



CDAFAL PARIS

RAPPORT D'ACTIVITE 2013

Sommaire

I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL	page 2
II – L’ACTION AU SERVICE DES FAMILLES	page 3
1°) Permanence et traitement des litiges de consommation	page 3
2°) Permanence d’Ecrivain Public	page 5
3°) Les actions partenariales	page 5
4°) Les transports	page 6
5°) Le CTRC (centre technique régional de la consommation)	page 8
6°) Les activités santé	page 9
7°) Le secteur de l’énergie	page 10
8°) La sécurité électrique	page 22
III – LES PARTENARIATS	page 29
1°) Le CNAFAL	page 29
2°) Le CRAFAL	page 30
3°) L’UDAF de Paris	page 30
4°) La ville de Paris	page 34
5°) la ligue de l’enseignement	page 36
IV – LA COMMUNICATION	page 36



CDAFAL PARIS

RAPPORT D'ACTIVITE 2013

I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

L'année 2013 est marquée par une activité intense du Conseil d'Administration qui s'est réuni, fait exceptionnel, 8 fois. Les administrateurs ont été plus assidus en fin d'année, le quorum a été atteint à chaque réunion. La présence d'invités (bénévoles impliqués dans les services), sur la deuxième partie de l'année, a eu un effet dynamisant pour le fonctionnement de cette instance.

Compte-tenu du nombre de CA plus important cette année, les réunions de bureau ont été moins nombreuses (8 contre 10 en 2012).

L'investissement des administrateurs et membres du bureau tout au long de l'année a permis d'assurer une gestion dynamique et démocratique du CDAFAL, de faire plus pour nos adhérents, et de mieux communiquer sur nos actions : nous pouvons nous en féliciter.

Nous pouvons également nous féliciter de la reprise de relations apaisées avec les différents niveaux de notre mouvement : régional et national. Grâce à la volonté unitaire de certains administrateurs nationaux, nous avons pu relancer le CRAFAL (conseil régional des associations familiales laïques) d'Ile-de-France, et reprendre le dialogue avec nos instances nationales.

2013 est donc une année charnière, qui se traduit par une recrudescence d'activités au service des familles, par une consolidation de notre position tant en interne, au sein du CNAFAL, que vis-à-vis de nos partenaires, et par une stabilisation puis une remontée des adhésions

Le CA a notamment traité les points suivants :

- Fonctionnement, gestion administrative et financière de l'association,
- Projet, puis fonctionnement de la permanence d'écrivain public,
- Suivi des représentations diverses,
- Participation à des manifestations extérieures (famillathlon)
- Communication (AFL Infos, plaquettes d'information),
- Relations avec le CNAFAL et participation aux réunions nationales,

Il a aussi débattu de questions telles que la réforme des rythmes scolaires, le projet de loi consommation, et s'est penché sur l'amélioration de la revue AFL Infos...

Le bureau a quant à lui travaillé à la mise en œuvre des décisions du CA, et au fonctionnement au quotidien de notre association, ce qui n'a pas été toujours très simple, étant donné les difficultés auxquelles nous avons été confrontés au cours de l'année, parmi lesquelles nous citerons :

- L'incapacité du cabinet comptable à exercer ses missions en matière de déclarations sociales ; de nombreux oublis ou erreurs ont été commis tout au long de l'année, générant des pénalités importantes et un travail conséquent pour les faire annuler, ce qui nous a conduits à proposer au CA de changer de prestataire. Ce qui a été réalisé à la fin du 3^{ème} trimestre, mais nous laisse sans aucune trace de la comptabilité confiée à notre ancien comptable depuis plus de 10 ans, et devons par conséquent engager de nouvelles démarches, y compris auprès du conseil de l'ordre des comptables.
- La gestion du secrétariat, qui a rencontré des difficultés incessantes pendant le 1^{er} semestre, pour se stabiliser à partir du mois de septembre.

Il faut souligner que ces difficultés, parmi d'autres, ont constitué une source de travail bien inutile, voire frustrante, pour les membres du bureau qui y ont été confrontés.

II – L'ACTION AU SERVICE DES FAMILLES

1°) Permanence et traitement des litiges de consommation

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

Nous avons également pu renforcer la compétence de deux administrateurs sur les questions liées au surendettement, afin de maintenir la permanence consacrée à cette problématique, suite au départ de l'administratrice en charge de ces dossiers.

Le démarrage de la permanence d'écrivain public, en octobre 2013, a permis de vérifier le fait que très souvent, à partir d'une demande simple, des problèmes de tous ordres : logement, consommation, administratif... nécessitent un traitement approfondi, et parfois la transmission du dossier aux permanents consommation.

Le décompte des dossiers traités de 2005 à 2013 se décompose comme suit

Année	Dossiers reçus	Dossiers traités	Succès	%
2005	85	108	77	71
2006	102	77	53	68
2007	67	107	64	60
2008	80	85	54	67,5
2009	65	68	47	69
2010	59	55	39	70,9
2011	28	54	35	64,8
2012	35	38	32	84
2013	42	44	35	79,5

Ces chiffres ne concernent que les dossiers ayant fait l'objet d'un suivi plus ou moins long, parfois pendant plusieurs années. Cette année encore, on constate une légère augmentation du nombre de dossiers reçus et traités. Le traitement des dossiers peut être très long, cette année le plus ancien arrivé à son terme avait été enregistré en octobre 2011, il a fallu 20 mois pour y mettre un terme, et encore s'agissait-il d'un dossier qui s'est conclu par le désintéret du porteur. Le délai maximum de traitement est donc moins important cette année que les précédentes. Le taux de dossiers traités avec succès, bien que moins élevé qu'en 2012, reste cependant à un très haut niveau.

Par dossiers traités avec succès (35), nous entendons :

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

Les dossiers restants (9) correspondent :

- au désintéret (ou renoncement) du consommateur,
- aux dossiers pour lesquels aucun arrangement amiable n'a pu être trouvé (1)

Il convient d'ajouter à ce bilan un nombre croissant d'informations générales délivrées via Internet (380) ou par téléphone (214 recensées).

Typologie des dossiers enregistrés en 2013 :

Administration, Etat	8
Voyages, locations de vacances	3
Fournisseurs d'accès à internet/TV/téléphonie	3
Prestations de service	5
Transports publics (SNCF - RATP)	1
Energie	2
Immobilier, logement	9
Réparation automobile	1
Vente	3
Surendettement	1
Banque, crédit	0
Assurances	4
Santé	2
Justice / avocats	0
TOTAL	35

2 actions en justice avaient été préparées en 2013, les dossiers complets avaient été établis et adressés aux victimes, qui ont toutes deux renoncé à saisir le juge de proximité.

1 procédure a été engagée en juin, contre un garagiste qui retenait un véhicule en exigeant des sommes indues pour la garde et le démontage en vue de diagnostic. Une tentative de conciliation a été demandée par le juge de proximité, la qualité du dossier constitué a convaincu le conciliateur du bien-fondé de notre démarche, le garagiste a finalement accepté la restitution du véhicule moyennant le règlement de frais correspondant au travail réalisé.

2°) Permanence d'Ecrivain Public

Entre le 10 octobre 2013, date de l'ouverture du service, et le 12 février 2014, 19 consultations ont été réalisées par nos deux intervenants. Elles concernent 9 personnes différentes toutes d'origines étrangères et disposant de peu de revenus, ce qui est logique vu la mission de l'écrivain public. Le nombre de consultations par personne varie actuellement de 1 à 8. Elles sont chronophages : souvent plus de 2 heures par réunion...

Les affaires traitées concernent essentiellement le logement, les prestations sociales, à noter également un problème avec l'état-civil, un problème avec une mutuelle et un autre avec une banque.

Un petit document de deux pages transcrit la méthode de travail pour tenir cette permanence. A noter, au plan éthique, que l'on peut parfois avoir des doutes sur la sincérité des démarches qu'on nous demande. A l'inverse, nous sommes parfois peu puissants lorsque l'énorme problème du logement en région parisienne arrive au bout de l'ensemble des recours possibles.

Le handicap de langue de ces personnes a peu de chances d'évoluer rapidement, sauf à les orienter vers des associations d'alphabétisation. On s'oriente donc vers la gestion d'un portefeuille d'adhérents en difficulté qui reviendront régulièrement, plutôt que vers des prestations uniques au coup par coup. D'ores et déjà, les personnes rencontrées ont souvent plusieurs problèmes à traiter. Il nous faut trouver notre juste place entre le métier d'avocat et celui d'assistante sociale.

Notre seul canal de « faire venir » est aujourd'hui la mairie du 13^{ème} arrondissement qui accepte de mettre nos brochures dans le présentoir de l'accueil. Deux personnes sur quatre présentes à l'accueil ne sont pas gênées par la cotisation de 5 euros, dont la responsable.

Une tentative à la mairie du 12^{ème} arrondissement s'est avérée infructueuse : pas question de proposer quelque chose de payant. Une analyse sur la mairie du 14^{ème} montre aussi un système gratuit en partie réalisée par une association qui perçoit 4 000 euros de subventions annuelles.

Pas davantage de réussite du côté des restaurants Emeraude, qui indiquent être bien équipés en assistantes sociales qui remplissent cette fonction... A creuser quand même.

Peut-être faudrait-il se diversifier vers d'autres populations telles que les demandeurs d'emploi, pour les aider à rédiger des CV par exemple. Ces questions devront être débattues par le Conseil d'Administration.

3°) Les actions partenariales

Au cours de l'année, l'association a été sollicitée pour présenter le point de vue des consommateurs dans le cadre d'études à l'initiative de professionnels :

- **le saumon de Norvège** : Après plusieurs années de travail avec le centre des produits de la mer de Norvège ou malgré nos nombreuses interrogations, nous sommes restés dans un discours lénifiant concernant le saumon. Le contexte :

- Le règlement (CE) n° 882/2004 prévoit l'obligation pour les autorités sanitaires de chaque Etat-membre de surveiller la sécurité sanitaire des denrées alimentaires et des aliments pour animaux. « **Les Etats membres veillent à ce que des contrôles officiels soient effectués régulièrement et en fonction du risque et à une fréquence adéquate** ».
- Ce dispositif harmonisé permet de s'assurer de la qualité sanitaire dans toute l'Union européenne.
- En France, la DGAL, en coordination avec les autres ministères, met en œuvre un ensemble de plans de surveillance et de contrôle (PSPC).

Plusieurs mois plus tard et malgré la mise en garde de l'ensemble des représentants des consommateurs, on aboutit à « Trop de saumon tue le saumon ». En effet, polluants organiques persistants, métaux lourds, antibiotiques etc... le saumon est accusé de contenir de nombreuses substances toxiques.

Devons-nous consommer du saumon ? Aux substances polluantes qui viennent de la mer - dont acte - les saumons étant élevés dans des fermes sur la côte, s'ajoutent celles liées à leur alimentation et aux soins qui leur sont prodigués ; nous nous interrogeons sur les qualités des saumons qui nous sont proposés.

A cet égard, les propos de l'Agence de Sécurité Alimentaire Française (ANSES) qui recommande de ne pas consommer plus de 2 portions de saumon par semaine en raison des risques de contamination au mercure et autres polluants organiques (PCB) ne manque pas de nous inquiéter.

Face à tout ceci, le cercle Norvégien a réagi en invitant les consommateurs à se rendre en Norvège pour visiter des fermes d'élevage ... Pas certain que cela suffise pour les rassurer, on peut toujours évoquer le bénéfice des oméga³, il n'empêche ...

