



Rapport d'activité 2019

I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

Le conseil d'administration s'est réuni les 28 janvier, 18 mars, 13 mai, 16 septembre et 18 novembre. L'association a tenu son assemblée générale annuelle ordinaire le 13 mai 2019.

L'année a été marquée par l'élargissement du Conseil d'Administration, grâce à l'arrivée de 3 nouveaux administrateurs. Leurs compétences de ces militants ont permis de préparer la mise en place d'un nouveau service aux familles : l'accompagnement à la scolarité. Il s'agit d'aider les familles et les jeunes à comprendre les méandres de l'orientation, et à élaborer des choix pertinents.

Ce nouveau service a mobilisé pendant le second semestre 2 administrateurs, pour la définition du projet et la sensibilisation de nos réseaux partenariaux.

De nouveaux bénévoles nous ont également rejoint, ils s'investissent dans le secteur santé et représentent les usagers dans plusieurs cliniques parisiennes.

Nos relations avec la Fédération des Conseils de Parents d'Elèves de l'enseignement public (FCPE Paris) se sont concrétisées tout début janvier 2020 (du fait des grèves qui ont retardé le processus) par la signature d'un protocole de partenariat entre nos deux organisations.

Le projet d'exposition sur la laïcité a également été abordé, mais reporté à l'année 2020, en y associant plusieurs partenaires intéressés par notre démarche.

Les membres du conseil ont également travaillé à l'organisation de FAMILLATHLON., et assuré le fonctionnement des permanences défense des consommateurs et écrivain public.

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

Au total, l'activité des militants représente 3 440 heures (valorisation du bénévolat).

II – L'ACTION AU SERVICE DES FAMILLES

1°) La permanence d'écrivain public en 2019

Au cours de cette sixième année de fonctionnement du service d'écrivain public des AFL de Paris, le nombre de rendez-vous a été stable. Cependant on constate qu'une forte proportion des rendez-vous programmés n'ont pu être réalisés, les demandeurs ne s'y étant pas présentés.

La fin d'année, marquée par un mouvement social très important dans les transports en commun, a contribué à la baisse des demandes de rendez-vous, et surtout à leur annulation ou à leur report. Nos interventions se sont réparties principalement sur quatre domaines : L'accès aux droits avec 42% reste le domaine principal de nos interventions, le secteur du logement représente 20%, les organismes privés 20 % et le Trésor Public 18%.

Après une forte augmentation en 2018, l'accès aux droits retrouve son niveau de 2017.

A noter une demande d'aide à la rédaction de statuts associatifs.

Nos interventions dans le domaine du logement qui représentaient 25% en 2018 subissent une légère baisse : 20% en 2019 concernant principalement des demandes d'intervention aux bailleurs pour effectuer des travaux.

Les conflits avec des organismes privés, 20% de nos interventions, restent stables et comme en 2018 concernent plus particulièrement les banques, assurances et opérateurs de téléphonie.

2°) – Permanence consommation

La permanence a été assurée tout au long de l'année par trois administrateurs bénévoles, sans l'appui d'un secrétariat, le poste n'étant plus pourvu depuis fin 2018.

La part de l'information générale, que nous délivrons téléphoniquement ou via Internet, augmente régulièrement. Nous pouvons ainsi aider les consommateurs dans leurs démarches vis-à-vis d'un professionnel, sans intervenir directement auprès de ce dernier (une telle intervention nécessitant de faire adhérer le consommateur). Cela contribue également à responsabiliser les consommateurs pour qu'ils engagent les bonnes démarches. Cependant, en raison de la disponibilité moindre des bénévoles et de l'absence d'accueil téléphonique permanent, nous constatons la baisse du nombre de dossiers reçus et enregistrés, cette activité très prenante et chronophage constituant aujourd'hui une part assez faible de notre activité, les représentations occupant la majeure partie du temps disponible.

III – LES PRINCIPALES REPRESENTATIONS

Les représentations constituent aujourd'hui l'activité principale de nos militants, qu'elles relèvent du secteur de la consommation, des relations partenariales ou du secteur social. Les compétences des bénévoles qui donnent leur temps sans compter sont reconnues par nos partenaires, elles s'appuient sur l'expérience de terrain acquise grâce aux permanences et aux contacts avec nos adhérents. Transports, logement, santé, énergie en constituent l'essentiel.

1°) Les transports

Les AFL Paris sont présentes dans 2 représentations en matière de transports : l'ASFA (autoroutes) et la RATP. Si l'ASFA n'a organisé aucune réunion en 2019, la RATP a été très active, et les réunions auxquelles notre représentante a participé mettent en évidence la révolution numérique qui s'installe dans tous les secteurs de l'entreprise.

La RATP

La Médiatrice de la RATP et son service rencontrent les organisations de consommateur quasi mensuellement (11 rencontres en 2019). Ces réunions, très interactives, permettent tout d'abord d'échanger sur les problèmes d'actualité relevés par les représentants des consommateurs. Soit l'incident est déjà résolu, soit il fait l'objet d'une réunion particulière avec des intervenants de la RATP pour présenter et expliquer les mesures de remédiation nécessaires. 51 intervenants de la RATP ont participé à ces rencontres.

4 visites ont été organisées au cœur de l'exploitation :

- Visite du poste de commande centralisé de la ligne 14 avec le système de l'automatisation totale et son fonctionnement.
- Visite du centre de commande unique du RER B, les surveillances et les commandes à distance.
- Exploration des évolutions de la station La Défense avec les deux comités RATP et SNCF : déambulation dans la station et visite du chantier de la ligne E du RER (EOLE) Est Ouest Liaison Express, Visite du centre de surveillance et d'information voyageur du RER A.
- Déambulation à la station Opéra en plein début de chantier avec tous les changements de signalétique provisoires. Mesures prises durant la durée du chantier afin de faciliter l'acheminement des voyageurs, correspondance par la voirie pendant la fermeture complète de certains couloirs de la station Opéra.

Les Ateliers information Voyageur

Les thèmes présentés aux organisations de consommateurs mettent en évidence l'entrée en force du numérique à tous les niveaux de l'entreprise, ce qui peut poser question sur les risques inhérent à tout système impliquant la collecte de données personnelles. Même si l'entreprise se veut rassurante, même si les services permis par ces technologies paraissent utiles, il nous semble qu'une grande vigilance doit accompagner ces développements, et qu'il faudra veiller à ce que le RGPD (règlement général de protection des données) soit effectivement respecté. Les ateliers ont porté sur les thématiques suivantes :

- **Expérimentation des applications RATP**, recherche d'itinéraires sur téléphone mobile
- **Atelier idéation avec RATP Smart Systems** : un nouveau mode de pensée, un processus créatif de production, de développement et de communication d'idées nouvelles, allant du processus de pensée original, de l'innovation au développement. Une branche de la RATP est consacrée à la création d'idées futuristes en continu, avec 200 collaborateurs dont 120 spécialisés dans la billettique. L'enjeu est de produire des systèmes innovants en matière de billettique, d'information voyageur, et de systèmes d'aide à l'exploitation.
- **Smart sécurité transport** : bracelet connecté comportant le passe et géolocalisé permettant grâce à sa multi-technologie la détection de chutes, les accidents, permettant une alerte en cas de violence faite aux personnes... Ce système est totalement différent du fonctionnement des bracelets Google, il est spécifique aux transports et déplacements. Il est utile particulièrement pour les personnes âgées ou en déficience cognitive.
- **Les caméras de surveillance** : 15 000 caméras fixes et 3 500 caméras embarquées permettent la transmission des images en continu au Centre de Traitement des Images. Les images ne sont conservées que peu de temps et toute personne peut demander un extrait la concernant dans un délai de 72 heures auprès du Délégué à la Protection des données de la RATP.

- **Expérimentation des caméras piétons** : depuis 2016, la loi Savary permet l'expérimentation d'utilisation des caméras-piétons pour la SNCF et la RATP jusqu'à fin 2019. Ces caméras sont portées par des agents de sécurité ou par la police et sont activées au moment d'une interpellation. Les séquences sont conservées pendant 6 mois, sauf procédures spécifiques. Les enregistrements sont consultables à l'issue de l'intervention sur demande officielle.

Fin 2019, la transmission du retour d'expérience aux ministères décidera des suites. L'objectif de cette expérimentation est d'impulser les innovations technologiques (aide à la dissuasion, aide à la diminution de la tension...). Cette caméra n'est utilisable que dans les espaces RATP, pas sur la voie publique.

