



## Rapport d'activité 2018

### I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

Le conseil d'administration s'est réuni les 19 février, 23 avril, 11 juin, 10 septembre et 10 décembre. L'association a tenu son assemblée générale annuelle ordinaire le 23 avril.

Quelques points marquants traités par le Conseil d'Administration durant cette année :

- Réflexion autour de la politique familiale parisienne, qui nous a amenés à rencontrer la conseillère petite enfance et familles de Patrick Bloche, Adjoint à la Maire de Paris en charge du secteur. Cette rencontre nous a permis de rappeler notre attachement au maintien de l'ARE (sensibilisation aux activités culturelles et sportives des élèves des écoles maternelles et élémentaires), qui constitue indéniablement un apport important pour de nombreux enfants parisiens.
- Dispositions concrètes à prendre pour l'application à notre association du RGPD (règlement général sur la protection des données).
- Conséquences pour l'association de la réduction des possibilités de recrutement d'emplois aidés en association, et du niveau des aides financières associées. Cela nous a amenés, à l'issue du contrat de notre secrétaire et à son départ vers un emploi pérenne au mois d'octobre, à ne pas renouveler ce poste, malgré la charge de travail supplémentaire pour les administrateurs bénévoles.
- Et en toute fin d'année, réflexion sur les « gilets jaunes », leurs attentes, les perspectives ouvertes par le grand débat public....

Le Conseil a également travaillé à l'organisation des permanences (écrivain public, accès au droit et défense des consommateurs. Ses membres se sont mobilisés pour participer à diverses manifestations notamment FAMILLATHLON.

Les administrateurs assurent enfin un grand nombre de représentations dans des secteurs très variés, dont le bilan constitue la majeure partie de ce rapport d'activité.

Au total, ces représentations représentent 2 858 heures, en léger retrait par rapport à 2017, du fait de la réduction du nombre de permanences « écrivain public » durant cette année.

La communication est comme chaque année au cœur de nos préoccupations. Nous ne souhaitons pas utiliser les réseaux sociaux, mais nous privilégions l'information via notre site ([aflparis.org](http://aflparis.org)), et notre revue (AFL Infos).

L'édition papier est maintenue, malgré son coût, car nous constatons que nombre de nos adhérents ne disposent pas d'Internet.

Les efforts accomplis nous ont permis cette année d'obtenir une légère augmentation du nombre de nos adhérents.

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

### **1°) La permanence d'écrivain public en 2018**

Durant cette cinquième année de fonctionnement du service d'écrivain public des AFL de Paris, 20 personnes ont été reçues pour 30 rendez-vous contre pour 32 personnes et 77 rendez-vous en 2017. A la fin de l'année 2017 un des deux bénévoles assurant cette permanence a été contraint de cesser son activité entraînant de fait une baisse significative des possibilités de rendez-vous : un seul écrivain public présent une demie journée par semaine en 2018 contre 2 écrivains et 3 demi-journées durant l'année 2017.

Nos interventions se sont réparties principalement sur trois domaines :

L'accès aux droits 55%, le secteur du logement 25%, les organismes privés 20 %.

L'accès aux droits reste le secteur le plus important de l'activité, progressant de façon significative pour représenter en 2018 plus de la moitié de nos interventions : 55% des rendez-vous, contre 40% en 2017. Nos actions en ce domaine ont concerné des recours auprès de la caisse d'allocations familiale, la sécurité sociale, dossiers de retraite et litiges avec l'employeur.

Nos interventions dans le domaine du logement restent stables : 25% en 2018 contre 24% en 2017 concernant principalement des demandes de logements sociaux, de changements de logements ou des demandes d'intervention des bailleurs pour effectuer des travaux.

Les confits avec des organismes privés, 20% de nos interventions contre 35% en 2017 concernent plus particulièrement les banques, assurances et opérateurs de téléphonie.

Enfin, nous déplorons qu'une proportion de rendez-vous non négligeable (avoisinant les 40%) ne soit pas honorés, sans aucune annulation de la part des usagers qui pourtant demandent notre aide.

### **2°) – Permanence consommation**

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

Son activité évolue depuis quelques années, du fait de la saisine de plus en plus fréquente de nos services sur Internet (487), ou par téléphone (612).

Bien qu'il ne soit pas possible d'intervenir pour les consommateurs non adhérents à notre association, nous avons la possibilité de leur délivrer une information générale et des conseils visant à la résolution de leur litige. Nous notons que très souvent, les consommateurs prennent conscience du fait que leur réclamation n'est pas fondée juridiquement, que dans un certain nombre de cas, nos conseils permettent de régler à l'amiable le différend, et nous n'intervenons finalement que pour les litiges résiduels. Cela se traduit par une légère baisse du nombre de dossiers enregistrés.

Tout cela joue bien évidemment sur nos ressources, néanmoins notre mission étant avant tout d'aider les consommateurs dans leurs difficultés quotidiennes, le Conseil d'Administration maintient sa volonté de

répondre à leurs demandes sans obligation d'adhésion, dans toute la mesure du possible et dans le respect de la loi.

La typologie des litiges enregistrés durant l'année met encore une fois le secteur du logement en première place, suivi à égalité par les administrations, les méthodes de vente et la santé.

#### **DETAIL DOSSIERS CONSOMMATION 2018**

**Le décompte des dossiers traités en 2018 se décompose comme suit :**

<b>Année</b>	<b>Dossiers reçus</b>	<b>Dossiers traités</b>	<b>Succès</b>	<b>%</b>
2018	51	67	49	73

Par dossiers traités avec succès (49), nous entendons :

- les procédures gagnées,
- les dossiers réglés à l'amiable avec le professionnel,
- les dossiers donnant lieu à une information (réclamations fondées ou non), bien comprise par l'adhérent (l'entretien doit à chaque fois récapituler le sens du litige, et vérifier que l'explication donnée a bien été comprise et acceptée).

Le différentiel entre dossiers traités et traités avec succès s'explique par l'absence d'information sur l'issue du litige, ce qui ne signifie pas qu'il n'a pas permis de trouver une solution amiable. Nous ignorons si ces dossiers ont été ou non solutionnés, faute de réponse à nos relances...