- **La performance énergétique :** à l'initiative du Cabinet SAMMAN, un colloque sur ce thème a permis au CDAFAL d'exprimer ses positions, aux côtés des fournisseurs d'énergie, du représentant du plan « bâtiment durable », d'élus et de professionnels de la filière électrique. A la suite de ce colloque, nous avons été sollicités pour une contribution sur le même thème pour la publication en ligne « NOVA ».
- **La sécurité électrique :**
Le CDAFAL a participé à une table ronde au colloque organisé par l'Observatoire National de la Sécurité Electrique, au mois de mars dernier.

4°) Les transports

- **Commission des taxis parisiens**

La Commission des taxis parisiens s'est réunie plusieurs fois cette année, principalement sur les thèmes suivants :

- évaluation de l'indice 2013 économique et conséquences en termes de créations de licences,
- validation du dispositif d'attribution de licences spécifiques pour le transport de personnes à mobilité réduite,

- validation du dispositif d'attribution de licences spécifiques d'aide pour accéder à la profession de taxi,
- validation des textes régissant l'expérimentation des véhicules électriques taxis.

Enfin, la question du renouvellement de la commission (échéance 2014) a été évoquée. Il serait bon qu'à l'occasion des discussions soit posée la question de la représentativité de ses membres.

En effet, la Commission outre les représentants de l'Etat, est composée de l'ensemble des acteurs « taxis » (sociétés, divers syndicats, artisans etc...). Sur les six représentants des consommateurs, seuls deux sont des consommateurs au sens propre du terme, les autres sont des chauffeurs de taxis qui siègent au nom de leur organisation syndicale, et bien entendu votent dans l'intérêt des taxis et non des consommateurs.

Force est de constater que ce qui arrive aujourd'hui n'est que le résultat d'obstructions et du refus d'évoluer d'une profession engluée dans des archaïsmes que l'arrivée sur le marché de véhicules avec chauffeur met dans une situation encore plus difficile.

Si l'on additionne les nouveaux services de covoiturage (offre qui existe dans d'autres pays) cela risque d'accentuer la colère des taxis sans pour cela que les consommateurs tirent un quelconque bénéfice de cette guerre.

Toutefois, peu de taxis aux heures de pointe rendent un service très souvent peu engageant. Dire « nous l'avions dit » c'est trop tard, mais la situation actuelle est la résultante d'une politique rétrograde de ces professionnels.

▪ **RATP**

10 réunions de concertation ont eu lieu en 2013, à chaque fois pour une durée d'environ 4 heures. Nous citerons les points abordés les plus importants :

- **Présentations du prolongement du T2 de la Défense à Bezons.** Cinq communes sont traversées : Puteaux, Courbevoie, La Garenne Colombes, Colombes et Bezons. Le T2 traverse 2 départements : Les Hauts de Seine et le Val d'Oise.

- **Présentation du nouveau contrat STIF**

En résumé :

- Une priorité à la ponctualité et à la régularité,
- De nouveaux indicateurs relatifs à l'information voyageurs,
- Une plus grande prise en compte de la perception des voyageurs,
- La poursuite des efforts de modernisation du réseau existant (espaces voyageurs, matériel roulant..) et du développement de nouvelles infrastructures.
- De nouveaux engagements en cas de grève pour le RER, dont le remboursement en cas de situations inacceptables pour le client,
- Accueil aux guichets et aux comptoirs d'information
- Délai d'assistance aux voyageurs par les agents,
- Propreté des espaces et des trains (nouvelles grilles et objectifs beaucoup plus exigeants),
- Disponibilité des bornes d'appel et des équipements de vidéo surveillance (nouveaux indicateurs).

- Équipements de confort et d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (escaliers mécaniques et trottoirs roulants) : disponibilité, délai de remise en service en cas de problème, respect de l'information sur le délai de remise en service
- **Verbalisation en cas de non validation** (cartes hebdomadaires et mensuelles) dans les modes de transport de surface.

Cette nouvelle mesure a été effective en juin 2013. Elle a été mise en place après une longue campagne de sensibilisation : affichage, stickers dans les véhicules, courriels aux clients porteurs d'un forfait Navigo, annonces.... l'amende est de 5€ en paiement immédiat et de 30 € en paiement différé, ce qui est difficilement acceptable pour des clients qui ne perçoivent pas la non validation comme une fraude.

- **Présentation du projet 3G/4G**

En partenariat avec les opérateurs téléphoniques, la RATP a procédé à l'installation de la réception 3G et 4G, pour les lignes A et B du RER et sur l'ensemble du réseau d'ici fin 2015.

Les voyageurs ayant intégré la dimension de la connectivité permanente pourront bénéficier du temps passé dans le transport pour le valoriser et le rendre utile pour leur travail ou autre...

Cela rendra possible l'information individualisée sur le trafic et les horaires pour les voyageurs en possession de téléphones portables ayant la fonctionnalité 3G et 4G.

Un certain nombre de nouveaux services vont être désormais possibles dans l'espace souterrain du métro parisien dont, dans l'avenir, les billets de transport sur le téléphone portable mais ce n'est pas encore pour tout de suite...

- **Présentation de la Tarification sur le réseau RATP**

L'objectif est de réduire le prix payé par les utilisateurs résidant en grande couronne et effectuant de longs trajets, par la fusion des zones 5 et 6.

Le complément de parcours a été mis en œuvre depuis janvier 2013 afin de corriger une anomalie du système tarifaire mal vécu par les utilisateurs et longtemps demandé par les associations de consommateurs.

Le dézonage a été mis en place pendant les week-end, jours fériés et pendant l'été du 13 juillet au 18 août 2013 (plus grande mobilité pour les personnes qui ne partent pas en vacances). Quelle que soit la zone du passe Navigo ou de la carte mensuelle, ils sont valables sur toutes les zones.

5°) Le CTRC (centre technique régional de la consommation)

L'administrateur titulaire représentant le CDAFAL 75 a participé à 5 réunions de Conseil d'administration, ainsi qu'à l'assemblée générale, accompagné de deux administrateurs parisiens.

Les points essentiels évoqués au cours de ces réunions portaient avant tout sur les conséquences de la réorganisation des CTRC, qui sont désormais adossés à l'Institut National de la Consommation. Il n'est pas envisagé par le pouvoir politique de supprimer les CTRC, mais par contre il faut s'attendre à une baisse générale des

subventions : ce qui a été confirmé au mois de mai, avec une annonce de moins 7% de leur montant.

Cela explique qu'au cours des 5 CA, la question des finances soit revenue très régulièrement, avec une aggravation notable : en effet, la non reconduction de la convention avec l'Institut National de la Consommation annoncée en décembre (traitement du courrier de l'INC, correspondant à une rémunération de 25 000 euros) entraîne un déséquilibre budgétaire important.

Outre ce déficit, les prévisions budgétaires concernant une hypothétique subvention régionale, budgétée depuis 3 ans, mais jamais obtenue, faussent le résultat.

Les questions liées aux personnels salariés compliquent encore un peu plus l'état des finances : la fin de la convention avec l'INC a pour conséquence la réduction à un ½ temps de la personne chargée du traitement du courrier, si elle accepte cette proposition. Si elle la refuse, ce sera un licenciement économique (non provisionné au budget 2014).

Ces difficultés financières ne sont certes pas simples à résoudre. Mais leur persistance depuis plusieurs années a pour effet d'appauvrir le niveau de service du CTRC. Rappelons que le CTRC n'est pas une association de consommateurs, mais un outil technique au service des associations de consommateurs. Il est aujourd'hui dépourvu de juriste, et ne parvient pas à en recruter un, alors que cette branche professionnelle semble pourtant riche de compétences ; l'annuaire des adresses utiles n'a pas été renouvelé depuis plusieurs années : les outils essentiels du CTRC sont en sommeil. Ajoutons à cela le retard énorme de diffusion des émissions de télévision tournées et montées, d'à peu près un an. Pourquoi réaliser des émissions dans ces conditions, alors qu'elles seront obsolètes lors de leur diffusion ? Le CDAFAL 75 a ainsi tourné une émission sur les prothèses dentaires (le prix d'un beau sourire) dont on ignore la période de diffusion.

Comme toute réponse à ce bilan désastreux, le Conseil d'Administration a voté l'augmentation des cotisations qui passent de 25 à 40 euros, le doublement du prix pour la participation aux stages de formation (de 40 à 80 euros) alors que l'on pourrait penser que ce service est dû aux adhérents, et envisage de déménager vers plus petit.

Notre inquiétude grandit à l'instar de l'accroissement du déficit, quant à la pérennité du CTRC. Le CDAFAL a donc décidé de renforcer sa présence, ainsi que celle des départements du CRAFAL, au sein du Conseil d'Administration.

6°) les activités santé

▪ Hôpital des gardiens de la Paix

L'année 2013 a été sans aucun doute une des années les plus denses qu'aura connue la Fondation et ce à plus d'un titre. Il convient ici d'en reprendre le flux chronologique si nous ne voulons pas oublier un des multiples événements qui ont contribué à sa richesse.

En février, les experts de la Haute Autorité de Santé (HAS) ont poursuivi la démarche continue de la qualité et de la gestion des risques en assurant une visite qui s'est déroulée sous les meilleurs auspices possibles ...

En avril, réception de la deuxième phase des travaux de restructuration des services. L'accueil, les bureaux des secrétaires médicales et des médecins, les salles de pansements et de consultations sont mises en service. Nos objectifs institutionnels se concrétisent, le circuit du patient sera plus fluide, plus rationnel, plus simple et les enjeux de l'hôpital de jour (HDJ) mieux cernés.

En mai, les services de la médecine de prévention, placés désormais auprès de la direction de l'action sociale de la Préfecture, se réorganisent.

En juin, suite au renouvellement de l'autorisation d'exercer l'activité en juillet 2012 et à la visite de contrôle exercée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) en décembre 2012, l'activité est déclarée conforme. Il s'agit d'une des nombreuses étapes vers la signature du prochain contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

En novembre, la troisième et dernière phase des travaux est achevée, et cinq chambres entièrement rénovées, dont deux supplémentaires ; une très belle salle d'ergothérapie entièrement équipée est ouverte et une pièce de repos spacieuse est créée.

En décembre, nous recevons les résultats définitifs de la certification qui se soldent par six recommandations. Un résultat plus que positif si nous nous souvenons du tour précédent qui nous avait valu trente-cinq décisions dont treize réserves ! Dernier acte de cette année, le « socle commun » du CPOM. Celui-ci engage dès 2014 à travailler sur le renouvellement du projet d'établissement.

Le bilan sur l'année est globalement positif, quelques pistes d'améliorations subsistent, dans la variété des repas et des problèmes liés aux travaux qui n'ont pas, cependant, interrompu le service et l'accueil des patients, il conviendra de suivre attentivement en 2014 ces divers points.

▪ **CODAMUPS**

Cette structure est désormais pilotée par l'ARS : Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France. Elle s'est réunie à deux reprises en 2013, et a examiné principalement les points qui suivent :

- Le projet de cahier des charges régional de la permanence des soins ambulatoires en Ile-de-France (ce projet intégrait, naturellement, les évolutions prévues en 2012) ; après saisine du Préfet, le projet a été fixé par arrêté.
- Présentation de la demande de reconnaissance d'un dispositif de garde posée au pôle du centre Ramey (pour avis).

Il convient de noter que l'absence de quorum oblige le conseil à se réunir avec le même ordre du jour, immédiatement après la constatation de cette absence.