Le programme de Modernisation de la Billettique

L'objectif de la RATP est de développer de nouveaux services et de préparer la suppression totale du support magnétique. En 2019, la première étape présente 4 nouveaux services :

- **Sur le ticket t+** : le périmètre de la tarification est plus étendu.
- **La carte « Le Navigo Liberté + »** permet de voyager dans tout le Métro, le RER dans Paris (L'extension sur toute l'Île-de-France est plus complexe car la tarification dépend de l'origine et destination du trajet et cela nécessite des transformations techniques plus complexes), le BUS partout en Ile de France et tous les Tramways (sauf les bus aéroportuaires : Orlybus et Roissybus et le T4). Cette carte est reliée à un compte bancaire, dont le titulaire est prélevé autour du 15 du mois suivant du montant des trajets.

Ce service génère un gain de temps. En effet, il n'est plus nécessaire d'acheter des tickets et donc plus de problème de démagnétisation. Par ailleurs, le prix du billet en carnet est systématiquement appliqué. Il permet de correspondre gratuitement entre tous les modes pendant 1h30 et présentera un plafonnement journalier à partir de la fin de l'année 2019. La correspondance entre ferré et surface est gratuite, sous condition du nombre de correspondances.

Ce service s'adresse aux voyageurs Franciliens réguliers mais pas assez consommateurs pour avoir un forfait. Il suffit de communiquer ses coordonnées bancaires. Aucun rechargement n'est nécessaire.

En plus des informations Navigo, il faut donner obligatoirement un numéro de téléphone et une adresse mail, le paiement s'effectue par prélèvement. La consultation de la consommation et de la facture est possible dans son espace personnel.

Achat et validation sur un smartphone : L'achat se fait en 3 clics avec une carte bancaire, à partir de son smartphone et la validation d'un titre de transport s'effectue avec son smartphone de la même façon qu'avec un passe Navigo. Sont inclus dans cette offre les billets suivants : Carnets de t+, OrlyBus et RoissyBus, Navigo Jour, Navigo Jeune Week-End, Antipollution, Fête de la Musique, Forfait Navigo Mois et Semaine.

Le client télécharge l'application sur un Store, et l'application vérifie la compatibilité et l'éligibilité du modèle de téléphone : Il faut avoir soit un téléphone Android équipé d'une puce Orange ou Sosh, soit un téléphone Samsung assez récent, quel que soit l'opérateur. Ces restrictions techniques s'élargissent progressivement. Si le téléphone est éligible, le client choisit et règle son titre de transport par CB, à partir de ce moment le téléphone devient son passe Navigo.

Dans la future application RATP et l'application Via Navigo, le service sera rattaché à la recherche d'itinéraire.

- **Navigo Easy** : C'est un nouveau support, on estime que 6 millions seront vendus chaque année. Cette carte est plutôt destinée aux voyageurs occasionnels ou aux clients ne souhaitant pas souscrire ou utiliser leur téléphone. Il permettra de charger des tickets t+, Orlybus, RoissyBus, Navigo Jour, Navigo Jeunes Week-end, Forfait antipollution et fête de la musique.

Navigo Easy peut se prêter, elle est anonyme mais un seul voyage pour une seule personne est possible : on ne voyage pas à plusieurs avec la même carte en même temps. Le coût de la Carte Navigo Easy est de 2 euros.

Au moment de la validation, le valideur indiquera le solde disponible sur la carte.

- **Carte bancaire sur les lignes aéroportuaires** : Il sera possible d'acheter un billet directement sur un valideur à bord des bus par carte bancaire Visa et Master Card.

Qualité de l'air dans les espaces

La RATP réalise des mesures en continu sur les quais de 3 stations : Chatelet ligne 4, Franklin D. Roosevelt ligne 1 et Auber R.E.R. Ces mesures portent sur les paramètres gazeux, les particules, la température et l'humidité relative. Des mesures sont également réalisées dans les rames, couloirs et quais.

Pour le dioxyde d'azote (NO₂) et le dioxyde de carbone (CO₂) : aucune source n'est due à l'activité du réseau. Son origine est essentiellement externe car la teneur en NO₂ et CO₂ est inférieure dans les stations par rapport à l'extérieur.

Par contre la teneur en particules est plus importante dans les espaces de la RATP qu'à l'extérieur. Des mesures de freinage électrique sont mises en place sur les nouvelles rames afin de minimiser les émissions de particules qui sont essentiellement dues au freinage mécanique. Une action est également conduite sur le renouvellement de l'air dans les gares.

Point sur l'information voyageurs : en 2019-2020, poursuite et accélération des actions engagées.

- Modernisation de l'Information Voyageurs en embarqué.
- Optimisation au point d'arrêt : temps d'attente, messagerie.
- Prise de parole des machinistes.
- Site et applications : affichage des déviations.
- Twitter : développement du mode push et conversationnel.

La vision de la RATP du MaaS : (Mobility as a Service) : Lutter contre « l'autosolisme »

(autosolisme : utilisation d'un véhicule par un seul passager)

- Recherche des mobilités autour de soi : itinéraires, réservations, création de compte MaaS,
- Le support client niveau 1 centralisé par la RATP,
- Les modes traités : transports en commun, covoiturage, VTC, Autopartage, Vélo stations, Vélo Free Flotting, Trottinette, Scooter, Parking...

2°) le logement

Ce secteur inclut plusieurs représentations :

- *Le CDAFAL représente l'UDAF de Paris à l'ADIL de Paris où il occupe un poste de vice-président. Cette association œuvre pour l'information des Parisiens sur toutes questions liées au logement, elle intervient de manière hebdomadaire dans la quasi-totalité des mairies d'arrondissement, et propose rendez-vous au siège et consultations téléphoniques ou via internet. L'ADIL est fédérée à l'ANIL, c'est une structure importante en Ile-de-France (la directrice de l'ADIL Paris est également en charge de l'ADIL 94), et le rôle du Conseil d'Administration est avant tout de veiller à la bonne exécution de ses missions et à l'équilibre des finances. La représentante de l'UDAF entretient de bonnes relations avec les dirigeants de l'ADIL, ce qui permet de faire bénéficier les membres de l'UDAF des compétences des salariés, notamment en organisant des conférences thématiques. Actuellement, l'ADIL doit faire face à une baisse régulière des subventions, due notamment à la réorganisation d'Action Logement, ce qui lui impose de trouver de nouvelles ressources. La DRILH Ile de France lui a notamment confié une mission d'information et de soutien aux ménages en impayé de loyer dont la situation est connue du fait de l'envoi par huissier d'un commandement de payer. En 2019, ce service a concerné uniquement les locataires du parc privé. Une étude réalisée par l'ADIL dresse un tableau éclairant de la population parisienne.*
- *Paris Habitat (Conseil d'Administration, Commission d'attribution des logements ou CAL, Commission d'appels d'offre ou CAO). Le CA s'est réuni à 4 reprises, la CAL se réunit tous les mercredi matin, et la CAO deux fois par mois. Cela représente 175 heures de bénévolat, hors déplacements, qui ont parfois été, en 2019, très problématiques du fait des grèves.*

Quelques points particuliers ont marqué l'année, avec la mise en œuvre progressive de la loi « Elan » (égalité et citoyenneté)

- La commission d'attribution des logements (CAL) est devenue au 1^{er} janvier 2019 « *commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements* ». Elle doit désormais procéder à un examen triennal des conditions d'occupation des logements : suroccupation ou sous-occupation, logement des personnes handicapées, dépassement du plafond de ressources... La commission constate la situation des locataires et doit définir les caractéristiques du logement adéquat. Le bailleur doit examiner avec le locataire les possibilités d'évolution de son parcours résidentiel.
- la définition des situations de sous-occupation est assouplie, elle intègre notamment les enfants en droit de visite.
- la définition de la composition familiale est élargie.
- un nouveau critère de priorité en matière d'attribution est ajouté à la liste du CCH, concernant les personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou aux abords. Pour mémoire, Paris Habitat a depuis très longtemps intégré dans sa charte des attributions la priorité aux personnes victimes de violences conjugales ou familiales.

La loi apporte donc de nouvelles complexités au travail de la CALEOL, qui examine en outre les recours des candidats à l'attribution d'un logement, ainsi que les transferts de droits de personnes ayant vécu au domicile d'un locataire décédé. Les exigences de mixité sociale se heurtent à la difficulté de trouver des logements compatibles avec les ressources des demandeurs du premier quartile dans les « beaux quartiers », et à l'inverse de faire venir dans les quartiers « politique de la ville » les demandeurs les plus aisés. Les impératifs de rénovation énergétique du « plan climat parisien », qui permettent dans les immeubles rénovés de constater une baisse très importante de la facture énergétique (jusqu'à 50%) ont pour conséquence le gel d'un nombre important de logements afin de pouvoir réaliser les travaux en milieu vide. La prise en compte des

enfants en droit de visite et des ayant-droit plus nombreux ajoute à la difficulté de répondre à la demande : le taux de rotation baisse à nouveau en 2019 et passe sous la barre des 4%.