#### **Typologie des dossiers enregistrés en 2018 :**

Administration, Etat	5
Voyages, locations de vacances	1
Fournisseurs d'accès à internet/TV/téléphonie	5
Prestations de service	6
Transports publics (SNCF - RATP)	1
Energie	3
Immobilier, logement	12
Réparation automobile	2
Vente	5
Surendettement	0
Banque, crédit	1
Assurances	3
Santé	5
Autres	2
<b>Total</b>	<b>51</b>

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

#### **1°) Les transports**

Les AFL Paris sont présentes dans trois représentations en matière de transports : la commission des taxis parisiens, l'ASFA (autoroutes) et la RATP.

#### **a) Commission des transports publics particulier de personnes (Taxis et voitures de petite remise)**

Les réunions, présidées par le Préfet (trois réunions en 2018 en Préfecture de Police) sont le prétexte pour les participants professionnels à énumérer l'ensemble de leurs griefs, revendications et demandes en tous genres, et aussi une occasion d'exprimer leurs souhaits corporatistes, cela sans grande considération pour les usagers.

Les débats ont porté principalement sur :

- Le bilan des instances disciplinaires VTC : nouvelle réglementation, réunions en instance restreinte (impossibilité de travail en plénière, trop de représentants et interventions pléthoriques sans intérêt). Examen des diverses possibilités de sanctions pouvant aller jusqu'au retrait de la carte professionnelle. Nouvelle carte professionnelle avec mémoire intégrée et contrôle par smartphone.
- Réexamen des nouvelles modalités d'accès à la profession de chauffeur de taxi et de VTC. La dernière licence gratuite des taxis parisiens a été attribuée cette année.
- Bilan des contrôles des Boers dans les aéroports (Roissy et Orly) et notamment à propos des taxis « sauvages » : prise en charge des touristes... Pas de licence, pas d'assurance, et facturation fantaisiste !

## **b) La RATP**

Treize rencontres ont été organisées durant l'année 2018, dont il ressort une meilleure compréhension du fonctionnement du transport en commun. Cela nous permet de participer, à notre échelle de consommateurs, à l'évolution du service et au développement des projets.

L'année a été très riche en thèmes abordés. Les intervenants de la RATP sont toujours à l'écoute de nos remarques et de nos demandes.

**Les thèmes évoqués globalement portent sur les problèmes d'actualité ainsi que sur les projets en cours ou à venir.**

***Des problèmes d'actualité***, tels que les incidents qui ont eu lieu l'été dernier sur les lignes automatisées du métro et qui ont eu un impact important sur les voyageurs.

- Sur la ligne 1 par exemple, un incident a eu lieu dans un contexte exceptionnel caractérisé par une offre de transport très soutenue pour absorber la fréquentation de la ligne A du RER durant le renouvellement des voies : 1,2 million de voyageurs par jour. Au moment de l'incident, 49 navettes étaient en circulation, plusieurs boutons d'alarme ont été actionnés en même temps, ce qui a conduit à un freinage d'urgence de la ligne automatisée, et à une coupure d'alimentation du courant électrique sur tout le système. En moins d'une heure, plus de 200 agents ont été mobilisés pour la gestion de l'incident, l'information des voyageurs et l'évacuation des espaces et sur les quais. Des bus de remplacement étaient mis en place jusqu'à la fin du service.
- D'autres sujets récurrents collent à l'actualité, comme la lutte contre la consommation et le trafic de stupéfiants, l'information voyageurs en temps réel sur le réseau bus, la présence des agents, indispensable pour répondre aux besoins d'assistance des voyageurs, ou encore la mécanisation des dénivelés au moins dans les grandes gares, ou le confort (plus de sièges sur les quais et un confort climatique).

**De nombreux échanges ont porté sur les projets et la maîtrise d'ouvrage :**

- ***Prolongement de la ligne 4*** : deux nouvelles stations pour desservir Montrouge et Bagneux avec 1,8 km de nouvelle voie, des métros toutes les 1,45 minute aux heures de pointe. Une estimation de

37 000 voyageurs/jour qui emprunteront les nouvelles stations. Une visite de chantier commentée par des professionnels nous a montré l'ampleur et la difficulté d'un tel projet.

- **Déambulation dans la station Châtelet** : découverte commentée et à l'écoute de certaines difficultés éventuelles et persistantes de repérage dans la gare. La structure nouvelle divise la gare en 3 pôles : Seine, Forum et Rivoli. La gare comporte 19 sorties avec un repérage dans l'environnement urbain, un principe d'affichage touristique et les indications des bus en passage ainsi qu'un minutage du trajet à l'intérieur du pôle.
- **Test du projet de l'Atlas Sonore à la station Pyramides** : Découverte du fonctionnement de cette application sur téléphone mobile. Elle est conçue pour guider des personnes malvoyantes à l'intérieur des stations et des gares ainsi que vers les accès et sorties. Ce projet a été conçu par les informaticiens et le service d'accessibilité de la RATP. Il s'agit de se repérer, par un ensemble de balises dans les gares, qui indiquent les emplacements d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques et le parcours à prendre afin de se déplacer à l'intérieur de la gare et vers les sorties d'une manière autonome.
- **Ecran SYSPAD à la Gare de Lyon** : des écrans de grandes tailles qui indiquent en temps réel la position des trains arrivant à quai et leur destination. Ils donnent en un seul coup d'œil plus d'informations dynamiques sur la fréquence et le parcours des trains. Ce système a été conçu dans une méthode collaborative avec les exploitants, les mainteneurs et les clients.
- **Atelier numérique** : Une matinée Test sur la nouvelle version de l'application RATP sur mobile. Il s'agit de découvrir et commenter en avant-première la mise en place de l'application qui tient compte de toutes les indications possibles pour les clients, au-delà des informations classiques.
- **Projet de la station Auber** : La gare d'Auber est fréquentée par 23 568 000 voyageurs par an soit une moyenne par jour ouvrable de 91 500 voyageurs. C'est la quatrième gare du RER A. Elle est située dans une nappe phréatique, ce qui nécessite un traitement en continu des infiltrations d'eau. Dans l'espace l'ambiance paraît très sombre et ancienne. Les commerces ne sont pas mis en valeur. Le projet doit traiter durablement les infiltrations, améliorer l'ambiance des espaces, faciliter le repérage et l'orientation des voyageurs, puis revaloriser les espaces commerciaux, moderniser les systèmes et équipement et améliorer l'accessibilité aux personnes présentant des handicaps cognitifs et sensoriels. Certains travaux ont été anticipés tel que le renouvellement des voies ballast. Les travaux dans la salle d'échange ont débuté fin 2018 et la fin des travaux est prévue pour 2022.