7°) Le secteur de l'énergie

Le secteur de l'énergie a un impact très important sur la vie quotidienne des consommateurs. Nous y sommes investis depuis maintenant près de 20 ans, et faisons

partie des organisations les plus présentes dans toutes les instances de concertation ou de représentation, bien que n'étant que « départementaux ».

Il est essentiel d'être actifs dans ce secteur, car il a considérablement évolué depuis que son ouverture à la concurrence a été décidée pour 2005, et continue à évoluer et à construire ses règles : il faut alors veiller à ce que celles-ci permettent de protéger efficacement les consommateurs dans un univers commercial parfois contestable.

Mais en même temps que se construisent les règles de droit, apparaissent des évolutions techniques qui nécessitent, là encore, de batailler pour qu'elles soient profitables à tous, et aux consommateurs que nous représentons : tel est le cas pour les compteurs communicants qui vont être déployés d'ici la fin de la décennie, et dont les avantages pour les consommateurs n'ont pas été prioritaires.

Enfin, la montée des précarités, et notamment de la précarité énergétique, est un élément important de notre action au service des consommateurs. La mise en concurrence du marché de l'énergie, dont on nous disait qu'elle ferait baisser les prix, n'a pas atteint cet objectif, et nous savons que les nécessités d'investissement dans ce secteur ne permettront pas d'y parvenir avant longtemps. Nous devons alors veiller à ce que l'encouragement au développement des énergies renouvelables, ou l'instauration d'opérateurs d'effacement... ne se réalise pas au détriment des consommateurs, via un alourdissement de la CSPE.

Ce sont toutes ces évolutions que nous devons accompagner, pour défendre les intérêts des plus fragiles, en de multiples lieux de concertation, ou d'instances représentatives officielles : fournisseurs, distributeurs, médiateurs, CRE, CSE... Nous constatons souvent que comme le dit l'adage : « l'enfer est pavé de bonnes intentions »... La loi Brottes, complexe, difficile à mettre en œuvre, et dont les effets pervers n'ont pas été analysés, en est un exemple frappant : elle nous a beaucoup occupés en 2013...

▪ **EDF Ile-de-France**

L'année 2013 aura été riche en groupe de travail avec EDF Ile-de-France avec des thèmes d'actualité :

- Tout comprendre sur le chauffage électrique avec les différents modes de chauffage, inconvénients, coût, qualité et confort bien-être ;
- Température réelle et température ressentie ;
- Tout comprendre sur l'isolation du logement. Froid, gel, grosse chaleur ... au fil des saisons et des aléas climatiques, les variations de températures extérieures ne devraient jamais être perceptible à l'intérieure des logements ;
- Tout comprendre sur la ventilation mécanique contrôlée (VMC) ;
- De l'air renouvelé en permanence et même des économies réalisées ;
- Le chauffage central (allier le confort et les économies). Le chauffage central devrait permettre de maintenir une température constante dans toutes les pièces du logement ;
- Les ouvrants (portes, fenêtres, portes-fenêtres) contribuent à la bonne isolation du logement. Une bonne isolation évite les déperditions de chaleur et garantit un confort au quotidien ;
- Les pompes à chaleur, ou comment puiser l'énergie dans la nature, faire des économies tout en protégeant l'environnement ;
- Les planches rayonnantes électriques, un chauffage discret qui privilégie l'esthétique des habitations.

-

EDF Bleu Ciel : Le dispositif « EDF Bleu Ciel » met à disposition des particuliers un « diagnostic habitat » en vue de la rénovation. Un expert EDF se déplace pour établir un bilan énergétique du logement et met en relation les clients avec des « Partenaires Bleu Ciel d'EDF » qui proposent des devis.

Un guide accompagne cette démarche : « Etre bien informé pour bien rénover ».

Ce dispositif s'inscrit dans les objectifs du Plan Bâtiment Grenelle, qui visent à diviser par trois la facture d'énergie.

En qualité de consommateurs, on peut admettre le bien-fondé d'une telle démarche, mais également regretter l'absence d'engagement ferme sur les résultats. Il n'y a pas de contrôle a posteriori sur l'efficacité des travaux. Il n'y a pas de responsabilité pour EDF, qui promeut les professionnels référencés partenaires bleu ciel. On sait enfin que toutes ces actions, qui visent à contribuer à l'objectif national de réduction des consommations d'énergie, apportent des CEE (certificats d'économies d'énergie) aux fournisseurs qui les engagent, et aux artisans qui ne répercutent pas souvent les avantages financiers liés aux CEE sur le prix facturé aux clients.

▪ **EDF**

Deux réunions de concertation ont été organisées en 2013 par le Service National Consommateurs, en février et en octobre, au cours desquelles ont été abordés les points suivants, pour l'essentiel :

- **Les certificats d'économies d'énergie (CEE)**

La présentation et les commentaires sur ce dispositif issu du Grenelle de l'Environnement font ressortir que malheureusement, l'analyse de la première période triennale n'est pas probante : avant son démarrage, on comptait sur une même période 3 millions de gestes tendant à la réalisation de travaux, il n'y en a pas plus depuis la mise en place des CEE. Le coût du dispositif est énorme et représente 20% des économies réalisées. Enfin, le système n'est pas équitable selon les acteurs, l'électricité porte la plus grosse part de l'obligation. Cinq raisons expliqueraient ce constat :

- Le volume d'opérations rentables est très faible (20 à 25% de l'objectif annuel), les signaux prix de l'énergie sont peu favorables à l'efficacité énergétique,
- Les ménages manquent d'information et ne sont pas assez accompagnés, ni sensibilisés aux bons usages, ils appréhendent le risque lié aux travaux,
- Les politiques publiques ne sont pas assez ciblées (moments clé pour les travaux),
- L'offre de financement est peu adaptée, il faudrait plus d'encouragements et d'incitations, via les banques, les professionnels...

Il faut restaurer la confiance des ménages si l'on veut progresser vers l'ambition de 500 000 logements rénovés par an, cibler les travaux et les logements : sur 23 millions d'entre eux, 4 millions sont énergivores et doivent être ciblés en priorité.

Faire baisser le coût des travaux est également une nécessité : le coût moyen par logement s'élève à 15 à 20 000 euros pour les seuls 3 gestes les plus pertinents.

- Le **thème de la précarité énergétique et de l'extension des tarifs sociaux**, la présentation des tarifs à effacement (EJP et Tempo) ont également été évoqués, à l'occasion d'une visite au centre de recherche de Chatou.

■ **GDF SUEZ (Service Consommation et Médiation)**

Principes : En France, les marchés de l'électricité et de gaz naturel pour les particuliers sont ouverts à la concurrence depuis 2007. GDF SUEZ, fournisseur historique pour le gaz naturel, propose aux consommateurs français du gaz naturel à des tarifs réglementés par l'Etat. Mais, il propose également de l'électricité (et du gaz) dans le cadre d'offres de marché.

Un Contrat de Service Public conclu entre GDF Suez et l'Etat régit l'ensemble des obligations et missions de service public du Groupe, notamment l'obligation d'assurer la sécurité d'approvisionnement de ses clients, et fixe le cadre d'évolution des tarifs réglementés.

Les AFL Paris ont travaillé avec l'entreprise notamment sur la variation des tarifs réglementés du gaz naturel. Les tarifs réglementés du gaz naturel sont calculés en fonction d'une formule tarifaire qui représente le prix d'achat du gaz naturel ainsi que ses coûts de transport, de stockage, de commercialisation et de distribution.

Depuis plusieurs années, le prix fixé pour les tarifs réglementés sont contestés par des acteurs distincts :

- Les organisations de consommateurs, qui estimaient la formule défavorable à leurs intérêts : la conséquence a été de modifier la formule en majorant la part du gaz « spot ». Le prix du gaz a baissé de ce fait, mais il se peut qu'il y ait dans un avenir plus ou moins proche une augmentation de ce type de produit, au détriment des consommateurs ;
- Les fournisseurs alternatifs de gaz, qui ne peuvent pas utiliser les tarifs réglementés de l'énergie, et en sont dépendants car ce sont ces tarifs qui servent de base à la constitution des prix de marché. Plusieurs recours au Conseil d'Etat ont été engagés, tous gagnés par les fournisseurs, avec pour conséquence l'obligation pour GDF SUEZ de facturer à leurs clients rétroactivement sur une base plus coûteuse. Comment les clients peuvent-ils s'y retrouver ?

Cela étant, le prix du gaz naturel en France reste inférieur à la moyenne des prix pratiqués en Europe.

Le gaz reste l'énergie la moins chère pour se chauffer. La facture annuelle des particuliers pour le chauffage et l'eau chaude pour une maison chauffée au gaz reste inférieure de près de 25% à la facture d'une maison chauffée à l'électricité ou au fioul.

Exemple : en juillet 2013 pour une maison chauffée au :

- gaz naturel = 1.239€/an
- Electricité = 1.636€/an
- Fioul = 1.628€/an

En 2013, l'opérateur historique s'est engagé dans une démarche pour l'efficacité énergétique, qui s'inscrit dans la démarche de transition énergétique engagée nationalement, qui débouchera sur une loi en 2014.

Enfin, l'entreprise accomplit un travail non négligeable en direction des consommateurs en situation de précarité. En effet, l'un des défis majeurs de cette mutation sera sans conteste la lutte contre la précarité énergétique. Elle concerne plus de 4 millions de ménages. Electricité, gaz, chauffage, eau... des besoins essentiels dont certains ne bénéficient pas et dont beaucoup se privent. En France, on évalue à plus de 300.000 le nombre de ménages qui ne se chauffent pas, faute de moyens. Une situation préoccupante résultant d'une combinaison de trois facteurs : la précarité économique croissante, la hausse des prix des énergies et la mauvaise qualité thermique des logements.

Plusieurs innovations ont été présentées aux organisations de consommateurs cette année :

- Offre Fideloconso, service associant les avantages du chauffage collectif à la maîtrise individuelle du confort ;
- Développement des offres digitales (sur le réseau) ;
- Enfin, gros travail sur les nouveaux compteurs communicants (gazpar) qui consiste à construire et déployer un système de relevé à distance pour les 11 millions de consommateurs. Ce projet, mené par GRDF, a été validé par l'Etat début 2014, suite aux réponses reçues dans le cadre du Marché Public lancé par le Distributeur.

Un débat a eu lieu au cours de l'année sur le traitement des impayés et les contestations de factures, avec pour corollaire le rapport du médiateur de GDF SUEZ (qui a signé une charte de la médiation). Si le médiateur peut se féliciter de l'amélioration de son efficacité, les consommateurs s'interrogent cependant sur la pertinence du maintien d'un médiateur d'entreprise dans la mesure où il existe un médiateur national de l'énergie.

Plusieurs brochures d'information Dolce Vita ont été présentées et commentées :

- Le Chauffe-eau solaire individuel,
- Les radiateurs,
- Les éco gestes au quotidien,
- Dolce Vita et vous,
- Cuisinez en toute tranquillité avec une installation sécurisée.

Enfin, nous sommes engagés dans la réactualisation des fiches pédagogiques (travail en partenariat entreprise/consommateur).

L'entreprise s'est engagée dans une démarche de qualité et est reconnue aujourd'hui comme entreprise certifiée par AFNOR Certification pour la gestion des avis en ligne des consommateurs.

Enfin, mars 2013 a vu éclore une nouvelle facture plus compréhensible pour répondre au mieux aux attentes des consommateurs et se mettre en conformité avec l'arrêté factures discuté dans le cadre du CNC.

Ce rapport n'évoque qu'une faible partie des travaux et des débats de cette année écoulée.

