



Rapport d'activité 2023

SOMMAIRE

<i>I – Le fonctionnement du CDAFAL</i>	Page 2
<i>II – L'action au service des familles</i>	Page 2
1°) La permanence d'écrivain public	Page 2
2°) La permanence de défense des consommateurs	Page 3
<i>III – Les partenariats</i>	Page 3
1°) Le réseau CDAFAL/ FCPE/Ligue de l'Enseignement	Page 4
2°) L'UNAF et l'UDAF de Paris	Page 4
3°) Le CNAFAL	Page 5
4°) La Ligue de l'Enseignement	Page 6
5°) La Régie de Quartier Fontaine au Roi	Page 6
6°) Educacity	Page 7
<i>IV - Le secteur éducatif</i>	Page 8
1°) Action de soutien à la parentalité	Page 9
2°) La Charte de la Laïcité à l'Ecole	Page 9
3°) Voyages en cultures	Page 10
4°) L'accompagnement éducatif : Parcoursup	Page 10
<i>V – Les principales représentations</i>	Page 11
1°) Les transports	Page 11
2°) Le logement	Page 13
3°) Les activités santé	Page 16
4°) Le secteur de l'énergie	Page 17
5°) La sécurité électrique	Page 25
6°) La commission départementale d'aménagement commercial	Page 26
7°) Autres représentations : la Ville de Paris	Page 27
<i>VI - La communication</i>	Page 31
Conclusion	Page 32

I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

En 2023, le conseil d'administration s'est réuni à 6 reprises, avec un nombre de participants régulier (plus de 10 administrateurs à chaque réunion). Le bureau s'est réuni quant à lui 12 fois.

Depuis quelques années, nous avons pris la décision d'inviter à nos réunions de conseil d'administration quelques adhérents intéressés par nos actions. Cette démarche s'avère productive, puisqu'en 2022, elle a permis d'élire deux nouvelles administratrices, et en 2023, un administrateur, élu au cours de notre assemblée générale statutaire le 19 juin.

Nos services évoluent au fil du temps : Les permanences Ecrivain Public et Défense des Consommateurs se sont réduites en raison de l'impossibilité de recevoir sur place les personnes qui ont besoin de ces aides en particulier pour l'activité Ecrivain Public), la période du COVID ayant généré des restrictions d'ouverture de nos bureaux. Depuis la fin de la pandémie, on constate une moindre envie de se déplacer, beaucoup de dossiers sont donc traités à distance. Mais parallèlement, le service d'accompagnement à la scolarité a poursuivi son activité dans le cadre de la « cité éducative » du 18^{ème} arrondissement, en lien notamment avec le Lycée Rabelais.

Les AFL représentent les familles et les consommateurs dans de nombreuses instances, que ce soit en leur nom ou au titre de l'UDAF de Paris. Nous représentons également le CNAFAL dans plusieurs instances nationales.

Parmi les questions traitées en Conseil d'Administration, nous citerons :

Les partenariats unissant les forces associatives qui partagent notre engagement sur la Laïcité, et qui se concrétisent notamment autour des actions de la Cité Educative, avec le service d'accompagnement à la scolarité en développement.

La mise en place et le développement de nouvelles actions : ateliers énergie avec la Régie de quartier Fontaine au Roi, participation à EducapCity, projet de forum de l'Énergie à la mairie du 13^{ème}, organisation de webinaires...

L'amélioration de notre fonctionnement interne avec la mise en place d'une comptabilité analytique plus adaptée, la facilitation et la simplification du système d'adhésion (Hello Asso, et cotisation unique), la création d'un statut « d'adhérent d'honneur », et d'un « comité des sages » pour le secteur de l'énergie,

La communication avec un travail de réflexion, de formation puis de mise en place en fin d'année d'une newsletter qui vient compléter l'information d'AFL Infos.

Le renouvellement du conseil d'administration apporte incontestablement de nouvelles idées, de nouvelles actions diverses mais toujours cohérentes avec nos valeurs, et une communication qui ne cesse de se diversifier pour faire connaître notre association et son activité au service des familles.

II – L'ACTION AU SERVICE DES FAMILLES

1°) La permanence d'écrivain public

Quelques rendez-vous en 2023, l'activité n'est pas éteinte, mais les effets du flyer sur lequel nous fondions l'espoir d'une relance n'ont pas été concluants.

2°) La défense des consommateurs

L'activité se poursuit de façon moins intense qu'avant la pandémie, mais la possibilité de traiter les dossiers à distance permet aux consommateurs de faire plus facilement appel à nos services, grâce à une meilleure maîtrise du numérique semble-t-il. Par ailleurs, nous continuons à délivrer information et conseils aux consommateurs pour leur permettre de traiter de manière plus autonome leurs différends avec un professionnel. Les retours que nous pouvons obtenir montrent qu'avec une bonne information, l'intervention d'une association de consommateurs n'est pas nécessaire, dans une majorité de cas.

On note encore une légère diminution du nombre de dossiers traités par rapport à l'année dernière, une situation qui semble se stabiliser depuis le début de l'année 2024.

La permanence consommation

En fin d'année, nous comptabilisons 23 dossiers ouverts dont 16 ont été réglés à la satisfaction du consommateur et 7 sont encore en cours de traitement. La typologie des dossiers n'est pas représentative des secteurs présentant le plus de réclamations, étant donné le nombre assez faible de dossiers ouverts.

