



Rapport d'activité 2016

I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

Le conseil d'administration s'est réuni les 22 février, 23 mai, 30 mai (à l'issue de l'assemblée générale annuelle), 13 septembre, 3 octobre et 21 novembre.

Au-delà de la participation régulière des administrateurs à ces réunions, les AFL Paris ont bénéficié de leur engagement pour assurer un grand nombre de représentations que va détailler le présent rapport.

*Au total, ces représentations représentent **3 277** heures réalisées bénévolement. La valorisation du bénévolat a été évaluée, pour 2016, à **43 846** euros (SMIC chargé), montant intégré au compte financier de l'association.*

Logement, énergie, aide sociale, respect de l'environnement, et autres : dans chaque cas, nos représentants se sont toujours attachés à faire valoir les valeurs qui fondent notre spécificité : respect de la dignité humaine, laïcité, solidarité.

Ouvert au public depuis avril 2016, le site des AFL, qui a mobilisé beaucoup d'énergie de la part des bénévoles qui l'ont construit, est apprécié par les adhérents, le nombre de connexions est régulier, mois après mois, avec un nombre de pages consultées important.

Le Conseil d'Administration a néanmoins souhaité de ne pas abandonner la réalisation de la revue départementale (AFL Infos), prenant en compte le fait que de nombreux adhérents n'utilisent pas Internet.

Durant l'année 2016, le Conseil d'Administration s'est consacré, pour l'essentiel, aux questions suivantes :

- *Le fonctionnement des services et du secrétariat,*
- *L'organisation de notre participation à Famillathlon,*
- *Le suivi des dossiers (partenariats, représentations...),*
- *La préparation des réunions statutaires (assemblée générale des AFL et du CNAFAL)*
- *Le site des AFL Paris,*
- *La préparation des numéros d'AFL Infos.*

II – L’ACTION AU SERVICE DES FAMILLES

1°) La permanence d’écrivain public

L’année 2016 est la troisième année pleine de fonctionnement du service d’écrivain public des AFL de Paris. Le nombre de personnes reçues a été de 35 en 2016 pour 34 en 2015, avec 101 rendez-vous en 2016 pour 109 réalisés en 2015 soit en moyenne qui s’améliore de 3,2 à 2,9 RV par personne.

Nos interventions se sont réparties sur trois domaines de manière à peu près équivalente : le secteur du logement, l’accès au droit, les conflits avec des organismes privés.

Le bouche à oreille commence à porter ses fruits et attire de nouveaux adhérents. De même, il apparaît une certaine fidélisation à notre service puisque 14 personnes sur les 35 reçues en 2016 était déjà venues en 2015 ou 2014. L’accueil de la Mairie du 13ème arrondissement demeure une source importante de « faire venir » en 2016.

Le nombre de rendez-vous par personne est en moyenne est de 2,9 en 2016 pour 3,2 en 2015. Cette baisse de 10% du nombre de rendez-vous par personne est conforme à nos souhaits exprimés l’an dernier.

Le logement demeure un domaine important de notre activité, avec 34% des RV de 2016, très stable par rapport à 2015. Nous avons aidé les demandeurs concernant des problèmes liés à des charges mal évaluées ou mal comprises. La recherche d’appartement (échange d’appartement, dossier DALO, relance Mairie) a représenté 12% des RV soit moitié moins qu’en 2015. Le reste des RV concernait la récupération d’un chèque de réservation encaissé à tort (notre adhérente a gagné en justice) et des problèmes liés au voisinage.

L’accès au droit a augmenté en 2016 passant de 22% en 2015 à 30 % des RV en 2016. Les sujets demeurent très variés : recours auprès de la Sécurité Sociale, formulaire CMU, handicap, demande d’état civil, dossier de retraite, accès aux transports, courrier au fisc...

Les conflits avec divers organismes sont restés très nombreux en 2016. Les 2/3 des dossiers concernent les banques et les assurances (résiliation de mutuelle, contestation de déclaration d’accident, récupération de mandat cash, frais bancaires trop élevés, rééchelonnement de prêt, préparation de document pour dossier de surendettement). Le tiers restant concerne des fournisseurs d’énergie, de téléphonie, un artisan, des achats Internet.

Pour terminer, 4 rendez-vous ont concerné des questions familiales (courrier au juge pour enfant, révision de pension alimentaire).

Comme en 2015, la grande majorité des personnes reçues à plus de 60 ans et ne dispose que de faibles revenus.

Une analyse détaillée des rendez-vous réalisés en 2016 montre que plus de la moitié relève de sujets proches de ceux des litiges de consommation. Pour autant, peu d’entre eux ont réglé la cotisation « consommation ».

Devant ce constat, le CA a pris de nouvelles dispositions pour

- limiter la cotisation EP au strict accès au droit envers des organismes publics,

- Limiter la cotisation Ecrivain Public aux courriers signés par l'adhérent lui-même,
- Limiter la cotisation Ecrivain Public à 2 rendez-vous.

2°) – Permanence consommation

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

Si nous avons ouvert un peu moins de dossiers en 2016, nous avons pu durant l'année clôturer davantage d'affaires que l'année passée, et le taux de réussite a nettement progressé, remontant au niveau des années antérieures à 2015 (78,5%).

Nous continuons cependant à recevoir des dossiers complexes, nécessitant de nombreuses démarches vis-à-vis des professionnels pour parvenir à un arrangement amiable.

Les dossiers transmis aux services de la Répression des Fraudes (aujourd'hui DDPP dans les départements) nécessitent des délais de traitement encore plus longs, dans la mesure où ils se concluent généralement par une procédure pénale. En 2016, un dossier particulièrement lourd a fait l'objet d'une procédure regroupant plusieurs dizaines de victimes, opposées à quelques sociétés de dépannage à domicile liées entre elles. Nous attendons l'issue de cette procédure. Mais les victimes seront-elles dédommagées de leur préjudice ? Rien n'est garanti, car on peut craindre que comme souvent, les professionnels mis en cause aient organisé leur insolvabilité.

Deux secteurs d'activité ont concentré un grand nombre de réclamations : celui des télécommunications et celui de l'immobilier.

Cette orientation n'est pas étrangère à l'actualité économique ou réglementaire : pour le secteur des télécommunications, les regroupements intervenus précédemment (Numéricable, SFR...) ont produit tous leurs effets négatifs pour les consommateurs en 2016. Et pour le secteur de l'immobilier, nous constatons de nombreux problèmes de charges de copropriété, souvent liés à la méconnaissance de la loi ALUR.

Enfin, nous avons traité en 2016 plusieurs dossiers relatifs à des factures d'énergie. Cela tient pour l'essentiel aux dispositions prévues dans la loi TECV (transition environnementale et croissance verte) visant à ce que les consommations remontant à plus de 14 mois ne puissent plus être réclamées aux consommateurs lorsqu'ils ont été expressément avisés de la nécessité de se prêter à la relève de leur compteur, par courrier recommandé. L'entrée en vigueur de cette disposition a donc amené les fournisseurs à une remise en ordre des factures impayées.

Les méthodes de vente par démarchage pratiquées par certains fournisseurs d'énergie ont également entraîné des réclamations de la part de consommateurs abusés. Ce dernier point méritera d'être suivi avec la plus grande attention dans les années qui viennent.

Les consommateurs font appel à nos services pour obtenir réparation d'un préjudice parfois minime, parfois important, mais aussi pour une question de principe. Le montant des sommes restituées aux consommateurs s'est élevé à plus de 20 000 euros, il faut ajouter à ce résultat les contrats et factures annulés, ou rectifiés, les prestations exécutées ou reprises, les abandons de créance et les échéanciers mis en place...

Il convient d'ajouter à ce bilan un nombre croissant d'informations générales délivrées via Internet ou téléphoniquement. Rappelons que pour les consommateurs non adhérents, seules des informations d'ordre général peuvent être délivrées.

Les litiges réglés ont permis de rembourser directement les consommateurs pour un total supérieur à 20 000 euros. Outre ces remboursements, il faut noter que nos interventions ont permis d'obtenir des rectificatifs de factures, des reprises de prestations non ou mal exécutées, des abandons de créances etc...