▪ **GrDF**

GrDF a été créé le 2 janvier 2008, dans le cadre de l'ouverture du marché du gaz. A cette époque, la priorité a été donnée à la sécurité industrielle, suite à de nombreux accidents (liés pour beaucoup aux « fontes grises »). Aujourd'hui, 1 million d'Euros est dépensé chaque jour pour la maintenance et les investissements de sécurité industrielle.

En 2013, l'entreprise a repositionné sa stratégie d'entreprise autour de 4 axes :

- La sécurité industrielle reste un enjeu majeur,
- La performance,
- La maîtrise des charges,
- La croissance (« penser clients »), avec l'objectif de stopper la diminution du nombre de clients pour retrouver un solde net positif en 2014, et utiliser pleinement les 190 000 km de réseau de gaz naturel.

La réunion annuelle de concertation avec les organisations de consommateurs nationales s'est tenue le 22 janvier. A l'ordre du jour :

- Le projet de compteurs communicants,
- Les indicateurs de qualité de service,
- La documentation et la relation clients.

Sur le premier point, il faut noter la très grande écoute des responsables de ce projet qui concerne 11 millions de compteurs. La possibilité de coupure à distance n'a pas été retenue, pour des raisons de sécurité d'une part, et pour laisser place à la relation humaine avant d'accomplir un tel geste. La décision ministérielle de déploiement a été prise en juillet, et confirmée tout début 2014 par les réponses au premier appel d'offres, qui conditionnaient la faisabilité du projet.

Sur le second, il convient de noter les taux de satisfaction des clients particuliers, en hausse continue depuis 2008, à l'exception du taux relatif à la relève des compteurs, qui n'a recommencé à augmenter que depuis 2011. Le nombre de réclamations a baissé d'environ 20% sur l'année écoulée (essentiellement réclamations des fournisseurs).

Concernant le dernier point, GRDF a souhaité présenter aux OC ses brochures grand public, en leur demandant de commenter, amender celles-ci pour plus de lisibilité et une meilleure compréhension.

▪ **COFELY**

L'entreprise, filiale de GDF SUEZ, se dit engagée dans une démarche de développement durable : « Créateurs et intégrateurs de solutions durables pour l'éco-bâtiment de demain »

COFELY a engagé en 2013 une démarche de concertation avec les associations de consommateurs afin de faire connaître son ambition en matière de développement durable à travers 9 engagements et 30 actions :

- Inscrire le développement durable dans ses pratiques et sa culture. Etre exemplaire par sa sobriété énergétique, notamment dans la gestion de ses locaux et de ses déplacements ;
- S'impliquer dans une démarche éco-responsable ;
- Développer une culture d'exigence managériale durable ;
- Apporter à ses clients des solutions concrètes en matière de développement durable. Concevoir et mettre en œuvre dans la durée des solutions d'efficacité énergétique et de réduction des émissions ;
- Développer la production, la distribution et l'utilisation des énergies renouvelables et locales ;
- Affirmer sa responsabilité sociétale. Devenir un employeur de référence en plaçant le développement de ses collaborateurs et leur épanouissement au cœur de ses actions ;
- Renforcer son ancrage territorial et soutenir des initiatives locales cohérentes avec ses valeurs ;

L'ambition est grande et la volonté est présente. Reste à voir la concrétisation sur le terrain. Nous avons visité les chaufferies (co-génération) gérées par Cofely dans l'habitat collectif à Vélizy. C'est une belle réalisation, qui profite largement des avantages financiers liés à ce type d'énergie renouvelable, mais pour combien de temps ? Un seul regret, n'avoir pas rencontré et interrogé des résidents.

▪ **Médiateur de l'Energie**

L'an 2013 a vu la fin du mandat du premier médiateur national de l'énergie et dans la foulée, la nomination de son successeur.

Au mois d'avril, le bilan du processus « de la deuxième chance » a été présenté par le MNE. Il a pour objet de permettre aux fournisseurs qui n'avaient pas, ou sommairement, traité un litige, de réexaminer le dossier de son client et d'y répondre dans un délai de 2 mois. Il apparaît que 60% des saisines adressées au médiateur sont concernées. Le taux de satisfaction est mitigé, souvent en fonction du fournisseur concerné. Ce bilan montre bien les lacunes des systèmes de règlement de litiges mises en place par les fournisseurs, et interroge sur la pertinence de médiations d'entreprises dans ce secteur.

En termes d'action, l'un des axes principaux aura été la mise en place d'une solution en ligne pour les litiges de l'énergie (SOLLEN). Ce projet novateur mérite d'être détaillé dans le présent rapport.

Contexte

Afin de contribuer à améliorer la qualité du service rendu aux consommateurs, le médiateur national de l'énergie (MNE) a lancé au cours du deuxième semestre 2013 un dispositif innovant de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible à partir de son site internet.

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une dynamique européenne et mondiale visant à développer le règlement en ligne des litiges. Au niveau international et européen, des textes prévoient d'ores et déjà le cadre juridique de son déploiement (travaux de la CNUDCI sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations

internationales de commerce électronique et projet de Règlement du Parlement Européen et du Conseil relatifs au règlement en ligne des litiges de consommation).

Toutefois, peu d'expériences opérationnelles à grande échelle ou dépassant le simple formulaire de saisine en ligne ont été mises en œuvre jusqu'à présent.

La plate-forme de médiation interactive du MNE, appelée SOLLEN, vise à faciliter les échanges entre les opérateurs, les consommateurs et le médiateur pour résoudre dans les meilleures conditions un litige, au bénéfice de toutes les parties.

Déroulement d'une médiation en ligne

Le point de départ du processus de médiation en ligne sera le dépôt d'un dossier par un consommateur ou son représentant (appelé requérant), via un formulaire accessible depuis le site Internet du MNE. Les pièces jointes pourront être téléchargées ou envoyées gratuitement par courrier postal, pour être numérisées et intégrées dans la plate-forme par le MNE.

Le dossier, après un premier filtrage automatique de recevabilité, sera ensuite analysé par le MNE qui en confirmera la recevabilité. Les critères de recevabilité seront les mêmes que pour les dossiers « papier » (champ de compétence, réclamation écrite préalable, délais, etc).

Si le dossier est déclaré recevable, les opérateurs concernés (fournisseur (s) et le cas échéant distributeur(s) seront invités à apporter des contributions pour aboutir à une solution amiable au litige.

Le requérant dont le dossier est déclaré recevable aura accès à un espace personnel en ligne à partir duquel il pourra suivre son dossier et participer aux échanges.

Les opérateurs auront également un accès sécurisé aux dossiers qui les concernent. Ils pourront accéder via une interface dédiée à la liste des dossiers en cours. Chaque dossier sera consultable suivant une fiche de renseignements individuelle. Plusieurs profils de collaborateurs pourront accéder à l'outil avec différents droits.

Les dossiers recevables feront l'objet d'échanges sur la plate-forme qui vise à reproduire les modalités de conduite d'une médiation « classique » : une « table ronde » tout d'abord (réunion où tout le monde participe), qui permet à tous d'échanger « en temps réel » sur des propositions de solution, mais aussi des « apartés » entre l'une des parties et le médiateur (demande d'avis, d'explications sur une solution).

Cette démarche suscite un grand intérêt, par son caractère innovant et complet, qui devrait permettre de régler enfin les dossiers qui arrivent chez le médiateur national de l'énergie, après être passés par l'échelon local, le service national consommateur, voire le médiateur de l'entreprise sans qu'une solution satisfaisante soit proposée. Seule réserve : il reste encore trop de consommateurs qui n'utilisent pas Internet...

Le 7^{ème} baromètre énergie-info (2013) a été présenté aux organisations de consommateurs, quelques chiffres méritent d'être cités :

- 79% des foyers déclarent que leur consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important,
- 44% disent avoir restreint leur chauffage en hiver pour moins payer,
- 15% ont eu des difficultés de paiement des factures (11% en 2012).

Au mois de décembre, une réunion a été organisée par le nouveau MNE, Jean Gaubert, avec les OC. Ce moment nous a donné l'occasion de rappeler plusieurs points auxquels nous attachons une importance particulière :

- La question de la mise à disposition des consommateurs, dans le cadre du déploiement de Linky, d'afficheurs déportés sur le lieu de vie, indiquant la consommation en temps réel, et si possible le prix en euros,
- Le projet de compteurs à pré-paiement, envisagé dans le projet de loi Hamon, qui pourrait être repris dans le projet de loi sur la transition énergétique, et ses aspects déshumanisants,
- L'extension souhaitée des missions du MNE aux aspects pré-contractuels, dans la mesure où nous craignons une inflation de propositions de services ou d'offres de fourniture contestable tant par leurs contenus que par les méthodes commerciales utilisées,
- Les relations avec les autres médiateurs du secteur, et notre souhait d'un médiateur unique.

▪ **Commission de régulation de l'énergie (CRE)**

Nous avons participé à la plupart des réunions organisées par la CRE, pour l'essentiel :

- GT1 comptage gaz : 4 réunions,
- GT comptage électricité : 3 réunions,
- GT opérationnel électricité : 5 réunions,
- GT opérationnel gaz : 1 réunion,
- Groupe de travail offres tarifaires : 1 réunion,
- Participation à la consultation TURPE : audition le 18 février
- Plénière GTE le 21 juin et GTG le 28 juin
- Réunions d'information sur les nouveaux services (décembre)

C'est une véritable inflation de réunions qui a mobilisé beaucoup de temps et d'énergie, pour un niveau de satisfaction très inégal selon les thèmes et les groupes. La difficulté de ces réunions tient souvent au fait qu'elles nécessitent une bonne connaissance du secteur, et cela est souvent rebutant pour les organisations de consommateurs qui restent trop peu nombreuses à participer, et à défendre les intérêts des consommateurs résidentiels : les 3 associations les plus assidues ont du mal à faire front...

Le groupe de travail sur les offres tarifaires, attendu par les OC, est en réalité un échec qui montre la difficulté pour les fournisseurs à communiquer sur ce que pourraient être les grandes lignes des futures offres tarifaires adaptées à Linky... Il n'en est rien sorti, chacun restant sur son quant à soi et se refuse à dévoiler la moindre parcelle de ses projets.

Par contre, on constate une réelle écoute de la part des distributeurs, par exemple en ce qui concerne le gaz, et la prise en compte des attentes des consommateurs par rapport

aux futurs compteurs GAZPAR, mais aussi dans un souci de maintien de la présence humaine lors des interventions de coupure ou de suspension de l'alimentation, pour l'électricité.

Il en est de même par rapport à la loi BROTTES, qui a instauré la trêve hivernale entrée en vigueur fin 2013. Nous avons été entendus, lorsque nous avons demandé à ce que les réductions de puissance ne soient pas réalisées à distance pour les compteurs LINKY installés à titre expérimental : cela équivaudrait à ne montrer que les aspects négatifs de ces nouveaux outils, dont l'utilité pourrait être importante pour les usagers.

D'autres avancées permettent une amélioration des procédures et/ou un moindre coût des prestations, par exemple le fait de pouvoir réaliser un changement de fournisseur en même temps qu'une modification de puissance. Un seul déplacement au lieu de 2, c'est du temps, et de l'argent économisés ! Ou encore l'expérimentation sur les compteurs linky déjà installés de la prestation « maintien de l'énergie » à 1 kVa. Cela démontre que l'on peut inciter ainsi les nouveaux occupants d'un logement à souscrire plus vite un abonnement...

L'accès aux données de consommation, propriété des consommateurs, constituent un sujet de débat assez âpre entre distributeurs et fournisseurs. Nous sommes très favorables à la mise en place de sites qui permettent aux clients d'obtenir leurs données dans un format simple et compréhensible, sans passer par le fournisseur.

