropriété dominée par le bailleur social majoritaire, ils auraient à charge leur crédit immobilier sans pour autant avoir prise sur les décisions concernant leur immeuble ! Cette politique de rachat a déjà été tentée, sans succès.

On peut penser que l'objectif n'est pas conçu pour permettre aux locataires d'accéder à la propriété, mais pour brader tout simplement le patrimoine social au bénéfice d'investisseurs privés. Cela étant, ces derniers choisiront le patrimoine le mieux situé et le plus rentable. Et le logement social, au lieu d'être facteur d'égalité et de mixité sociale, deviendra le logement des seuls ménages précaires, comme dans certains pays européens.

**C'est tout simplement le devenir voire la survie de notre modèle de logement social qui est en jeu dans les réformes à venir.**

Il convient de se féliciter que dans ce contexte particulièrement inquiétant, la Ville de Paris continue à soutenir une politique ambitieuse en matière de logement social.

### **3°) Les activités santé**

Les sollicitations sont nombreuses, chaque structure hospitalière, chaque clinique devant associer des représentants des usagers à ses instances de gestion. Mais faute de militants, nous ne pouvons pas y répondre !

Nous restons fidèles à la Clinique des Gardiens de la Paix, établissement public de santé, pour laquelle la participation des usagers n'est pas « cosmétique » ! Et nous avons poursuivi la concertation engagée avec le Syndicat National des Ophtalmologistes, cette spécialité médicale étant confrontée à des enjeux particulièrement importants en matière de santé publique. Les projections

en termes de service médical (le nombre de spécialistes n'augmente pas en proportion des besoins) ont conduit le SNOF à œuvrer pour la reconnaissance de la « délégation de tâches », enfin mieux reconnue par les pouvoirs publics.

Nous participons également aux activités du CODAMUPS, regroupées au sein de l'ARS depuis cette année. Pour l'essentiel, les travaux majeurs ont porté sur la régulation médicale en région, la mise en place d'une maison médicale de garde pédiatrique et la création d'un point fixe de garde.

Il faut enfin se féliciter qu'après une phase de concertation intense engagée en 2016, le 3<sup>ème</sup> plan environnement/santé d'Ile-de-France ait été adopté en 2017.

## 5°) Le secteur de l'énergie

### En préambule, le mot du président...

En un peu plus de deux siècles, la population est passée de 500 millions à plus de 7 milliards. Tout ça grâce aux machines et à l'énergie abondante...

Prenons la consommation énergétique d'une machine, un four électrique par exemple, dans lequel vous voulez faire cuire un gratin ; mais sans utiliser l'électricité qui sort de la prise ! Il faut dix cyclistes qui pédalent pendant une heure pour fournir l'énergie nécessaire à la cuisson de votre gratin. À défaut, cette énergie pourra être fournie par une petite pincée d'uranium, une bonne pelletée de charbon, 50m<sup>2</sup> de panneaux solaires, dans des conditions optimales, ou l'équivalent d'une canette de soda remplie de pétrole. 33 cl de pétrole dégagent autant d'énergie que dix cyclistes qui pédalent pendant une heure.

En l'an 2000 chaque Français disposait de l'équivalent de 120 cyclistes travaillant pour lui 7j/7 et 24h/24. Sans ces 120 cyclistes, pas d'ordinateurs, pas de voyages en avion, de téléphones, de tomates en hiver, et beaucoup moins de tables, de routes, de chemises, d'écoles, de médicaments, de médecins, de vacances et ainsi de suite...

Sans toute cette énergie, le monde moderne que nous connaissons n'existerait tout

simplement pas. Et 90% de cette énergie est fournie par le pétrole, le gaz, le charbon et l'uranium, les énergies non renouvelables.