III – LES REPRESENTATIONS

1°) Les transports

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

Les évolutions apportées à la constitution de la commission des taxis parisiens en 2016 ne semble pas, pour le moment en tout cas, avoir profondément modifié son fonctionnement. Les AFL Paris regrettent à nouveau que la prise en compte des besoins des Parisiens en matière de transport par taxis ne soit pas effective, du fait principalement des professionnels de ce secteur.

Concernant la RATP, nous écrivions dans le rapport d'activité 2015 que la nomination d'une nouvelle Présidente Directrice Générale, Madame Elisabeth Borne, impliquerait notamment pour celle-ci « la lourde tâche du maintien de la progression à grande vitesse de toutes les techniques modernes de pointe et évolutives, motivées par la simple raison d'être de cette institution française à part entière, qui n'est autre que le Service Public de transport ».

Le bilan de l'année 2016 montre que la RATP a mis en œuvre de nombreux chantiers allant dans le sens du progrès technique et de l'adaptation du réseau de transports aux besoins prévisibles. S'il reste beaucoup à faire, les AFL Paris estiment que le Service Public de transport porté par la RATP est performant, malgré ses imperfections liées souvent à l'ancienneté du réseau et au manque de civisme de ses usagers.

A l'heure où nous écrivons ce rapport, Madame Borne a été appelée à de nouvelles fonctions au sein du gouvernement. Nous souhaitons que cette nomination permette de développer encore davantage le service public des transports parisiens, et plus largement favorise une meilleure desserte en transports publics sur tout le territoire national.

Les enjeux de sécurité liés au risque d'attentats, ou même de façon plus générale à une progression des violences de tous ordres dans l'espace public, ont un impact fort sur les thèmes traités dans les deux instances auxquelles nous participons, et se concrétisent par l'instauration de services chargés de veiller à la sécurité des passagers, dans les transports comme dans les espaces qui leur sont liés, en combinant prévention et sanctions.

a) La commission des taxis parisiens

Cette commission dans sa nouvelle formation a permis d'introduire un certain nombre d'innovations ou de modifications notamment dans le statut des Taxis Parisiens. En effet, la durée maximale d'utilisation d'un taxi est fixée à onze heures pour une sortie journalière, mais toutefois celle-ci peut être interrompue par trois coupures dont la durée totale cumulée ne peut excéder cinq heures, la durée de chaque coupure ne pouvant être inférieure à une demi-heure.

Les autorisations de stationnement ne permettent qu'une seule sortie journalière des taxis sauf pour 10% seulement du nombre total des autorisations qui peuvent être exploitées avec une double sortie journalière des véhicules concernés.

La commission s'est réunie une fois en 2016. Rappelons ce que nous en disions en 2015 :

« Si quelques avancées ont été perceptibles, signalétiques rouge et verte, forfait pour les aéroports, il a été impossible de faire évoluer le nombre de taxis et bien d'autres propositions toujours « retoquées » par les chauffeurs (qui sont majoritaires). Devant cette situation, les pouvoirs publics, conscients que cette commission n'est plus en mesure de remplir sa mission de service public a choisi de la dissoudre, afin de recréer une commission efficiente... Pour le moment, la situation est gelée et à voir les différentes manifestations des chauffeurs, de V.T.C et autres il nous paraît urgent d'avoir un lieu de dialogue et de concertation entre les différents acteurs car faute de débat, la situation non seulement ne s'améliorera pas, mais empirera !

La réunion de décembre 2016 a mis en évidence les lourdeurs qui persistent, et malheureusement l'atonie des professionnels du secteur.

Le représentant des associations PMR a déploré le manque de véhicules adaptés pour recevoir des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

Le point de vue des AFL : La nouvelle composition de cette commission ne semble pas avoir permis de faire progresser la situation des Parisiens, qui restent pris en otage par des organisations professionnelles plus soucieuses de leurs intérêts corporatistes que de celui de leurs clients.

b) La RATP

Douze rencontres ont été organisées par la RATP avec les organisations de consommateurs durant l'année 2016. A l'exception de trois d'entre elles d'une demi-journée, toutes les autres duraient la journée entière, avec des contenus très denses. Parmi les sujets traités, citons les principaux :

- **Les impacts du Grand Paris sur les réseaux existants à l'horizon 2020-2030 :** 200 km de nouvelles lignes de métro automatique, 68 nouvelles gares. Des prolongements de lignes existantes et la création de nouvelles lignes périphériques. Des bus plus attractifs. En 2025, le parc sera composé à 80% de bus électriques et à 20% de bus BIO-GNV. Les gares routières seront plus attractives et faciliteront l'accès du bus à leurs abords. Ces bus seront 100% accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- **L'évolution du matériel roulant ainsi que la modernisation des systèmes du métro :** un système de commande du mouvement du train qui assure à chaque instant son bon comportement (vitesse, distance entre les trains, surveillées par un système relié à des balises sur les voies). Cela permettra une meilleure régularité et un gain dans le temps de parcours.
- **L'Information voyageurs :** avec l'application RATP, la recherche d'itinéraires est la première fonction, puis viennent les horaires, les alertes trafic, les itinéraires de substitution en cas de problèmes sur une ligne.

L'application « MONRERA » : Sur cette application, on peut suivre les trains sur la ligne A du RER en temps réel et position réelle grâce à un schéma dynamique.

L'application « visiter Paris en Métro » est plutôt destinée aux touristes, elle est utilisable en mode déconnecté, elle met en avant les lieux touristiques et propose des audio-guides.

Le système d'information dynamique : en cas de perturbation, le conducteur qui constate l'incident doit informer en moins de 3 minutes, l'information est ensuite relayée dans tout le

train pour être ensuite diffusée dans les espaces (stations et gares) en moins de 7 minutes puis une diffusion dans les media distants, internet, smartphone.... Tout comme les autres lignes impactées par l'incident.

Les Associations souhaitent cependant conserver un niveau important de contact humain dans ce monde où la dématérialisation s'installe parfois trop rapidement.

- **La propreté :** Dans les espaces de transport de la RATP il y a plus de 1 000 agents de nettoyage sur les 16 lignes. 3 400 parcours enquêteur mystère sont réalisés mensuellement dans les gares, les stations, les trains.

On distingue le nettoyage courant, collecte des déchets, balayage,... du nettoyage patrimonial tel le décapage des surfaces de contact (vitres, sièges, barres de maintien, machines de distribution de tickets...) nettoyage des voies et les lieux qui le nécessitent. S'y ajoutent des nettoyages ponctuels dans des lieux difficiles d'accès, le nettoyage des trains.

Les produits de nettoyage utilisés répondent aux exigences toxicologiques et environnementales. L'eau est utilisée, filtrée et recyclée.

- **La Maîtrise du territoire :** En lien avec la loi Savary cette maîtrise nécessite l'inspection visuelle des bagages, la fouille avec consentement, l'obligation de présenter un document d'identité pour les infractions tarifaires. Les sanctions sont aggravées en cas de déclaration de fausse adresse ou fausse identité. Il est interdit de signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité. Enfin, le rôle de la police municipale est renforcé et sa mission élargie

Diverses contraventions ont été créées depuis mai 2016 : circuler en planche à roulette, abandonner un objet dans les véhicules....

En interne, 5300 agents de station et de gare et plus de 1000 agents du corps de contrôle contribuent à la maîtrise du territoire.

- **La Sécurité :** 1 millier d'agents armés et assermentés interviennent dans les espaces de transport ; en dehors de leur formation initiale, ils bénéficient d'une formation continue annuelle. Le département de sécurité comprend aussi une cellule anti-vandalisme : dégradation, graffiti, vols de câbles... L'installation de caméras (18 000 dans les bus, 11 000 dans les métros, RER et Tramway et 10 000 dans les espaces) aide au maintien de la sécurité.

- **Les PSI (personnes stationnant indument dans les espaces).**

En moyenne 250 personnes sont présentes tous les jours sur le réseau. Ces personnes vivent dans une insécurité et une désocialisation grave. Elles sont parfois hospitalisées sous contrainte et par ordre d'un psychiatre.