Malgré le dysfonctionnement récurrent de notre ligne téléphonique, qui a très probablement limité le nombre de nos interventions, il est à noter que nous avons traité plus de 140 demandes au téléphone ou via internet.

Cette méthode a donc l'avantage de responsabiliser les consommateurs, mais elle n'est pas sans conséquence sur le nombre d'adhérents, et donc sur les finances de l'association, car dans ce cas l'adhésion n'est pas obligatoire. Nous devons nous poser la question des modalités incitatives pour ces consommateurs que nous avons aidés, sur la base du volontariat. La newsletter par exemple pourrait nous permettre de fidéliser ces personnes.

Le secteur consommation et la défense des familles, c'est aussi, et surtout, la représentation de leurs intérêts dans un certain nombre d'instances touchant à leur vie quotidienne.

III – LES PARTENARIATS

Les partenariats mis en place depuis 2019 se consolident au fil du temps, et montrent leur pertinence dans un contexte de précarisation continue des associations, tous secteurs confondus.

Au CNAFAL, nous comptons depuis la dernière Assemblée générale, 2 administrateurs nationaux, et la coordination du secteur de l'énergie.

A l'UDAF de Paris, nous sommes présents au Conseil d'Administration ainsi qu'au Bureau. La commission de contrôle est présidée par un de nos administrateurs, et nous représentons l'UDAF dans plusieurs instances importantes.

Le partenariat avec le CIDJ devrait se concrétiser par la signature d'une convention, retardée en raison de changements intervenus dans la direction de cet organisme.

Nous avons ajouté en 2023 la Régie de Quartier Fontaine au Roi (11^{ème} arrondissement), avec laquelle nous avons construit et animé plusieurs séances sur les questions énergétiques, et avec CAPSAAA avons participé à l'étape Capitale de la manifestation nationale Educapcity.

Les relations avec la Ville de Paris se poursuivent, concrétisées par un certain nombre de représentations. Seul bémol : le comité

1°) Le réseau CDAFAL / FCPE / Ligue de l'Enseignement

Depuis 2019, les AFL Paris ont entrepris de se rapprocher de leurs partenaires historiques avec lesquels elles partagent des valeurs progressistes essentielles.

La première étape a concerné la FCPE Paris (Fédération des Conseils de Parents d'Elèves de l'enseignement public) avec laquelle un protocole de partenariat a été signé en janvier 2020.

De la même façon, le rapprochement avec la Ligue de l'Enseignement s'est concrétisé avec l'élection du Président du CDAFAL au conseil d'administration de la Ligue lors de son Assemblée Générale de juin 2021 et renforcé en 2023 par une nouvelle responsabilité : la vice-présidence en charge de l'Education et de la Laïcité.

Ces différents partenariats ont permis la mise en œuvre de projets communs au premier rang desquels figure une **exposition sur la laïcité** « CITE LAIQUE » inaugurée le 9 décembre, date de la Journée de la Laïcité. Cette exposition a reçu le **PRIX DE LA LAICITE DE LA REPUBLIQUE FRANCAISE** qui a été remis par Marlène Schiappa, ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur, à la Déléguée Générale adjointe de la Ligue et au Président du CDAFAL. Depuis, cette exposition rencontre un grand succès, avec une diffusion très large, tant à Paris qu'en région.

Aux côtés de ses partenaires, le CDAFAL est devenu un acteur important de la cité éducative du 18^e. Ainsi le CDAFAL porte 3 projets de cette structure de l'Education Nationale et est associé à divers événements en lien avec les acteurs sur le territoire.

2°) L'UNAF et l'UDAF de Paris

Deux administrateurs désignés et 1 administrateur élu représentent les AFL Paris au Conseil d'Administration de l'UDAF, et en assurent la vice-présidence, ainsi que la présidence de la Commission de Contrôle.

Nous assurons également quelques représentations au titre de l'UDAF : Conseil d'Administration et commissions diverses pour Paris Habitat, Adil de Paris, Commission départementale d'urbanisme commercial, et Conseil de Famille.

Le séminaire annuel des administrateurs était consacré au projet institutionnel. Après la question des représentations familiales, objet du séminaire 2022, la révision de ce projet qui engage l'UDAF pour 4 ans a permis d'envisager une simplification des objectifs pour aller au cœur des sujets : le réseau associatif, l'engagement des bénévoles à l'UDAF (et dans les représentations), la formation la relation avec les services... Le travail réalisé au séminaire précédent permettra de mieux cibler les objectifs et les moyens pour les atteindre.

Vis-à-vis de l'UNAF, nous avons participé à la dernière assemblée générale de l'institution nationale et avons participé à la réunion organisée nationalement sur le thème du logement. Nous travaillons également avec l'UNAF sur les questions relatives à l'énergie.

ZOOM sur Le Conseil de famille

Il existe actuellement deux Conseils de famille à Paris. Ils se réunissent une fois par mois (sauf juillet et août). Ils ont pour mission :

- Le choix des familles adoptantes ;
- Le suivi annuel des enfants (santé, scolarité, lieu de vie, projet de vie, bilan d'adoptabilité).