Notre problème essentiel résulte des positions extrêmes, irrespectueuses des clients, prises par DIRECT ENERGIE, à l'opposé de ses concurrents. Faudra-t-il, si nous ne parvenons pas à modérer ces prises de position, faire dans toutes nos publications une publicité négative à cet opérateur ?

Nous sommes intervenus à maintes reprises par rapport à la mise en œuvre de la trêve hivernale, car nous pensons qu'au lieu d'aider les ménages dans leur gestion budgétaire, cette disposition va leur permettre de faire des arbitrages budgétaires, transformant le répit lié à cette période en une sorte de « crédit revolving », avec toutes les conséquences que cela pourra avoir en sortie de trêve... à l'instar de ce que nous constatons en matière d'expulsion locative.

Enfin, signalons que les AFL Paris ont été la seule organisation de défense des consommateurs à répondre à la consultation particulièrement complexe de la CRE sur les « opérateurs d'effacement », et à alerter la Ministre de l'Energie et la Direction Générale Energie Climat des conséquences néfastes de ce projet, né de la loi Brottes, pour les consommateurs résidentiels.

▪ **Conseil Supérieur de l'Energie**

Avec l'avancement des projets de comptage évolué, la simplification des normes, le mécanisme de capacités, les suites à donner aux décisions du Conseil d'Etat par rapport aux nombreux recours exercés contre l'Etat (tarifs réglementés) ou la CRE (TURPE), et bien d'autres projets de textes réglementaires ou de projets de délibération de la CRE, on assiste à une inflation de réunions au CSE.

Cette année encore, les deux représentants titulaires des consommateurs ont siégé sans suppléants, ce qui est particulièrement lourd, et nous inquiète car il faut absolument assurer une relève compétente.

Nous avons pu suivre 8 réunions, de 4 heures chacune, nécessitant une importante préparation en amont.

Nous sommes intervenus sur plusieurs sujets, et en particulier : la nouvelle définition de la formule tarifaire gaz, révisée mensuellement, et plus favorable aux consommateurs pour le moment, l'amélioration de la procédure et l'extension des ayant droit aux tarifs sociaux de l'énergie, l'absurdité des consultations à répétition par rapport aux décisions du Conseil d'Etat, qui ont pour effet de rendre les factures incompréhensibles du fait des facturations rétroactives, nous avons réagi contre les opérateurs d'effacement qui doivent être rémunérés par une nouvelle ponction sur la CSPE, pour la mise en place d'une procédure d'autorisation d'éoliennes simplifiée, et d'une manière générale nous avons rappelé que notre attachement au développement des énergies renouvelables ne signifiait pas que nous acceptions en permanence que celles-ci soient financées par tous les usagers, même vulnérables.

Le CSE est un organe consultatif, mais il est important de pouvoir exprimer en ce lieu de débat les attentes et les remarques des consommateurs résidentiels.

- **Comités de suivi LINKY et GAZPAR**

Le comité de suivi LINKY a poursuivi ses travaux en 2013, et a tenu deux réunions au cours desquelles le CDAFAL a présenté la contribution des organisations de consommateurs désignées dans cette instance.

Un comité de suivi GAZPAR a pris le relais, et s'est réuni 3 fois début 2013. Les attentes des consommateurs ont été présentées par le CDAFAL au nom de l'ensemble des OC membres du groupe.

Nous devons rester vigilants sur plusieurs points relatifs notamment aux afficheurs déportés en temps réel, pour LINKY, point sur lequel nous n'avons pas obtenu satisfaction. Mais une expérimentation a été lancée en Touraine, et nous espérons qu'elle permettra de progresser sur le sujet.

Un autre point concerne les modes d'information sur les consommations pour les clients qui n'utilisent pas Internet, ou pour les clients mensualisés. Là encore, il faudra veiller à ce que tous les usagers puissent bénéficier d'un mode d'information qui leur permette d'envisager une meilleure maîtrise de l'énergie.

- **DGCCRF**

Nous avons été sollicités par la DGCCRF, au mois de septembre, avant la mise en ligne sur son site d'un module : « tout comprendre sur l'électricité », pour apporter la contribution des consommateurs à ce projet, aujourd'hui terminé.

- **FNCCR**

Les principaux thèmes évoqués au cours de l'année (deux réunions) ont mobilisé les organisations de consommateurs, dans la mesure où l'année a été riche en événements.

Les tempêtes ont largement impacté la vie des Français. Selon les chiffres régulièrement transmis par ERDF à la presse, plus de 50.000 foyers ont à nouveau été privés d'électricité le 28 octobre. Il y en avait au moins autant entre jeudi 18 et samedi 20 octobre.

Mais cet état des lieux instantané de la situation (il s'agit des « pics » de coupures) est loin de refléter la réalité vécue par nos concitoyens. En effet, ERDF se garde bien de révéler le cumul du nombre de foyers privés d'électricité, ou de donner le détail des usagers concernés (particuliers, entreprises...). La simple addition des chiffres transmis par ERDF à la presse locale montre en effet d'importantes différences :

- 28 Octobre : 66 000 foyers sans électricité (hors Corse), contre 50 000 communément annoncés ;
- 18-20 Octobre : 91 500 foyers, contre 50 000 également annoncés.

Au final, la communication d'ERDF parvient à minimiser l'impact des intempéries sur les réseaux de distribution publique d'électricité. ERDF préfère parler de l'implication, réelle, des « hommes en bleu », plutôt que de donner une information réaliste et exhaustive de la situation. **Ces documents nous ont été fournis par la FNCCR.**

Si nous saluons le travail et le dévouement des agents ERDF pour réalimenter les usagers, nous lui demandons avec insistance une communication responsable, fondée sur des indicateurs précis et régulièrement actualisés. Ceux-ci devraient être transmis conjointement aux Préfets, aux autorités organisatrices du service public de l'électricité et aux médias. Priver d'électricité des milliers de foyers ne doit pas s'apparenter à une campagne de publicité.

Tout porte à croire que l'année 2014 se traduira par une remontée des temps de coupure moyens ...

Point sur les compteurs électriques et dispositifs de comptage, comité de suivi « LINKY »

Globalement, l'intérêt pour le consommateur de base n'est pas évident à première vue. Seul un niveau minimal d'information sur la consommation d'électricité à travers d'afficheurs déportés sur le lieu de vie (d'autant plus que la moitié des compteurs sont dits inaccessibles !) pourra rendre intéressant cet outil sur le plan de l'information et de la maîtrise de la demande d'énergie.

Enfin, travail non négligeable et combien important pour les consommateurs : les fuites d'eau après compteurs :

1 – Droits des abonnés,

2 – Conséquences pour la facturation,

Et en corollaire, une proposition de règlement du service public d'assainissement non collectif « SPANC » pour conclure les différents travaux de 2013.

Enfin, nous avons aussi intégré dans nos travaux le projet de « Bonus Malus » applicable aux consommations d'énergie, et visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre. Le principe général du dispositif instaurant un bonus malus porte sur les consommations domestiques d'énergies de réseaux. Cette disposition contenue dans la loi BROTTEs a toutefois été abrogée par le Conseil Constitutionnel,

au grand soulagement de la majorité des acteurs, tant elle semblait difficile à mettre en place....

▪ **Rencontre avec ENI**

Les AFL PARIS ont rencontré les représentants d'ENI GAS en France, fournisseur de gaz naturel qui tente de s'implanter dans notre pays. Il convient de rappeler qu'ENI est l'un des premiers opérateurs de gaz naturel en Europe (cette société a vendu l'an dernier environ 1 009 TWh de gaz naturel, soit environ deux fois le volume de gaz consommé en France sur une année). L'entreprise envisage de s'implanter sur le marché français du gaz naturel et propose des offres aux consommateurs résidentiels.

Après étude des différentes propositions, nous n'avons pas remarqué d'offres « innovantes » pour les consommateurs français. En effet, les contrats proposés ne diffèrent en rien de ce que l'on trouve chez les fournisseurs français, et les prix sont sensiblement les mêmes voire un peu plus élevés.

8°) La sécurité électrique

En France, sept millions d'habitations présentent des risques électriques et 2,3 millions sont considérées comme dangereuses. Par ailleurs, un tiers des incendies domestiques auraient pour origine des installations électriques vétustes. Chaque année, 300 000 installations électriques viennent s'ajouter à ce chiffre du fait de leur vétusté. Face à de tels risques pour la sécurité des occupants, les AFL PARIS, à l'initiative d'un groupe de travail du CNC sur le thème de la sécurité électrique et rapporteurs pour ce groupe, travaillent au sein du GRESEL, depuis plus de 10 ans, pour concourir à améliorer la sécurité électrique, participent avec l'Association PROMOTELEC à l'information des consommateurs sur les dangers de certaines installations, contribuent aux travaux de l'association CONSUEL, et sont présentes aux travaux de l'ONSE (observatoire national de la sécurité électrique) pour la définition d'un outil statistique fiable et reconnu par tous.

Seulement 29% des installations électriques sont déclarées en sécurité. 81% ont des anomalies de mise à la terre, 61% ont des anomalies de liaisons équipotentielles et zone des locaux avec baignoire/ douche. Enfin, 59% présentent des risques de contacts directs.

A la lecture de ces chiffres, on peut mesurer la nécessité d'aller plus loin dans l'information des consommateurs et de continuer à investir en ce domaine où il reste énormément à faire.

▪ **GRESEL**

Le GRESEL a cette année fait porter ses efforts sur le projet de Loi ALUR, véhicule législatif apte à faire progresser les préconisations de l'avis du CNC (2005) sur la sécurité électrique dans les logements.

Le projet de loi amendé en commission par l'assemblée nationale a amené au vote en première lecture d'un texte qui introduit l'obligation d'annexer au contrat de location proposé au locataire, un état de l'installation électrique intérieure. Sur les autres mesures défendues par le GRESEL concernant les parties communes des immeubles

d'habitation (vérification de la mise à la terre collective et diagnostic des installations électriques spécifiques aux parties communes), aucun amendement n'a été introduit.

Les membres du GRESEL reconnaissent en premier lieu le fait que l'avancée obtenue est positive dans le sens où elle marque l'intérêt du législateur pour améliorer la sécurité des installations électriques intérieures, intérêt qu'il traduit dans un texte législatif. Ils constatent cependant que la mesure envisagée (un simple état des lieux dont les termes restent à définir par décret, non assorti d'obligations de mise en sécurité en lieu et place de la proposition du GRESEL d'une attestation de mise en sécurité) ne permet pas d'atteindre l'objectif visé et risque d'entraîner des problématiques de contentieux et d'incertitude sur les responsabilités respectives du bailleur et du locataire en cas d'incident lié à une installation électrique qui aurait fait précédemment l'objet d'un état signalant des défauts de sécurité. De plus, un simple diagnostic annexé au bail aura pour conséquence de minimiser la perception du risque lié à une installation électrique, à la fois chez le bailleur mais également chez le locataire. Le texte tel qu'il ressort du vote en première lecture nous laisse « au milieu du gué »...

Pour ces raisons, le GRESEL a décidé de défendre auprès des parlementaires et du gouvernement sa position en faveur de l'obligation faites au bailleur de produire avec le document de bail une attestation de mise en sécurité des installations électriques.

Dans la mesure où cette disposition ne serait pas retenue, le GRESEL défendrait à tout le moins une position visant à améliorer le dispositif voté en première lecture (diagnostic obligatoire non assorti d'obligation de travaux) afin d'en améliorer la portée et d'en limiter les conséquences jugées néfastes.