60 agents du Recueil Social effectuent des tournées sur le terrain. Ils prennent en charge environ 35 000 personnes par an. L'opération « Atlas » transporte chaque soir 350 personnes vers des centres d'hébergement.

Le profil de ces personnes qui se trouvent dans les espaces de la RATP est très différent : Des SDF, des marginaux généralement accompagnés de chiens, des toxicomanes (consommateurs ou dealers) des quêtés, des pickpockets.....

Les démarches mises en place ont permis une amélioration et les chiffres sont en baisse.

2°) le logement

Pour ce secteur d'activité, l'année 2016 a été marquée par la préparation de la loi « égalité et citoyenneté », publiée le 27 janvier 2017. Elle part du principe que la politique du logement doit être l'un des leviers essentiels pour mettre en place une véritable mixité sociale et un développement harmonieux des territoires et des villes. Elle conditionne la cohésion sociale de notre pays.

Pour favoriser la mixité, il faut agir sur l'offre de logement, qui doit être adaptée aux besoins et aux revenus des candidats au logement social, et bien répartie sur le territoire. Il faut également agir sur le parc social existant par une meilleure politique d'attribution des logements sociaux, et d'adaptation des loyers. Il est essentiel de ne pas loger les pauvres avec les pauvres, de casser les logiques de ségrégation et de ghettoïsation, de favoriser le vivre ensemble.

Cette loi est ambitieuse, et bien qu'elle comporte des dispositions complexes, qu'il sera difficile à mettre en œuvre dans les zones tendues comme l'Ile-de-France, nous y retrouvons les principes et les valeurs que nous tentons de défendre là où nous représentons les familles.

C'est particulièrement le cas au sein de la Commission d'Attribution de logements de Paris Habitat, où s'applique pleinement la charte des attributions élaborée dès 2001, et remaniée périodiquement depuis cette date afin d'être en phase avec l'évolution de la demande d'une part, des textes législatifs ou réglementaires, et enfin de la politique poursuivie par la Ville qui tend à s'unifier pour l'ensemble des SEM concernées.

Les représentations assurées par les AFL Paris ont concerné pour l'essentiel Paris Habitat, avec 5 réunions du Conseil d'Administration, 11 réunions de la Commission d'Appels d'Offre, 28 réunions de la Commission d'Attribution. A cela s'est ajouté une audition par l'IGAS, chargée par la Ville d'une étude sur les conditions de réalisation de l'entretien dans le patrimoine de logements sociaux des Sociétés d'Economie Mixte de la Ville. Nous avons également participé au Congrès de l'Union Sociale de l'Habitat, en septembre.

Nous avons été présents aux conseils d'administration et assemblée générale de l'ADIL de Paris, mais nous n'avons pas été en mesure du fait d'une charge de travail trop importante d'assister aux réunions de la CCAPEX. Nous avons cependant aidé plusieurs adhérents à saisir cette commission afin de prévenir des risques d'expulsion locative, et contribué à notre niveau à la refonte de la charte de prévention des expulsions locatives.

Enfin, nous avons participé aux travaux de l'AEA, association exigence ascenseurs, engagée dans un processus de certification de services, l'objet de l'association étant d'améliorer la qualité des prestations d'ascensoristes, au bénéfice des locataires du parc social francilien.

a) Paris Habitat

Paris Habitat a souffert cette année, et à deux reprises, d'une campagne médiatique de dénigrement qui a profondément déstabilisé les personnels, et a suscité des mesures drastiques à l'initiative de la Ville. Les audits réalisés ont fort heureusement montré qu'il

n'y avait eu aucune malversation, relevant cependant un certain nombre de points de fonctionnement nécessitant d'être améliorés.

Le Directeur Général a été remplacé, l'équipe dirigeante remaniée, une charte de déontologie plus exigeante étant également prévue.

Malgré ces difficultés, les personnels de Paris Habitat ont su surmonter les remous et assurer le bon fonctionnement de l'entreprise.

Les représentations assurées à Paris Habitat sont lourdes, car outre le Conseil d'Administration, la Commission d'appels d'offre se réunit deux fois par mois, et la Commission d'attribution des logements chaque semaine.

b) L'association Exigence Ascenseurs (AEA)

L'AEA a poursuivi son activité durant l'année 2016, en visant notamment l'agrément du COFRAC, qui a nécessité un travail important assuré par les administrateurs.

En fin d'année, l'AEA comptait 3 ascensoristes certifiés, et prévoyait un élargissement du périmètre couvert par certains d'entre eux, ainsi qu'une progression du nombre de certifiés. Un audit d'AEA par le COFRAC était prévu pour le premier trimestre 2017.

c) La CCAPEX

Il ne nous a pas été possible de participer aux réunions de la CCAPEX cette année. Cependant nous avons contribué à la révision de la charte de prévention des expulsions locatives, par notre participation à plusieurs réunions, et par la rédaction de fiches.

d) L'ADIL

L'activité de l'ADIL de Paris s'est poursuivie à un rythme soutenu. En effet, près de 45 000 Parisiens ont eu recours à ses services en 2016. Leurs demandes portent majoritairement sur les questions locatives (70%), puis sur la copropriété (12%), l'amélioration de l'habitat, avec le crédit d'impôt et la transition énergétique (3%), et enfin l'accession à la propriété (2%), ce dernier secteur en diminution.

L'ADIL agit également sur la prévention des expulsions locatives, une ligne téléphonique a été créée pour répondre aux demandes. 1 393 consultations ont ainsi été réalisées, concernant pour la très grande majorité des appelants des locataires, et seulement 8% de bailleurs. 1,5% des appelants étaient des professionnels.

Un autre service est proposé, il concerne l'encadrement des loyers à Paris. Ce service a été consulté 3 246 fois, essentiellement par téléphone.

L'ADIL propose désormais des « rendez-vous » réguliers, conférences d'une heure et demie au cours de laquelle sont présentés des sujets divers de manière pragmatique (par exemple : dégâts des eaux, les démarches auprès des assureurs).

Les formations des professionnels se sont poursuivies durant l'année, à raison de 70 journées.

Enfin, des notes de conjoncture sur le logement neuf en Ile de France ont été publiées trimestriellement, ainsi que le logement parisien en chiffres. Des études ont été réalisées et

publiées, elles portent sur l'accèsion à la propriété à Paris et en Ile-de-France et sur l'encadrement des loyers, un an après.

3°) Les activités santé

Bien que notre investissement dans le secteur de la santé soit modeste, il n'en demeure pas moins que les résultats acquis sont importants pour les familles que nous représentons.

En effet nos réunions avec les ophtalmologistes ont permis d'aboutir à l'engagement de ceux-ci à réduire les délais d'attente pour les rendez-vous, ainsi qu'à la publication d'une plaquette commune : « 3 métiers pour ma vie ».

Avec l'AP-HP (Clinique des Gardiens de la Paix) notre représentant réalise un travail fructueux au bénéfice des patients. Cet établissement de taille modeste permet une gestion et une approche « familiale » des patients, ainsi qu'une détection rapide des problèmes éventuels.

Concernant La Clinique des Gardiens de la Paix, il faut noter qu'en 2016 un bilan d'étape de la procédure de certification (V2014) a été effectué.

Des groupes de travail se réunissent tous les 2 mois afin de suivre les plans d'action et d'améliorer les pratiques.

3 réclamations patients ont été traitées durant l'année.

Enfin pour conclure il a été acté la nécessité d'un rapprochement avec les hôpitaux plus spécialisés, médecine du sport, handicap, addiction (projet en cours avec la Préfecture de Police) afin d'assurer une gestion de la « clientèle » plus suivie et ainsi éviter des périodes de congestion.

Enfin le travail avec les audioprothésistes a été beaucoup plus « modeste » et presque décevant. Ceux-ci n'ont pas à notre sens intégré la nécessité de la concertation et sont restés « interprofessionnels » sans prendre en compte l'intérêt des patients que nous représentons.

Pour le CODAMUPS (Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des Transports Sanitaires), l'année 2016 a été celle du lancement des travaux d'élaboration du 3^{ème} Plan Régional Santé Environnement.