Ils sont composés :

- De deux représentants du Conseil départemental désignés par cette assemblée, sur proposition de son président ;
- De deux membres d'associations familiales, dont une association de familles adoptives ;
- D'un membre de l'association d'entraide des pupilles et anciens pupilles de l'Etat du département ;
- D'un membre d'une association d'assistants maternels ;
- De deux personnalités qualifiées en raison de l'intérêt qu'elles portent à la protection de l'enfance et de la famille.

Nous avons en 2023 une représentation en tant que suppléante sur le Conseil de famille 1, au titre de l'UDAF.

Chaque mois, la réunion de ce conseil est préparée en collaboration avec la titulaire. Pour cela, quatre heures de travail environ sont nécessaires.

En 2023, 19 pupilles ont été admis sur les deux Conseils de famille (les bébés nés sous le secret ne sont pas inclus dans ce chiffre).

Les enfants nés sous le secret sont généralement adoptés dans les trois ou quatre mois qui suivent leur naissance.

Au vu du nombre croissant d'enfants admis en tant que pupilles de l'Etat, un troisième Conseil de famille sera ouvert en mars 2024.

3°) Le CNAFAL

Depuis l'Assemblée générale de juin 2023, nous comptons au sein du Conseil d'Administration national deux représentants parisiens. Cette présence est renforcée par la présence au bureau national de notre administrateur qui anime le secteur éducation. Dans ce cadre, le CNAFAL a mis en place une commission éducation à laquelle les AFL Paris participent activement en lien avec son activité propre.

Nous assurons également la coordination nationale du secteur énergie au sein du secteur consommation. Enfin, nous avons également la charge de la représentation du CNAFAL au Conseil National de l'Alimentation, instance importante alors que l'on annonce déjà en fin d'année une

augmentation conséquente des coûts des aliments, denrées de première nécessité, très supérieure au niveau de l'inflation générale.

4°) LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT DE PARIS

Après avoir repris notre affiliation à la Fédération de Paris de la ligue de l'enseignement en 2020, puis intégré son conseil d'administration en 2021, les liens naturels entre nos structures se renforcent considérablement année après année. 2022 était une année charnière avec la diffusion de l'exposition Laïcité et le début de notre implication dans la Cité Educative du 18^e.

Le nouveau Conseil d'Administration de la Ligue, issue de l'Assemblée Générale de juin 2023, a connu une évolution majeure avec le retrait du président historique Jean-Marc Roirant en poste depuis 25 ans et en portant à sa Présidence Paul Casabianca qui a proposé au Président de CDAFAL la vice-présidence en charge de l'Education et de la Laïcité. Très logiquement, il occupe ainsi le siège de représentant au CDEN (Conseil Départemental de l'Education Nationale)

C'est ainsi que nous avons participé au colloque organisé par la Confédération de la ligue de l'enseignement et la Mairie de Paris sur les 10 ans de la loi de refondation de l'école dont le second volet sera consacré à l'école de demain. Nous envisageons très sérieusement de donner une suite à l'exposition « cité laïque » consacrée aux problématiques touchant le lycée.

5°) LA REGIE DE QUARTIER FONTAINE AU ROI

Un nouveau partenariat a vu le jour en 2023, et a permis de travailler efficacement pour mettre en place des ateliers de formation, par la suite démultipliés par la Régie elle-même.

Les Régies de Quartier sont des associations qui regroupent des habitants, des collectivités locales et des bailleurs sociaux pour intervenir ensemble dans la gestion de leur territoire. À travers leurs missions techniques, les Régies concourent à un projet global, ancré dans l'Économie sociale et solidaire (ESS). Elles partagent les mêmes valeurs.

Chaque Régie de Quartier et de Territoire développe des activités liées au contexte et aux besoins de ses habitants. Pour autant, elles ont toutes en commun une triple mission :

1/ Un projet citoyen : les Régies mobilisent les habitants pour qu'ils participent aux décisions de l'association et à la gestion de leur cadre de vie.

2/ Une finalité sociale : les Régies développent des réponses sur mesure aux besoins sociaux et renforcent le lien social entre les habitants pour qu'ils soient acteurs de leur territoire.

3/ Une finalité économique : les Régies portent des activités économiques pour entretenir l'espace commun, améliorer le vivre ensemble et créer des emplois. Elles se doivent d'être les opérateurs privilégiés de la gestion urbaine (entretien, nettoyage, déchets, etc.) d'un territoire.

De par sa légitimité et son expertise reconnue en matière de défense des consommateurs particuliers, et à partir d'échanges constructifs sur le fond, un partenariat actif s'est concrétisé par une co-production aboutissant à l'animation d'ateliers : *"précarité énergétique : les solutions et les aides disponibles"* destinés aux salariés de la Régie sur le thème de la maîtrise de la demande d'énergie (comprendre sa consommation, décrypter ses factures, connaître les aides existantes...) et sur celui de « la sobriété énergétique ». Par salariés il convient d'entendre les opérateurs en insertion et les personnels permanents faisant vivre au quotidien cette entité d'économie sociale et solidaire.

La conception partagée du contenu d'un atelier pratico-pratique a permis d'adapter un outil pédagogique traitant de l'intérêt de maîtriser sa consommation d'énergie électrique domestique pour des personnes en situation de précarité salariées en insertion et bénéficiaires de l'activité d'insertion par l'économique portée par la régie.

Cette recherche action permet de faire évoluer les contenus et supports qui pourront être proposés à d'autre type de publics.