Le GRESEL a bien retenu l'idée générale qu'il faudra en tout cas éviter que la mesure votée en première lecture ne soit adoptée à l'identique par le Sénat, au motif que ce vote conforme compromettrait fortement toute chance de modifier le texte en seconde lecture à l'Assemblée Nationale.

C'est un travail « à escaliers » avec des échéances et une évolution perpétuelle qu'il nous faut suivre attentivement avec bien entendu la possibilité de modifier nos positionnements en fonction des changements et des amendements (Assemblée Nationale ou Sénat).

A partir du mois d'avril 2013, un processus de lobbying a été engagé auprès du Ministère du Logement, des rapporteurs à l'Assemblée et au Sénat, de Sénateurs et de Députés. Les AFL Paris, en tant que porte-parole du GRESEL, ont largement contribué à ces démarches chronophages, parfois encourageantes, parfois décourageantes... Nous avons pu cependant identifier quelques personnalités qui ont ardemment soutenu notre démarche.

NB : à l'issue de la deuxième lecture, un encouragement nous a été donné dans la mesure où, sans parvenir à une obligation de travaux, la Ministre comme les rapporteurs au Sénat et à l'Assemblée ont rejeté tous les amendements tendant à rendre l'état de l'installation électrique uniquement informatif, rappelant que ce document pourrait être opposable au bailleur. Nous avons donc progressé, il faudra montrer une grande vigilance par rapport au décret qui doit définir le contenu de l'état des lieux.

- **QUALIFELEC**

QUALIFELEC joue un rôle essentiel auprès des donneurs d'ordre, qu'ils soient privés ou publics, dans le secteur de la transition énergétique. Il a pour ambition d'être une référence dans le domaine du génie électrique et énergétique au niveau national, voire européen.

Cette association de professionnels dispense des qualifications qui garantissent l'expertise, les capacités techniques et humaines des entreprises. Elles valorisent leur travail dans un monde très concurrentiel ou les compétences doivent être en adéquation avec les attentes des consommateurs.

Voilà pour le contexte. Hélas, 2013 a vu deux présidents se succéder, l'un en fin de mandat, l'autre par démission, et sans revenir sur les différentes péripéties qui ont émaillé l'année écoulée et les « déboires » des uns et des autres, nous ne pouvons que souhaiter que « tout rentre dans l'ordre » car si cette année 2013 aura été néfaste pour QUALIFELEC, elle n'est pas bonne pour les consommateurs que nous représentons. Voir l'anarchie qui se développe en milieu professionnel n'est jamais bon pour le consommateur !

Attendons 2014 et une nouvelle présidence...

- **Groupe de travail statistique de l'ONSE (observatoire national de la sécurité électrique)**

Ce groupe auquel nous participons régulièrement a pour objet de recueillir et actualiser les données statistiques sur les incendies et les accidents d'origine électrique, et de mettre en place des indicateurs pour suivre l'efficacité des décisions prises. L'ONSE est reconnu comme neutre et comme lieu de consensus, ce qui motive la création de ce groupe important par rapport à notre action au sein du GRESEL

Les acteurs majeurs impliqués dans la sécurité électrique y participent, sous l'animation du représentant de l'ASEC (association pour la sécurité électrique) : organisations professionnelles telles que FEDELEC ou IGNES, Associations de Consommateurs (CGL, CDAFAL), le GRESEL, CONSUEL et PROMOTELEC (co-présidents de l'ONSE), le SDIS 78 (Pompiers), la Direction générale de la sécurité Civile, le Laboratoire de la Préfecture de Police...

Deux réunions ont eu lieu en 2013, en septembre et novembre.

La méthode de travail a été définie : l'objectif est de créer 14 fiches pour classer les connaissances (définitions, typologie des accidents, données France et étranger, veille normalisation...)

La deuxième réunion a permis de parvenir à un consensus sur les définitions des incendies et accidents d'origine électrique. Les pompiers l'appliqueront à leur 1^{ère} base nationale prévue pour juin 2014 (segmentations en 5 parties de l'installation : installation fixe, installation mobile, équipements électriques, distribution d'énergie et communs d'immeubles. Les locaux techniques ne sont pas traités (chaufferie, ascenseur).

La troisième réunion doit avoir lieu en janvier 2014.

Le bilan montre que le groupe est plutôt consensuel, sans divergence de fond, et qu'il avance à bonne allure sans nécessité d'intervention forte du CDAFAL. Les pompiers possèdent beaucoup de données qu'ils sont prêts à partager. Le problème est plutôt méthodologique pour fusionner des données disparates.

Le point important pour le CDAFAL est d'aller au bout de la démarche, c'est-à-dire de chiffrer les conséquences économiques des accidents et incendies d'origine électrique. C'est un moyen puissant pour sensibiliser les pouvoirs publics. Le GT démarre l'analyse en ce sens.

▪ **CONSUEL**

Nous siégeons au conseil d'administration de CONSUEL en tant qu'invités permanents, en raison de notre investissement dans le secteur de la sécurité électrique (groupe de travail du CNC et son avis de 2005, GRESEL...). Cette représentation est importante en ce sens qu'elle nous permet de maintenir le lien avec l'opérateur chargé par l'Etat d'établir les attestations de conformité, à un moment où nous souhaitons encourager les bailleurs à mettre en sécurité les installations électriques des logements qu'ils louent, et pour cela à leur permettre de disposer de l'outil CONSUEL simplifié pour ce type de document.

Il est à noter que le faible nombre de mises en chantier de logements neufs se traduit par une baisse d'activité de CONSUEL dans ce secteur, comme pour les entreprises du secteur. D'où pour ces dernières un report important sur la rénovation, et un intérêt accru pour les « mises en sécurité électriques », promues par le GRESEL depuis sa création.

▪ **PROMOTELEC**

Nous rencontrons régulièrement nos partenaires de PROMOTELEC dans un certain nombre d'instances telles que les réunions du GRESEL, du CONSUEL, les colloques de l'ONSE... Nous avons cette année encore participé aux assises annuelles de l'habitat, organisées par Promotelec le 7 octobre.

8°) Autres représentations

▪ **Réunions Certification Normalisation Qualité**

L'année 2013 a été riche en événements, mais on peut déplorer qu'elle ait vu disparaître tout ce qui concerne les certifications « Professionnel certifié Pose Portes et Fenêtres », pourtant intéressantes pour les consommateurs et sur lesquelles nous avons travaillé durant plus de trois ans, qui s'est « sabordée » pour des raisons économiques.

Le référentiel de labellisation des « Maîtres Pisciniers » élaboré dans le cadre de la conception, de la construction et de la rénovation des piscines, s'est concrétisé en 2013.

Le contexte :

Chaque année en France, il se construit plusieurs dizaines de milliers de piscines enterrées. Derrière ce constat se cachent de grandes disparités, aussi bien en termes de produits proposés que de procédés de construction, mais surtout en termes de services apportés.

La piscine est un élément de confort et de bien-être, et à ce titre elle s'entoure naturellement de mots tels que « confort », « bonheur », « rêve », « qualité de vie »... Dans ce contexte, il est impératif que la réalisation ne soit pas émaillée des soucis plus ou moins importants, que ce soit pendant le chantier ou lors de l'utilisation du bassin.

Au vu de l'actualité et du nombre d'incidents dans les piscines « privées », il nous a paru important de nous impliquer dans ce domaine. C'est pourquoi les AFL Paris ont participé activement à la naissance de cette labellisation.

Bien entendu, les AFL Paris sont présentes dans les comités d'impartialité, et participent activement à ceux-ci.

Enfin, dernier élément de l'année 2013 qui verra « probablement » sa concrétisation en 2014, la création d'une nouvelle activité : « La certification ISO 50001 management de l'énergie »

▪ **Service des Impôts Paris**

La création de la Direction Régionale des Finances Publiques d'Ile-de-France et du département de Paris (DRFIP) est intervenue le 1^{er} septembre 2010.

Les missions de la DRFIP ont été rassemblées dans des sous-ensembles appelés « Pôle » et dans des Missions rattachées au Directeur Régional.

Ainsi, la DRFIP de Paris est chargée de la mise en œuvre des missions traditionnelles relevant des directions départementales des Finances Publiques et en sus, dans le ressort territorial de la Région Ile-de-France, des missions complémentaires suivantes : contrôle financier déconcentré des administrateurs de l'Etat, expertise économique et financières des investissements publics, tutelle sur les ordres régionaux des experts-comptables, délivrance de l'agrément et du suivi des organismes qui ont leur siège dans la région, défense économique.

En 2013, la DRFIP a engagé avec les représentants des assujettis, dont notre association, une amorce de concertation en vue de règlement amiable des litiges.

Cette mise en place est laborieuse, visiblement les fonctionnaires des services n'ont pas l'habitude de ce genre de démarche, et la structure qui aurait dû être en place depuis 2010 n'a commencé à se mettre en place qu'en 2013, et encore nous n'en sommes qu'aux balbutiements !

▪ **Association des Sociétés Financières (ASF)**

Cette représentation ne demande pas une grande disponibilité, trois réunions en 2013, mais celle-ci sont d'une grande richesse. Pour l'essentiel, les points suivants ont été évoqués :

- **Médiation** : Renouvellement du médiateur ASF. Celle-ci doit s'opérer dans le cadre de la directive européenne et en concertation avec les organisations de consommateurs, en synergie avec les recommandations du comité de la médiation bancaire.
- **Assurances** : Les organisations de consommateurs ont souhaité que la question du reversement de la participation aux bénéfices des assurances soit débattue en réunion.

Cette question concerne moins les assureurs que les établissements de crédit dans la mesure où les assureurs reversent les fonds à la fin de l'opération. Pour eux, la question qui se pose est seulement de savoir à qui il faut les reverser mais toutes ces questions ne doivent absolument pas remettre en cause :

- la mutualisation (prise en compte de tous les profils de risques),
- la stabilité des tarifs des assurances,
- le niveau des prestations.

- **« Crédit à la Consommation : ce qu'il faut savoir »**

Le livret a été revu en fonction de l'évolution de la législation et de la société. Dès sa vulgarisation, il sera mis en ligne.

- **Projets de loi MOSCOVICI et HAMON**

Le Projet de loi de M. Moscovici porte essentiellement sur :

- La séparation et la régulation des activités bancaires,
- La création d'un référentiel de places pour les OPCVM,
- La suppression de la phase amiable devant les commissions de surendettement,
- Création d'un TAFA (Taux annuel équivalent assurance).

Le Projet de loi Hamon principalement sur :

- La création de l'action de groupe,
- La création du fichier positif,
- Les Assurances (Résiliation, etc...)

- **SEPA** : Ce moyen de paiement mis en place par Bruxelles n'avance ni en Europe, ni en France et actuellement inspire les plus grandes craintes aux organisations de consommateurs.

En conclusion : Ces réunions denses sont souvent redondantes et constituent trop souvent une ode au système bancaire, sans qu'il y ait une réelle écoute des consommateurs qui ont parfois l'impression d'être des faire-valoir ...

- **Comité Carte Bancaire Consommateurs (CCBC)**

Le comité s'est réuni 3 fois cette année.

Le secteur Carte Bancaire continue de croître, sans pour autant refléter l'activité économique française. Il y a environ en France un parc de 60 millions de cartes bancaires avec en corollaire une progression de la fraude.

Les 2/3 des fraudes sont réalisées en vente à distance, en particulier sur Internet. Les 2/3 en France et 1/3 à l'étranger.