Les AFL Paris ont souhaité que le PRSE3 soit un plan resserré, lisible et accessible pour le grand public.

5°) Le secteur de l'énergie

Ce secteur d'activité a connu en 2016 un très grand nombre de sollicitations, notamment en raison de la mise en œuvre réglementaire de la loi TECV (transition énergétique et croissance verte). Le Conseil Supérieur de l'Energie, qui examine l'ensemble des textes d'application législative, en a ainsi examiné plus de 160. Pour un certain nombre de textes particulièrement sensibles, des réunions préparatoires ont été organisées à l'initiative du Ministère de l'Energie et de l'Environnement. Elles concernaient notamment la question des données de consommation.

A cela se sont ajoutés les groupes de travail de la Commission de Régulation de l'Energie : élaboration de procédures diverses intéressant le parcours client tant pour le gaz que pour l'électricité et suivi du déploiement du comptage communicant pour l'essentiel.

Les comités de pilotage LINKY et GAZPAR se sont également réunis et pour le premier, l'année 2016 a enfin permis de mettre en place un dispositif permettant aux consommateurs d'obtenir la maîtrise des données qui leur appartiennent. Ce dispositif qui prévoit un droit d'opposition au stockage des données sur le compteur, et la nécessité d'un accord exprès pour l'utilisation de ces données a obtenu l'agrément de la CNIL. Un sous-groupe a consacré trois réunions à la question des modules radio nécessaires pour l'utilisation des objets connectés, et notamment les afficheurs déportés dans le lieu de vie, que la loi TECV prévoit de proposer gratuitement aux ménages bénéficiant des tarifs sociaux.

Le déploiement de ces compteurs se poursuit, la généralisation est engagée pour LINKY, alors que GAZPAR expérimente sur 4 régions avant d'engager le déploiement général en mai 2017. Malgré les études de l'ANSES et de l'ANFR rassurantes sur les risques liés aux ondes, et les dispositions approuvées par la CNIL concernant la propriété des données, on constate que le rejet de ces compteurs persiste mais reste stable. En tout état de cause, le déploiement se poursuit et devrait bientôt permettre de voir émerger de nouvelles offres de prix et de nouveaux services. Pour les AFL, il est plus que jamais indispensable d'informer et de faire de la pédagogie pour expliquer à quoi peuvent servir ces compteurs.

En novembre, le 4^{ème} paquet énergie européen a été publié. Malgré son parti pris de « mettre le consommateur au cœur du système énergétique », certaines dispositions ont appelé de notre part un certain nombre d'observations notamment en ce qui concerne la fin annoncée des tarifs réglementés de vente, ou encore celle des tarifs sociaux.

Sur ce point, l'expérimentation engagée durant l'année du « chèque énergie », dont les premiers résultats semblent positifs après un démarrage difficile, laisse espérer que la généralisation prévue en 2018 permettra d'atteindre les objectifs visés. La DGEC (direction générale énergie climat) réunit régulièrement les organisations intéressées à ce dossier, dont la nôtre, ce qui nous permet d'accompagner et de proposer des améliorations pour que les ayant-droit au chèque énergie soient bien informés et en capacité de bien utiliser ce dispositif.

Le feuilleton de l'effacement diffus a pris fin, du moins au niveau national car il est revenu dans le 4^{ème} paquet énergie, en avril 2016, avec la publication du rapport Battistel, faisant suite au projet de loi Jego sur l'effacement diffus. En préparation de ce rapport, les AFL Paris ont été auditionnées à deux reprises, une fois seules, la deuxième fois avec deux autres organisations de consommateurs.

Enfin, il convient d'évoquer les réunions d'information et/ou de concertation proposées par les fournisseurs historiques, EDF et ENGIE, par les distributeurs, GRDF et Enedis, et par les médiateurs d'entreprises (EDF et ENGIE) auxquels s'ajoute le médiateur national de l'Énergie. Ces réunions permettent un large échange entre les organisations de consommateurs et les instances concernées sur les thèmes d'actualité.

En conclusion, l'année 2016 est fortement marquée par la prise en compte des enjeux environnementaux dans la politique énergétique. En tant que représentants des consommateurs dans des instances nationales, nous sommes confrontés à la nécessité de ne pas peser trop lourdement sur le budget des ménages, fortement impacté par les orientations du mix énergétique. Le « citoyen-consommateur » a parfois du mal à s'y retrouver !

a) Le Conseil Supérieur de l'Énergie

Notre représentante a participé cette année à 20 réunions, dont 2 pour une journée entière (les autres = une grosse demi-journée). Rappelons que le CSE examine et donne avis

(consultatif) sur l'ensemble des décrets, arrêtés, ordonnances relatifs à l'énergie. Il donne également avis sur les délibérations de la Commission de Régulation de l'Énergie.

Parmi les textes intéressant particulièrement les consommateurs et/ou les familles, citons :

- Les tarifs réglementés de vente de l'électricité
- Le chèque énergie
- Les données de comptage (linky et gazpar), et leurs modalités de transmission et d'utilisation
- Les afficheurs déportés
- L'interopérabilité de l'émetteur radio prévu dans les compteurs linky pour communiquer avec des appareils tels les afficheurs déportés
- Les CEE (certificats d'économies d'énergies)
- La fin des TRV jaunes (tarifs réglementés de vente concernant les consommateurs « moyens » tels que copropriétés)

Il faut noter que pour chaque thématique, c'est généralement un ensemble de textes qui est examiné, et non un seul texte.

Mais aussi, moins directement mais réellement car ce sont *in fine* les consommateurs qui assument le coût des dispositifs mis en place :

- L'effacement (et notamment en secteur diffus)
- Le complément de rémunération (financement des énergies renouvelables)
- Les barèmes de rémunération des énergies renouvelables
- L'autoproduction
- La programmation des capacités de production d'énergie renouvelable
- La programmation pluriannuelle de l'énergie
- La recharge des véhicules électriques
- Les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution
- Le mécanisme de capacité
- La sécurité des réseaux de gaz, d'hydrocarbures ou de produits chimiques, la sécurité des ouvrages hydrauliques

Dans le cadre des débats houleux suscités par le projet de rémunération des opérateurs d'effacement (commissionnement), les AFL Paris ont rédigé une contribution sur l'effacement diffus, qui a été adressée à plusieurs parlementaires intéressés à cette question. Cela nous a permis d'être auditionnés par la Commission JEGO, le 20 janvier, contribuant ainsi au rapport Battistel publié en avril 2016.

En conclusion, on peut dire que l'année 2016 a été particulièrement riche en matière de production de textes pour le secteur de l'énergie. L'ouverture du marché, encore inachevée, s'est trouvée fortement impactée par l'avalanche de textes relatifs à la transition énergétique et à la croissance verte. Tout cela a des conséquences lourdes pour les finances des consommateurs. Nous sommes bien loin des promesses faites à l'ouverture du marché, avec la perspective annoncée de baisse des prix de l'énergie !

b) La Commission de Régulation de l'Énergie

Notre participation aux groupes de travail mis en place par la CRE pour accompagner l'ouverture du marché de l'énergie et le déploiement des compteurs communicants a été plus réduite cette année, en raison de la multiplicité de réunions du Conseil Supérieur de l'Énergie, notre représentante siégeant dans les deux instances. Cependant, nous avons pu participer à plusieurs réunions concernant notamment l'effacement, avec la relance du tarif TEMPO, le comptage communicant gaz et électricité, et la rédaction des nouvelles procédures liées à ce changement majeur.

Les AFL Paris ont enfin été auditionnées par la CRE à deux reprises cette année, et répondu à plusieurs consultations, par exemple sur le projet de TURPE 5, ou l'étude engagée par le Comité des Données de l'Énergie de la CRE

c) Comité de suivi LINKY

Le comité a essentiellement travaillé sur l'interopérabilité des modules radio qu'il convient d'intégrer aux compteurs LINKY pour le fonctionnement d'objets connectés, à commencer par les afficheurs déportés sur le lieu de vie, que la loi TECV impose de proposer gratuitement aux consommateurs bénéficiant des tarifs sociaux. On peut regretter que les décrets d'application n'aient pas été publiés en 2016, ce qui retarde d'autant la mise en œuvre de cette disposition dont il conviendra de mesurer les effets avant d'envisager sa généralisation. Devant les points de vue assez antagonistes des fournisseurs et des industriels, le choix des protocoles a beaucoup tardé.