Au 20<sup>ème</sup> siècle, l'humanité a consommé la plus grande partie de ses réserves de pétrole et de gaz, les stocks restants de charbon et d'uranium vont aussi s'épuiser très rapidement. Le plus gros propriétaire pétrolier de la planète a coutume de dire : « mon grand-père se déplaçait en voiture, je me déplace en jet privé, mon fils se déplacera en voiture, mon petit-fils en chameau ! »

Si le 20<sup>ème</sup> siècle a été le siècle de l'abondance énergétique, le 21<sup>ème</sup> sera celui de la mise au régime. Réduire la consommation est d'autant plus urgent que ces énormes quantités d'énergies fossiles augmentent les gaz à effet de serre. Ces gaz à effet de serre piègent la chaleur des rayons du soleil et engendrent un changement climatique sans précédent dans l'histoire de l'humanité.

Évidemment, la température à la surface de la terre a évolué au cours des millénaires. Mais, ce qui est remarquable, c'est que pour sortir de l'ère glaciaire, il avait fallu 10 000 ans à la planète pour voir sa température augmenter de 5°, alors qu'aujourd'hui, avec l'activité humaine, il faudra tout juste 100 ans pour une nouvelle augmentation de 5°.

Les conséquences du réchauffement climatique sont aujourd'hui bien connues : problèmes d'accès à l'eau, extension des zones d'épidémies, augmentation de l'intensité des événements météo extrêmes, montée du niveau de la mer, baisse du rendement agricole et on est 7 milliards qu'il faut nourrir.

La combinaison de ces phénomènes va entraîner des migrations massives de centaines de millions de personnes. Une récente étude annonce qu'en 2050, les changements climatiques auront fait plus de morts et de déplacements de population que les deux guerres mondiales réunies.

Il va falloir gérer un changement d'ère climatique en quelques décennies, sur une planète peuplée de plusieurs milliards d'humains.

Pour éviter les conséquences les plus dévastatrices du changement climatique, il faut réduire drastiquement nos émissions de gaz à effet de serre. Par exemple, au niveau individuel : manger moins de viande, moins prendre sa voiture, prendre le train plutôt que l'avion... Et surtout, avoir des responsables politiques qui prennent la mesure de la situation et qui s'accordent au niveau international pour envoyer un signal fort à la fois aux particuliers et aux industriels.

Il faut envisager la réorganisation, penser différemment pour se préparer à changer. Si nous ne prenons pas très rapidement ces problèmes à bras le corps, un bain de sang généralisé est beaucoup plus probable qu'une transition pacifique et démocratique.

L'année 2017 a été marquée par des évolutions extrêmement rapides liées en bonne part au développement du numérique dans le secteur de l'énergie. En début d'année, les interrogations étaient nombreuses quant au développement de l'autoconsommation, notamment dans le collectif. Les craintes étaient fortes de voir de nouvelles inégalités se développer. S'il convient d'être vigilants sur ce point, on voit aujourd'hui des bailleurs sociaux expérimenter (Gironde Habitat) le partage de l'électricité produite sur le toit d'une résidence, entre les occupants. Ce début de réponse montre que si on veut faire profiter de cette avancée les moins favorisés des consommateurs, c'est possible !

Le déploiement des compteurs Linky, la baisse des prix des panneaux photovoltaïques ont pour effet une forte appétence des consommateurs pour s'équiper, produire et consommer « local », une attente forte selon les sondages...

Les travaux engagés pour rendre le stockage de l'électricité plus facile et moins coûteux poseront à terme la question du réseau électrique, et de son rôle « assurantiel ». Dès à présent la CRE travaille à l'élaboration de tarifs d'acheminement (TURPE) prenant en compte l'ensemble des données en matière d'autoconsommation.

En septembre 2017, les AFL Paris ont été invitées à participer à une conférence organisée par la CRE sur le thème de l'autoconsommation, bonne occasion pour rappeler que le progrès doit profiter à tous, et ne pas créer de nouvelles inégalités.

Nous avons participé aux réunions de suivi de l'expérimentation du Chèque énergie dans 4 départements, afin d'améliorer le processus pour la généralisation prévue en 2018. La DGEC, maître d'œuvre de ce dispositif, a entendu les observations des acteurs sollicités, et cela a permis de parvenir à un taux d'utilisation des chèques satisfaisant. Le problème résiduel concerne les attestations jointes aux chèques, qui sont très peu utilisées par les bénéficiaires, alors qu'elles ouvrent des droits et des protections importants.