Cette déclinaison s'est matérialisée par

- La tenue de 2 ateliers destinés aux salarié-e-s de la régie,
- Puis la réalisation par la régie de 6 actions éco-responsables calquées sur ces ateliers. Ces animations se déroulant "au pied d'immeubles" gérés par des bailleurs sociaux implantés dans le Quartier Politique de la Ville Fontaine au Roi.

Nous n'avons pas à ce jour de visibilité quant aux suites possibles de l'essaimage de cette démarche innovante au niveau de la coordination des 10 régies de quartier parisiennes.

6°) EDUCAPCITY

Un nouveau partenariat AFL Paris/CAPSAAA a vu le jour en 2023 ? avec le Rallye Educapcity

CAP SAAA (CAP Sport Art Aventure Amitié) est une association Loi 1901 reconnue d'intérêt général, fondée en 1995 à l'initiative de Ryadh Sallem, athlète paralympique et militant associatif.

« Ne vous demandez pas ce que vous pouvez faire pour les personnes handicapées, mais ce que les personnes handicapées peuvent faire vous »

Le rallye annuel Educapcity vise à valoriser les personnes handicapées comme autant d'acteurs du changement et de modèles de positivité pour contribuer à faire évoluer les comportements sur la différence en général, à lutter contre toutes formes de discriminations, et à promouvoir le pacte de fraternité. Il s'adresse aux enfants de 9 à 15 ans sur tout le territoire national.

Educapcity est un programme d'éducation populaire, véritable pacte de fraternité unissant les institutions, la société civile et les acteurs économiques et ayant pour ambition la transmission et le partage des valeurs universelles et républicaines auprès de notre jeunesse. Il vise à sensibiliser et éduquer à la citoyenneté, au civisme et au vivre ensemble en Paix à travers deux dispositifs complémentaires : CAP Classe et CAP Rallye.

Alors que la défiance de la population grandit envers les institutions et leurs représentants, que le harcèlement scolaire est de plus en plus précoce, que se multiplient les manques de civisme, les incivilités, le racisme, l'absence d'esprit critique (notamment concernant les « infoxes » véhiculées sans discernement par les réseaux sociaux), Educapcity s'est mis en place. Via ce rallye citoyen, les villes offrent à leurs jeunes la possibilité de sortir des quartiers, de se responsabiliser, de réfléchir à leur citoyenneté et à leur place future dans la société.

Les objectifs d'Educapcity sur le territoire :

- Renforcer la cohésion territoriale grâce à l'implication et la coopération de l'ensemble des acteurs de la ville,
- Désenclaver certains territoires en favorisant la mobilité urbaine, notamment au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville,
- Promouvoir le « vivre ensemble », la mixité et lutter contre toutes les formes de discriminations (genre – sociale – handicap – générationnelle),
- Pacifier les rapports entre la jeunesse et les institutions et faire connaître le territoire aux administrés lors du rallye.

Les AFL Paris s'associent à cette action spécifique dans un premier temps, car elle associe la communauté éducative dans toutes ses composantes dans une action de terrain à grande échelle. Elle

rappelle ainsi l'implication de notre association dans une action collective d'ampleur compensant l'abandon de son implication dans le défunt "famillathlon".

Cette action déterminée pour la défense et l'illustration des valeurs républicaines et citoyennes - avec comme balise et vecteur l'activité handisport/sport adapté - s'adresse à un public jeunes valides ou en situation de handicap dans des olympiades ludiques à l'échelon national avec pour apogée la "Finale Capitale" à Paris qui réunit plus de 2000 jeunes participant-e-s.

En quelques chiffres, depuis 2016, Educapcity ce sont :

- 11 Régions impliquées,
- 40 à 50 villes selon les éditions,
- 250 écoles partenaires,
- 600 partenaires institutionnels, d'entreprises et associatifs.

En 2023, les AFL ont animé **un** stand et des ateliers sur le thème de la laïcité vécue au quotidien, avec comme support l'exposition conçue et réalisée par les AFL et leurs partenaires privilégiés (Ligue de l'enseignement, FCPE, CIDJ).

Les bénévoles adhérents se sont mobilisés sur le site du Centre sportif Emile Anthoine (Paris XVème)

Un séminaire a été organisé le 28 novembre pour la préparation de l'édition 2024, à laquelle nous participerons le 20 juin 2024, comme l'an dernier. Lors de cette réunion le partenariat en développement a été réaffirmé avec l'annonce du projet d'animation d'un stand ayant pour thème l'usage de l'énergie sous l'angle du changement climatique, de l'environnement et de la sobriété énergétique.

Ville de Paris – rencontre avec le Médiateur de la Ville

Nous avons rencontré le Médiateur de la Ville de Paris le 12 décembre. Il traite environ, avec son équipe, 4 000 dossiers par an, dans des domaines d'intervention divers, mais toujours autour de la relation usagers Ville de Paris, et bailleurs sociaux.

Certaines thématiques justifieraient notre partenariat éventuel : accompagnement éducatif, défense de la laïcité, logement, sécurité publique.

Dans le cadre d'un éventuel partenariat, deux axes pourraient être privilégiés :

- Rayonnement et promotion auprès des délégués du médiateur des missions et de l'utilité publique des AFL,
- Sensibilisation et formation des 50 médiateurs bénévoles

Une rencontre avec les médiateurs bénévoles pourrait être organisée en 2024.