La location choisie mise en œuvre fin 2018 ne permettra pas de satisfaire un grand nombre de demandes de logement. Toutefois, nous notons qu'à chaque réunion de la Caleol, plusieurs dossiers sont présentés et approuvés, en interne ou en inter-bailleurs. Rappelons que ce sont les demandeurs de logements sociaux eux-même qui se mettent en relation entre eux, et cette nouvelle modalité permet de procéder à des échanges de logements pertinents et adaptés.

C'est donc dans un contexte difficile et exigeant que Paris Habitat maintient un niveau d'investissement, de maintenance des logements et de rénovation énergétique élevé, tout en devenant un acteur innovant soucieux d'œuvrer pour la transition écologique, au bénéfice des locataires.

3°) Les activités santé

En 2019, un renouvellement des mandats de représentants des usagers a eu lieu, géré par l'Agence Régionale de Santé.

Les mandats en cours ont été renouvelés, et deux nouvelles représentantes ont été nommées dans des cliniques privées, avec un certain retard ce qui n'a pas permis à l'une d'entre elles de siéger durant l'année. Les représentants des usagers ont suivi une formation avec « France Assos Santé » pour être en mesure de bien remplir leurs missions.

Les AFL représentent les usagers à la Fondation Hôpital des Gardiens de la Paix, à la clinique du sport de Paris 5ème ainsi qu'à la clinique des Maussins.

Pour compléter le volet santé, il convient de noter la poursuite des réunions régulières avec le syndicat national des ophtalmologistes. Elles sont l'occasion de faire le point sur l'accès aux soins dans ce secteur, de plus en plus sollicité en raison du vieillissement de la population, et des pathologies qui y sont associées. La profession, consciente des enjeux, s'est mobilisée pour obtenir un desserrement du numérus clausus sur leur spécialité, et une diversification des métiers permettant de mieux fonctionner en cabinets comme à l'hôpital, grâce aux protocoles organisationnels mis en place par les ophtalmologistes avec les orthoptistes, qui permettent de réaliser dans de bonnes conditions davantage de consultations, et ainsi de réduire les délais d'attente pour les patients.

Les AFL Paris sont intervenues au congrès du SNOF (syndicat national des ophtalmologistes français), sur le thème des attentes des consommateurs.

4°) Le secteur de l'énergie

Pour les ménages modestes, la part du budget consacrée aux dépenses d'énergie, en particulier au chauffage, devient une charge parfois insurmontable.

On estime qu'en 2019 (chiffres Médiateur National de l'Energie), 33% de l'ensemble des Français ont restreint le chauffage chez eux pour ne pas avoir de factures trop élevées et 15% d'entre eux ont déclaré avoir souffert du froid dans leur logement pendant l'hiver.

Selon l'indicateur publié fin 2018 par l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Énergétique), les ménages pauvres et modestes consacraient plus de 8% de leur revenu pour payer la facture énergétique du logement.

Ils représentent près de 12% de l'ensemble des ménages, soit 3,3 millions de ménages ou 6,7 millions de personnes.

Le montant moyen déboursé en 2019 par les Français pour chauffer leur logement, selon un sondage réalisé auprès de plus de 50 000 personnes par une société spécialisée dans la rénovation énergétique, s'élève à 1 696 euros. Soit 40% de plus que le SMIC mensuel (à 1 219 € net par mois depuis le 1^{er} janvier 2020).

*Les disparités sont très importantes d'une source d'énergie à l'autre. Ce sont les foyers qui dépendent du fioul qui dépensent le plus : 1913 euros en moyenne. À l'inverse, les détenteurs d'un équipement de chauffage au bois n'ont déboursé «**que**» 759 euros l'année dernière. Les consommateurs de gaz et d'électricité consacrent respectivement 1 446 euros et 1 802 euros à leur chauffage.*

Il faut évidemment tenir compte des surfaces associées à chaque type d'énergie. Mais à surface égale, l'électricité est l'énergie de chauffage la plus chère avec une moyenne de 15,9 euros par m². Suivent le fioul (12,9 euros par m²), le gaz (11,7 euros par m²) et enfin loin derrière le chauffage au bois (5,8 euros par m²).

D'une région à l'autre, les écarts sont également conséquents. C'est l'Île-de-France qui connaît les plus fortes dépenses, avec une moyenne de 1 864 euros déboursés en 2019. Soit 340 euros de plus que les habitants d'Occitanie, seule région où le coût moyen annuel du chauffage est inférieur au smic.

Pour faire baisser la facture de chauffage, les Français sont incités à réaliser des travaux de rénovation énergétique. Ce qu'ils refusent souvent de faire. Malgré les aides mises en place par le gouvernement, malgré les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), les réticences sont fréquentes. Manque de ressources pour réaliser des travaux importants, manque de confiance dans les entreprises (laquelle choisir ? Le harcèlement téléphonique subi par les consommateurs en 2019 a finalement conduit les pouvoirs publics à envisager son interdiction en matière de rénovation énergétique, mais à l'heure où nous écrivons ce rapport, la loi est « en panne », et le démarchage semble se réveiller... Et pour finir, selon une étude de l'École des Mines, l'efficacité des travaux de rénovation énergétique n'est pas forcément au rendez-vous.

C'est dans ce contexte que les AFL Paris se sont engagées en 2019 aux côtés des professionnels de l'Union Française de l'Électricité (UFE) pour tenter de ramener à un niveau moins exigeant les objectifs de CEE, qui pèsent lourdement sur les factures de tous les consommateurs d'énergie et représentent 4% de leur montant total. C'est aussi pour cela que nous avons défendu, et continuons à défendre, la notion de « mix énergétique », seul capable de permettre aux consommateurs, selon leur lieu de vie, leur logement, leurs revenus, de choisir la meilleure énergie, et non de se laisser imposer l'électricité présentée comme la seule énergie d'avenir, non émettrice de CO², mais coûteuse, et liée durablement au nucléaire. Pour nous, il y a une place pour les énergies renouvelables telles que le biométhane, malmené par la PPE (politiques prévisionnelles des énergies), alors que cette énergie permettrait de maintenir les coûts du réseau de gaz naturel à un niveau raisonnable, d'affirmer progressivement l'indépendance de notre pays par rapport aux pays producteurs de gaz fossiles, et favoriserait le développement d'une économie circulaire dans les territoires ruraux, vertueuse, et créatrice de revenus pour toute une catégorie de population aujourd'hui paupérisée.

L'activité des militants dans le secteur de l'énergie se répartit entre la participation aux concertations organisées au plan national avec les principaux fournisseurs, les gestionnaires de réseau, médiateurs d'entreprise ou sectoriel, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), et les représentations telles que le Conseil Supérieur de l'Énergie, le Comité de gestion des charges de service public de l'électricité, le Comité de Prospective de la CRE.

Bien qu'organisation départementale, les AFL Paris participent à l'intégralité des concertations, et assurent les représentations sur nomination ministérielle pour le CSE et le Comité de gestion. Elles sont la seule organisation de consommateurs membre du Comité de Prospective de la CRE.

Les concertations

- Engie

La fin des TRV gaz

L'année 2019 est marquée par une activité très dense, en raison de la séparation des branches « tarifs réglementés » et « offres de marché », dans un contexte de fin annoncée des tarifs réglementés de vente du gaz naturel (TRV Gaz). En effet, pour garantir une concurrence loyale entre tous les fournisseurs, Engie a dû donner des gages en réalisant cette séparation totale des deux branches. Le nombre de réunions a donc été doublé.

Dès la fin d'année 2019, la commercialisation des TRV s'est définitivement arrêtée. L'extinction totale des tarifs réglementés de gaz est fixée au 1^{er} juillet 2023. A cette date, les consommateurs encore au TRV basculeront automatiquement vers une offre de marché spécifiquement construite, chez le fournisseur historique du gaz. Ils pourront ensuite choisir un autre fournisseur et ainsi faire jouer la concurrence.