Les CEE, certificats d'économies d'énergie, représentent un volume d'obligations pour les fournisseurs ou autres entreprises (on y trouve aussi bien EDF, que Total, ou Auchan...) de plus en plus important, et peu de consommateurs savent que les dispositifs associés à ces CEE sont in fine payés par la collectivité des consommateurs, même les plus précaires.

La 4<sup>ème</sup> période dont les objectifs ont été fixés en forte augmentation, va peser lourdement sur les factures. Nous nous sommes associés aux membres de l'Union Française de l'Electricité pour dénoncer cette évolution, après que le CSE ait rejeté les propositions du gouvernement. Mais cela n'a servi à rien : aujourd'hui les « obligés » se demandent bien comment ils vont pouvoir atteindre leurs obligations ! Ce qui a pour conséquence que des programmes divers et variés, parfois sans lien avec les consommateurs finals, sont proposés pour « faire du chiffre »...

La Commission de Régulation de l'Energie a mis en place, fin 2017, un « comité de prospective » qui s'attache à dessiner ce que sera le secteur de l'énergie dans 30 ou 50 ans. Les AFL Paris ont été sollicitées pour participer à ces travaux, et notamment à l'un des 3 ateliers portant sur le consommateur et la société numérique.

Les tarifs réglementés de vente ont été bien malmenés en 2017 : au mois de juillet, le Conseil d'Etat a rendu une décision sonnante le glas des TRV pour le gaz, suite à une saisine de Direct Energie. En réaction, Engie, fournisseur habilité à proposer les contrats en TRV, a saisi le Conseil d'Etat pour demander la fin des TRV électricité... La décision est encore attendue à ce jour. Mais les conséquences de cette décision sont lourdes : nécessité pour Engie de séparer hermétiquement ses structures commerciales, d'un côté pour les offres de marché, de l'autre pour les TRV jusqu'à leur extinction. La DGEC a en charge l'organisation de la fin des TRV, qui devra être exemplaire pour ne pas pénaliser les consommateurs finals, à ce jour plus de 5 millions concernés. L'expérience vécue lors de l'extinction des TRV pour les petites entreprises ou copropriétés a été très difficile alors qu'elle ne concernait que quelques centaines de milliers de clients. Pour les consommateurs finals, on décuple le nombre de contrats. Et pour l'électricité, ce seraient plus de 30 millions de contrats qui seraient concernés...

La question des conventions de commissionnement validées par la CRE en 2012 n'a pas fini de faire parler d'elle... Si la délibération de la CRE proposant des coûts très faibles pour rémunérer les fournisseurs a quelque peu rassuré les distributeurs et les consommateurs, tout n'est pas réglé : on attend toujours les décisions qui mettront fin à ce conflit.

Les compteurs communicants ont poursuivi leur déploiement en 2017, GRDF a engagé la phase de déploiement sur l'ensemble du territoire depuis le 2 mai, et Enedis avait installé 8 millions de compteurs en fin d'année. Malgré l'action des opposants, malgré le rapport de la Cour des Comptes, le déploiement se poursuit, et de notre point de vue, les avancées qu'ils permettent finiront par convaincre les consommateurs réticents.

La loi de Transition Energétique avait prévu la mise en place d'un Comité de Gestion des Charges de Service Public de l'Electricité. Cette instance s'est réunie pour la première fois au 4<sup>ème</sup> trimestre 2017, la secrétaire générale des AFL Paris en a été nommée vice-présidente.

Le Conseil National de la Consommation s'est réuni en 2017 à trois reprises, dans le cadre d'un groupe de travail intitulé : « électricité et gaz naturel : les outils numériques au service des consommateurs ». Les AFL Paris y ont représenté l'UNAF. Ce groupe n'a pas terminé ses travaux à ce jour.

Nous avons enfin poursuivi notre participation dans diverses instances, à la CRE, au CSE, dans les concertations proposées par les fournisseurs ou médiateurs, et avons été à l'initiative de rencontres avec les membres de l'ANODE, qui rassemble la plupart des fournisseurs dits « alternatifs ».