Les options discutées au comité LINKY pour la protection des données ont finalement été validées, mais là encore, les décrets n'ont pas été publiés en 2016. La conséquence est qu'ENEDIS n'a pas appliqué la règle adoptée concernant l'enregistrement des données sur le compteur. Il était prévu de procéder à cet enregistrement qui peut aller jusqu'à 4 mois, sauf opposition du client. En l'absence de texte, aucun enregistrement n'a été réalisé. Cela retarde d'autant la possibilité d'avoir accès à la courbe de charge pour les consommateurs.

d) EDF National

Durant l'année 2016 nous nous sommes attachés tout d'abord à étudier l'activité européenne des consommateurs d'énergie.

Le prix de l'énergie a également constitué un axe fort avec le fournisseur historique.

Cette gestion cruciale pour les consommateurs est une préoccupation majeure dans nos relations (concertations consommateurs EDF/ENGIE)

En la matière, cette année 2016 a été relativement illisible pour les consommateurs, en effet 28 millions de ménages ont reçu une facture de rattrapage d'environ 1.50 euros par mois pendant 18 mois !

Ce rattrapage découle de la décision du Conseil d'Etat qui a jugé insuffisante l'augmentation de 2,5% décidée au 1er novembre 2014 par le gouvernement. En effet, il appartenait à cette date à la Commission de Régulation de l'Énergie de proposer pour avis les tarifs réglementés de vente de l'électricité au gouvernement. Ces tarifs doivent couvrir l'intégralité des coûts. Le

gouvernement souhaitait quant à lui appliquer une hausse plus modérée des tarifs pour préserver le pouvoir d'achat des consommateurs. Dans cette décision, la plus haute juridiction administrative a enjoint à l'exécutif de prendre sous trois mois un nouvel arrêté prévoyant une augmentation rétroactive des tarifs réglementés de l'électricité, dont bénéficient aujourd'hui encore 90% des ménages. La hausse des tarifs de 2,5% faisait elle-même suite au gel d'une hausse de 5% censée intervenir le 1^{er} août 2014. Ce gel avait lui aussi été annulé par le Conseil d'Etat.

La médiation EDF

Le médiateur EDF a présenté aux organisations de consommateurs son rapport annuel, et les principales recommandations en matière d'amélioration des relations clients fournisseurs faites à l'ensemble des directions et filiales du groupe

Sur un plan général, le médiateur a souhaité une rigueur accrue dans la gestion des contrats à tous les stades, et dans le suivi des demandes. Un traitement de masse a parfois ses limites et dans certaines situations, **il est nécessaire de savoir replacer l'humain et le bon sens.**

f) ENGIE

Les réunions de concertation ENGIE/OC sont toujours très riches et les thèmes abordés passionnants. L'actualité législative et réglementaire, le suivi des réclamations, la présentation de nouveaux produits ou services sont les questions centrales de ces réunions, mais d'autres points sont abordés en fonction des préoccupations des consommateurs, comme par exemple le projet de déploiement des Compteurs Communicants Gaz, en complément des présentations réalisées au sein des concertations avec GRDF.

Les tarifs du Gaz Naturel

Qui peut bénéficier du Gaz Naturel aux tarifs réglementés ?

Le gaz naturel est disponible sur la base de deux systèmes de prix :

Des **tarifs** réglementés par les pouvoirs publics.

Des offres de marché, par exemple à **prix** fixe pendant 1, 2 ou 3 ans.

Qui peut fournir des offres aux tarifs réglementés ?

Les tarifs réglementés sont proposés exclusivement par ENGIE et les Entreprises Locales de Distribution (non nationalisées en 1946) telles que Gaz de Bordeaux, Gaz et Electricité de Grenoble, Gaz de Strasbourg...

Qui peut bénéficier des tarifs réglementés ?

L'ensemble des clients résidentiels, clients professionnels consommant moins de 30MWh par an, et copropriétés consommant moins de 150 MWh par an peuvent bénéficier des tarifs réglementés.

Retour aux tarifs réglementés : le principe de réversibilité

Les particuliers ayant opté pour une offre de marché peuvent, s'ils le souhaitent, revenir à une offre au tarif réglementé, sans frais.

Les différents types de tarifs

Il existe plusieurs tarifs adaptés aux différents usages de gaz naturel : cuisine, cuisine et eau chaude sanitaire, chauffage et eau chaude sanitaire et/ou cuisine.

Le tarif « B1 » est le tarif le plus fréquent pour les clients qui utilisent le gaz naturel pour se chauffer, avec, en complément éventuel, la production d'eau chaude et la cuisson. Ce tarif est adapté à une consommation annuelle allant de 6 000 à 30 000 kWh.

Le point de vue des AFL : les réunions de concertation ENGIE / OC permettent aux organisations de consommateurs d'exprimer leurs attentes, ou leurs réserves dans certains cas par rapport aux développements commerciaux (démarchage à domicile, ou encore partenariats d'ENGIE avec certaines grandes surfaces). Nous ne sommes malheureusement pas suffisamment entendus sur ces questions, qui ne servent pas l'image de l'entreprise et occasionnent de nombreux litiges de consommation.

La médiation d'ENGIE

Fruit d'une concertation entre les associations de consommateurs et le Groupe ENGIE, la médiation du Groupe ENGIE œuvre depuis 1999 pour incarner le dernier recours amiable, au sein du groupe, pour l'ensemble des clients, fournisseurs et partenaires des différentes sociétés du Groupe. La Médiation du Groupe ENGIE est une alternative efficace à une procédure judiciaire, complémentaire des dispositifs de traitement des réclamations existants. Le Médiateur offre au requérant un traitement indépendant, rapide et impartial de son litige quand celui-ci juge les réponses préalablement apportées à sa réclamation insatisfaisantes.

En 2016, la transposition de la directive européenne « médiation » en droit français a permis de délimiter clairement les rôles respectifs et la complémentarité des médiateurs des entreprises du secteur de l'énergie et du Médiateur National de l'Énergie créé à l'issue du Groupe de travail du CNC sur l'ouverture du marché de l'énergie (2005).

g) GRDF

En dehors des questions liées au déploiement des compteurs communicants, deux thèmes particulièrement intéressants ont été présentés aux réunions de concertation GRDF :

Un défi : faire mieux connaître le gaz, énergie indispensable dans le mix énergétique. En accord avec la CRE, GRDF a engagé une vaste campagne de communication pour mieux faire connaître les usages du gaz.

En 2007, à l'ouverture des marchés de l'énergie, la compréhension du système énergétique s'est complexifiée. L'image du gaz naturel n'a pas été portée par les fournisseurs. L'arrivée des ENR a donné une image vieillissante de cette énergie. Et la crise a provoqué une forte montée des prix dont le gaz a beaucoup souffert.

La campagne de communication situe bien le positionnement de GRDF, qui ne vend rien, mais raccorde les clients au gaz. Le taux de notoriété de GRDF s'est nettement amélioré après la première campagne de communication.

Le projet de conversion Gaz B / Gaz H

En France, 2 sortes de gaz naturel sont distribués dans le réseau : Le gaz B (pour bas pouvoir calorifique) et le gaz H (pour haut pouvoir calorifique). Le gaz B provient essentiellement de Groningue (Pays-Bas) et contient plus d'azote, ce qui lui confère un pouvoir calorifique inférieur à celui du Gaz H. Le Gaz B est distribué à 27 mbar (21 mbar pour le gaz H). Le gaz H et le gaz B ne sont pas directement substituables.

Dans la perspective de l'arrêt de la production à Groningue, il est prévu de substituer le gaz H au gaz B dans les zones en disposant actuellement. C'est un projet de long terme mobilisant les opérateurs privés et les acteurs publics avec des enjeux de sécurité, de fidélisation et de continuité d'alimentation des clients. Une expérimentation portant sur 80 000 clients est lancée. Elle concerne la maîtrise de la procédure d'adaptation des appareils pendant l'opération de substitution. Au total, ce sont 1,3 millions de clients qui seront concernés par cette conversion.