IV – LE SECTEUR EDUCATIF

Le réseau FCPE / Ligue de l'Enseignement / CDAFAL

Depuis 2019, les AFL Paris ont entrepris de se rapprocher de leurs partenaires historiques avec lesquels elles partagent des valeurs progressistes essentielles.

La première étape a concerné la FCPE Paris (Fédération des Conseils de Parents d'Elèves de l'enseignement public) avec laquelle un protocole de partenariat a été signé en janvier 2020.

A l'instar du protocole signé avec la FCPE Paris, un rapprochement a été opéré avec le CIDJ (Centre d'information et de documentation Jeunesse).

De la même façon, le rapprochement avec la Ligue de l'Enseignement s'est concrétisé avec l'élection du Président du CDAFAL au conseil d'administration de la Ligue lors de son Assemblée Générale de juin 2021. Fruit de cette collaboration, il est devenu à l'issue du renouvellement triennal du CA de la ligue en juin 2023, vice-Président en charge de l'éducation et de la laïcité.

*Ces différents partenariats ont permis la mise en œuvre de projets communs au premier rang desquels figure une **exposition sur la laïcité « CITE LAIQUE »** inaugurée le 9 décembre 2021, date de la Journée de la Laïcité. Cette exposition a reçu le **PRIX DE LA LAICITE DE LA REPUBLIQUE FRANCAISE** qui a été remis ce jour-là par Marlène Schiappa, ministre déléguée auprès du Ministre de l'intérieur.*

A la suite de ce partenariat couronné de succès avec l'exposition « Cité Laïque » la Ligue de l'Enseignement a associé le CDAFAL aux actions de la cité éducative du 18^e. Ainsi le CDAFAL a porté 3 projets en 2022-2023, reconduit en 2023-2024 :

1°) Action de soutien à la parentalité

Dans le cadre de la cité éducative de Paris 18e, ce projet propose, à travers différentes animations, un soutien aux parents dans leurs responsabilités parentales et éducatives. Des groupes d'échanges et des interventions d'experts sont mis en œuvre dans les crèches, dans les établissements scolaires et dans l'espace parents de la cité éducative pour aborder les grandes problématiques rencontrées par les parents dans l'interaction avec leurs enfants et dans leurs liens avec l'école : orientation scolaire, usage d'internet et des écrans, harcèlement en milieu scolaire, nutrition, prévention des risques liés aux mauvais usages d'Internet, addictions, etc...

Ces temps d'échanges organisés entre parents et professionnels et en partenariat avec les équipes éducatives sont programmés sur les sites de différents établissements scolaires, ainsi qu'à l'espace Pierre Budin, siège de la Cité Educative.

De manière générale, les échanges sont ouverts et les contenus seront différents selon les centres d'intérêts des participants. Pour chacun des sujets abordés, la dimension multiculturelle et la particularité de la situation de chaque famille est prise en compte autant que possible. Les formats sont adaptés aux demandes des équipes éducatives et des parents (discussions en petits groupes, débat collectif, ateliers parents/enfants...).

Ces actions se déroulent au fil de l'eau en fonction des besoins et des demandes des acteurs locaux, au sein de la Cité Educative.

2°) La charte de la laïcité à l'école

Parcours scolaire spécifique qui permet de travailler avec les élèves sur l'appropriation de la charte de la laïcité à l'école et sur la neutralité religieuse qui s'impose au sein des établissements scolaires. Ce dispositif centré sur la création d'un débat théâtral encourage la prise de paroles des jeunes. Il apparaît crucial de prendre en considération le témoignage des acteurs de terrain qui font face aux atteintes à la laïcité, et de pouvoir aussi travailler en regard du point de vue, des attitudes et de la situation des enfants. Le projet est assisté par un laboratoire spécialisé de l'EHESS, qui mène ainsi un large travail de concertation auprès des enseignants, des animateurs, des parents.

Ce dispositif qui comprend trois volets :

- **L'organisation d'une série de 5 ateliers-rencontres** avec les acteurs du territoire de la Cité éducative, d'une durée de deux heures : enseignants, Inspecteurs de l'Education Nationale (IEN), agents responsables du périscolaire, associations, parents d'élèves. Ils ont pour objectif le recueil de situations concrètes dans lesquelles la laïcité peut être l'objet d'incompréhension de la part du jeune public et des acteurs de terrain (ou au contraire l'objet d'expériences

réussies), un rappel du contexte juridique et réglementaire et la transmission de clés pour appréhender le religieux.

- **La réalisation d'un séminaire de restitution** à destination de l'ensemble des personnes accueillies précédemment. Ce temps d'échange collectif organisé à la Mairie du 18^e permettra une mise en commun des réflexions menées avec chaque groupe et un dialogue entre toutes les personnes impliquées dans le dispositif de la cité éducative sur les questions de laïcité et d'appréhension des faits religieux.
- **L'accompagnement de la compagnie théâtrale** retenu pour ce dispositif - Entrées de jeu – qui produira un premier jet de la pièce de théâtre forum qui servira à structurer le parcours éducatif déployé en 2023-2024. Il est attendu fin juin la remise d'un document de quelques pages qui présentera le principe de travail théâtral retenu, qu'il soit interactif ou pas, avec un canevas et un exemple de scène

Ce parcours a été plus compliqué que prévu à mettre en œuvre du fait qu'il ne s'adresse pas directement aux élèves et au jeunes, mais à l'encadrement qui est déjà très sollicité par leurs fonctions et implications sur le terrain. Ainsi, un brunch républicain laïque prévu le 9 décembre en déambulation autour de la Statue du Chevalier de la barre et d'un établissement scolaire proche, n'a pas pu se concrétiser par manque d'inscrits.