## **6°) La sécurité électrique**

### **a) Le GRESEL (Groupe de Réflexion sur la Sécurité Electrique dans le Logement)**

Le diagnostic d'une installation électrique avant location est maintenant obligatoire ce dont se félicite le GRESEL. Promotelec a publié en accord avec tous les membres du GRESEL un document de 4 pages destiné au grand public expliquant les tenants et les aboutissants de ce nouveau diagnostic.

Un travail conséquent a été mené en 2017 sur la sécurité électrique des parties communes d'immeubles en vue d'obtenir à terme un diagnostic obligatoire.

Les AFL Paris sont très investies dans ce groupe en participant à toutes les réunions, en étant porte-parole et une force de proposition majeure de ce groupe de réflexion.

#### **Le point de vue des AFL**

La participation des consommateurs au GRESEL est indispensable pour une plus grande légitimité auprès des décideurs, tant des élus que de l'administration. La présence d'organisations professionnelles crédibilise les orientations proposées en termes de faisabilité.

Les AFL Paris ont participé aux 4 réunions programmées en 2017. Elles sont une force de proposition majeure reconnue dans ce groupe et font partie des porte-parole du GRESEL. Cela s'est traduit en 2017 par la participation à des émissions sur des radios régionales, notamment en dialogue avec les auditeurs, ou d'interviews pour la presse audio ou écrite. La participation des AFLParis au GT Statistiques de l'ONSE permet un lien direct avec le GRESEL qui s'appuie sur les chiffres de l'ONSE.

### **b) Le Groupe de Travail Statistique de l'ONSE**

Le GT statistiques de l'ONSE créé en 2013 a pour objectif d'établir un chiffrage précis du nombre d'incendies et d'accidents d'origine électrique. Ce groupe de travail constitué de représentants des pompiers, des filières professionnelles du bâtiment, des assureurs, des associations de consommateurs et des pouvoirs publics garantit la reconnaissance par tous des chiffres publiés. On peut désormais affirmer avec une grande fiabilité que 25% des incendies ont pour origine l'électricité, ce point est essentiel pour s'assurer l'écoute des pouvoirs publics sur l'évolution des réglementations au bénéfice de la sécurité électrique des consommateurs.

Aujourd'hui plus de 70 institutions différentes impliquant 100 personnes différentes reçoivent les données de ce GT.

#### **Les principaux résultats obtenus en 2017**

- Le GT Incendie des Parties Communes des immeubles d'habitations a poursuivi ses travaux en 2017. L'ensemble des résultats et des recommandations ont été présenté lors de la plénière de la Rencontre ONSE en fin d'année 2017. Il faut noter l'importance de ce thème, car l'analyse de Consuel en 2017 montre que pour 90% des diagnostics des parties communes des logements au moins un des 6 points de sécurité n'est pas conforme.
- La Fédération Française de Matériel Incendie (FFMI) estime l'équipement en DAAF à 100% dans le logement social mais seulement 60% dans le reste du parc de logements. Ce chiffre est calculé à partir des ventes de matériel. La loi prévoit un bilan sur ce dispositif, mais le Ministère n'a pas

encore enclenché ce dispositif. Le vécu des pompiers sur le terrain corrobore ces chiffres.

- Le projet de construction d'une base de données sur la Recherche de Causes et Conséquences des Incendies RCCI démarré il y a plusieurs années trouve enfin une grande volonté partagée de faire aboutir la RCCI par la DGSCGC, la FNSPF et l'ENSOSP (École nationale supérieure des officiers de Sapeurs-Pompiers). Les critères, concernant les victimes, proposés par l'ONSE, sont intégrés dans le questionnaire RCCI. Dans quelques années, nous pourrions valider le nombre de décès parmi les blessés transportés à l'hôpital suite à un incendie d'habitation. L'ONSE soutient fortement ce projet et l'a mentionné dans ses orientations 2018. Il faut contribuer à inciter les SDIS à l'appliquer afin de rendre les données RCCI représentatives, fiables et crédibles. Il faudra être patient, les 1ers résultats ne seront connus que dans quelques années.
- Le site internet de l'ONSE s'est effectivement ouvert en toute fin d'année 2017. Il présente tous les résultats accessibles au public et l'ensemble des travaux des experts en diffusion restreinte.
- Les principaux résultats consolidés obtenus en 2017 ont été présentés lors de la rencontre annuelle de l'ONSE en décembre 2017 en présence de 80 personnes représentant l'ensemble des participants à l'ONSE. Les AFL Paris ont exprimé à la Tribune leur vision de la sécurité électrique.