Cette opération nécessite une communication adaptée vers toutes les parties prenantes et notamment vers les consommateurs et les collectivités territoriales, en lien avec les parties prenantes nationales et locales (autorités concédantes, collectivités et associations d'élus, associations de consommateurs, Professionnels du Gaz,...)

Elle prévoit, en lien avec les collectivités territoriales, des opérations de maîtrise d'énergie et/ou d'accompagnement de la précarité énergétique.

h) Le Médiateur National de l'Énergie

Le Médiateur National de l'Énergie a réuni à trois reprises les organisations de consommateurs. Ces réunions ont permis de faire le point sur les dispositions adoptées par le législateur, en faveur des consommateurs, dans la loi TECV, de présenter les résultats de l'observatoire de l'énergie, ainsi que les innovations apportées dans le traitement des litiges du secteur de l'énergie.

i) RTE (Réseau de transport de l'électricité)

Nous avons participé en 2016 à plusieurs réunions organisées par RTE, concernant d'une part le mécanisme de capacité, en préparation de l'examen des textes réglementaires soumis au Conseil Supérieur de l'Énergie, d'autre part la mise en place du système d'équilibrage du système électrique français.

Ces travaux relativement techniques requièrent une certaine connaissance en matière d'énergie et ne peuvent être suivis que par des militants aguerris et formés.

6°) La sécurité électrique

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

Le GRESEL se félicite de la sortie du décret imposant à partir de juillet 2017 le diagnostic de l'installation électrique pour la location des logements. La loi n'impose pas directement la remise en état de l'installation, mais le décret « décence » permettra d'impliquer la responsabilité du bailleur en cas de problème.

Un document de 10 pages rédigé par le GRESEL résume les principaux points à connaître, il servira de base à la communication du GRESEL en 2017. Les travaux se tournent maintenant faire le diagnostic des parties communes d'immeubles.

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

La mission du GRESEL

Le GRESEL (Groupe de Réflexion sur la Sécurité Electrique 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 de 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. Le Gresel s'est réuni 3 fois en 2016.

Les principaux résultats obtenus en 2016

▪ **Logements existants : diagnostic des installations électriques pour la location**

La loi ALUR de mars 2014 a institué un diagnostic obligatoire de l'installation électrique pour la location d'un logement. Le décret correspondant a été publié en août 2016 avec une entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2017.

La loi n'a pas rendu obligatoire une mise en sécurité des locaux lors de la mise en location d'un bien, mais si le diagnostic fait apparaître des anomalies, le bailleur sera dans l'obligation d'améliorer la situation car il doit remettre au locataire un logement en sécurité par référence au décret décence. Le Gresel va désormais s'attacher en 2017 à faire connaître ses dispositions réglementaires.

▪ **Immeubles collectifs : création d'un groupe de travail sur les parties communes**

Pour porter le sujet de la sécurité incendies des parties communes d'immeubles il est nécessaire d'avoir un nombre important de partenaires afin d'établir un état des lieux fiable et des propositions d'actions partagées.

Le GRESEL a proposé à l'ONSE de créer conjointement un groupe de travail chargé dans un premier temps d'établir un tel état des lieux. Le travail a commencé en 2016 par la délimitation du sujet puis par la définition du terme « parties communes » et enfin par un premier chiffrage des incendies de parties communes en lien avec l'ONSE.

▪ **Qualité des diagnostics et des installateurs-électriciens**

Avec l'entrée en vigueur du diagnostic obligatoire pour les baux, deux questions seront à traiter par le GRESEL pour garantir la confiance des consommateurs : d'une part être certain de la qualité intrinsèque des diagnostics eux même, d'autre part s'assurer que les installateurs électriciens distinguent bien dans leur devis les travaux de mise en sécurité proprement dite et les travaux amenant plus de confort d'usage de l'installation électrique. Ce travail sera conduit en 2017.

▪ **Communication**

Le GRESEL a élaboré fin 2016, un document de vulgarisation du diagnostic obligatoire pour la location. Ce document de 10 pages explique les risques électriques et leurs conséquences, présente les 6 points essentiels de sécurité à respecter et donne la conduite à tenir un cas de diagnostic présentant des anomalies. Le document sortira début 2017 avec une large implication de tous les membres du GRESEL pour faire connaître cette nouvelle réglementation.

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 ont participé aux 3 réunions programmées en 2016 et à la première réunion du GT sur la qualité des diagnostics. 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 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.

L'ONSE a publié fin 2016 un document de 4 pages à destination du grand public donnant les principaux résultats obtenus. On peut désormais affirmer avec une grande fiabilité que 25% des incendies ont pour origine l'électricité.

Les apports de L'Institut National de Veille Sanitaire ont été déterminants pour progresser dans ces chiffreages. Lors de la journée du 6 décembre 2016, l'ONSE a ainsi pu démontrer une division par 7 du nombre des électrocutions domestiques grâce aux évolutions des réglementations successives depuis 40 ans

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 autorités, des normalisateurs, des médecins et bien sûr des représentants des consommateurs.

Les méthodes de travail

Ces travaux ont été partagés et analysés lors de 4 réunions de travail avec une moyenne de 20 personnes présentes à chaque réunion. Aujourd'hui plus de 60 institutions différentes (100 personnes) reçoivent les données de ce GT.

Les principaux résultats obtenus en 2016

- La sortie d'un document de 4 pages fin 2016 donnant les principaux résultats chiffrés obtenus par le GT Statistique depuis sa création. Ce document est destiné à un large public et sert de support de communication. Il est signé par 30 organismes qui valident ces travaux dont les AFL

de Paris.

- Le GT Incendie des Parties Communes a commencé son travail en 2016. Il a rassemblé les différentes réglementations, défini la typologie des lieux et des sources d'incendies. A partir des différentes sources d'informations disponibles, le GT converge vers une évaluation de 15.000 incendies en partie communes chaque année pour des dégâts chiffrés en première approximation à 230 M€. Ces chiffres seront à consolider en 2017.
- Les pompiers de 37 départements vont développer l'investigation des causes et des conséquences des incendies. Ces informations alimenteront la base RCCI très utile pour l'ONSE. La formation des agents a commencé courant 2016.
- L'estimation des coûts de l'insécurité électrique s'est affinée en 2016. Le coût humain (blessures, décès) ayant l'électricité pour origine se chiffre à 1 Milliard € par an de pertes pour la nation.
- Les principaux résultats consolidés obtenus en 2016 ont été présentés lors de la rencontre annuelle de ONSE le 6 décembre 2016 en présence de près de 100 personnes dont les représentants des pouvoirs publics.

Perspectives 2017

Le groupe de travail va poursuivre ses travaux en 2017 pour fiabiliser les données générales (incendies et dommages électriques), lancer les études sur les risques liés aux installations de production photovoltaïque et commencer la recherche de documents concernant les installations électriques dans le tertiaire et dans l'industrie et poursuivre le travail sur les risques électriques rencontrés dans les parties communes d'immeubles.

Le point de vue des AFL Paris

Les AFL Paris sont intervenus à la Tribune des Rencontres 2016 pour montrer qu'il fallait articuler la sécurité électrique et la précarité énergétique et pour souligner l'importance des travaux de l'ONSE pour faire progresser la sécurité électrique des usagers.

c) CONSUEL

Notre association participe aux réunions du Conseil d'Administration et à l'assemblée générale de CONSUEL. Cette association est largement tributaire de l'engagement des constructions dans le secteur de l'habitat, car elle atteste de la conformité des installations électriques en secteur neuf. Pour le secteur du logement ancien, cette attestation de conformité n'est obligatoire que dans le cas où une installation a été entièrement refaite, avec interruption de l'alimentation électrique. S'ajoutent à ces missions l'obligation d'attestation de conformité, depuis 2010, pour les installations de production d'électricité, et enfin les DEO, diagnostics électriques obligatoires dans le cas des mutations d'immeubles de plus de 15 ans, depuis 2009, et à partir de juillet 2017 pour les nouveaux baux locatifs. Cette dernière perspective étant porteuse de développements pour l'avenir.