Les points les plus marquants au cours de l'année sont les suivants :

- **Titres Restaurants** : ceux-ci sont régis par le code du travail, alors que le paiement CB dépend du code monétaire et financier. Les nouveaux textes législatifs et réglementaires sont en cours d'élaboration.
- **Paiements sans contact** : les commissaires de la CNIL devraient publier leurs attendus sur le sujet et le déploiement s'effectue.
- **Nouveaux usages des cartes bancaires** :
 - o Acceptation des titres restaurants dématérialisés,
 - o Acceptation de la carte sur le mobile du commerçant (mobile/acceptation)

L'ensemble de ces réunions, fort importantes pour le quotidien des consommateurs, implique une certaine connaissance technique et ne saurait être proposé à des « non sachant ».

▪ **Office des Séjours linguistiques**

Deux réunions organisées en 2013 ont permis d'examiner les 12 dossiers non réglés avant passage à la commission de médiation paritaire. Dans tous les cas, les décisions ont été adoptées à l'unanimité des présents, que ce soit pour indemniser le plaignant ou pour le débouter. Des recommandations ont également été émises à l'attention des professionnels, notamment en matière d'information précontractuelle.

Une réunion spécifique a été organisée par rapport à des difficultés rencontrées au sein de la commission, concernant les exigences manifestées par les familles vis-à-vis des familles d'accueil, et de leurs particularités. Des recommandations ont été émises pour que dans le cas de séjours de longue durée à l'étranger, les organisateurs communiquent dans les meilleurs délais (10 jours avant le départ) les coordonnées et les spécificités des familles d'accueil. Ceci pour permettre, en cas de désaccord du jeune ou de sa famille, d'avoir une discussion constructive avec ceux-ci, et de permettre l'acceptation, ou le changement de famille quand nécessaire. Nous avons souhaité avant tout éviter que des positionnements idéologiques puissent l'emporter par rapport aux valeurs de laïcité portées par les membres de l'Office, et par notre association elle-même.

A la demande des responsables de l'Office, nous avons assuré une formation sur le traitement des litiges de consommation pour les adhérents de cette structure, le 12 décembre.

▪ **UNEP (Union nationale des entreprises du paysage)**

Nous avons participé cette année aux deux premières commissions de médiation sur des litiges, hautement symboliques d'un mauvais comportement de professionnels, toutes deux rendues à l'avantage du client.

Enfin, un important travail a été réalisé cette année en commun : professionnels, organisations de consommateurs, syndicats, sur le triplement de la TVA en matière de « Services de jardinage à domicile »

En effet, depuis le 1^{er} juillet 2013, la TVA sur les services de jardinage à domicile est passée de 7% à 19,6%. Cela représente une augmentation de plus du triple en 18 mois.

Les syndicats de salariés du monde agricole (CFTC-AGRI, FGA-CFDT, FGTA-FO, SNCEA- CFE-CGC), les associations de consommateurs (AFL PARIS, AFOC, ORGECO) et les entreprises du paysage (UNEP) ont fait front commun face à cette hausse brutale. Décidée sous la pression de Bruxelles, dans la précipitation et sans consultation des acteurs concernés, cette mesure porte gravement atteinte à un secteur en plein développement, fort de 7 000 entreprises et 10 600 emplois. L'ensemble des parties prenantes a demandé au Gouvernement français de reconsidérer sa position dans l'attente d'une étude approfondie des conséquences d'une telle décision.

Ce sont 10 600 emplois qui sont menacés par le triplement de la TVA, au détriment souvent des petits consommateurs aux revenus modestes qui font appel à eux pour ce type de travaux, la hausse des factures étant globalement de 11,7%.

- Nous avons enfin participé à un certain nombre de rencontres et colloques dans différents secteurs, notamment :

Les rencontres parlementaires, qui ont principalement évoqué les thèmes suivants :

- Efficacité énergétique dans le logement : « enjeux et défis »
- Une agriculture productive durable et autonome est-elle possible ?
- Consommation et Crédit
- Réussir la transition énergétique
- Citoyens, pouvoirs publics professionnels « Et pour vous, le confort c'est quoi ?
- Energies « La nouvelle donne »

- **Airparif**

Nous avons participé à une réunion d'Airparif cette année, à la demande du CNAFAL.

En conclusion, la diversité et l'importance des représentations assurées par nos militants parisiens démontre cette année encore le dynamisme de notre organisation, et la reconnaissance qui est accordée aux compétences qu'elle regroupe.

III – LES PARTENARIATS

1°) Le CNAFAL

La réactivation du Conseil Régional des Associations Familiales Laïques (CRAFAL), et le dialogue constructif qui s'est engagé avec les administrateurs nationaux chargés de suivre ces travaux, a permis progressivement de « vider l'abcès », et de reprendre des relations apaisées avec notre structure nationale.

Les initiatives prises par l'opposition à l'équipe nationale, constituée d'un certain nombre d'administrateurs, nécessitaient de notre part de faire des choix par rapport au processus électif prévu au congrès de Pau. Après discussion au Conseil d'Administration, nous avons décidé d'apporter notre soutien aux candidats de l'équipe en place, l'opposition ne nous paraissant pas crédible.

Nos représentants au congrès ont été clairement mandatés en ce sens.

Puis, une rencontre a été organisée le 3 décembre 2013, à l'initiative du secrétaire général national, avec l'équipe dirigeante du CNAFAL. Cette rencontre a permis de préciser les conditions dans lesquelles les AFL Paris pourraient poursuivre certaines de leurs représentations de niveau national, sans que leur présence à ces réunions soit contestée par le CNAFAL. Le Président a souhaité la reconduction de rencontres régulières avec l'équipe du CDAFAL.

C'est donc dans un climat apaisé que nous pouvons désormais travailler dans nos secteurs de prédilection, et tout particulièrement l'énergie et la sécurité électrique, en bonne harmonie avec le CNAFAL, et au soulagement de nos partenaires, dont il faut redire que le soutien qu'ils nous ont accordé tout au long de ces années difficiles a constitué pour nous un encouragement essentiel.

2°) Le CRAFAL

Le CRAFAL Ile de France a véritablement « redémarré » cette année. Sans avoir encore atteint un rythme de croissance souhaitable, la structure est en place et devrait permettre un fonctionnement « normal »

Quatre réunions (dont 3 CA et une AG) ont été organisés en 2013 avec comme sujets principaux :

- Organisation et fonctionnement, élection du bureau,
- Agrément santé – ARS
- CTCR Ile de France
- CRAJEP –FEADER
- Communication.

Un compte bancaire a été ouvert et fonctionne, alimenté par les cotisations des CDAFAL. Toutes les structures administratives sont en place pour un fonctionnement « harmonieux ».

3°) L'UDAF de Paris

a) les instances statutaires

L'association est représentée au conseil d'administration par deux administrateurs, dont l'un est vice-président, membre du bureau, et président de la Commission de Contrôle de l'Institution. Le CA s'est réuni 5 fois en 2013. En outre, sont organisées chaque année une réunion des présidents d'associations familiales, et une assemblée générale ordinaire.

Le Bureau se réunit pratiquement avant chaque séance du Conseil d'Administration, afin de préparer l'ordre du jour, et souvent prendre quelques décisions d'urgence. Il examine les activités du Président, et définit les délégations éventuelles l'accompagnant.

L'importance de la Commission de Contrôle n'est plus à démontrer, et si ses avis ne sont que consultatifs (le Conseil d'Administration ne les suivant pas toujours), la commission est gardienne des statuts, du règlement intérieur, et du bon fonctionnement de l'Institution. Elle a entre autres pour mission d'examiner les demandes d'adhésions à l'UDAF de Paris émanant de nouvelles associations,

d'examiner la validité des désignations effectuées par les mouvements à la suite de la réunion de la Conférence Départementale des Mouvements au titre de l'année à venir. Enfin, la Commission de Contrôle examine les listes électorales des associations familiales, vérifie celles-ci, propose éventuellement des radiations, soumet au CA des propositions, et émet des avis. Il faut noter que le Président de la Commission préside les élections et vérifie à leur bon déroulement.

La Conférence départementale des Mouvements réunit, comme son nom l'indique, l'ensemble des mouvements adhérents à l'UDAF, sa fonction essentielle étant que les mouvements représentés au conseil d'administration puissent partager avec ceux qui ne le sont pas les informations, les questions qui se posent aux familles.

Le CDAFAL a assuré la présidence de cette instance jusqu'en fin 2013, et sous son impulsion, le règlement intérieur a été profondément remanié, afin de revivifier cette instance quelque peu endormis. Conformément à ce nouveau règlement adopté en 2012, des débats ont été organisés, dont notamment en 2013 une table ronde réunissant associations et professionnels, qui a traité de la protection de l'enfant dans les situations de divorce : « divorce, séparation, et l'enfant dans tout ça ? » Une deuxième réunion a traité du veuvage, et a montré le parallélisme existant entre les familles monoparentales et celles touchées par le veuvage.

Le CDAFAL a participé au séminaire des administrateurs organisé par l'UDAF, sur le projet associatif et à une rencontre administrateurs / salariés, qui a permis de partager la réflexion sur ce thème.

b) Les commissions et représentations

▪ Département Habitat - Cadre de vie

Le département Habitat – Cadre de vie, animé par le CDAFAL, a organisé deux réunions en 2013 : la première à la Préfecture de Police, qui visait à rencontrer les responsables du service des expulsions locatives, afin de mieux comprendre les méthodes de travail, d'identifier les partenaires potentiels en vue de favoriser les échanges entre UDAF et Préfecture de Police. Cette réunion a été très positive, les services d'aide aux majeurs étant présents et ayant eu un échange fructueux avec nos interlocuteurs.

Une seconde réunion a été organisée au mois de mai dans les locaux de l'ADIL, pour présenter cette association, ses activités, ses services.

Le CDAFAL a participé à la journée logement organisée le 6 juin par l'UNAF, et animé un atelier sur le thème de l'accès au logement social.

▪ L'ADIL de Paris

Le CDAFAL représente l'UDAF de Paris à l'ADIL 75 : association d'information logement de Paris, et y assure une vice-présidence.

2 assemblées générales précédées par 2 conseils d'administration ont été organisés cette année. Les questions financières occupent une large place dans ces instances, l'ADIL connaissant des difficultés, depuis plusieurs années, pour boucler son budget. Cela nécessite donc de recruter de

nouveaux adhérents, et de mettre en place des actions telles que formations ou études susceptibles de générer des recettes.

L'ADIL est toujours l'organisation chargée par la Préfecture de Région de l'instruction des dossiers DALO. Par ailleurs, elle s'est engagée, sous l'impulsion de son président, dans la participation à la mise en œuvre du plan climat parisien.

Bien que n'ayant pas d'incidence sur le fonctionnement habituel de l'association, la nomination du président Dutrey à d'autres fonctions liées au DALO a eu des répercussions, en fin d'année, sur la dynamique de cette structure. Tout devrait rentrer dans l'ordre après les élections municipales, et la nomination par la Ville d'un nouveau représentant qui a vocation à être le président.

▪ **Paris Habitat**

Conseil d'administration, bureau, commission d'attribution logement de Paris Habitat

- Le conseil d'administration s'est réuni 5 fois cette année. Temps de préparation : 2 à 3 heures, durée de chaque réunion 4 heures.
- Le bureau se réunit mensuellement, le représentant de l'UDAF a participé en 2013 à 9 réunions (temps de préparation 1 heure environ, réunion 1h 30 à 2 h).
- La commission d'attribution des logements (CAL) s'est réunie chaque mercredi matin, les dossiers étant remis sur table. Chaque réunion dure environ 3h 30 à 4 heures (entre 230 et 300 dossiers examinés).

