



Synthèse du rapport d'activité 2014

I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

L'année 2014 a été marquée par un fonctionnement régulier du conseil d'administration comme du bureau exécutif. Nous pouvons nous féliciter de la présence régulière des administrateurs à ces instances, d'autant que la plupart d'entre eux sont également impliqués dans le fonctionnement des services aux familles (écrivain public et défense des consommateurs), et dans les représentations multiples pour lesquelles nous sommes sollicités.

La valorisation de ce bénévolat nous montre sans équivoque que le niveau d'engagement de nos militants est très important : nous comptabilisons en effet, pour les 6 personnes particulièrement impliquées 3 582 heures, valorisées à hauteur de 78 332 euros...

On peut par contre regretter la difficulté à faire participer à la vie de notre association les adhérents actifs professionnellement... qui a pour corollaire le vieillissement de nos instances dirigeantes. Si ce problème est commun à la plupart des associations, nous devons rechercher de nouvelles voies, notamment dans le secteur de la communication, pour favoriser la participation active de militants plus jeunes à notre réflexion comme à nos activités.

II – L'ACTION AU SERVICE DES FAMILLES

Agir pour et avec les familles se concrétise au travers de deux permanences : écrivain public et défense des consommateurs, exclusivement assurées par des bénévoles. L'expérience nous montre qu'elles sont très complémentaires : l'entrée « écrivain public » permet très souvent de déceler des difficultés plus complexes que peuvent aider à résoudre les bénévoles plus spécialisés dans le droit de la consommation ; le travail en commun permet d'élargir la formation des écrivains publics.

Les représentations exercées par les militants bénévoles dans un grand nombre d'organisations et d'instances se nourrissent de l'expérience acquise au contact des familles. Pour cette raison, les bénévoles en charge d'une représentation se doivent de participer au fonctionnement des services.

1°) La permanence d'écrivain public

L'année 2014 est la première année pleine pour la permanence d'écrivain public. Avec 64 rendez-vous concernant 24 personnes différentes, ce premier bilan est plutôt positif. Le logement représente presque la moitié des rendez-vous, les autres rendez-vous concernent des thèmes très variés (accès au droit, conflits avec des organismes, mise en forme de CV...)

En 2015, nous compléterons notre source principale de contact via la Mairie du 13ème arrondissement par d'autres canaux à définir. Notre efficacité n'est pas mesurable pour l'instant car le résultat de notre action ne nous est pas communiqué sauf par ceux revenant trois fois ou plus.

2°) – Permanence consommation

Trois administrateurs ont assuré le fonctionnement de la permanence et le traitement des litiges durant l'année. Les formations et les compétences de chacun ont été prises en compte afin de spécialiser leur intervention.

On peut cette année encore constater les effets de la crise : les arnaques augmentent encore, notamment au travers des interventions de sociétés de dépannage rapide, qui constituent au fil du temps un bon révélateur des difficultés sociales

Le lien entre les deux permanences : écrivain public et consommation est important. Les dossiers suivis par la permanence d'écrivain public nécessitent souvent soit un conseil par les administrateurs en charge de la consommation, soit leur transmission à ce secteur.

L'activité de ce secteur est un peu plus marquée cette année qu'en 2013, avec un taux de succès un peu plus faible (72,5%) en raison des procédures engagées, nettement plus nombreuses, et pas encore à leur terme.

III – LES REPRESENTATIONS

1°) Le secteur de l'énergie

Les AFL Paris occupent une place particulière dans l'activité de ce secteur en raison des représentations nationales que ses représentants assurent depuis plus de 15 ans. Les enjeux inhérents à ce secteur, notamment depuis l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, justifient notre investissement pour représenter et défendre les consommateurs résidentiels, trop souvent mis à contribution pour financer les politiques publiques, quels que soient leurs capacités contributives...

Outre les réunions de concertation nationales avec les fournisseurs historiques, EDF et GDF SUEZ, les médiateurs (Médiateur National de l'Energie et médiateurs d'entreprise), les distributeurs ERDF et GrDF, nous sommes présents dans l'ensemble des groupes de travail ouverts aux organisations de consommateurs nationales à la CRE (commission de régulation de l'énergie), au Conseil Supérieur de l'Energie, consulté sur l'ensemble des textes réglementaires en matière d'énergie, et enfin dans les comités de suivi pour le déploiement des compteurs communicants LINKY et GAZPAR.