3°) Voyages en cultures (parcours éducatif sur la laïcité)

Ce parcours éducatif et culturel aborde, avec des élèves de fin d'école élémentaire à début de collège, les trois grandes religions du livre, et le pluralisme.

Ce projet utilise les ressources mises à disposition par l'institut du monde arabe et le musée d'art et d'histoire juives dans le cadre de leur action "*Cultures en partage*". Les classes profiteront également d'une visite guidée des deux musées avec la découverte complémentaire d'un troisième partenaire culturel lié à la chrétienté, dans un esprit de découverte laïque des cultures et religions.

Deux autres étapes, en classe, portent enfin sur les questions de laïcité et d'ouverture. Ce "*Voyages en cultures*" entend ainsi contribuer au développement culturel et au vivre ensemble citoyen.

Le parcours éducatif se décline en cinq séances qui seront programmés avec les enseignants des classes retenues et en lien avec le chef opérationnel de la Cité Educative :

- Une séance d'introduction/ clarification, en classe,
- Trois séances en sorties/ visites/ rencontres, en partenariat avec trois institutions culturelles parisiennes,
- Une dernière séance de rappel / conclusion/ouverture, en classe.

Trois visites guidées par classe dans des institutions muséales.

Les éléments du parcours « *cultures en partage* » seront conjointement proposé par le Musée d'art et d'histoire du judaïsme (mahJ) et l'Institut du monde arabe (IMA), complétés par un parcours sur la chrétienté (basilique de Saint-Denis).

4°) L'accompagnement éducatif : ParcoursSup

Toujours dans le cadre de cette action de la Cité Educative, nous avons réalisé pour une quinzaine d'élèves du Lycée Rabelais situé Porte de Clignancourt, entre les boulevards des maréchaux et le

périphérique, un accompagnement et un suivi pour l'inscription dans ParcoursSup. L'action de militants de CDAFAL est complémentaire de celle de l'institution scolaire et également de celle des parents, bien souvent dépassés par la complexité de la plateforme. Il est envisagé de poursuivre et de développer ce type d'action qui nous permettra certainement de compléter nos forces vives, tout en aidant les jeunes à construire leur avenir.

V – LES PRINCIPALES REPRESENTATIONS

Les représentations sont toutes assurées par nos bénévoles, dans des domaines très variés, de la consommation proprement dite au logement, en passant par la santé, les transports ou l'énergie, ou encore la protection de l'enfance. Avec les permanences d'accueil au siège, ce sont plus de 3 500 heures de bénévolat qui ont été assurées en 2023 par une petite dizaine de militants.

1°) Les transports : la RATP

Au cours de l'année 2023, seules 3 réunions se sont déroulées en visioconférence. Le reste en présentiel. Un grand pas vers le retour à la normale.

Au cours des 11 rencontres, une vingtaine de sujets ont été abordés. Des échanges très constructifs pour les consommateurs et une grande écoute de la part des professionnels du transport. Parmi les sujets abordés :

L'extension et la modernisation du réseau dont :

le plan de modernisation du Tram T1, première ligne de Tramway ouverte en juillet 1992 puis prolongée en 2004 pour rejoindre Noisy-le-Sec, sur son tronçon historique de la Gare de Saint Denis à l'Hôtel de Ville de Bobigny.

18 Stations ont déjà été adaptées pour accueillir le nouveau matériel roulant qui sera mis en service fin 2024 : rames plus longues, plus 15% de capacité, des portes doubles en extrémité, des espaces dédiés pour les personnes à mobilité réduite, des écrans d'information voyageurs dynamiques et des éclairages LED.

Des visites : du site de maintenance et de remisage à Bobigny, du Poste de Commande de la ligne 14 à Bercy comprenant aussi la surveillance et la sécurité des clients...

La présentation de la **mécanisation de la station Place d'Italie** : L'ajout d'escaliers mécaniques dans une station historique demande un travail d'ingénierie difficile et énorme.

Le réseau de surface – les bus

L'année 2023 a été très dure pour le réseau de surface qui a connu énormément de problèmes de ponctualité et cela en raison du manque de conducteurs, soit pour raison d'absentéisme, soit d'augmentation des démissions, et des difficultés liées au recrutement.

Le réseau de surface est d'autre part confronté à la densité du trafic, aux bouchons dus aux travaux dans la capitale et aux manifestations multiples, ainsi qu'à la suppression de certaines voies dédiées aux bus, au profit des vélos.

Pour les recrutements des conducteurs, le problème est en grande partie résolu.

La campagne de dédommagement pour les clients Navigo réalisée à l'initiative d'Ile de France Mobilités. Cela étant prévu dans les contrats liants la SNCF et la RATP à IDFM. Il s'agit de l'application des remboursements en cas de non-ponctualité. Celle-ci a lieu en début d'année pour non-ponctualité de l'année précédente lorsqu'elle est inférieure ou égale à 80% sur un axe de ligne pendant au moins trois

mois. En cas de grève de longue durée, en cas de perturbation ou d'évènements exceptionnels, par exemple le défaut de qualité de service.