En septembre 2019, il restait encore 3 754 000 clients au TRV, tout devra être fait, par Engie et par ses concurrents, pour qu'il n'y ait pas plus de 2 millions de clients résiduels en juillet 2023, faute de quoi Engie devrait acquitter des pénalités. Les modalités d'extinction des TRV gaz sont définies avec la plus extrême précision par plusieurs textes réglementaires, allant jusqu'à la rédaction des messages vocaux diffusés pour tout appel aux conseillers de l'entreprise...

Les ateliers d'Engie

Parmi les différents ateliers mis en place par Engie, c'est l'atelier « démarchage en porte à porte » qui a généré le plus de réunions. Pour faire face aux évolutions et gérer les flux de litiges qui ne manqueront pas de survenir lors des opérations de changement de contrats, Engie s'est doté d'une nouvelle équipe en charge des relations clients, adossée à une charte éthique. Celle-ci devra démontrer son utilité, notamment dans le secteur du démarchage en porte à porte, mais aussi téléphonique, certaines pratiques laissant encore à désirer. Il faut toutefois saluer le volontarisme de l'entreprise, lourdement sanctionnée pour les pratiques de démarchage en porte à porte, pour imposer des règles très strictes aux entreprises sous-traitantes, et sanctionner les dérives très énergiquement. Les AFL Paris ont participé à tous les ateliers organisés par Engie avec les organisations de consommateurs.

Le chèque énergie

Comme depuis l'instauration du « chèque énergie » en remplacement des tarifs sociaux, un bilan a été établi par l'entreprise : 3,6 millions de chèques ont été émis en 2019, mais on déplore encore un taux important de non-utilisation de 30%.

l'autoconsommation

la création de groupes de travail sur l'autoconsommation a permis de constater entre autres que le chauffage représentait 59% de la consommation énergétique des foyers. 1 million d'entre eux sont équipés de convecteurs anciens (*les « grille-pain »*). La proposition de primes de 500 à 4 000 euros pour les foyers les plus modestes pourrait améliorer la situation. L'autoconsommation individuelle est avant tout axée sur le photovoltaïque, elle ne concerne que de façon marginale l'hydroélectricité.

On observe cependant que l'autoconsommation tend aussi à se développer dans un secteur particulier, avec la rénovation des moulins à eau, qui innove en couplant production et stockage, répondant ainsi au désir d'autonomie ou de circuits courts qu'éprouvent de plus en plus de

consommateurs. Il conviendra de suivre attentivement cette évolution dont attestent les journées du patrimoine.

le site « ma conso »

300 000 clients ont consulté ce site, depuis leur espace client. La création d'un service de coaching en énergie, et « mon réseau Habitat » sont des services à développer dans l'intérêt des consommateurs.

- EDF

Durant l'année 2019, nous avons beaucoup travaillé avec EDF sur l'exclusion énergétique et la solidarité. Une dizaine de réunions, non comprises les réunions préparatoires, ont mobilisé nos militants.

Un constat alarmant : le problème récurrent de l'exclusion numérique : 17% des usagers se déclarent en situation d'exclusion numérique, et 5 millions cumulent précarité et exclusion numérique, perdant de ce fait les bénéfices qu'ils pourraient tirer des nouveaux compteurs communicants.

On peut ajouter qu'environ 30 à 35% des Français déclarent rencontrer des difficultés pour accéder à leurs droits par les canaux numériques. C'est donc une part importante de la population, et sans doute celle qui en aurait le plus besoin, qui ne peut pas bénéficier des possibilités existantes.

Le don d'énergie

Cette initiative est louable, toutefois on peut regretter que la gestion (recouvrement et distribution) soit confiée exclusivement à la Fondation Abbé Pierre, nous aurions préféré qu'elle reste à la main d'EDF, ou soit répartie entre plusieurs autres organisations caritatives au nom du principe de laïcité. Ce qui ne remet pas en cause le savoir-faire de cette organisation.

Rappelons enfin qu'aujourd'hui, ce sont 12 millions de personnes qui sont touchées par la précarité énergétique, et 7,2 millions de logements qui sont considérés comme « *passoires énergétiques* ».

La mobilité électrique

Ces véhicules représentent actuellement 1,25% du parc automobile. On prévoit qu'en 2025/2030, ils représentent 30% du parc. Rappelons que l'arrêt de fabrication des moteurs diesel est programmé pour 2030.

- GRDF

Deux axes majeurs ressortent des concertations avec le gestionnaire de réseau de gaz naturel : le déploiement des compteurs communicants GAZPAR, et l'opération « changement de gaz ».

Gazpar

Le déploiement de ces compteurs progresse au rythme prévu. En 2022, 11 millions de compteurs qui seront posés. Les opérations de pose sont mieux perçues par les consommateurs que celles des compteurs d'électricité LINKY et ne rencontrent pas d'opposition.

Le changement de gaz

Suite à la décision du gouvernement néerlandais de cesser l'exploitation du gisement de gaz naturel de Groningue, qui génère des désordres très importants affectant le sous-sol comme le bâti de cette ville, GRDF s'est trouvé dans l'obligation de remplacer le gaz B issu de ce gisement par du gaz H. La mission qui lui a été confiée prévoyait une première phase expérimentale, qui se poursuit dans de bonnes conditions : diagnostic des installations intérieures, évaluation des travaux à réaliser avec les réseaux d'entreprises spécialisées, prise en charge pour les ménages modestes du remplacement des

appareils inutilisables car non adaptables. A terme, 1, 3 millions de clients situés dans le Nord et l'Est de la France sont concernés par cette opération d'envergure.

- **Enedis**

Une seule réunion a été organisée en 2019, encore une fois en raison des grèves de transports de fin d'année. Au cours de la réunion du mois de juin, un point particulièrement intéressant a été présenté aux organisations de consommateurs, concernant les économies engendrées par le déploiement des compteurs LINKY. En effet, outre les économies liées à la relève, LINKY permet d'identifier et localiser les pannes sur le réseau, il y a donc un gain de main-d'œuvre et une meilleure réactivité. Le fait pour Enedis de pouvoir réparer le réseau plus rapidement lui permet d'éviter les pénalités prévues par le TURPE (tarif d'utilisation du réseau électrique) dans le cadre de la régulation incitative. Ces pénalités sont automatiquement reversées aux clients victimes de coupures longues. Par ailleurs le compteur communicant disjoncte en cas de surtension ce qui permet d'éviter l'endommagement des équipements intérieurs, et donc d'avoir à indemniser les clients, ce qui était en outre très souvent source de contentieux. Symétriquement, la connaissance plus fine des consommations par les clients, qui apparaît sur leur courbe de charge, permet aisément, en cas de litige, de démontrer la réalité d'un incident lézant le consommateur.

- **la Médiation dans le secteur de l'énergie**

2019 a été marqué par les départs du médiateur EDF, et du MNE (médiateur national de l'Energie). Deux rencontres ont eu lieu en 2019, la première pour la présentation du rapport du médiateur, la seconde pour rencontrer le nouveau médiateur. L'essentiel des échanges a porté sur les attentes des consommateurs en matière de fourniture d'énergie et autour du compteur Linky, ainsi que sur le plan solaire d'EDF.

La médiation a fêté les 20 ans de sa médiation d'entreprise lors d'une cérémonie organisée mardi 12 mars en présence de Jean-Bernard Lévy, Président-Directeur Général du Groupe, et de deux anciens Présidents d'EDF, François Roussely et Pierre Gadonneix. Les médiateurs successifs étaient également présents, et 2 représentants des AFL Paris ont participé à la première table ronde, en compagnie du premier médiateur d'EDF.

Pour le groupe Engie, le médiateur a été renouvelé à son poste, les réunions se sont donc poursuivies à leur rythme habituel, deux pour l'année, auxquelles il faut ajouter les échanges réguliers que les AFL Paris ont pu avoir avec le médiateur.

Le MNE a organisé une seule réunion, les délais de nomination n'ayant pas permis de maintenir le rythme biannuel des échanges.

Les représentations

- ***Le Conseil Supérieur de l'Energie***

Le CSE s'est réuni 13 fois pendant l'année. C'est une représentation exigeante, qui nécessite une préparation soutenue et des échanges avec les acteurs pour essayer dans toute la mesure du possible de faire adopter les amendements aux projets de textes réglementaires présentés qui nous paraissent importants pour les consommateurs que nous représentons.