Nous sommes également présents aux réunions de concertation organisées en région par EDF Ile-de-France et GDF SUEZ, et avons participé au lancement de l'expérimentation du déploiement de GAZPAR dans les Hauts de Seine.

L'année 2014 a été marquée par des débats importants : qu'il s'agisse du projet de loi sur la transition énergétique, ou la mise en œuvre de la loi Brottes concernant la mise en place d'un dispositif visant à encourager l'efficacité énergétique par l'effacement des consommations. Le projet d'arrêté fixant la prime versée aux opérateurs agissant en secteur diffus a donné lieu au mois de décembre à un affrontement inédit dans lequel les AFL Paris ont été moteurs de la contestation du texte, ce qui a permis d'en corriger les excès.

Notre présence au sein des groupes de travail de la CRE s'avère particulièrement utile, au moment où le déploiement des compteurs communicants approche à grands pas, suscitant des convoitises fortes chez les acteurs de la commercialisation de l'énergie, au détriment de l'intérêt général qui mériterait une meilleure coopération entre fournisseurs et distributeurs chargés du déploiement, et au détriment des consommateurs finaux que nous représentons.

Pour illustrer le propos ci-dessus, on peut citer la saisine de l'Autorité de la Concurrence par Direct Energie, visant à obtenir les coordonnées des clients de GDF SUEZ bénéficiant des tarifs réglementés. Si nous n'avons pas à prendre position par rapport aux arguments invoqués par le plaignant, nous pouvons nous insurger contre le fait que l'Autorité ait contraint GDF SUEZ à communiquer les coordonnées de ses clients à ses concurrents, sans que ceux-ci aient à donner leur accord express, mais puissent seulement faire jouer leur droit d'opposition. 40% des clients ont fait jouer ce droit, ce bon taux de retour étant sans doute lié à notre demande de joindre une enveloppe T au courrier adressé à chaque client pour expliquer la démarche. Les AFL Paris ont été moteurs dans la décision des organisations nationales de communiquer collégalement sur cette question.

La question de la communication des données personnelles de consommation a fait l'objet de débats animés, les consommateurs souhaitant une protection forte, les fournisseurs et distributeurs, particulièrement pour l'électricité, souhaitant un dispositif simplifié, moins protecteur. A ce jour, rien n'est encore tranché...

Les concertations avec les fournisseurs, médiateurs et distributeurs font apparaître une nette montée de la précarité énergétique, qui se traduit par des difficultés de paiement de plus en plus importantes. Malgré l'élargissement de l'assiette des bénéficiaires des tarifs sociaux, les objectifs visés par la loi Brottes ne sont pas atteints, et ne semblent pas pouvoir l'être.

L'arrivée du chèque énergie tant attendu risque de se mettre en place difficilement : son financement n'est pas encore assuré, les bénéficiaires seront plus nombreux, et donc le forfait sera sans doute inférieur à ce que permettent aujourd'hui les tarifs sociaux. Il serait souhaitable que les deux dispositifs puissent cohabiter davantage que prévu par les textes en préparation, afin d'éviter les difficultés pour les bénéficiaires.

2°) le logement

Les AFL Paris représentent les familles parisiennes dans de nombreuses instances liées au logement : Conseil d'administration, Commission d'attribution des logements, Commission d'appel d'offres de Paris Habitat (office départemental de logement social et plus gros bailleur social de France), ADIL (association départementale d'information logement de Paris), où elles occupent un poste de vice-présidence, CCAPEX (commission de prévention des expulsions).

La bonne connaissance de ce secteur acquise au fil du temps permet de mieux appréhender les dossiers de nos adhérents dans les permanences d'écrivain public et de défense des consommateurs. Nous sommes en effet confrontés dans ces permanences aux graves difficultés rencontrées par des adhérents de plus en plus nombreux, dans un contexte parisien de pénurie de logements sociaux, et d'inadéquation de plus en plus marquée des loyers, particulièrement en secteur privé, avec les ressources des demandeurs de logement ou des occupants eux-même.