Au cours de l'année 2013, les points essentiels qui ont été examinés par le Conseil d'Administration sont les suivants :

- Questions financières : trésorerie, investissements, programmation, gestion de la dette, conventions spéciales (notamment ANRU), orientations budgétaires et adoption des comptes et du rapport du commissaire aux comptes,
- Investissements
- Questions locatives : augmentations des loyers, enquêtes de satisfaction des locataires, impayés, contentieux, réorganisation des structures (antennes locales, gardiens...), rapport de la médiation...
- Maintenance / entretien (dotations spécifiques, plan climat, ascenseurs...)
- Questions juridiques (conventions, recours...)

Nous intervenons essentiellement sur des questions de vie quotidienne : **modération des augmentations de loyers et de charges**, tout en veillant au maintien de l'équilibre nécessaire, pour le « bien vivre », avec un **niveau de ressources** pour l'organisme qui permette son entretien dans de bonnes conditions, mixité sociale et équilibre des quartiers, ce qui constitue l'une des missions les plus délicates à réaliser, car les logements sont attribués à long terme...

Nous sommes attentifs à la responsabilisation des locataires et au respect des personnels de Paris Habitat : les incivilités fleurissent, et il n'est pas possible de défendre leurs auteurs.

Depuis le début de notre mandat, et dès le premier séminaire des administrateurs, en 2008, nous sommes intervenus régulièrement pour faire progresser l'idée de mise en place d'un système de médiation, alors inexistant, au sein de l'Office. Une médiatrice a été nommée il y a 3 ans, elle agit dans le cadre des litiges locataires/gestionnaires. Nous avons régulièrement rappelé, à l'occasion de la présentation du rapport annuel de la médiatrice au CA qu'il fallait mettre en place une médiation pour les conflits entre locataires. Ce sera chose faite à partir du mois d'avril 2014 : une équipe vient d'être créée sous l'égide de la médiatrice et de la direction des affaires sociales, pour s'occuper d'une part des conflits entre locataires, d'autre part pour s'occuper des personnes relevant de la psychiatrie. Cette avancée est très importante et va dans le sens des valeurs humanistes et de respect des autres que nous défendons.

Le Bureau examine mensuellement les projets d'investissements, et fait le point sur les questions juridiques, sous réserve d'approbation ultérieure par le CA.

Association Exigence Ascenseurs (AEA)

L'association AEA a été officiellement créée en novembre 2013, son objet est de peser sur la montée en compétence des ascensoristes, et ainsi d'améliorer le confort et la sécurité des locataires du patrimoine, tout en contenant les prix. Le Maire de Paris est à l'origine de cette initiative, qui déjà a permis de fédérer de nombreux bailleurs sociaux parisiens, ce qui correspond à environ à un patrimoine total de 15 000 ascenseurs.

L'UDAF est membre du Conseil d'Administration de l'AEA, représentée par le CDAFAL Paris, qui siège également, en tant que suppléant, au comité de référencement mis en place pour agréer les ascensoristes.

Cette initiative courageuse et prometteuse n'est évidemment pas du goût des deux grandes fédérations d'ascensoristes, qui cherchent à torpiller le projet...

▪ **Commission de prévention des expulsions (CCAPEX)**

La CCAPEX s'est réunie cette année une fois par mois, deux réunions supplémentaires étant organisées pour traiter le flux de dossiers.

Bien qu'à ce jour le rapport d'activité et les statistiques 2013 soit en attente de publication (ce sera fait après les élections municipales), on peut penser que l'année 2013 a connu un rythme encore plus soutenu que 2012, d'autant que les réunions prévoient systématiquement, en plus de l'examen des nouveaux dossiers, le suivi des dossiers à 6 mois.

C'est d'ailleurs ce suivi qui permet de penser que les résultats obtenus par la commission, après épuisement de tous les recours de droit commun, et par le biais de simples avis ou recommandations, devraient être positifs, les

situations simplement stabilisées, ou les relogements réalisés, semblant atteindre un niveau très correct vu la difficulté de la tâche.

La qualité des acteurs réunis dans le but de rechercher des alternatives aux expulsions, leur compétence et leur volontarisme, sont bien sûr les facteurs clé de la réussite de cette instance.

- **La commission de protection de la jeunesse**

Cette commission a deux missions : elle prononce les agréments des structures sportives et d'animation jeunesse, et propose au Préfet les sanctions vis-à-vis d'organiseurs ou d'animateurs de structures jeunesse domiciliées à Paris et ayant manqué à leurs obligations professionnelles.

L'UDAF est membre des deux sous-commissions depuis 2011. En 2013, la sous-commission disciplinaire s'est réunie une seule fois. Les dossiers examinés présentaient des caractéristiques très lourdes, ce qui confirme la nécessité d'une attention soutenue aux plaintes émises, une meilleure coordination entre les départements, et surtout une publicité des décisions préfectorales, à l'attention des organismes en phase de recrutement, pour qu'il ne soit pas possible d'embaucher une personne sous le coup d'une sanction.

c) Famillathlon

Le CDAFAL a participé à la 9^{ème} édition de Famillathlon, sur le Champ de mars, à l'invitation de ses organisateurs.

Cette année, nous avons proposé, en partenariat avec les fournisseurs historiques d'énergie, l'animation de jeux autour des énergies renouvelables. Nous avons également proposé, à partir d'un « rameur » équipé d'un compteur qui indiquait la quantité de kW développée par chaque participant. Grâce à cet outil ludique, nous avons pu sensibiliser les participants à la consommation électrique de leurs appareils ménagers, très variable selon les modèles pour un même type d'appareil. Plus de 700 enfants et/ou adultes ont ainsi participé aux animations, gagné des lots, et reçu en échange un diplôme de « l'école de l'énergie », ou une attestation mentionnant leur score sur le rameur.

Cette journée a démontré que les enfants disposaient d'une information de plus en plus riche sur l'énergie, et les ENR, et bien souvent plus que leurs parents. Le stand des AFL Paris est désormais connu, avec ses spécificités, et nous retrouvons année après année un certain nombre d'habitues... Enfin, nous avons constaté que Famillathlon se démocratise, et est fréquenté par des familles qui viennent de beaucoup plus loin que les 7^{ème} et 15^{ème} arrondissements de Paris !

4°) La Ville de Paris

Les instances de concertation parisiennes se sont moins réunies en 2013, du fait très probablement de l'approche des élections municipales, qui a mobilisé nos partenaires dès l'automne 2013.

a) le Conseil Consultatif des Familles et de la Petite Enfance

Nous avons participé à la réunion du 2 octobre, consacrée au thème de la relation des Parisiens avec la nature. Ce groupe de travail très riche a présenté la contribution d'associations spécialisées dans les animations de sensibilisation à l'environnement, et a permis de faire émerger une attente très forte de la part des Parisiens sur ce thème. Des actions pourraient être possibles, par exemple de type fleurissement des pieds d'arbres qui vont être plantés dans notre rue, ou bien d'autres possibilités en partenariat avec les associations spécialisées.

b) L'observatoire des familles

L'observatoire s'est réuni le 18 janvier, et a notamment permis de faire le point sur les caractéristiques des familles monoparentales à Paris. Nous sommes intervenus pour demander que soit étudié l'impact des mesures d'aide à ces familles mises en place par la Ville, notamment l'aide au logement, sur l'amélioration de leur niveau de vie, ces familles étant particulièrement nombreuses parmi les ménages vivant au-dessous du niveau de pauvreté.

c) L'observatoire de l'eau

Nous avons participé à cet observatoire mis en place par la Ville de Paris, en tant que membres du bureau. Nous nous en sommes retirés au cours de l'année, à la faveur d'un élargissement de cette structure, qui ne correspond pas réellement aux objectifs que nous poursuivons.

d) Le dispositif de solidarité eau et assainissement (1 réunion)

Ce dispositif permet de financer des projets associatifs liés à l'accès à l'eau potable et à l'assainissement. Il est placé sous l'autorité des adjoints au Maire de Paris chargés respectivement des relations internationales (Pierre SCHAPIRA) et de l'eau (Anne LE STRAT). Les AFL Paris y représentent les usagers. Ce dispositif a permis depuis sa création de soutenir 50 projets dans 20 pays, pour un montant de 5 millions d'euros. Dans chacun des projets, la Ville de Paris subventionne au maximum la moitié du coût des projets.

La mise en place de missions d'évaluation il y a un an a permis de détecter les points à améliorer dans les coopérations ainsi mises en place.

Le comité privilégie les actions de formation des acteurs locaux, de manière à favoriser leur autonomisation pour la gestion des équipements installés.

Rappelons que ces actions sont financées par la contribution des Parisiens, qui s'élève à environ 60 centimes d'euros par an pour une famille de 4 personnes, ces sommes étant prélevées sur les factures d'eau.

e) Conseil Consultatif des Services Publics Locaux (CCSPL)

Le conseil s'est réuni trois fois en 2013. Les réunions sont longues et tardives... Cependant, cette instance qui peut paraître parfois fastidieuse pour nos représentants est un gage de démocratie, puisqu'elle examine les conventions, Délégations de Service Publics conclus par la Ville pour la gestion d'équipements publics tels que parkings, centres d'animation, équipements sportifs...

Le CDAFAL y siège depuis sa création.

f) Commission de Concertation de Téléphonie Mobile

Globalement, cette représentation n'est pas d'une importance stratégique énorme, même si elle se réunit souvent (6 à 7 réunions annuelles). Toutefois, seules deux associations de consommateurs y participent encore régulièrement, estimant que la politique « de la chaise vide » n'est pas une réponse pertinente en termes de démocratie participative.

Si la Ville prépare bien les réunions et prend les bonnes orientations, on ne peut s'empêcher d'observer une certaine tendance « autocratique » de la part des élus. Cependant, ce comportement se justifie en partie, car la Ville est confrontée d'une part aux exigences des mairies d'arrondissement, d'autre part des opérateurs.

Concrètement, il faut donc retenir que dans ce contexte parfois difficile, la Ville s'applique à respecter et faire respecter la charte 2012 de la téléphonie mobile, dans l'intérêt général des Parisiens.

En conclusion, on voit se dessiner la stratégie de la Ville qui vise à l'installation de davantage d'antenne, mais de moindre puissance, au nom du principe de précaution.

5°) La ligue de l'Enseignement

Nous avons poursuivi notre action au sein du Conseil d'Administration de la Ligue Paris, jusqu'au mois de juin. Nous n'avons pas souhaité nous y investir davantage, et bien que restant adhérents à la Ligue Paris, nous ne devrions plus assister qu'aux assemblées générales.

IV – LA COMMUNICATION

- Deux numéros d'AFL Infos ont été diffusés aux adhérents en 2013.
- Une émission «Flash Conso », sur les prothèses dentaires, a été conçue et réalisée au CDAFAL, au mois de décembre. La question se pose toutefois de savoir quand elle sera diffusée, un retard conséquent, d'environ 1 an, étant constaté par le CTCRC entre la réalisation et la diffusion, ce qui enlève une grande part de l'intérêt de ces émissions.
- Une brochure présentant les différents services de l'association a été éditée (et rééditée à plusieurs reprises à la demande de nos partenaires et notamment de la Mairie du 13^{ème} arrondissement), dans le but principal de faire connaître la permanence d'écrivain public ouverte en début de 4^{ème} trimestre.

Le présent rapport d'activité a été lepar le conseil d'administration du CDAFAL Paris.....