Nous sommes intervenus à plusieurs reprises en séance, et particulièrement :

- En mars et en mai, au cours des débats sur la PPE politiques prévisionnelles des énergies), pour regretter que les conclusions du débat public n'aient pas été suffisamment prises en compte notamment sur les questions de stabilité des politiques publiques, de territorialisation, d'exigence de justice sociale et

d'accompagnement des ménages précaires pour favoriser la maîtrise de la demande d'énergie. La question de la détermination des coefficients d'énergie primaire et finale a été également débattue, les orientations envisagées par le gouvernement allant à l'encontre des notions de « mix énergétique » et de complémentarité gaz/électricité, particulièrement avec la réduction des ambitions pour le biométhane, et visant à favoriser le « tout électrique ». Ces orientations risquent notamment d'encourager les promoteurs et les bailleurs à installer ces équipements peu onéreux, dont la performance serait surévaluée, avec pour conséquence la hausse inéluctable de la facture de chauffage.

- En juillet, concernant les Certificats d'Economies d'Energie, dont le coût pèse sur les factures des consommateurs, pour un résultat souvent décevant. A noter que les CEE reviennent de manière récurrente dans les travaux du CSE, notre position ne varie pas quant à la nécessité de revoir le mécanisme pour le rendre moins pesant financièrement et plus efficace pour les consommateurs. En toute fin d'année 2019, c'est grâce au mécontentement général des consommateurs, harcelés téléphoniquement ou à leur domicile par des démarcheurs, ou victimes d'entreprises ne respectant pas la législation, qu'une vaste concertation a été mise en place par le Ministère de l'Ecologie, suivie d'un groupe de travail du Conseil National de la Consommation. *(A l'heure où nous écrivons ce rapport, il s'avère que le projet de loi interdisant le démarchage téléphonique pour la rénovation énergétique est bloqué, et que le groupe de travail du CNC a reporté toutes les réunions prévues).*
 - En décembre, sur la fin des TRV de gaz naturel, les textes réglementaires qui organisaient l'extinction de ces tarifs ayant suscité d'innombrables amendements de la part des concurrents d'Engie, seul fournisseur de ce tarif, amendements mettant en évidence la voracité d'un certain nombre d'entre eux, soucieux avant tout de récupérer un maximum de clients...
- **Le Comité de gestion des charges de Service Public de l'Energie instauré par la loi TECV**, et dont un membre du CDAFAL est vice-président, a publié son premier rapport annuel au mois de juin 2019. Il a également donné avis sur la PPE (politiques prévisionnelles des énergies), outil de pilotage de la politique énergétique créé par la loi de transition énergétique pour la croissance verte. Il existe une PPE pour la métropole et pour chacune des zones dites « non interconnectées » (ZNI), à savoir la Corse, la Réunion, la Guyane, la Martinique, la Guadeloupe, Wallis et Futuna et Saint-Pierre et Miquelon. La PPE de métropole continentale est élaborée par le Gouvernement tandis que les PPE des ZNI sont co-élaborées avec les autorités locales. La PPE a été finalement adoptée en avril 2020,
- Le projet de PPE est issu d'un processus d'élaboration qui a largement associé les parties prenantes au 2ème semestre 2017 dans des groupes de travail techniques et le grand public au 1er semestre 2018 par le débat public organisé par la Commission nationale du débat public. Des consultations formelles ont ensuite été organisées sur le projet dont celle du Comité de gestion des charges de Service Public de l'Energie.
- **Le Cercle de réflexion «production centralisée/production décentralisée** » a conclu ses travaux fin janvier 2019. Ce cercle, mis en place par EDF, réunissait 8 experts, parmi lesquels une représentante des AFL Paris. Une belle unanimité a permis de conclure sur la nécessité de développer les productions renouvelables décentralisées tout en conservant, à titre assurantiel, le réseau actuel. A la suite de la restitution des travaux du groupe, EDF a poursuivi la réflexion en interne et réuni tout début 2020 les experts pour leur présenter ses conclusions.

- **Le Comité de prospective créé par la CRE**, où les AFL sont la seule organisation représentative des consommateurs. Le groupe de travail n°3, consacré aux problématiques des consommateurs, a travaillé pour cette deuxième année sur la question des données de consommation et leur utilisation par les professionnels, ce qui a mis en évidence de profonds désaccords entre certains membres du groupe sur la question du choix entre l'accord exprès ou le simple droit d'opposition par les consommateurs à l'utilisation de leurs données. Pour nous, consommateurs, c'est bien l'accord exprès qui doit prévaloir, c'est-à-dire l'exercice d'un choix conscient et responsable, et non le simple droit d'opposition, qui mise sur la négligence ou l'ignorance des consommateurs pour obtenir sans difficulté leurs données...
- **L'AFG (association française du gaz)** a invité les AFL Paris à sa journée d'études, au mois de septembre. Au programme : la place du gaz dans le paysage de l'énergie.
- **L'UFE (Union Française de l'Electricité)**
Nous avons participé à un groupe de travail sur les Certificats d'Economie d'Energie, qui réunissait l'UFE et plusieurs organisations de consommateurs, fin juin, et assisté à la journée traditionnelle de cette organisation, au mois de décembre. C'est au cours de cette réunion que la DGCCRF a présenté les résultats des contrôles réalisés en matière de rénovation énergétique, qui ont débouché sur la mise en place du groupe de travail du CNC. Les orientations relatives au calcul des coefficients d'énergie primaire et finale ont été confirmées par la Ministre à cette occasion.
- **La DGEC (Direction générale de l'Energie et du Climat)**
Nous avons participé à la réunion organisée par la DGEC sur la préparation de la campagne « Chèque énergie », au mois de janvier.
Au mois d'avril, les AFL ont conduit une délégation de représentants d'organisations de consommateurs pour évoquer les difficultés liées aux CEE auprès du chef du service du climat et de l'efficacité énergétique à la DGEC.
En octobre, nous avons participé à la première réunion de la mission interministérielle rénovation, qui a pu poursuivre ses travaux début 2020.

6°) La sécurité électrique

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

Le GRESEL a poursuivi en 2019 ses actions pour obtenir la mise en place un diagnostic obligatoire sur la sécurité électrique des parties communes d'immeubles à l'image du diagnostic en vigueur pour vendre ou louer un logement. Les AFL Paris sont très investies dans ce groupe en participant aux réunions de travail, en étant porte-parole et une force de proposition majeure de ce groupe de réflexion.

- La mission du GRESEL

Le GRESEL (Groupe de Réflexion sur la Sécurité Électrique dans le Logement) a été fondé en 2003 pour étudier les problèmes posés par la sécurité des installations électriques avec toutes leurs conséquences.

C'est un espace d'information, de concertation et de proposition qui regroupe des organisations représentatives de la filière électrique : Promotelec, Consuel, Ignes, Fédélec, Sycabel, l'UNA 3E CAPEB et des associations de consommateurs : CGL, Familles Rurales, Familles de France, AFC, AFL Paris, la CNL et l'arrivée en 2019 de l'association Léo Lagrange.

Le Groupe a pour objectif de conduire des actions visant à faire baisser la proportion d'incendies et d'accidents d'origine électrique dans les logements en informant le grand public sur les dangers

présentés par la vétusté des installations électriques et en agissant auprès des Pouvoirs Publics pour réduire la proportion d'installations électriques vétustes dans les logements.

- **Les principaux résultats obtenus en 2019**

Les AFL Paris ont participé à toutes les réunions du GRESEL en 2019 (janvier, avril, juin et octobre). Les principaux thèmes abordés durant cette année ont concerné :

○ **La mise en sécurité des parties communes d'immeubles.**

Le GRESEL agit pour la mise en place d'un diagnostic électrique obligatoire des parties communes des immeubles d'habitation. Un tel diagnostic permettrait de compléter les diagnostics des parties privatives mis en œuvre lors de la vente (depuis 2009) ou la location d'un logement (depuis 2017). Pour mémoire l'ONSE évalue à 15% le nombre d'incendies indemnisés par les assurances au titre des parties communes et ayant une source électrique.

Pour agir dans ce sens, le GRESEL a rencontré plusieurs fois le Ministère du logement en apportant des éléments concrets pour faciliter cette mise en œuvre. Un courrier a explicité les dispositifs de sécurité aujourd'hui recommandés pour les parties communes à savoir essentiellement la mise à la terre et la présence d'un disjoncteur différentiel de 30 mA.

Les mesures compensatoires destinées à compenser l'absence d'un câble de terre dans l'immeuble (à savoir le disjoncteur différentiel dans le tableau électrique du logement), permettent certes de garantir directement les personnes contre le risque d'une électrocution mais pas de garantir l'absence de dommage à l'installation pouvant conduire à un incendie.