Depuis début 2023 sont inclus également les remboursements de forfaits pour les stagiaires de 3^{ème} et des abonnements Imagine' R Junior et Scol'R (réservé aux élèves âgés de moins de 21 ans qui permet un aller-retour quotidien entre le domicile et l'école dans la petite Couronne).

Le client doit faire une demande en créant un compte IDFM-Connect et suivre les instructions à la rubrique dédommagement. Si tout est bien renseigné et s'il est éligible, il obtient immédiatement le montant du remboursement.

Délégation aux victimes : créée en 2008, elle a pour mission d'apporter de l'assistance aux personnes impactées par un accident survenu sur le réseau RATP et ses filiales. Le service inclut la prise en charge des victimes d'agression à caractère sexuel. Cette mission a été rattachée à l'équipe de la médiation. L'objectif est d'apporter aux victimes des aides concrètes et en intervenant en dehors de la sphère juridique.

Mission de lutte contre la grande exclusion : En dehors de sa mission principale industrielle et commerciale, la RATP montre qu'elle prend également en compte les questions humanitaires.

Le Recueil Social, fondé depuis 1994 par le Dr. Patrick Henri, tente de faire revoir le jour aux SDF réfugiés dans le métro avec une approche respectueuse et l'objectif de les aider à refaire surface. Il est constitué de 66 agents, tous volontaires, et spécifiquement formés, détachés de toutes les entités de la RATP, œuvrant 24 heures sur 24 et 365 jours par an pour aller à la rencontre des personnes sans abri qui trouvent refuge sur le réseau.

L'engagement humain de la RATP dans la lutte contre la grande exclusion passe par des partenariats qui contribuent à faire face aux différentes situations des personnes ainsi rencontrées. Soit l'EMEOS (l'Equipe Mobile d'Evaluation et d'Orientation Sanitaire), soit le Samu Social de Paris, soit Les Espaces de Solidarité, Insertion, et Accueil de Jour, soit l'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité). Le réseau OPPELIA constitue un relais pour les personnes engagées dans des conduites à risque liées à l'usage de psychotropes.

Environ 200 personnes sans-abri séjournent quotidiennement dans l'espace de la RATP. La gestion de ces personnes que l'on appelle également les PSI (personnes séjournant indûment) repose sur un cadre réglementaire.

Une personne vulnérable et sans-abri ne peut être évincée que si une proposition d'hébergement lui a été proposée et qu'elle l'a refusée. La vulnérabilité est fonction de l'âge et de la santé de la personne et non du seul fait d'être sans abri.

Toutefois, l'éviction reste totalement interdite en cas de déclenchement du plan grand froid ou du plan canicule.

En cas d'éviction coercitive d'un sans-abri, seul le GPSR (Groupe de Protection et de Sécurité des Réseaux) peut intervenir.

Les principales évolutions de la billettique : améliorer la vente et les files d'attente – préparer les Jeux Olympiques et Paralympiques.

La finalisation de la vente du carnet de tickets t+ était programmée fin 2023. Toutefois le ticket reste disponible à l'unité dans les points de vente.

La carte Navigo Easy souple en carton, plus écologique, remplacera la carte rigide et en plastique. L'objectif est de générer moins de déchets plastiques en cas d'utilisation à court terme.

L'achat en digital des titres de transport - un moyen de désaturer les guichets et les automates. On peut soit avoir recours à une application pour recharger son passe physique, le téléphone agissant comme un automate de vente, soit voyager avec son titre chargé sur le téléphone. Les deux applications sont « *Bonjour RATP* » ou bien « *Ile de France Mobilités* ».

2°) le logement

Ce secteur inclut deux représentations que nous assurons au titre de l'UDAF de Paris : il s'agit principalement de Paris Habitat, Office départemental de logement social où les AFL occupent un siège au Conseil d'Administration et sont membres de plusieurs commissions très chronophages, et de l'ADIL de Paris (association départementale d'information logement), où notre représentante est à la fois vice-présidente et secrétaire générale.

- Paris Habitat

Le Conseil d'Administration qui ne s'était réuni que 2 fois en 2020, en raison du report des élections municipales et de la pandémie avait retrouvé son rythme en 2021, où il avait pu se réunir selon son rythme habituel qu'il a conservé depuis, soit à 4 reprises les 20 mars, 22 juin, 19 octobre et 7 décembre 2023.

En 2020, une cyber-attaque avait paralysé l'Office pendant plusieurs semaines. Le retard pris de ce fait pour les attributions de logements a été largement comblé en 2021, la CALEOL (commission d'attribution et d'examen d'occupation des logements) s'étant alors réunie 50 fois sur les 52 semaines que compte l'année, ce qui reste exceptionnel. En 2022, un retour à la normale s'est naturellement installé avec 48 commissions, légèrement en baisse en 2023 avec 46 commissions. La digitalisation des attributions avec la dématérialisation de la CALEOL n'empêche nullement la tenue des commissions en « présentiel » mais facilite tout le processus de désignation et le suivi des attributions.