Une campagne de communication détaillant les trajets alternatifs sera mise en place pour proposer les itinéraires pertinents. Des agents seront mobilisés en gare d'Auber et si besoin au niveau des grandes gares de correspondance des trajets alternatifs proposés.

- **Le projet de modernisation de la Gare Montparnasse** vise à améliorer les services et le confort d'attente des voyageurs, à rénover les espaces de circulation et rendre la gare plus lisible et accessible, répondre à un déficit capacitaire, améliorer la sûreté et la propreté et développer les commerces et les services de la gare.
- **Interconnexion RATP et Grand Paris Express Ligne 15 Sud**  
L'arrivée du Grand Paris Express diverses interventions pour
  - Réaliser les travaux dans les espaces RATP dans le cadre de la création des correspondances avec le projet Grand Paris Express de la ligne 15 Sud.

- Améliorer les conditions de sécurité et maintenir le confort dans le cadre de l'augmentation du trafic,
- Réaménager l'ensemble du pôle Val de Fontenay, par la création d'accès supplémentaires et d'un bâtiment voyageurs, ainsi qu'un passage souterrain sous les voies du RER A. Actuellement les quais sont étroits, il y a une saturation des correspondances et des accès aux heures de pointe. Les quais du RER E n'ont pas d'accès direct depuis l'espace public et ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Un regret toutefois : le plan de refonte des parcours bus mis en œuvre en avril 2019 n'a pas été présenté en 2018 aux organisations de consommateurs dans le cadre de la concertation.

### c) L'ASFA (Autoroutes et Ouvrages concédés)

Une réunion en 2018, réunion de peu d'intérêt qu'il conviendra probablement d'abandonner, sauf si un administrateur souhaite s'investir. Nous avons signé une convention en 2018 qui porte essentiellement sur l'opération « Croq'malin » qui permet aux consommateurs qui fréquentent les autoroutes de faire une pause repas rapide, économique et équilibrée. Création d'un Label « CROQ'MALIN »

## 2°) le logement

Ce secteur inclut plusieurs représentations dont certaines très chronophages :

- Paris Habitat (Conseil d'Administration, Commission d'attribution des logements, Commission d'appels d'offre). Le CA s'est réuni à 4 reprises, la CAL se réunit tous les mercredi matin, et la CAO deux fois par mois. Cela représente 224 heures de bénévolat.
- L'AEE (association Exigence Ascenseur) : elle œuvre pour garantir sécurité et qualité des ascenseurs et de leur usage dans le logement social francilien. En 2018, son premier cycle de vie s'achève, avec l'homologation par le COFRAC du référentiel auquel elle travaillait depuis sa création. Avec cette fin de cycle, les AFL Paris, présentes depuis la réflexion qui a permis, sous l'impulsion de Bertrand DELANOE, alors Maire de Paris, la création de cette association, ont choisi de passer la main à un autre représentant de l'UDAF.
- L'ADIL de Paris, dont l'activité ne faiblit pas malgré une baisse constante de ressources, mobilise notre participation à l'occasion des Conseils d'Administration et des 2 assemblées générales annuelles.

2018, c'est aussi l'apparition de la loi « Elan », après la loi promulguée début 2017 sous l'appellation « égalité et citoyenneté ».

Nous indiquions l'an dernier que cette loi serait difficile à appliquer à Paris. Après la loi Elan, les difficultés sont encore plus marquées. La volonté de mise en œuvre d'une meilleure mixité sociale se heurte à la réalité parisienne : plus de 200 000 demandeurs de logements sociaux, un taux de rotation légèrement supérieur à 4%, la difficulté à trouver des logements compatibles avec les ressources des demandeurs du premier quartile dans les « beaux quartiers », et à l'inverse de faire venir dans les quartiers « politique de la ville » les demandeurs les plus aisés.

Cette loi crée de nouvelles obligations qui auront un poids évident pour les bailleurs sociaux : évaluation des attributions passées par la CAL, obligation de proposer un logement permettant aux parents d'exercer leur droit de visite, et non plus seulement leur garde partagée, ou encore l'obligation de vente d'une partie du parc social...

La Ville de Paris multiplie les initiatives pour mutualiser le parc social parisien, et faire tomber les barrières entre réservataires pour favoriser les mutations inter-bailleurs, développer une bourse d'échanges entre locataires, et poursuivre l'offre de « location choisie », tout en respectant les règles d'attribution.

Dans le même temps, la Ville contribue avec détermination au financement des travaux de réhabilitation « plan climat », avec l'objectif de réduction des consommations d'énergie, au bénéfice du pouvoir d'achat des habitants, et de moindres émissions des gaz à effet de serre, permettant aux bailleurs sociaux de limiter l'impact du coût des énergies sur les charges de leurs résidents.

### **3°) Les activités santé**

Quatre structures particulièrement importantes dans le domaine de la santé, qui ont généré une bonne trentaine de réunions :

- **le CODAMUPS** (Comité départemental de l'aide médicale urgente, de la permanence des soins et des transports sanitaires)

Deux réunions cette année 2018, une portant sur la formation des médecins aux situations exceptionnelles qui dépassent la seule réponse hospitalière (risques terroriste, d'accident technologique et de catastrophe naturelle) et l'autre sur les points d'urgences psychiatriques (cellule d'urgence médico-psychologique). Réunions très techniques et débats entre « spécialistes ».

- **L'ARS** (Agence régionale de santé)

Une réunion en 2018, consacrée à l'étude et au débat sur le troisième plan régional santé environnement d'Ile de France. Débats passionnants, mais « grand-messe » où notre participation est un peu noyée dans la masse, plus d'une centaine de participants !

- **La FONDATION HÔPITAL DES GARDIENS DE LA PAIX**

Structure très particulière de soins post opératoire. Les travaux cette année outre la partie administrative (obligatoire) ont portés sur la mesure de la culture de la sécurité des soins en milieu hospitalier. L'objectif une évaluation prospective par un questionnaire individuel anonyme de l'ensemble des professionnels de l'établissement. Cette évaluation permet de connaître l'opinion des professionnels sur les problèmes de sécurité des soins, des erreurs médicales ainsi que le signalement des événements indésirables.