Seule la présence de la prise de terre associée au disjoncteur différentiel permet de garantir l'absence de risque électrique majeur. Par ailleurs la mise à la terre est techniquement nécessaire pour que les systèmes de recharge des véhicules électriques fonctionnent correctement. Au-delà de la sécurité électrique, le raccordement à la terre diminue les champs électromagnétiques et améliore ainsi la qualité des transmissions par courant porteur.

L'information des usagers doit également être améliorée car certaines installations intérieures sont conformes à la norme C 15-100 avec des prises de courant comportent la terre, mais le câble de terre n'est pas toujours raccordé à l'installation de l'immeuble.

Pour simplifier la mise en œuvre d'une telle obligation, le GRESEL propose au Ministère de s'appuyer sur le guide Promotelec écrit en 2012 qui constitue un référentiel pour la prescription de sécurité des installations des parties communes.

La directive européenne sur l'efficacité énergétique évoque la nécessité d'améliorer la qualité des installations électriques c'est un point d'appui pour convaincre le Ministère.

○ **La Loi Essoc**

L'un des points de cette loi vise à simplifier les textes réglementaires concernant la construction. Le GRESEL est particulièrement vigilant à ce que la norme C15-100 construite pas à pas depuis des années demeure le référentiel intangible des installateurs électriciens. Cette norme constitue un rempart pour les consommateurs, c'est la clef de voûte du processus de confiance qui permet à partir d'un DEO de déclencher les travaux de mise en conformité volontaires des installations électriques.

○ **L'autoconsommation d'électricité**

Les installations photovoltaïques se développent tant dans le logement neuf que dans le logement existant. Plus de 36000 demandes de raccordement ont été enregistrées par Enedis en 2019 dont 20 % avec un dispositif de stockage en batterie permettant de profiter plus longtemps de la production d'électricité via le soleil. Certains utilisateurs préfèrent alors consommer en priorité leur électricité plutôt que de vendre leur production à EDF.

La question se pose alors des gestes à faire en présence de telles installations. La coupure au disjoncteur de l'électricité fourni par le réseau ne garantit pas l'absence de tension dans l'installation intérieure. Un Groupe de Travail du GRESEL sera consacré en 2020 à la création d'un mode d'emploi de l'installation électrique intérieure qui traitera entre autres ce point particulier des consommateurs-producteurs d'électricité.

- **Programme de travail GRESEL 2020**

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

Le GRESEL développera de nouveaux thèmes sur la sécurité électrique concernant l'autoconsommation avec installations PV et batteries de stockage ainsi que la charge à domicile des véhicules électriques sur des installations électriques existantes.

- **Le point de vue des AFL**

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

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

b) Le Groupe de Travail Statistique de l'ONSE

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

La mission du GT statistiques de l'ONSE

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

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

Les méthodes de travail

Les AFL Paris ont participé aux quatre réunions de 2019 (13/03, 12/06, 2/10, 4/12) dans lesquelles sont partagées et analysées les informations apportées par plus de 20 membres présents à chaque réunion.

Les principaux résultats obtenus en 2019

- Des assureurs et des fabricants de matériel ont demandé au Ministère de publier un bilan de l'impact de l'installation des DAAF comme inscrit dans la loi.
- Photovoltaïque : le SDIS 47 a listé les causes de défaillance observée sur son territoire sur des installations ayant généré des incendies : mauvais serrage des câbles, torsion des câbles à l'entrée en toiture, boîtier devenu non étanche, attaque de rongeur, vitrage cassé entraînant des courts-circuits. L'entretien semble donc indispensable pour garantir la sécurité de ces installations.
- Les incendies de logements ont baissé de 98 000 en 2003 à 72 000 en 2017. Cette baisse de 30% est surtout liée à la baisse notable des feux de cheminée.
- Un tribunal a prononcé pour la première fois en 2019 la condamnation d'un propriétaire pour absence de DAAF (Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée). Les pompiers constatent dans leur intervention une baisse de la présence des DAAF de 60 à 50 % depuis 1^{er} janvier 2016.
- La réunion annuelle de l'ONSE en fin d'année 2019 n'a réuni que peu de participants du fait de la grève des transports. Cette réunion a entièrement été consacrée à la présentation des travaux menés en 2019 sur la sécurité des installations de recharge des véhicules électriques : parc et flux d'installation, réglementation, risques électriques, mode d'intervention des pompiers, qualification des professionnels, infrastructures de recharge, guides disponibles, équipement en collectif avec les différents schéma de raccordement possible (installer un nouveau comptage, utiliser les services communs de l'immeuble ou tirer un câble depuis l'appartement).
- L'ONSE a porté plainte auprès du Procureur de la République pour l'utilisation frauduleuse de son logo par des vendeurs d'installations électriques.

Perspectives 2020

Le groupe de travail va poursuivre ses travaux en 2020 pour fiabiliser les données générales (incendies et dommages électriques) et poursuivre ses actions de communication.

En 2020 le travail va se concentrer sur l'autoconsommation en Photovoltaïque avec ou sans stockage.

L'ONSE va lancer une réflexion avec l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Energétique) à la demande des AFL Paris.

Le point de vue des AFL Paris

Comme en 2018, nous constatons qu'en 2019, l'ONSE devient le point de convergence des acteurs de la sécurité électrique. Ce groupe est essentiel pour les AFL Paris car il permet d'assoier la politique conduite au sein du GRESEL par des arguments chiffrés. L'animateur des travaux du GRESEL assiste désormais à toutes les séances, de même pour des représentants du Ministère du Logement.

c) CONSUEL

L'association d'Utilité Publique CONSUEL œuvre pour la promotion de la sécurité électrique, thématique sur laquelle notre association est très engagée, ce qui explique les liens que nous entretenons avec cette

organisation. Les AFL Paris participent selon leurs disponibilités aux réunions du Conseil d'Administration, en tant qu'invité permanent.

7°) Autres représentations

a) La CCTM (Commission de Concertation de la Téléphonie Mobile) et Observatoire des Ondes

Cette commission est présidée par le 1^{er} adjoint à la Maire de Paris. Y participent des représentants de différentes organisations : l'AEU (Agence de l'Ecologie Urbaine de la Ville de Paris, l'ANFR (l'Agence Nationale des Fréquences), des mairies des arrondissements concernés, des opérateurs téléphoniques concernés et des représentants d'associations de consommateurs, dont les AFL Paris.

6 réunions se sont tenues durant l'année 2019.

64 projets d'installations nouvelles ou de contestations sur des antennes déjà existantes mais dont la puissance est contestée par les riverains auprès de leur mairie, ont été concertés.

La majorité des dossiers ont obtenu une décision favorable, dans la mesure où ils respectaient les normes de la nouvelle charte parisienne relative à la téléphonie mobile, et que les émissions d'ondes électromagnétiques liées aux antennes ne dépassaient pas les 5 V/m, niveau maximum de champ électromagnétique pour les fréquences de téléphonie mobile dans les lieux de vie fermés.

Certains autres ont obtenu une décision favorable, mais avec des mesures de contrôle. Cette solution pourra consister à modifier la configuration technique d'une ou plusieurs antennes relais en modifiant les azimuts, la puissance, ou l'emplacement.

Trois projets ont été retirés par l'opérateur.

b) L'observatoire des Ondes

Cet observatoire réunit les mêmes membres que la CCTM. 2 réunions se sont tenues en 2019.

La vigilance sur les ondes électromagnétiques générées par l'émergence de nouvelles technologies s'accroît, en particulier pour la future 5G, qui constitue une révolution pour le réseau mobile et dont l'introduction demandera des études particulières et un fonctionnement plus étendu et dense.

L'observatoire s'est penché sur les questions suivantes :

- les nouvelles bandes de fréquences,
- l'internet des objets massifs,
- la densification,
- l'expérimentation dans le monde et en France,
- le tourisme augmenté,
- les véhicules connectés...

La 5G amène une rupture significative en termes de performance : plus de débit, plus de capacité, plus de connexion, plus grande mobilité, plus de réactivité, plus de fiabilité que les générations précédentes. Ce n'est pas une évolution de la 4 G mais un nouveau réseau utilisant des ondes jusque-là inutilisées pour le grand public.

Pour les industries, la 5G permet la numérisation pour diverses applications : contrôle du trafic routier, optimisation énergétique, (sobriété énergétique pour la connectivité massive des objets), véhicules

connectés, véhicules autonomes (détection des autres usagers : piétons, cyclistes, véhicules et communication avec d'autres véhicules connectés), interactivité entre les objets, automatisation, réalité virtuelle (selon les technologies employées, elle permet à l'utilisateur de ressentir un univers virtuel par le biais de ses sens, principalement la vue et le toucher), télémédecine, ville intelligente...