#### **Perspectives 2018**

Le groupe de travail va poursuivre ses travaux en 2018 pour fiabiliser les données générales (incendies et dommages électriques) et surtout développer les études sur les risques liés aux installations de productions photovoltaïques qui se développent rapidement (340 000 installations à ce jour).

#### **c) CONSUEL**

L'association d'Utilité Publique CONSUEL œuvre pour la promotion de la sécurité électrique, thématique sur laquelle notre association est très engagée, ce qui explique les liens que nous entretenons avec cette organisation. Les AFL Paris participent en tant qu'invitées permanentes aux activités de CONSUEL, et notamment à son conseil d'administration.

#### **7°) Autres représentations**

Nous avons poursuivi notre participation dans plusieurs commissions : Commission de consultation de la téléphonie mobile de la Ville, Office national des Séjours Linguistiques, Bureau Veritas certification, Services fiscaux parisiens, groupe de travail sur les SPANC (assainissement) à l'initiative de la FNCCR... et enfin Ondes Paris, pour répondre aux exigences des Parisiens parfois inquiets des effets des champs électromagnétiques qui se multiplient dans la Ville.

En date du 27 mars 2017 Le Conseil de Paris a adopté une nouvelle charte de téléphonie mobile abaissant la valeur limite d'exposition aux champs électromagnétiques tout en se dotant d'une stratégie de surveillance et de contrôle des ondes électromagnétiques.

Cette révision de la charte, succédant à une première signée en 2003 puis renouvelée en 2012 entre les opérateurs principaux (Bouygues Télécom, Free Mobile, Orange et SFR) fait de Paris la ville la plus protectrice d'Europe.

Cette charte révisée prévoit une diminution de près de 30% de la valeur limite d'exposition aux ondes électromagnétiques. Cette valeur est désormais fixée à 5 V/m équivalent à 900 MHz. Elle devrait également concilier la maîtrise de l'exposition aux ondes avec le renforcement nécessaire des réseaux de téléphonie mobile sur Paris toujours en progression.

#### IV – LES PARTENARIATS

Les AFL Paris sont la branche parisienne du CNAFAL, Conseil National des Associations Familiales Laïques. A ce titre, elles participent aux réunions organisées par la structure nationale et contribuent à son activité, valorisée par les représentations des départements pour le secteur consommation.

Nous sommes également membres de l'UDAF de Paris, institution représentative des familles vivant sur le territoire parisien, et que nous représentons au sein de plusieurs organismes : Paris Habitat, Adil, AEA, ou commissions telles que le CODAMUPS, ou la Commission de protection de la Jeunesse (en tant que suppléants).

Nous participons à plusieurs instances mises en place par la Ville de Paris : CCSPL, qui s'est peu réunie en 2017, commission de téléphonie mobile, Paris Ondes, comité d'engagement Solidae, qui permet de financer des actions visant à l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, et depuis 2017 à l'élimination et/ou au recyclage des déchets dans des zones du monde très variées. Les AFL Paris siègent également au CAS VP, centre d'action sociale de la Ville.

Deux militants des AFL Paris sont membres du Conseil d'Administration de l'UDAF, l'un en tant que vice-président et responsable de la commission de contrôle, l'autre en tant que responsable du secteur « habitat et cadre de vie ».