Le logement social n'est pas le seul point noir à Paris. Les copropriétés en déshérence se multiplient, les impayés de charges courantes comme de travaux sont en augmentation, l'un entraînant l'autre.

La notion de « parcours résidentiel » devient une utopie. La situation de logement est le plus souvent figée, le taux de rotation des logements sociaux n'augmente pas, car il est impossible pour leurs occupants d'accéder au privé, ou à la propriété.

Les statistiques réalisées sur les dossiers examinés à la CCAPEX montrent que le problème majeur des personnes menacées d'expulsion est lié avant tout à l'absence ou à l'insuffisance de ressources. Et la paupérisation de certains quartiers amène les demandeurs de logement social à qui l'on propose d'aller dans ces quartiers à refuser le logement proposé... au risque, à partir de 2015, d'être « gelé » pour 1 an. Ceci ne va pas non plus dans le sens d'une véritable mixité sociale, pourtant indispensable à la vie des quartiers.

Vivre à Paris est un luxe auquel de moins en moins de candidats peuvent prétendre... Cela n'est pas sans conséquence sur la physionomie de la Ville.

3°) La sécurité électrique

a) Le GRESEL (groupe de réflexion sur la sécurité électrique dans le logement)

Le GRESEL enregistre avec satisfaction l'annonce d'un décret dans la loi ALUR (promulguée en mars 2014) imposant le diagnostic des installations électriques des logements à louer comme cela existe pour les logements à vendre. Le GRESEL regrette que le texte n'aille pas jusqu'à l'obligation de travaux, mais le débat parlementaire a bien précisé que le diagnostic engageait le bailleur. L'action du GRESEL a surtout été en 2014 de promouvoir une sortie rapide de ce décret avec des dates d'application rapprochées et un contenu reprenant les 6 points de sécurité de l'habitat existant. Les AFL Paris sont très investies dans ce groupe en participant à toutes les réunions, en étant force de proposition, en relisant les documents et en faisant le lien avec le GT statistiques de l'ONSE.

b) Le groupe de travail Statistique de l'ONSE

Le GT statistiques de l'ONSE créé mi 2013 a pour objectif d'établir un chiffrage précis du nombre d'incendies et d'accidents d'origine électrique qui soit reconnu par tous. A partir de 6 études existantes retravaillées avec des définitions communes concernant les origines des feux et des accidents, le groupe de travail a communiqué le 4 décembre 2014 sa première synthèse : 250.000 incendies par an provoquant 330 décès annuels en moyenne et 15.000 blessés. Ces incendies sont pour environ 25% d'origine électrique. Le groupe de travail constitué de représentants des pompiers, des filières professionnelles du bâtiment, des assureurs, des associations de consommateur, des pouvoirs publics va poursuivre ces travaux

en 2015 pour consolider ces premiers chiffres et évaluer les conséquences financières des accidents d'origine électrique.

4°) Les transports

a) La commission des taxis parisiens

Cette commission présidée par le Préfet de Police regroupe les différents syndicats de taxis, les administrations en charge des transports et de la voirie, ainsi que 5 consommateurs (dont trois : Indecosa CGT, FO et Orgeco sont des chauffeurs de taxi).

Paris, première destination touristique au monde, souffre de sous équipement en taxis, comparativement à New York ou Londres. Le maintien du numerus clausus est donc une aberration pour les usagers, mais il est réclamé par les professionnels qui disent gagner leur vie difficilement. Pourtant, 1 000 taxis ont acheté leur licence à 230 000 euros en 2014 ! Parallèlement, l'attribution de 100 licences classiques est reportée.

Un effort est réalisé pour traquer les « faux taxis ». La question de l'utilisation par les taxis des couloirs de bus en Seine-Saint-Denis fait débat, les communes et le conseil général y sont favorables, le STIF et la RATP sont réservés. Et les taxis dénoncent à chaque réunion leur utilisation à Paris par des véhicules privés.

b) La RATP

La commission de concertation RATP / Organisations de Consommateurs s'est réunie 12 fois en 2014, pour une durée moyenne de réunion de 3h 30. Cette commission traite prioritairement les questions d'actualité, et les problèmes soulevés par les associations, qui sont pris en compte par les représentants de la RATP, puis s'intéresse à un thème particulier pour chaque réunion.