La Haute Autorité de Santé (HAS) poursuit le développement et la promotion d'indicateurs de qualité en tant qu'outils d'évaluation et d'amélioration de la qualité, c'est à cet égard une constante des établissements de santé. Principaux points abordés cette année :

- Tenue du dossier patient
- Envoi du courrier de fin d'hospitalisation
- Traçabilité de l'évaluation de la douleur
- Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre
- Dépistage des troubles nutritionnels

Travail très important cette année sur l'analyse et la maîtrise des infections nosocomiales en secteur de soins de suite et de réadaptation.

On constate une augmentation du taux des patients infectés 4,70% en 2011 et 7,42% en 2012. Ces résultats dépassent les données nationales et régionales en secteur de soins de suite et réadaptation.

Après analyse et une autoévaluation il s'avère que les infections urinaires ne sont pas liées à un geste invasif sur l'arbre génito-urinaire. Les résultats ont démontré des lacunes dans la réalisation des précautions standards (hygiène des mains), indicateur indirect de la propagation des germes.

En conclusion la clinique des gardiens de la paix a pris les mesures indispensables pour remédier à la situation, et s'il convient d'être prudent dans l'interprétation des résultats et éviter de tirer des conclusions hâtives car le nombre d'observations étant restreint (moins de cent) l'intervalle de confiance n'est pas acceptable statistiquement.

#### - **La CLINIQUE DU SPORT – PARIS V**

Année particulièrement chargée dans la mesure où l'établissement brigait sa Certification Ramsaygds avec une remise à niveau générale, tant au plan qualité des soins que réfection des bâtiments.

La prise en charge dans son ensemble reste le point fort de l'établissement. Trois principaux points forts ressortent :

- L'attention de l'équipe au bloc opératoire
- L'écoute et la disponibilité de l'équipe de jour et de nuit
- La prise en charge de la douleur
- Les trois principaux points faibles sont quant à eux :
- La qualité et la quantité des produits servis lors des repas
- Le respect de la commande en cas de demande de modification
- Le confort de la chambre

Travail studieux pour les instances de concertation sur le processus Droits des patients, avec de nombreuses réunions.

Rôles et missions de la CDU :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- Assurer le suivi des plaintes et réclamations et proposer des actions d'amélioration
- Participer à l'élaboration des politiques (Droits des patients, Qualité Gestion des risques)
- Réaliser le suivi du programme global bientraitance, personne de confiance, personne à prévenir.

Axes stratégiques de la politique :

- Améliorer le respect de la confidentialité et de l'intimité
- Promouvoir le droit des patients
- Améliorer la traçabilité de l'information médicale et paramédicale
- Maintenir la dynamique de la CDU
- Dynamique globale de la clinique : NOUS PRENONS SOIN DE VOUS

Pour compléter le volet santé, il convient de noter la poursuite des réunions régulières avec syndicat national des ophtalmologistes. Elles sont l'occasion de faire le point sur l'accès aux soins dans ce secteur, de plus en plus sollicité, avec une moyenne d'âge élevée des professionnels concernés, et sur la mise en place, à leur

initiative, de dispositifs permettant de pallier ce manque de ressources, en attendant une libération du numéris clausus permettant de former davantage de spécialistes.

## 5°) Le secteur de l'énergie

L'énergie est un chapitre primordial et incontournable pour la protection et la défense des consommateurs que nous représentons. Présents depuis plus de 20 ans dans ce secteur, nous travaillons sur 4 axes :

- Concertations avec les fournisseurs, les médiateurs, les distributeurs, la DGEC,
- Consultations au travers du Conseil Supérieur de l'Energie, qui rend avis sur tous les textes réglementaires (décrets, arrêtés, ordonnances) et projets de délibérations de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE),
- Participation « intuitu personae » à diverses instances : Comité de prospective de la CRE, Comité de gestion des charges de Service Public de l'Electricité, Cercle de réflexion EDF,
- Dans une approche transversale pour intégrer à nos interventions la dimension de la transition écologique, tant sur les aspects de l'efficacité énergétique et du climat que sur les aspects du pouvoir d'achat et du social.

Il faut compléter ces 4 axes par diverses actions initiées par les AFL Paris, parmi lesquelles :

- Avec l'UFE (Union Française de l'Electricité) : actions pour faire évoluer les CEE (certificats d'économies d'énergie) et faire valoir davantage le poids des organisations de consommateurs dans la décision ; les AFL ont tout d'abord co-signé un courrier adressé en ce sens au Ministre de l'Ecologie avec les membres de l'UFE, cette action se poursuit et se développe en 2019, en fédérant un plus grand nombre d'associations.
- La concertation avec l'ANODE (fournisseurs alternatifs) suit son cours, les OC rencontrent ses membres deux fois par an.
- Avec plusieurs autres organisations de consommateurs, nous avons adressé un courrier relatif au projet de directive « électricité » à différents députés européens pour leur faire connaître notre attachement aux tarifs réglementés de vente, menacés de disparition.
- Et pour finir, nous sommes présents en tant que possible dans différents colloques, séminaires ou ateliers proposés par les acteurs du monde de l'énergie.

On comptabilise par exemple 13 réunions avec E D F, 2 réunions avec Enedis, 9 réunions avec Engie et 2 avec GRDF. Pour l'ensemble des représentations, cela correspond à 511 heures de bénévolat.

Principaux thèmes développés (sans ordre de priorité)

- Pour EDF : l'essentiel sur les certificats d'économies d'énergie, la mention R.G.E qui à l'origine devait garantir l'éco-conditionnalité des aides publiques à la rénovation des logements, l'introduction à l'intelligence artificielle, le marché du gaz et de l'électricité, l'actualité européenne « clean energy package », la politique solidarité d'EDF...
- Pour ENEDIS : la réorganisation des raccordements, le déploiement des compteurs LINKY, la propriété des colonnes montantes...
- Pour G.R.D.F : Panorama du gaz renouvelable, biométhane et Bio-GNV, conversion gaz B/gaz H (fin d'exploitation du gaz de Groningue, aux Pays Bas), structure du marché de l'énergie, satisfaction des

clients et réclamations, déploiement des compteurs GAZPAR, problématique des données numériques...