A sein de l'UDAF de Paris, les AFL ont contribué à la sensibilisation des membres du réseau familial par l'organisation **d'une conférence sur les 10 ans de l'ouverture du marché de l'énergie.**

Cette conférence a permis de présenter aux militants familiaux réunis dans l'auditorium de l'UNAF les grandes évolutions législatives et réglementaires, souvent issues de directives européennes, de faire le point sur le déploiement des compteurs communicants LINKY, et de présenter les services publics locaux assumés par les membres de la FNCCR. Ces interventions ont été assurées par une représentante d'ENEDIS pour le deuxième point, et par une représentante de la FNCCR pour le dernier. Un compte-rendu a été diffusé sur le site de l'UDAF.

« **AFL Paris, bonjour !** » tel est le titre de la vidéo réalisée par les AFL, aidées de leurs partenaires. Que pouvons-nous faire pour vous au quotidien ? Cet exemple de réalisation pourrait constituer une forte opportunité pour toutes les associations (à moyens réduits) de développer une communication attractive et moderne, vers le grand public, toujours plus amateur de spots courts : Cette initiative a été récompensée par l'attribution du **“Trophée des Familles 2017”** de l'UDAF de Paris, catégorie « communication ».

#### - **Famillathlon**

Comme chaque année, les AFL ont tenu leur stand sur le Champ de Mars, le troisième dimanche de septembre : « l'Ecole des Energies ». L'objectif de notre association est de sensibiliser nos visiteurs aux énergies renouvelables, aux économies d'énergie, et à la bonne utilisation des données produites par les compteurs communicants pour réaliser ces économies. Au total, ce sont plus de 400 personnes qui ont visité notre stand.

### **3°) La Ville de Paris**

#### **a) Le Comité d'Action Sociale de la Ville de Paris (CAS-VP)**

Les AFL Paris siègent au Conseil d'Administration du CAS-VP depuis juin 2014. Cet organisme gère l'action sociale de la ville de Paris auprès des personnes âgées (résidences pour personnes âgées dépendantes ou non, soin à domicile, restaurant Emeraude, transport, loisirs) et auprès des personnes en difficulté (familles en difficulté, handicapés, SDF). Il emploie plus de 6000 personnes pour un budget de plus de 600 M€.

Malgré une situation budgétaire de plus en plus tendue, la Ville de Paris maintient le niveau des aides facultatives à près de 180 M€ en 2017. La bonne gestion du CAS-VP limite l'augmentation des coûts de fonctionnement.

Trois priorités ont été fixées par la Maire de Paris :

- Lutter contre la grande exclusion
- Réduire les inégalités sociales
- Prendre en charge les personnes âgées et les publics défavorisés.

Le CAS-VP est doté d'un budget de plus de 600 Millions d'euros et emploie 6.000 personnes. Son Conseil d'Administration se compose pour moitié d'élus et pour moitié de membres issus du milieu associatif. C'est à ce titre que les AFL Paris disposent d'un siège d'administrateur.

Les dossiers présentés au Conseil d'Administration sont de très grande qualité et les personnels du CAS-VP particulièrement compétents sur l'ensemble des questions. Les grandes orientations sociales du CAS-VP sont prises par les élus en Conseil de Paris qui fixe le niveau de financement de l'action sociale. Il y a peu à redire sur le fonctionnement de cette instance ni sur les résultats concrets qu'elle obtient pour le soutien des Parisiens en difficultés.

#### **j) Le Comité d'Engagement SOLIDAE (anciennement Loi Oudin -accès à l'eau potable et à l'assainissement)**

Le dispositif SOLIDAE mis en place par la Ville de Paris en application de la loi Oudin-Santini du 9 février 2005 s'étend désormais aux actions visant la gestion des déchets. Cet ajout donne une meilleure cohérence pour l'atteinte de l'objectif de salubrité dans les collectivités soutenues.

Depuis 2006, près de 10 millions d'euros ont ainsi été attribués, essentiellement pour soutenir des projets associatifs, mais aussi pour des aides d'urgence et des coopérations décentralisées de ville à ville. Les AFL Paris représentent les usagers à cette très intéressante commission, à laquelle participent des élus de tous bords, et les services liés aux objectifs du Comité.