L'année 2014 a donné lieu à une modification du protocole de médiation, qui intègre désormais le périmètre des 9 filiales de la RATP en Ile-de-France.

5°) Les activités santé

*Les AFL Paris siègent dans deux instances : l'**hôpital des gardiens de la Paix**, structure d'accueil hospitalière qui a particulièrement axé son action en 2014 autour de la mesure de la culture et de la sécurité des soins en milieu hospitalier, et à l'**ARS, agence régionale de santé Ile-de-France**, au sein du CODAMUPS, représentation au sein d'une structure lourde où les usagers/patients ont peu d'influence, mais qui permet d'avoir une bonne information sur les dispositifs de vigilance nationale, comme, en 2014, sur la prise en charge de l'épidémie à virus Ebola.*

6°) Les activités sociales : le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

Les AFL Paris siègent au CA du CAS-VP depuis juin 2014. Cet organisme gère l'action sociale de la ville 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 6000 personnes et dispose de 600 M€ de budget.

Durant les 6 derniers mois de 2014, les AFL Paris ont appris à décrypter le fonctionnement de ce grand organisme et cherché à obtenir un fonctionnement plus fluide du CA.

Les deux axes principaux :

- L'exclusion, une priorité

La lutte contre la grande exclusion est la principale priorité fixée au CAS-VP par la Maire de Paris. Cela doit se traduire par beaucoup moins de personnes dans la rue d'ici la fin de la mandature. Le plan d'action pour répondre à cet objectif n'a pas encore été proposé au CA. Un budget de 300.000 € a été voté pour mettre des vigiles pour protéger le personnel dans les 4 centres d'accueil.

- Simplifier l'attribution des prestations d'aides sociales

Le CAS-VP veut simplifier l'accès aux aides sociales. Premier point décidé : allonger la période des droits ouverts à 2 ans au lieu d'un seul et 3 ans pour la garde à domicile des petits.

Perspectives 2015

Pour le CAS-VP, l'année 2015 verra se poursuivre le mouvement d'attribution des aides sociales plus encore fonction des revenus. La simplification des démarches va s'accroître, les accueils des jours des plus démunis vont être mixés à titre expérimental pour observer si cela engendre une réduction des conflits.

Pour notre rôle, il faut viser un fonctionnement plus fluide en obtenant les documents du CA 15 jours à l'avance pour consulter, se concerter, définir une position au sein des AFL Paris.

7°) Le CTRC (centre technique régional de la consommation)

L'année 2014 a été marquée par la présence de deux administrateurs représentant les CDAFAL d'Ile-de-France, désignés par le CRAFAL, au Conseil d'Administration du CTRC, plus de 5 CDAFAL ayant renouvelé cette année leur adhésion au CTRC.

En 2014, le CTRC a dû faire face à d'importantes difficultés financières : l'une en raison des incertitudes pesant sur le niveau des subventions attendues comme sur la date de leur versement ; l'autre du fait de la nécessité de trouver des locaux moins coûteux, le renouvellement du bail faisant apparaître une augmentation insupportable pour le budget de cette structure.

Si ces problèmes se sont finalement résolus positivement en toute fin d'année, cela a été au détriment de l'action du CTRC, conduite à minima pendant toute cette année. Il faut donc souhaiter que 2015 permette au CTRC de mener plus d'actions au service des consommateurs et de leurs organisations représentatives.

8°) Autres représentations

Parmi les représentations qui suivent, deux commissions municipales relèvent de l'activité « défense des consommateurs ». Il s'agit du CCSPL (Comité Consultatif des Services Publics Locaux) dont les AFL Paris sont membres depuis sa création, et de la Commission de Consultation de la Téléphonie Mobile (CCTM), qui vise notamment à informer en toute transparence les Parisiens sur le déploiement des antennes relais et la maîtrise du niveau d'exposition aux ondes issues de ces installations.

La Ville de Paris a également auditionné le CDAFAL dans le cadre de la mission mandatée par le Conseil de Paris pour apporter sa contribution sur le travail dominical.