La fondation FASE créée par CONSUEL réfléchit à la possibilité d'un dispositif d'aide pour les ménages en difficulté, dans le cadre du DEO et des travaux de mise en sécurité. C'est un sujet qui pourrait se concrétiser en 2017 ou 2018.

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, groupe de travail sur les marchands de bien (agences immobilières) ...

Une nouvelle commission : Ondes Paris, a été créée, nous avons suivi ses travaux, et nous avons participé au groupe de travail sur les marchands de bien, initié par le Ministère de l'Economie.

La transposition de la directive médiation en droit français a modifié le fonctionnement des structures de médiation auxquelles nous participions. Nous poursuivons néanmoins notre participation à la commission de conciliation, et non plus de médiation, de l'office des séjours linguistiques, mais nous avons mis fin à notre partenariat avec les entreprises du paysage (UNEP) qui se sont dotées d'un médiateur.

a) La CCTM (Commission de Consultation de la Téléphonie Mobile)

8 réunions de la commission ont été organisées en 2016. Les dossiers ayant eu un avis défavorable par les mairies des arrondissements ont été revus et des mesures des ondes électromagnétiques ont été faites sur les sites concernés. Elles étaient majoritairement conformes à la charte parisienne de la téléphonie mobile. En ce qui concerne certains points atypiques où le niveau d'exposition était dans la limite supérieure acceptée par la charte, des mesures de contrôle sont demandées aux opérateurs concernés.

Une campagne de mesure dans les établissements municipaux de petite enfance, écoles maternelles et élémentaires a été engagée. 452 établissements ont été visités. La moyenne des niveaux mesurés en 2016 est en baisse par rapport à 2015, passant de 0,245 V/M à 0,212 V/M.

Le nombre de mesures réalisées dans les logements à la demande des Parisiens est de 177 (en baisse par rapport à 2015 qui en comptait 253). La moyenne des niveaux relevés en 2016 est là aussi en baisse par rapport à 2015, passant de 0,625 V/M à 0,501 V/M.

b) Ondes Paris

4 réunions ont eu lieu en 2016.

Un groupe de travail a été créé par la mairie de Paris pour la réalisation d'une étude préalable à l'éventuelle mise en place d'un observatoire des ondes indépendant, qui aurait pour objet de rassembler et traiter les données liées à la pollution électromagnétique, toutes sources confondues, puis d'élaborer un cadastre des ondes. Ceci permettrait une surveillance des niveaux d'exposition aux ondes électromagnétiques, et l'information du public, et surtout d'émettre des recommandations sur les points dits atypiques.

Plusieurs collectivités ayant mis en place des actions spécifiques d'observation et contrôle des ondes électromagnétiques ont été auditionnées.

Les réunions ont également porté sur le projet de renouvellement de la charte de la téléphonie mobile.

c) Bureau VERITAS certification

Cette année encore le CDAFAL Paris s'est investi dans la demande de certification et d'amélioration de la qualité au sein de Bureau Veritas. Deux membres du CDAFAL font partie du Comité d'Impartialité.

Les travaux avec le Bureau Veritas sont très lourds mais sont indispensables pour répondre à la demande de qualité, dans l'intérêt des consommateurs.

d) Les entreprises du paysage (UNEP)

En 2016, le règlement des litiges consommateurs / entreprises du paysage a été contraint de s'organiser différemment. En effet, la commission paritaire mise en place sur la suggestion des AFL Paris a dû s'adapter à la transposition en droit français de la directive européenne « médiation ».

Cette activité est donc désormais confiée à un médiateur sectoriel.

e) L'office national des séjours linguistiques

Le CDAFAL Paris siège à la Commission des Conciliations des Séjours Linguistiques, celle-ci paritaire, examine les dossiers de litiges entre professionnels et utilisateurs. Du fait de l'intégration de la directive européenne « médiation » en droit français, la « commission de médiation » qui fonctionnait depuis une vingtaine d'année a dû s'adapter, pour devenir « commission de conciliation ». Son fonctionnement paritaire n'a cependant pas varié.

La commission s'est réunie deux fois en 2016. Outre le règlement des réclamations toujours fructueuses pour les requérants, dans un grand souci d'équité au bénéfice de tous, elle procède périodiquement au réexamen des clauses contractuelles de l'Office.

f) Services fiscaux : Le comité des usagers particuliers de Paris

Depuis 2013, la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP) de Paris réunit le comité local des usagers particuliers, auquel nous participons. Deux réunions ont été organisées cette année.

Ce comité composé de représentants des usagers et de l'administration, est une instance d'écoute, de dialogue et d'information. Il a notamment vocation à assurer une meilleure information des usagers sur l'actualité de la DRFIP et à solliciter leur avis sur la qualité de service. En 2016, ce comité s'est réuni à deux reprises.

g) Groupe de travail sur les SPANC (FNCCR) : Services Publics d'assainissement non collectif « Inégalités et Illégalité »

Les travaux autour des SPANC ont été initiés par la FNCCR.

Des tarifs qui varient parfois de 1 à 20, des pratiques disparates et parfois illégales... Dans le domaine de l'assainissement non collectif des eaux usées, les inégalités règnent et

l'insatisfaction monte : plus de 70 % des particuliers se disent insatisfaits ! Ces éléments ressortent de la vaste enquête menée par la Fondation Danielle Mitterrand France Libertés, le réseau d'associations d'usagers Confiance et le magazine 60 Millions de consommateurs, qui en publie les principaux résultats dans son numéro d'avril.

Une nouvelle fois, le manque de transparence est le premier problème à déplorer. La plupart des Spanc ont refusé de fournir leurs règlements de service, en dépit de leurs obligations légales. Et ceux qui l'ont fait ont fourni des règlements parfois obsolètes, parfois truffés de clauses illégales ou suspectes d'être abusives.

Les tarifs pratiqués par ces Spanc sont à géométrie (très) variable : de 33 à 229 euros pour le simple diagnostic initial d'une installation existante, pour une prestation d'une qualité bien aléatoire. D'ailleurs, la moitié des personnes interrogées estiment que les contrôles sont mal faits. Quant aux travaux imposés, ils oscillent entre 9 000 et 10 000 euros en moyenne, parfois beaucoup plus.

En France, 12 millions de personnes vivent dans un logement non raccordé au tout-à-l'égout, et doivent utiliser un système d'assainissement non collectif (fosse septique ou autre). Souvent isolées, souvent âgées, elles peinent à se faire entendre face aux acteurs d'un marché qui se compte en dizaines de milliards d'euros. En leur nom, les trois partenaires de l'enquête appellent à un minimum de transparence et d'équité. L'assainissement non collectif, c'est l'affaire de tous !

Depuis plusieurs années le CDAFAL Paris travaille avec d'autres organisations de consommateurs et la FNCCR sur cette problématique du SPANC.

C'est un problème qui demande toute notre attention car très souvent il s'adresse à des populations aux revenus modestes dans l'impossibilité de financer les travaux imposés.

h) Groupe de travail sur les marchands de bien

La profession d'agent immobilier est souvent dénigrée. De fait, de nombreuses formations permettent d'accéder à cette profession, parmi lesquelles une licence, un diplôme d'IUT ou un BTS (sous condition d'études dans les domaines juridiques, commerciaux ou économiques) ou un diplôme de l'Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la construction et à l'habitation.

Depuis 1945, la part de marché des agents immobiliers ne cesse d'augmenter tandis que celle des notaires, amis et famille – la plus importante au milieu du siècle – perd du terrain. Parallèlement, les services de mise en relation entre particuliers gagnent progressivement en popularité mais représentent moins d'une vente sur cinq en 2012.

L'étude réalisée en janvier dernier par l'IFOP et l'Université Paris Dauphine pour MeilleursAgents.com, fait ressortir un premier constat : 70% des Français tentent leur chance avec un service de mise en relation entre particuliers pour vendre ou acheter un bien. De nombreux sites apportent au grand public une gamme d'outils en ligne de plus en plus performants, l'avènement d'Internet facilite les rencontres et permet aux vendeurs de passer des annonces eux-mêmes, aux acheteurs de les consulter en temps réel. Il n'est donc pas surprenant de voir une large majorité de particuliers s'orienter vers ce type de solutions. Vendre ou acheter seul, c'est surtout s'affranchir de frais d'agences jugés abusifs pour un service à la valeur ajoutée mal perçue.