L'élargissement du dispositif à la gestion des déchets s'accompagne d'un budget complémentaire. L'objectif annoncé était d'1 million d'euros, mais il est stabilisé en 2017 à 400 000 euros, en raison de contraintes budgétaires. Le comité réuni le 3 mai dernier disposait donc de 1,3 millions d'euros pour apporter son soutien aux projets devant être retenus.

Un dossier plus complet est disponible sur le site « aflparis.org », à la rubrique « actualité ».

## **V – LA COMMUNICATION**

### **1) AFL Infos**

Deux numéros d'AFL Infos ont été publiés cette année. Ils ont été adressés à tous les adhérents et sympathisants, et mis en ligne sur notre site.

## **2) Le site aflparis**

Créé en 2016, le site propose des articles d'actualité, des informations spécifiques au secteur consommation. On y trouve également des fiches pratiques, et la revue AFL Infos dont les statistiques de fréquentation montrent que c'est au moment où nous la mettons en ligne que le site est le plus visité.

## **3) AFL Paris, bonjour !**

Tel est le titre de la vidéo de présentation des services écrivain public et défense des consommateurs, réalisée grâce à notre partenaire EDF.

Cette vidéo a été présentée sur le stand des AFL à Famillathlon, elle a permis d'engager la conversation avec certains visiteurs, et de leur expliquer ce que nous faisons. Elle est également en ligne sur notre site et semble appréciée par les personnes qui y cherchent des informations.

## **CONCLUSION**

Grâce à la disponibilité de quelques administrateurs, les AFL Paris ont pu cette année encore aider leurs adhérents, au travers des services « écrivain public et accès aux droits », et défense des consommateurs.

Ces mêmes administrateurs ont consacré un temps très important pour représenter les familles parisiennes dans les instances où ils siègent, ce qui nécessite énergie et force de conviction. Qu'ils en soient remerciés !

Les conditions d'exercice de ces missions sont de plus en plus en plus difficiles : les emplois aidés, indispensables pour assurer l'accueil et l'orientation de tous ceux qui nous demandent de l'aide sont en voie de disparition, et les subventions ne cessent de diminuer chaque année. Leur baisse n'est pas compensée par les cotisations de nos adhérents.

**Alors, faut-il baisser les bras ? Ce que nous avons fait : pour qui l'avons-nous fait ? Pourquoi l'avons-nous fait ? Comment l'avons-nous fait ? Le referions-nous aujourd'hui ?**

Tous, nous avons envie de répondre oui. L'humanité est telle qu'il convient de lui apporter sa contribution dans la mesure des possibilités de chacun, et puis nous ne sommes que des Humains qui ne peuvent subir sans réagir, des femmes et des hommes, des êtres conscients, libres, et partant responsables de leur destin.

L'accès individuel à la sérénité et au bonheur ne sera accessible que lorsque tous, nous nous sentirons solidaires et responsables les uns vis-à-vis des autres.

### **A quoi avons-nous été utiles ?**

Nous avons permis la réparation d'un certain nombre d'injustices, au quotidien : tromperies, malversations, abus de faiblesse, prestations mal ou non réalisées, logements indécents, factures erronées... permettant ainsi de mettre fin au sentiment d'injustice parfois ressenti, compensant les pertes financières, ou améliorant les conditions de vie quotidienne.

Nous avons dans toutes nos représentations rappelé le besoin de services publics accessibles à tous, de services essentiels comme l'eau, l'énergie, le logement décent, les transports abordables et sûrs.

Nous avons toujours défendu l'idée que la société du numérique qui déferle ne doit pas laisser une part significative de nos concitoyens au bord du chemin, que l'information, l'éducation et la pédagogie,

l'élévation de l'homme par la connaissance que promeut la laïcité à laquelle nous référons, devaient avoir une place plus importante dans de nombreux domaines où les changements sont massifs et mal compris.

**Le rapport d'activité 2017 a été adopté à l'unanimité par l'assemblée générale du 23 avril 2018.**