- ENGIE : « My power » ou pourquoi s'investir dans l'autoconsommation photovoltaïque, le chèque énergie (qui remplace les tarifs sociaux de l'énergie), échange avec Engie Home services, impact du RGPD sur les activités d'Engie... Au-delà des réunions plénières, plusieurs ateliers ont été consacrés à des thèmes particuliers : démarchage en porte à porte (avec d'importantes avancées pour garantir des pratiques de vente plus respectueuses des clients), « mes dépanneurs », les CEE...

Les médiateurs d'entreprises (EDF et Engie) ont organisé chacun 2 réunions durant l'année, ainsi que le Médiateur National de l'Énergie. Rappelons que le secteur de l'énergie est particulièrement bien doté en médiateurs, permettant aux clients des fournisseurs historiques de choisir entre le médiateur de l'entreprise et le MNE en cas de litige, et offrant une solution de médiation, via ce dernier, à tous les clients des fournisseurs alternatifs.

Quelques points marquants :

- **Le Comité de gestion des charges de Service Public de l'Énergie**, qui a pris son rythme de croisière en 2018, associant auditions et réflexion pour la préparation de son premier rapport annuel qui devrait être publié avant la fin du premier semestre 2019. Les retards apportés à la publication du projet de PPE (politique prévisionnelle des énergies) expliquant pourquoi les travaux du comité n'ont pu s'achever plus tôt.
- **Le Cercle de réflexion «production centralisée/production décentralisée** » a conclu ses travaux fin janvier 2019. Ce cercle, mis en place par EDF, réunissait 8 experts, parmi lesquels une représentante des AFL Paris. Une belle unanimité a permis de conclure sur la nécessité de développer les productions renouvelables décentralisées tout en conservant, à titre assurantiel, le réseau actuel. EDF était encouragé à être moteur de l'innovation dans les territoires, à s'impliquer au côté des collectivités dans la maîtrise d'œuvre de projets de production, de mobilité électrique et de stockage, afin de mettre au service des objectifs de Transition Ecologique et Energétique ses valeurs de Service Public, et ses compétences d'entreprise historique dans le secteur de l'énergie.
- **Le Comité de prospective créé par la CRE**, où les AFL sont la seule organisation représentative des consommateurs. La restitution des travaux des 3 groupes de travail pour la première année, début juillet, nous a permis d'intervenir sur le thème de la révolution numérique, pour exprimer notre souhait que les évolutions technologiques ne laissent pas les citoyens au bord du chemin, mais que ceux-ci puissent être accompagnés pour surmonter leurs difficultés.
- **Le Chèque Énergie** a été généralisé au cours de l'année 2018, après 2 années d'expérimentation dans 4 départements. Il reste beaucoup à faire pour que cette aide soit bien comprise, et qu'elle soit puisse bénéficier à tous les ménages précaires, sans oublier le cas des personnes logées en intermédiation locative dont on ne sait pas encore comment gérer la situation ! En toute fin d'année, sous la pression des « gilets jaunes », était annoncée l'augmentation du chèque et l'élargissements des ayant-droit. Cependant, cette annonce nous avait été faite antérieurement à l'été 2018...

## 6°) La sécurité électrique

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

*Le GRESEL a poursuivi ses actions en 2018 pour obtenir la mise en place d'un diagnostic obligatoire sur la sécurité électrique des parties communes d'immeubles à l'image du diagnostic en vigueur pour vendre un logement. Les AFL Paris sont très investies dans ce groupe en participant aux réunions de travail, en étant porte-parole et une force de proposition majeure de ce groupe de réflexion.*

### **La mission du GRESEL**

Le GRESEL (Groupe de Réflexion sur la Sécurité Électrique dans le Logement) a été fondé en 2003 pour étudier les problèmes posés par la sécurité des installations électriques avec toutes leurs conséquences. C'est un espace d'information, de concertation et de proposition qui regroupe des organisations représentatives des consommateurs et des organisations professionnelles de la filière électrique.

Le Groupe a pour objectif de conduire des actions visant à faire baisser la proportion d'incendies et d'accidents d'origine électrique dans les logements en informant le grand public sur les dangers présentés par la vétusté des installations électriques et en agissant auprès des Pouvoirs Publics pour réduire la proportion d'installations électriques vétustes dans les logements.

### **Les principaux résultats obtenus en 2018**

#### **Agir pour généraliser la mise à terre.**

Le GRESEL promeut des mesures qui assurent une efficacité optimale. Par conséquent le GRESEL ne doit pas admettre les mesures compensatoires comme satisfaisantes à l'absence d'une mise à la terre.

Le GRESEL demande aux Pouvoirs Publics d'instituer des moyens d'informations obligatoires pour permettre aux parties prenantes de prendre les bonnes décisions. Trois pistes sont évoquées :

- Une extension du DEO permettant au diagnostiqueur de tester la mise à la terre dans les parties communes.
- Un état du circuit de mise à la terre des parties communes qui serait progressivement rendu obligatoire pour les copropriétés.
- L'institution d'un DEO des parties communes des immeubles d'habitation.

Pour mémoire l'ONSE (observatoire national de la sécurité électrique) établit à 15% le nombre d'incendies indemnisés par les assurances au titre des parties communes et ayant une source électrique.

Par ailleurs la mise à la terre est techniquement nécessaire pour que les systèmes de recharge des véhicules électriques fonctionnent correctement. Les objectifs de développement de ces véhicules nécessite impérativement que nous nous préoccupions de cette question.

#### **Transfert de propriété des colonnes électriques des immeubles d'habitation**

Le gouvernement prévoit dans la loi ELAN le transfert progressif des colonnes électriques hors concession vers le gestionnaire du réseau public d'électricité.

Le collège Consommateurs s'est interrogé sur la manière dont le Ministère envisage la question de la rénovation des colonnes électriques et comment seront financés les travaux de remise à niveau. La concertation régulière des membres de ce collège avec Enedis a permis, tout début 2019, de disposer d'une information satisfaisante.