Un déploiement commercial est prévu dans au moins une grande ville en France en 2020 – avec la couverture des principaux axes de transfert en 2025.

La nature des expérimentations 5 G en France est basée sur les autorisations de l'ARCEP (Autorité des Télécommunications)

Les deux premiers réseaux 5 G commerciaux ont été déployés aux Etats-Unis dans les villes de Chicago et Minneapolis, il existe également un réseau en Corée du Sud (Smartphone Samsung Galaxy S10 5G).

La 5 G sera bientôt une réalité commerciale avec des performances inégalables. Elle ouvre la porte à de nombreuses innovations technologiques révolutionnaires ayant pour but :

- une forte amélioration des usages mobiles existants,
- la transformation numérique de nombreux secteurs d'activité,
- la création de nouveaux usages pour les villes (réseaux de capteurs environnementaux, monitoring, éclairage intelligent, tourisme augmenté, optimisation des réseaux et du trafic véhiculaire (réduction des risques et des consommations) et à plus long terme les véhicules autonomes.

Mais au-delà de l'utopie, de l'idéalisation de la révolution numérique, il revient aux citoyens d'être vigilants quant aux dérives potentielles liées à la prolifération des systèmes de collecte de données personnelles, qui peuvent être selon les acteurs très intrusives, et utilisées à des fins autres que celles qui les autorisaient. La guerre économique que se livrent actuellement les principaux acteurs du marché ne doit pas nous laisser indifférents.

IV – LES PARTENARIATS

Les AFL Paris sont la branche parisienne du CNAFAL, Conseil National des Associations Familiales Laïques. A ce titre, elles participent aux réunions organisées par la structure nationale et contribuent à la valorisation de son activité, pour le secteur consommation tout particulièrement. Depuis son dernier renouvellement, le Conseil d'administration du CNAFAL compte un membre des AFL Paris.

Nous sommes également membres de l'UDAF de Paris, institution représentative des familles vivant sur le territoire parisien, pour le compte de laquelle nous exerçons un certain nombre de représentations, dans le secteur du logement et de la santé tout particulièrement. Deux membres du Conseil d'Administration des AFL Paris siègent au CA de l'UDAF. L'un en est vice-président et préside la Commission de Contrôle, l'autre est responsable du secteur « habitat et cadre de vie ».

L'UDAF, c'est également le soutien à la manifestation « famillathlon », à laquelle participent plusieurs mouvements familiaux parisiens, parmi lesquels les AFL.

Nous participons à plusieurs instances mises en place par la Ville de Paris : CCSPL, commission de la téléphonie mobile, Observatoire des ondes, comité d'engagement Solidae, qui permet de financer des actions visant à l'accès à l'eau potable, à l'assainissement et à l'énergie, et depuis 2017 à l'élimination et/ou au recyclage des déchets. Les AFL Paris siègent également au CAS VP, centre d'action sociale de la Ville.

Nos relations avec la FCPE Paris (fédération des conseils de parents d'élèves de l'enseignement public) dont sont issus plusieurs administrateurs de notre association, ont repris avec vigueur, et permis d'élaborer un

protocole de partenariat entre nos deux organisations, protocole approuvé par le conseil d'administration des AFL Paris le 18 novembre (et le 6 janvier 2020 par le CA de la FCPE) qui aurait dû être signé avant la fin de l'année, mais les grèves de transports nous ont contraint à différer au 27 janvier 2020 cette signature.

Famillathlon

Cette manifestation annuelle organisée au Champ de Mars a réuni cette année encore un grand nombre de militants, qui ont organisé et tenu toute la journée du 29 septembre leur stand « l'école des énergies », avec l'appui de nos partenaires : EDF, Engie et GRDF. Le thème de la maîtrise de la demande d'énergie et de l'efficacité énergétique étaient, sans surprise, au cœur du dispositif. Plus de 450 visiteurs ont pu jouer, pédaler pour produire de l'électricité, et gagner des cadeaux offerts par nos partenaires.

L'UDAF et l'UNAF

Nous avons participé durant l'année à 7 réunions du conseil d'administration de l'UDAF, 1 réunion de la conférence des mouvements, au séminaire annuel des administrateurs, et à l'assemblée générale.

Dans le cadre de l'animation du département « habitat cadre de vie », nous avons organisé une conférence sur le thème de la « location choisie », avec deux intervenants en charge de ce dossier à Paris Habitat et à Elogie-SIEMP.

Pour l'UNAF, nous étions présents à la réunion annuelle organisée sur le thème de la rénovation énergétique, ainsi qu'à l'assemblée générale annuelle, à Reims.

Nous avons enfin assisté au colloque organisé par l'UNAF sur les relations Familles / Ecole organisé par l'UNAF à Paris, le mardi 16 avril 2019.

Le CNAFAL

Nous avons participé à la réunion des présidents, ainsi qu'à l'assemblée générale au mois de mai.

Le partenariat AFL Paris / FCPE Paris : le protocole de partenariat

La FCPE (Fédération des conseils de Parents d'élèves) et les AFL (Associations familiales Laïques) partagent, depuis leur création respective, les mêmes valeurs, au premier rang desquelles la laïcité.

Le CDAFAL (Conseil départemental des associations familiales laïques) est issu des « comités de vigilance des parents d'élèves » créés en 1946 par la ligue de l'enseignement, transformés en « conseils familiaux de parents d'élèves de l'école laïque ». Ensuite, le CNAFAL qui regroupe les AFL verra le jour en 1967 sous l'impulsion de la FCPE. La FCPE, pour sa part, a été créée en 1947 également sous l'impulsion de la ligue de l'enseignement. De la sorte, nos organisations sont intimement liées.

Aujourd'hui, nos comités départementaux (le CDPE 75 pour la FCPE et le CDAFAL75 pour les AFL) ont à cœur de renouer des liens distendus par le temps et par l'absence de projet commun.

C'est l'objet du présent protocole. Ainsi la FCPE 75 et le CDAFAL 75 s'engagent l'un envers l'autre à :

- promouvoir leurs valeurs communes dans tous les domaines touchant à leur activité, selon leurs statuts propres, par le biais d'actions de terrains, de communiqués de presse et de diffusion par tout type de moyens,
- s'appuyer mutuellement leur expertise dans leurs domaines privilégiés, par l'échange d'informations et/ou de formation des membres des 2 organisations,
- travailler à la synergie et à la complémentarité de leur domaine d'intervention,
- porter à la connaissance de leurs militants l'existence des activités des 2 organisations de manière à leur permettre de s'investir dans l'une ou l'autre des organisations selon leur situation et leurs disponibilités,
- échanger périodiquement (au moins une fois par an) pour évaluer les actions conduites et les faire évoluer.

Ce protocole, approuvé par les conseils d'administration en date du 18 novembre 2019 pour le CDAFAL75 et du 6 janvier 2020 pour la FCPE75 s'applique sans limitation de durée.

Colloques

Laïcité est toujours d'actualité, elle est aussi le fondement de notre organisation. Nous avons participé à deux colloques en novembre et décembre, proposés pour le premier par la Ligue de l'Enseignement, sur le thème « question laïque, question sociale, deux questions également fondamentales pour la République ? » et pour le second par le Comité Laïcité République » sur le thème de "L'Ecole laïque : émancipation et citoyenneté ».

3°) La Ville de Paris

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

Les AFL Paris siègent au Conseil d'Administration du CAS-VP depuis juin 2014. Cet organisme gère l'action sociale de la ville de Paris auprès des personnes âgées (résidences pour personnes âgées dépendantes ou non, soin à domicile, restaurants Emeraude, transport, loisirs) et auprès des personnes en difficulté (familles en difficulté, personnes handicapées, SDF). Il emploie plus de 6 000 personnes pour un budget dépassant les 600 M€.

La mission du CAS-VP

Le Comité d'Action Sociale de la Ville de Paris est l'organisme en charge des questions sociales concernant les personnes âgées et les personnes en difficultés. Le CAS-VP gère une centaine d'établissements et dispose dans chacun des 20 arrondissements de Paris d'une section qui assure le fonctionnement de l'aide sociale.

Trois priorités ont été fixées par la Maire de Paris :

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

Le CAS-VP est doté d'un budget de plus de 600 Millions d'euros et emploie 6 000 personnes. Son Conseil d'Administration se compose pour moitié d'élus et pour moitié de membres issus du milieu associatif. C'est à ce titre que les AFL Paris disposent d'un siège d'administrateur.