Selon cette même étude, seulement 19% des ventes sont conclues via un service de mise en relation entre particuliers. Un résultat qui va à l'encontre des idées reçues colportées par les observateurs du marché, à savoir qu'une transaction sur deux est réalisée entre particuliers. En réalité, 68% des ventes sont conclues par les agences immobilières, 19% entre particuliers et 13% par les notaires, amis et autres canaux. Les Français sont donc tentés de vendre en direct, mais l'expertise des agences immobilières reste précieuse pour conclure une transaction.

Le point de vue des AFL Paris : Si au départ l'idée était de faire évoluer les acteurs « marchands de biens », agences et autres, les résultats sont très contrastés, quelques rares avancées, et surtout un état des lieux. La concertation devra se poursuivre avec beaucoup d'attention, et surtout aux regards de l'évolution de la réglementation et des textes de lois.

8°) Rencontres diverses

a) Union Française de l'Electricité (UFE) : de la Smart City à l'Europe connectée

Nous avons participé cette année à 2 réunions organisées par l'UFE.

IV – LES PARTENARIATS

Nous participons aux réunions organisées par le Conseil d'administration national : réunion annuelle des présidents, assemblée générale. Nous regrettons qu'en 2016, le CRAFAL Ile-de-France n'ait eu aucune activité, suite aux changements intervenus dans l'instance dirigeante.

Pour ce qui concerne l'UDAF de Paris, nos deux représentants au conseil d'administration sont en charge de l'animation de deux commissions ou départements : la commission de contrôle, et le département habitat-cadre de vie, avec à la clé de nombreuses représentations.

Comme chaque année, les AFL Paris ont tenu un stand sur le Champ de Mars, dans le cadre de Famillathlon. Cette manifestation nous donne l'occasion de faire de la sensibilisation et d'information sur les énergies renouvelables et la maîtrise de la demande de l'énergie. Plus de 500 enfants sont venus participer aux animations de notre stand de « l'école des énergies », et ainsi apprendre en jouant.

La Ville de Paris est toujours un partenaire majeur de notre organisation, nous participons à plusieurs commissions consultatives, et disposons d'un siège au Conseil d'Administration du CAS-VP.

Malgré une bonne relation avec la FCPE Paris, nous n'avons pas été en mesure cette année d'engager d'actions communes avec cette fédération.

Comme chaque année, nous étions présents sur le Champ de Mars, le 3^{ème} dimanche de septembre, à la manifestation « Famillathlon » (faites du sport en famille), où nous avons animé le stand « l'école des énergies » : sensibilisation et information sur la maîtrise de la demande d'énergie, les énergies renouvelables, les compteurs communicants...

Plus de 500 enfants ont participé à ces activités en 2016. Nous nous devons de remercier nos sponsors (EDF, Engie, GRDF) pour le concours qu'ils nous apportent en offrant des cadeaux, et en participant physiquement à la tenue du stand.

4°) la FCPE Paris, l'Autonome de Solidarité

A la suite des rencontres organisées avec la FCPE Paris et l'Autonome de Solidarité, il apparaît qu'aucune médiation n'a été nécessaire pour la résolution de conflits parents/enseignants durant l'année.

Par ailleurs, un rapprochement avec la FCPE Paris a été favorisé par cette action dont nous étions à l'initiative. Même si aucune action commune n'a été engagée en 2016, il semble aujourd'hui que nous pouvons sans grande difficulté agir ensemble, ne serait-ce qu'autour de la question de la laïcité.

5°) 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, soins à domicile, restaurants Emeraude, transports, loisirs) et auprès des personnes en difficulté (familles en difficulté, handicapés, SDF). Il employait 6000 personnes en 2016 pour un budget de plus de 600 M€.

Malgré une situation budgétaire de plus en plus tendue, la Ville de Paris a maintenu le niveau des aides facultatives à près de 180 M€ en 2016. La bonne gestion du CAS-VP limite l'augmentation des coûts de fonctionnement.

Des baisses tarifaires de 15 % sur 3 résidences ont été votées pour améliorer le taux de remplissage de ces établissements devenus trop chers après leur réhabilitation. L'accueil des SDF, dont le nombre augmente, se fait un peu plus difficile chaque année.

La mission du CAS-VP

Le Comité d'Action Sociale de la Ville de Paris est l'organisme en charge des questions sociales concernant les personnes âgées et les personnes en grande précarité. 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.

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. 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.

c) Le Comité Loi Oudin (accès à l'eau potable et à l'assainissement)

La loi Oudin offre aux communes qui le souhaitent un cadre pour financer des actions de soutien au développement des réseaux d'eau et d'assainissement dans les pays en développement grâce à un prélèvement modique sur le prix de l'eau payés par les consommateurs. Les AFL Paris représentent les usagers parisiens à ce Comité de la Ville de Paris, depuis sa création, il y a 10 ans. La réunion du 4 mai 2016 a permis de faire le point de l'avancement des dossiers retenus en 2015 et d'attribuer 1 M€ de crédit pour l'année 2016.

Le point de vue des AFL Paris

Les dossiers sont particulièrement bien travaillés par les Services de la Mairie et cela rend possible un choix à la vingtaine de personnes présentes. En contrepartie, les frais d'instruction de ces dossiers doivent être conséquents d'autant plus que d'autres villes françaises refont parfois l'instruction si un même dossier leur est soumis. Il faudra vérifier que les frais de gestion ne deviennent pas trop important en regard du million d'euros distribué chaque année.

Pour les AFL Paris, notre ligne de conduite consiste à privilégier les projets permettant d'améliorer le quotidien du plus grand nombre de familles en regard de la subvention accordée.

V – LA COMMUNICATION

Le site des AFL Paris s'est bien développé au cours de l'année, sa présentation a été améliorée, les contenus correspondent à nos secteurs d'activité privilégiés.

En parallèle, nous avons maintenu la publication de nos supports papier : AFL Infos (3 publications), et brochures (le déploiement des compteurs communicants). Nous avons également remis à jour certaines brochures plus anciennes.

Les documents édités sur papier sont disponibles en ligne.

Un nouveau partenaire nous a reçus à deux reprises : il s'agit de la radio « Vivre FM », seule radio hertzienne en Ile-de-France consacrée aux personnes handicapées. C'est un support d'information dynamique, animé par des personnes elles-même porteuses d'un handicap avec lesquelles un très bon contact a été établi.

CONCLUSION

Ce rapport d'activité montre à nouveau l'engagement soutenu de nos militants tant pour le fonctionnement propre de notre structure que pour celui de nos services au public, ou dans nos représentations extérieures.

Mais nous rencontrons, comme beaucoup de structures associatives, des difficultés de recrutement de bénévoles... Ce qui nous a conduits cette année à renoncer à certaines représentations, peu liées à la poursuite de nos engagements.

Les AFL Paris ne pourront continuer au rythme actuel que si nous parvenons à nous renforcer. Le vieillissement de nos bénévoles est pour nous une préoccupation constante, car malgré leur dévouement, ils ne pourront pas maintenir durablement le rythme de travail auquel ils sont aujourd'hui soumis.

Par ailleurs, il convient d'intégrer qu'une part importante de nos ressources n'est pas pérenne. Nous dépendons pour partie des adhésions en premier lieu, et de subventions qui évoluent régulièrement à la baisse.

Malgré ces difficultés, les AFL Paris sont reconnues comme des partenaires de qualité dans toutes les instances auxquelles elles participent, leurs représentants sont considérés comme personnes ressources appréciées.

Nous avons atteint nos objectifs en termes de communication, il reste à espérer que le nouvel outil dont nous nous sommes dotés nous permette de recruter des bonnes volontés. Le Conseil d'Administration devra réfléchir en 2017 aux moyens de mieux faire connaître cet outil, pour attirer les bénévoles qui nous manquent aujourd'hui.