#### **Etude Promotelec-FIDI sur la dangerosité des logements loués**

L'étude Promotelec réalisée à partir de 5 000 diagnostics d'installations ayant plus de 15 ans révèle que 68% des logements avant la mise en location présentent au moins une anomalie électrique. On observe en

moyenne entre 3 et 4 anomalies ! Ces résultats traduisent l'importance de ce diagnostic obligatoire pour révéler les éventuels défauts des installations électriques, informer les locataires et inciter les propriétaires bailleurs à réaliser les travaux de mise en sécurité nécessaires. Rappelons que l'on compte chaque année en France 50 000 incendies domestiques de source électrique.

### **Communications sur la sécurité électrique**

Un communiqué du GRESEL de début juillet est venu en appui de la présentation des résultats de l'étude bilan de campagne FASE/Promotelec sur la sécurité électrique. Les retombées de presse ont été conséquentes.

### **Relation avec le Ministère du Logement (DHUP)**

Les participants constatent que les différents travaux envisagés entre le GRESEL et la DHUP répondent aux objectifs que le GRESEL s'est fixé à court et moyen terme, avec en particulier la perspective d'avancer sur la question du diagnostic des installations électriques des parties communes et des circuits de mise à la terre. Les participants se félicitent d'autre part de l'association du GRESEL au GT « Sécurité électrique » mis en place dans le cadre de l'ordonnance 2 de la loi ESSOC.

### **Charte Confiance-Sécurité**

Le GRESEL travaille sur un projet de charte partagée entre installateurs-électriciens et consommateurs qui vise à renforcer la confiance des consommateurs dans la perspective des travaux de mise en sécurité. Un des points principaux de cette charte consiste à proposer aux parties d'évaluer les coûts de travaux sur la base de devis qui distinguent clairement les travaux de mise en sécurité de tous autres travaux envisagés.

### **Programme de travail GRESEL 2019-2020**

Le GRESEL a constitué une liste des nouveaux thèmes à aborder sur la sécurité électrique. Ils seront traités en fonction des développements de ces thématiques :

- Autoconsommation avec installations PV et batteries de stockage
- Charge des véhicules électriques sur installations électriques existantes
- Sécurité de fonctionnement des appareillages de sécurité

Le GRESEL va concentrer ses actions extérieures sur les sujets liés au mandat du CNC et ses suites : promotion d'un DEO pour les parties communes des immeubles d'habitation, mise à la terre dans les immeubles d'habitation, promotion et développement des DEO vente et baux pour les installations électriques domestiques intérieures.

### **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 75 sont une force de proposition majeure reconnue dans ce groupe et occupe l'un des deux postes de porte-parole du GRESEL. La participation des AFL 75 au GT Statistiques de l'ONSE permet au GRESEL de s'appuyer 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.*

### **La mission du GT statistiques de l'ONSE (observatoire national de la sécurité électrique)**

Créé en mai 2013, l'objectif du Groupe de Travail Statistiques de l'ONSE est de recueillir les données sur les incendies et accidents d'origine électrique dans les habitations et le petit tertiaire pour en tirer des statistiques fiables, pérennes et admises par tous.

Le point fort de ce GT est la diversité de ses membres. Il est composé de la filière électrique (Consuel, Promotelec, GRESEL, fabricants, installateurs), des assureurs, des Sapeurs-Pompiers, des experts, des laboratoires, des pouvoirs publics, des normalisateurs, des médecins et bien sûr des représentants des consommateurs.

### **Les principaux résultats obtenus en 2018**

- Le cabinet d'assurance DIOT a remis à l'ONSE une 9<sup>ème</sup> étude sur les causes d'incendie. Après analyse de ce dossier le chiffre de 25% de cause électrique pour les incendies en secteur résidentiel se confirme.
- Le SDIS 78 a analysé les causes d'incendies sur des bâtiments équipés de panneaux photovoltaïques. Les causes sont multiples (mauvais serrages des connexions, vieillissement de l'étanchéité, casse des vitrages...). Les pompiers approfondissent la manière de combattre ces feux sans risques pour les sapeurs.
- L'Agence Qualité Construction (AQC) a conduit un travail du même type mais sur l'ensemble de la France et sur une période de 10 ans. Il en ressort que les mauvais fonctionnements de certains panneaux photovoltaïques sont dus à 70 % à des problèmes d'étanchéité à l'eau des panneaux, et à 30% à des dysfonctionnements électriques dont 7 % ont déclenché un incendie. L'AQC a constaté que deux fabricants génèrent systématiquement des problèmes après quelques années de fonctionnement (défaut de vieillissement des plastiques d'étanchéité). Ce problème générique est en cours de traitement.
- Le GMPV est un regroupement des métiers de la FFB lié au photovoltaïque (couvreurs, électriciens, verriers, étanchéité). Ce regroupement doit édicter des règles pour gérer les interfaces entre ces différents métiers et améliorer la qualité des installations.
- Les principaux résultats consolidés obtenus en 2018 ont été présentés lors de la rencontre annuelle de l'ONSE en décembre 2018. Cette année, la table ronde a été consacrée au photovoltaïque dont le développement s'accélère depuis quelques mois.

### **Perspectives 2019**

Le groupe de travail va poursuivre ses travaux en 2019 pour fiabiliser les données générales (incendies et dommages électriques). Le travail va se concentrer sur les véhicules électriques et les questions de sécurité liées à leur recharge. Les questions de stockage de l'électricité feront l'objet de la plénière de 2019 de même que les appareils autonomes de production photovoltaïque.

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

Au fil des années l'ONSE devient un point de convergence des acteurs de la sécurité électrique. Ce groupe est essentiel pour les AFL Paris car il permet d'asseoir la politique conduite au sein du GRESEL par des arguments chiffrés. L'animateur des travaux du GRESEL assiste désormais à toutes les séances, de même pour des représentants du Ministère du Logement.