Les AFL Paris ont participé aux travaux organisés par la FNCCR, sur l'assainissement non collectif, bien que Paris soit très peu concerné par cette réforme.

Certification, services fiscaux, entreprises du paysage... Autant de sollicitations auxquelles nous avons répondu positivement en participant aux réunions et groupes de travail, voire commission de médiation pour l'Union Nationale des Entreprises du Paysage, toujours dans l'optique de permettre aux consommateurs que nous représentons davantage de qualité, d'écoute, et de recours amiables.

- **CCTM (Commission de Consultation de la Téléphonie Mobile)**

Trois réunions se sont tenues en fin d'année 2014. Le CDAFAL est attentif à se positionner dans l'intérêt des consommateurs parisiens, en tenant compte des risques potentiels mais non avérés, mais sans tomber dans le fantasme.

- **Services fiscaux : Comité des usagers particuliers de Paris**

Dans le cadre de l'amélioration des relations entre l'administration et les usagers, la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP) de Paris a mis en place un comité d'usagers.

Ce comité local, 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 solliciter leur avis sur la qualité de service.

Le comité se réunit 3 fois par an. Les réunions sont très riches. Même si elles n'ont que peu d'incidence sur l'évolution et la maîtrise des services fiscaux, elles permettent d'exprimer les sensibilités des usagers et « parfois » de faire évoluer un peu l'administration en exprimant les frustrations de ceux-ci.

La réduction des effectifs du fait du non-remplacement d'un départ en retraite sur deux (RGPP) a eu des conséquences négatives sur l'accueil des usagers des services fiscaux. En effet, la volonté affichée de vouloir réduire les plages horaires de réception de ceux-ci nous a obligés à intervenir énergiquement, notamment sur l'accueil entre 12 et 14 heures, que nous avons réussi à faire maintenir en 2014. Qu'en sera-t-il en 2015 ?

IV – LES PARTENARIATS

Le CDAFAL Paris est naturellement partenaire de sa structure nationale, le CNAFAL, conseil national des associations familiales laïques, ainsi que de l'UDAF de Paris, qui représente l'institution familiale au plan départemental.

Notre contribution au CNAFAL est réduite depuis 2009, le CDAFAL n'ayant plus aucun représentant au Conseil d'Administration national, après 20 ans de participation soutenue. Nous avons cependant en charge la présidence et le secrétariat de la structure régionale : le CRAFTAL Ile-de-France.

L'UDAF de Paris a confié à nos représentants l'animation de deux commissions ou départements : la commission de contrôle, et le département habitat-cadre de vie. D'importantes représentations sont exercées par nos militants pour le compte de l'UDAF, notamment dans le secteur logement.

Depuis 2001, notre association bénéficie d'une écoute importante de la part des élus parisiens, elle est reconnue comme partenaire à part entière, dans différents domaines : celui des familles (nous avons participé à la mise en place et au fonctionnement du conseil consultatif des familles et de la

petite enfance de 2001 à 2012), celui de la démocratie locale, dès la mise en place du Conseil Consultatif des Services Publics Locaux, celui de la consommation avec notre participation à la Commission consultative de la téléphonie mobile, et à diverses consultations et auditions, notamment sur le travail dominical, celui des relations internationales avec le Comité Oudin, et, depuis le mois de juin, celui des questions sociales avec la désignation de notre représentant au Comité d'Action Sociale de la Ville de Paris.

N'oublions pas, au-delà de ces partenariats incontournables, les relations fortes nouées avec de nombreuses organisations au fil du temps, évoquées tout au long de ce rapport d'activité.

V – LA COMMUNICATION

Un effort important a été réalisé cette année, avec la réalisation de 3 numéros d'AFL Infos. Le conseil d'administration a également souhaité améliorer la forme du journal, avec des contenus plus dynamiques. Plusieurs plaquettes d'information ont été réalisées et diffusées auprès de nos adhérents.

CONCLUSION

Dans un contexte de crise qui s'est aggravé durant l'année 2014, où le monde de la consommation rencontre des difficultés (baisse des subventions, difficultés à recruter des bénévoles, à motiver les adhérents), les AFL de Paris présentent un bilan positif. Les services directs aux adhérents dans nos locaux sont notre référence pour défendre les positions des consommateurs dans les nombreuses représentations nationales ou régionales que nous occupons souvent avec succès, comme le montre notre action sur les effacements.