Les principaux faits marquants de l'année 2019

Trois Conseils d'Administration se sont tenus en 2019 (11/04-21/06-18/10), malheureusement le dernier conseil d'administration de la mandature prévu en décembre n'a jamais réussi à atteindre le quorum du fait de la grève des transports publics.

La fabrique de la solidarité

Le principal fait marquant de 2019 est le développement de la « fabrique de la solidarité. ». Cette initiative de Dominique Versini (Maire adjointe en charge des solidarités, présidente du CAS-VP, initiatrice du SAMU social) consiste à impliquer un maximum de Parisiens dans les actions de solidarité. Cette initiative découle du premier comptage à Paris du nombre de personnes à la rue en février 2019. Cette opération mobilise près de 3 000 personnes (fonctionnaires de la ville, associations, SNCF, RATP, VINCI (pour les parkings) ...mais aussi de nombreux bénévoles formés à ce comptage.

Les bénévoles plus nombreux d'année en année et souvent jeunes (30% ont moins de 30 ans) ont souhaité contribuer à l'accueil des Parisiens en situation de précarité au-delà de cette journée annuelle. La fabrique de la solidarité était née. Il s'agit pour l'instant d'un local de 660 m² situé au 18 rue de la Rapée. C'est un lieu de rencontre avec un café solidaire, un lieu de formation assuré par les associations (Samu Social, Emmaüs, Aurore, Secours Catholique, Armée du Salut, Carillon, Entourage...), un lieu de stockage des collectes. 500 parisiens ont déjà été formés à l'assistance aux personnes démunies. Certains donnent des cours de Français où même hébergent à domicile des réfugiés. Ce lieu fonctionne avec 3 agents du CAS VP et ils seront 5 en 2020.

Les clubs d'animation

Le CAS-VP proposent près de 65 activités différentes pour les personnes âgées qu'elles soient en EHPAD ou non. L'objectif est d'augmenter la fréquentation par ce public et d'améliorer la qualité des interventions. En 2019, pour professionnaliser ce secteur, 18 clubs ont été créés pour regrouper les activités et l'encadrement sera assuré par de nombreux agents du CAS VP passant en catégorie B après concours. Ce reclassement permettra une augmentation de la durée du travail et une plus grande souplesse des horaires de présence.

L'accueil des démunis

L'accueil des démunis a largement saturé les structures d'accueil du CAS-VP. Le recours aux hôtels s'intensifie. A Paris, le nombre de personnes hébergées à l'hôtel est passé de 16 000 en 2014 à 23 000 en 2018. Sur l'ensemble de l'Île de France ce sont 40 000 personnes qui sont hébergées à l'hôtel, ce qui représente le tiers de la capacité hôtelière totale. Le système est presque saturé, il y a de nombreuses familles avec enfants. Dominique Versini insiste sur la dégradation de la situation avec des enfants qui dorment dans les gares, ce qu'elle n'avait jamais vu. La protection de l'enfance est débordée. Il y a 1 500 familles totalement à la rue ce qui ne s'était jamais produit. 80 % des appels au Samu social concernent aujourd'hui des familles. L'Etat assume budgétairement les urgences, mais réduit les aides attribuées aux autres cas.

Le budget

La Mairie de PARIS arrive à maintenir le montant des aides facultatives en 2019 avec un budget de 198 M€. Après une légère baisse en 2017 et 2018, le budget voté pour 2019 est à la hausse avec 198 M € et rejoint le budget des années antérieures à 2017. La hausse de 13 M€ en 2019 est essentiellement due à la réforme du Passe Navigo.

La pharmacie centrale très automatisée est entrée en plein fonctionnement en 2019. Elle alimente les 15 EHPAD et permet des économies conséquentes.

Le point de vue des AFL Paris

La mandature se termine, un nouveau conseil d'administration sera nommé après les élections municipale de 2020.

Pendant ces 6 années de présence au CA du CAS-VP, les AFL ont particulièrement apprécié la qualité des dossiers présentés au Conseil d'Administration et la grande compétence des personnels du CAS-VP.

Les grandes orientations sociales du CAS-VP sont prises par les élus en Conseil de Paris qui fixe le niveau de financement de l'action sociale et les secteurs à privilégier. Ces actions étant parfaitement conduites par l'administration du CAS-VP, les 12 associations présentes au CA n'ont que peu de propositions d'actions à présenter. Ce conseil est donc plutôt un lieu d'information et d'échanges qu'un lieu d'influence, cependant la richesse des échanges et la qualité des dossiers en font un lieu privilégié de connaissance de l'action sociale à Paris.

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

Les AFL Paris représentent les usagers au sein de ce comité, depuis son origine. Deux réunions ont lieu chaque année. La ville de Paris est pionnière pour la mise en œuvre du 1% déchets, élargissant son action, qui portait au départ sur l'accès à l'eau, puis à l'assainissement, puis à l'électricité et enfin au traitement des déchets.

C'est grâce à la contribution des Parisiens sur leur facture d'eau (environ 60 centimes pour une famille de 4 personnes) que la Ville peut soutenir les projets présentés au comité.

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

Le Conseil a continué d'examiner régulièrement les délégations de service public à Paris, d'en faire le bilan et d'envisager des modifications.

Exemples de sujets abordés cette année :

- Concession de production, stockage et distribution d'énergie frigorifique à Paris par Climespace
- Concession de distribution de chaleur à Paris (CPCU)
- Rapport sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement
- Rapport sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets ménagers
- Gestion des Centres Paris Anim' (49 établissements à Paris)
- Gestion d'établissements d'accueil petite enfance et nouvelles concessions
- Délégation de service public pour l'exploitation de l'Arena Porte de la Chapelle
- Gestion des Parcs de stationnement (exploitation, entretien et modernisation)
- Délégation de service public pour l'exploitation du camping du Bois de Boulogne

Sur chacun des sujets traités, un rapport très complet est fourni, chacun exprime ses observations, ses remarques, ses suggestions... La direction municipale écoute ces réflexions, nous pensons

qu'elle les entend car ces débats sont l'occasion d'analyser sereinement tous les problèmes de service public.

On peut trouver sur le site du CCSPL de la Mairie, à la fois les rapports présentés et le compte-rendu des débats, leur lecture est très instructive pour tout complément d'informations

V – LA COMMUNICATION

En 2019, 2 numéros de la revue Familles Laïques ont été édités, envoyés à tous les adhérents en version papier, et mis en ligne sur le site « aflparis.org ». Nous avons également réalisé à l'occasion de Famillathlon une plaquette : « Energie, qui fait quoi ? » qui présente les principaux acteurs du secteur de l'énergie : gestionnaires de réseaux, fournisseurs, producteurs... ces notions étant largement ignorées et sources de confusion pour la plupart des consommateurs.

CONCLUSION

L'année 2019 nous a permis de rajeunir et de diversifier les compétences au sein du Conseil d'Administration. Cela nous a permis de travailler à l'élaboration de nouveaux services pour nos adhérents, et en particulier pour aider les jeunes et leurs familles à se retrouver dans les méandres de l'orientation. Nous conservons nos permanences historiques : défense des consommateurs et accès au droit (permanence écrivain public), même si leur fonctionnement se heurte à l'absence de secrétariat depuis la fin d'année 2018. Cependant, nous avons pu mettre en place un mode de fonctionnement qui permet de répondre à la très grande majorité des sollicitations.

Les mouvements sociaux se succèdent depuis 2018 : « gilets jaunes » et grèves des transports en commun ont sérieusement perturbé les représentations, reports ou suppression de réunions, et les permanences, de nombreux consommateurs renonçant à prendre rendez-vous, ou les annulant.

Mais nous sentons la grande motivation de nos militants, qui devrait nous permettre de surmonter la crise que nous traversons pendant l'écriture de ce rapport : le COVID 19 a interrompu une grande partie de nos activités, le siège de l'association est fermé, et si un certain nombre de représentations fonctionne par audio ou visio conférence, l'accueil des adhérents dans les permanences se limite à répondre aux courriels ou aux appels téléphoniques urgents.

Nous ne baisserons pas les bras, et nous espérons que notre petite structure associative survivra à cette période difficile, grâce à la force de nos convictions.

Car les grandes tendances que nous constatons actuellement, révolution numérique, paupérisation grandissante, affaiblissement des services publics, fracture sociale... nous encouragent à poursuivre nos actions modestes certes, mais que nous avons la faiblesse de penser utiles.

Ce rapport d'activité a été adopté par l'assemblée générale ordinaire du 29 juin 2020 à l'unanimité des présents.