## **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 réunions du conseil d'administration.

## **7°) Autres représentations**

*L'année 2018 a nécessité quelques ajustements pour faire face à l'inflation des réunions dans les diverses représentations où nous sommes présents. Nous avons dû nous recentrer sur l'essentiel : énergie, logement social, santé, et abandonner plusieurs représentations « historiques » mais où les enjeux sont moindres : Office national des Séjours Linguistiques, Bureau Véritas certification notamment. De même, nous ne participons plus qu'exceptionnellement aux groupes de travail de la CRE, dans le secteur de l'Energie, car ces GT très chronophages ne nécessitent plus, contrairement aux années passées, d'être suivis attentivement pour y défendre les intérêts des consommateurs. Dans le secteur de la consommation, nous maintenons notre participation aux diverses commissions mises en place par la Ville, et notamment :*

### **- La CCTM (Commission de Concertation de la Téléphonie Mobile) et Observatoire des Ondes**

8 réunions de la commission ont eu lieu en 2018 dont 2 pour l'observatoire des ondes, au cours desquelles sont étudiés les dossiers d'installation ou de maintien et de modification d'antenne relais de téléphonie mobile dans Paris. Il s'agit surtout de confirmer que les mesures relevées des ondes électromagnétiques produites par ces antennes ne dépassent pas le niveau accepté par la nouvelle charte signée en mars 2017, soit 5V/M.

54 projets de nouveaux sites ont été étudiés durant l'année, dont la majorité a reçu un avis favorable. Le reste des dossiers a été soit reporté à une commission ultérieure, soit a obtenu un avis favorable avec de nouvelles mesures de contrôle avant et après la mise en service des nouvelles fréquences.

### **- L'Observatoire des Ondes de Paris**

Les points suivants ont été abordés au cours des deux réunions tenues dans l'année :

- Etude du principe d'expérimentation des systèmes de mesure des ondes électromagnétiques développée par la société EXEM.
- Déploiement, exploitation, maintenance des plateformes de supervision qui gèrent les niveaux mesurés. Les capteurs sont encore au stade de prototype.
- L'observatoire devrait contrôler en continu les degrés d'exposition aux ondes électromagnétiques dans les différents endroits, dits sensibles, de Paris.

- Le traitement des données (valeurs maximales et minimales, incertitudes des mesures).
- Une cinquantaine de capteurs seront déployés sur 2/3 du 14<sup>ème</sup> arrondissement, leur installation aura lieu en principe courant mai 2019.

A noter : bientôt une vigilance accrue sur les ondes électromagnétiques générées par l'émergence de nouvelles technologies, en particulier la future 5 G.

- **Les Matinales de la Consommation de la DDPP75 (Direction Départementale de la Protection des Populations à Paris)**

Deux réunions en 2018, deux thèmes retenus : Traitement des plaintes, Frais d'incidents bancaires.

Les pouvoirs publics sont toujours très attentifs aux arnaques au démarchage à domicile, mais elles se perpétuent malheureusement. Un groupe de travail sur les frais bancaires a été créé, il était indispensable, et les mesures préconisées vont à notre avis dans le bon sens. C'est donc une réelle avancée pour tous les consommateurs identifiés en « fragilité financière » avec un plafonnement global des frais d'incidents bancaires à 25 Euros par mois.

#### **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 la valorisation de son activité, pour le secteur consommation tout particulièrement.*

*Nous sommes également membres de l'UDAF de Paris, institution représentative des familles vivant sur le territoire parisien, pour le compte de laquelle nous exerçons un certain nombre de représentations, dans le secteur du logement tout particulièrement.*

*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, l'Observatoire des Ondes (voir plus haut), 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 au développement limité. 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 ».*

*Nous participons chaque année à la manifestation « Famillathlon ».*

##### **Famillathlon**

Nous étions présents cette année encore sur le Champ de Mars, le 23 septembre, pour proposer aux nombreux visiteurs le stand de « l'école des énergies ». Le stand des AFL Paris a la particularité, année après année, de réunir militants de l'association et représentants de nos partenaires, EDF et Engie tout particulièrement, pour délivrer des informations sur les énergies renouvelables, les compteurs communicants, les économies d'énergie, tout cela de façon ludique.

Cette manifestation permet de démontrer l'intérêt des visiteurs sur toutes les questions autour de l'énergie et ses usages, dont le poids sur le budget des ménages pèse lourdement.

Les aléas de la météo nous ont été assez défavorables cette année, une pluie torrentielle ayant contraint les organisateurs à stopper cette manifestation en début d'après-midi...

#### - **Journée Logement de l'UNAF**

Cette journée organisée début juin a permis de faire le point sur le projet de loi Elan, alors en discussion à l'Assemblée Nationale, et sur son impact sur les organismes de logement social.

Plusieurs groupes de travail ont été constitués, les AFL ont participé au titre de l'UDAF de Paris (comme rapporteur) à l'atelier consacré au chèque énergie et aux aides à la rénovation énergétique dans l'habitat. L'intervention des représentants d'UDAF a permis de mettre en lumière les lourdeurs administratives et les différences de traitement des demandes dans les agences locales de l'ANAH, ainsi que la problématique du « reste à charge » très souvent dissuasif pour les ménages précaires.

### **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 dépassant les 600 M€.*

Le CAS-VP gère une centaine d'établissements et dispose dans chacun des 20 arrondissements de Paris d'une section qui assure le fonctionnement de l'aide sociale.

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 principaux faits marquants de l'année 2018**

- Quatre Conseils d'Administration se sont tenus en 2018.
- Le fait marquant majeur de l'année 2018 a été la mise en place au 1<sup>er</sup> juin 2018 de la gratuité totale du Pass Navigo pour les seniors de plus de 65 ans payant moins de 2000 € d'impôt sur le revenu et pour les personnes handicapées. A fin 2018, ce nouveau dispositif avait engendré 25.000 bénéficiaires supplémentaires.
- Un budget participatif a été débloqué en 2018 pour développer « la fabrique de la solidarité ». Il s'agit de former des Parisiens volontaires à réaliser des projets d'accueil des SDF. Cette idée démarre bien et de nombreux jeunes participent à ces formations.
- Un centre d'hébergement d'urgence pour les couples a été créé en 2018.
- Les restaurants Emeraude sont désormais ouvert à tous pour un tarif invité de 12 €.
- Les centres d'hébergement d'urgence de la Ville de Paris continue de voir leur fréquentation augmenter fortement. Compte tenu de cette affluence le bilan financier est devenu déficitaire en 2018.
- Pour la première fois à Paris un comptage des personnes à la rue a été organisé en février 2018 avec la participation de nombreux organismes et associations. Près de 3000 personnes ont été

dénombrées. La même opération reconduite en février 2019 a comptabilisé 3800 personnes dormant dans la rue dans Paris intra-Muros.