La situation générale semble s'améliorer en 2015, profitons-en pour encore renforcer le mouvement consommateurs.

Le rapport d'activité intégral (40 pages) est disponible sur demande au CDAFAL (4 rue Giffard 75013 Paris – cdafal75@libertysurf.fr)



CONSEIL D'ADMINISTRATION DES AFL PARIS
(renouvellement au 11 juin 215)

Président :	Daniel FOUNDOULIS
Vice-présidents :	Jean-Pierre MAILLES Christian NICOLAS
Trésorière :	Claudia ARMALET
Secrétaire générale :	Françoise THIEBAULT
Membres du Conseil :	Louis BONNEFOUS Salima CHOUAF Jean-Pierre MALVIS

REPRESENTATIONS

VILLE DE PARIS

- Centre d'action sociale de la Ville de Paris : Christian Nicolas
- Commission consultative des services publics locaux : Jean-Pierre Mailles
- Commission de concertation de la téléphonie mobile : Claudia Armalet
- Comité d'engagement solidarité eau et assainissement : Françoise Thiebault et Christian Nicolas
- Commission des taxis parisiens : Daniel Foundoulis

UDAF DE PARIS

- Conseil d'Administration : Daniel Foundoulis et Françoise Thiebault
- Bureau : Daniel Foundoulis (vice-président)
- Commission de Contrôle : Daniel Foundoulis (président)
- Conférence des Mouvements : Françoise Thiebault
- Département Habitat et Cadre de Vie : Françoise Thiebault (présidente)

REPRESENTATIONS AU TITRE DE L'UDAF DE PARIS

- Paris Habitat : Françoise Thiebault
 - o Conseil d'Administration
 - o Commission d'Appels d'Offre (titulaire)
 - o Commission d'attribution des logements (suppléante)
- Association Exigence Ascenseurs (AEA) : Françoise Thiebault
 - o Conseil d'Administration
 - o Comité de certification (suppléante)
- CCAPEX (commission parisienne de prévention des expulsions) : Françoise Thiebault (titulaire)
- ADIL de Paris : Françoise Thiebault (vice-présidente)
- Commission départementale de protection de la jeunesse : Françoise Thiebault (suppléante)
- CODAMUPS : Daniel Foundoulis (titulaire) et Françoise Thiebault (suppléante)
- CRUCQ des gardiens de la paix : Daniel Foundoulis

ENERGIE

- Concertation EDF Ile-de-France : Daniel Foundoulis et Françoise Thiebault
- Concertation service national consommateurs EDF : Daniel Foundoulis et Françoise Thiebault
- Concertation service national consommateurs ENGIE : Daniel Foundoulis et Françoise Thiebault
- Concertation médiateurs EDF, ENGIE, Médiateur national de l’Energie : Daniel Foundoulis et Françoise Thiebault
- Groupes de travail de la Commission de Régulation de l’Energie : Françoise Thiebault
- Concertations ERDF et GRDF : Françoise Thiebault et Daniel Foundoulis
- GRDF : Françoise Thiebault (conseil d’administration)

AUTRES REPRESENTATIONS

- RATP : Claudia Armalet
- Centre Technique Régional de la Consommation (Conseil d’Administration) : Daniel Foundoulis (titulaire) et Françoise Thiebault (suppléante)
- Union Nationale des Entreprises du Paysage – UNEP (Commission de médiation) : Françoise Thiebault et Daniel Foundoulis
- GRESEL (coordination pour la sécurité électrique dans les logements) : Françoise Thiebault, Daniel Foundoulis et Christian NICOLAS
- ONSE (observatoire national de la sécurité électrique) : Christian Nicolas
- Office national des séjours linguistiques (Commission de médiation) : Daniel Foundoulis
- « croq’malin » (autoroutes) : Louis Bonnefous
- Concertation ASF (sociétés financières) : Louis Bonnefous
- Bureau Veritas (comités de certification) : Daniel Foundoulis et Françoise Thiebault