### **Le budget**

Le budget voté pour 2019 pour l'ensemble du CAS-VP s'élève 673 M€ dont 628 M€ pour l'exploitation et 44 M€ pour les investissements. Le budget 2019 poursuit les efforts de maîtrise des charges de personnel (+1,4% l'an depuis 5 ans) ainsi que la baisse des frais de fonctionnement.

Après une légère baisse des aides facultatives sur 2017 et 2018, le budget voté pour 2019 est à la hausse avec 198 M €. La hausse de 13 M€ en 2019 est essentiellement due à la réforme du Pass Navigo.

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

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.

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

Les AFL Paris représentent les usagers au sein de ce comité, depuis son origine. Deux réunions ont lieu chaque année.

En 2018, le dispositif SOLIDAE élargi aux déchets était doté d'un budget d'1,4 Million d'Euros, dont 865 000 euros pour les projets eau et assainissement (le budget voté par le Conseil de Paris est plafonné à 1M€/an), et 175 000 pour les déchets. Priorité a été donnée aux projets combinant ces 3 axes.

C'est grâce à la contribution des Parisiens sur leur facture d'eau (environ 60 centimes pour une famille de 4 personnes) que la Ville peut soutenir les projets visant à l'accès à l'eau potable, à l'assainissement et depuis peu à la gestion des déchets, dans le monde entier. 70 dossiers ont été soutenus depuis le démarrage du dispositif, dans 3 pays, et au bénéfice de plus d'1,2 millions de personnes.

Depuis deux à trois ans, la Ville constate un lien fort entre climat, ressource et pauvreté. L'expérience parisienne est donnée en exemple.

On note également la montée en compétence des associations sur le dernier axe développé : les déchets. Paris est la première collectivité à avoir mis en œuvre le 1% déchets, en reversant une petite partie des recettes de la collecte des déchets pour la solidarité internationale. L'enjeu est important, puisqu'on estime qu'en 2025, 70% de la population mondiale habitera en ville, et générera chaque année plus de 2 milliards de tonnes de déchets solides...

#### **c) Le CCSPL (Conseil Consultatif des Services Publics Locaux)**

Le Conseil s'est réuni une demi-douzaine de fois afin d'examiner les délégations de service public à Paris, d'en faire le bilan et d'envisager des modifications.

- Concession de distribution du gaz

- Révision du règlement du service public de l'eau à Paris, en particulier pour une mise en conformité avec le fait que l'eau est un bien essentiel
- Rapport du contrat d'objectifs liant la Ville de Paris et Eau de Paris, au sujet de la production et de la distribution de l'eau, de la relation aux usagers, et de l'identification des points forts et des points de vigilance de la régie.
- Programme R&D de Eau de Paris
- Concession de production et distribution d'énergie frigorifique à Paris par Climespace
- Concession de distribution de chaleur à Paris (CPCU)
- Modification du règlement du service public de l'assainissement (modalités de raccordement des constructions au réseau et conditions d'admissibilité des eaux usées et des eaux pluviales dans ce réseau)
- Rapport sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés à Paris
- Gestion de l'École du Breuil, pour lui permettre de développer ses enseignements
- Gestion du Patronage Laïque Jules Valles (Paris XVème)
- Centres Paris Anim' (49 établissements à Paris)
- Gestion et exploitation du Carreau du Temple
- Parcs de stationnement (exploitation et entretien)
- Lancement d'une procédure de délégation pour le service des Pompes Funèbres
- Evolution et devenir de la Parisienne de Photographie qui permet l'accès au patrimoine photographique de la ville, en particulier pour tenir compte de la numérisation des documents
- Rapport de l'exploitation du cinéma Louxor (18<sup>ème</sup>)
- Rapport sur l'exploitation des marchés découverts
- Rapport sur l'exploitation de l'espace sportif Pontoise (5<sup>ème</sup>)

Sur chacun de ces sujets, chacun a pu exprimer ses observations, ses suggestions... Les représentants de la municipalité parisienne ont écouté ces réflexions et nous l'espérons qu'ils les ont entendues car ces débats sont l'occasion d'analyser sereinement la manière dont fonctionne le service public parisien. Le Comité est un outil de transparence démocratique, il nous semble important d'y contribuer.

## **V – LA COMMUNICATION**

### **1°) AFL Infos**

Le Conseil d'Administration a choisi de maintenir l'envoi de notre revue « papier » à tous les adhérents, certains d'entre eux n'ayant pas d'adresse de messagerie et/ou n'accédant pas à notre site Internet. Comme chaque année, deux numéros d'AFL Infos ont été publiés en 2018. Ils ont été en complément mis en ligne sur notre site.

**2°)** Depuis 2016, le site propose des articles d'actualité, des informations spécifiques au secteur consommation, et des fiches pratiques. La revue est mise en ligne dès sa parution, le rapport d'activité est également publié. Le Conseil d'Administration souhaite faire évoluer le site pour le rendre plus attractif, la réflexion est en cours en 2019. Mais la difficulté majeure est liée à notre capacité à « nourrir » le site, tout particulièrement sur l'actualité du moment.

## CONCLUSION

L'an dernier, nous écrivions en conclusion du rapport d'activité 2017 : « *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 ? »***

Les constats de l'an dernier valent pour cette année, nos craintes se sont confirmées : moins de financements, fin des emplois aidés, moindre disponibilité de nos bénévoles... Le CDAFAL fonctionne aujourd'hui plus difficilement qu'en 2017 !

Pour autant, nous ne voulons pas baisser les bras, nous souhaitons que nos services continuent à vivre car ils sont utiles à nos usagers, et leur permettent de faire face aux difficultés de la vie quotidienne qu'ils viennent nous exposer. C'est pour eux, comme pour nous, une question de dignité et d'équité.

Nous sommes aujourd'hui « à l'étiage », mais nous avons l'espoir de faire évoluer notre structure, avec l'arrivée de nouveaux militants qui, nous l'espérons, sauront impulser de nouvelles actions pour défendre les familles que nous représentons, et les valeurs que nous portons au travers de nos prises de parole et de nos actions.

**Ce rapport d'activité a été adopté par l'assemblée générale ordinaire du 13 mai 2019, à l'unanimité.**