Avec 126 000 logements dans dix territoires métropolitains, Paris Habitat a pu proposer en 2023, 4 859 logements, et a enregistré 4 147 signatures de baux à Paris et 374 dans les autres territoires métropolitains. 630 000 demandeurs de logements sociaux sont en attente d'un logement dans la métropole du Grand Paris.

L'année 2023 marque une nouvelle baisse du volume de propositions et attributions, en raison d'un taux de rotation historiquement bas, atteignant 3,84% en 2023. Il s'agit du taux le plus bas enregistré depuis 10 ans avec celui de 2020.

La CALEOL a examiné 11 200 candidatures pour 5 417 logements proposés, un logement pouvant faire l'objet de plusieurs tours de désignation de candidats.

En moyenne, 2,07 candidats sont proposés pour chaque logement. Ce ratio est le fruit de la sensibilisation réalisée auprès des réservataires à l'obligation de désigner au moins trois candidats par logement. Certains dispositifs, tels que les désignations DALO et ARPP (Accompagner et Reloger les Publics Prioritaires, anciennement Accord collectif départemental) permettent la présentation de candidatures uniques.

88% des propositions ont été acceptées. Les refus de propositions par la CALEOL sont principalement motivés par l'incomplétude du dossier (47%), toutefois en baisse de 8 points cette année, par des ressources insuffisantes (20%, soit + 6 points), la situation patrimoniale du candidat (12%, soit +2 points) et des ressources dépassant les plafonds réglementaires du logement (8%, soit -2 points).

Par ailleurs, avant ou après la CALEOL, 21% des demandeurs ont refusé le logement proposé.

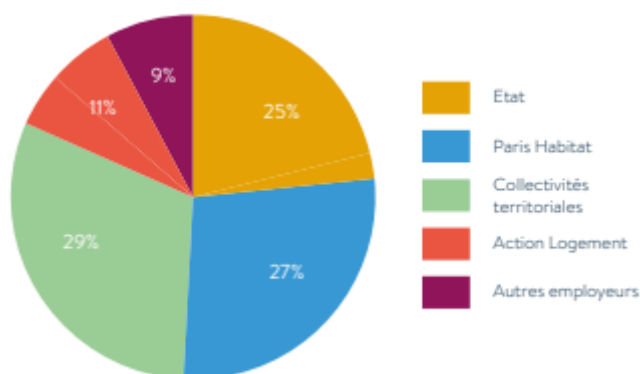
4 859 logements ont été proposés une ou plusieurs fois, conduisant à l'examen des 5 417 propositions de logements en CALEOL. Ces logements sont issus à 92% de la rotation du parc, et composés de 82% de typologies de 1 à 3 pièces (75% dans l'ensemble du patrimoine) et 39% de logements à moins de 8 euros (47% dans l'ensemble du patrimoine). Il est à noter la mobilisation significative de logements, à l'issue d'un congé, pour la réalisation des programmes de réhabilitation, soit pour libérer des cages d'escalier au regard du processus de travaux, soit pour être utilisés en logements relais. Cette nécessité

opérationnelle réduit d'autant l'offre disponible, mais permet désormais le retour dans le circuit locatif de logements intégralement réhabilités, voire restructurés, comme en 2023 pour les groupes immobiliers Chaufourniers, Fécamp, Frédérick Lemaître et Porte de Vanves.

Logements présentés en CALEOL par typologie et catégorie de financement en 2023

Logements	PLAI-PLUS			PLS-PLI			Total
	T1-T2	T3	T4 et +	T1-T2	T3	T4 et +	
Volumes	2 107	1 177	632	447	268	228	4 859
Répartition	43,4%	24,2%	13,0%	9,2%	5,5%	4,7%	100%

L'activité de désignation des réservataires :



Paris Habitat dispose d'un parc libre de droit de réservation significatif. Ce contingent propre du bailleur permet de mener une politique active dans le cadre des axes prioritaires de sa charte d'attribution. Le premier d'entre eux, "reloger les ménages prioritaires" est mis en œuvre par la mise à disposition de logements non réservés au profit du dispositif ARPP (Accompagner et Reloger les Publics Prioritaires, anciennement Accord collectif départemental), des mutations internes et de la location choisie. Le second axe porte sur la mobilité des locataires de Paris Habitat, en utilisant ce contingent pour des propositions de mutation.

Par ailleurs, Paris Habitat est partenaire de 36 réservataires, permettant ainsi de couvrir un large spectre de situations de demandeurs, correspondant à la vocation généraliste de notre mission.

Des échanges nourris ont été engagés en 2023 afin de permettre la mise en œuvre progressive et concertée, sur les territoires, de la réforme de la gestion en flux des droits de réservation.

- 38% des attributions ont été faites via une désignation classique (principalement la Ville de Paris, les employeurs et Action logement).
- La forte attention portée à l'accueil des ménages prioritaires a été poursuivie cette année, avec 27% des désignations dédiées aux ménages reconnus DALO ou ARPP.
- 19% des logements ont été orientés pour la mobilité résidentielle des locataires Paris Habitat.
- 16% des logements ont été proposés via un dispositif de location choisie (Loc'annonces, Loc'agents, Bourse d'échanges...)

Près de 21% des candidats ont refusé le logement proposé. Les logements intermédiaires sont deux fois plus refusés que les logements de type social, avec 35% de refus des PLS-PLI (en augmentation de 5 points en 2023) et 15% de refus par les candidats en PLAI-PLUS.

La taille du logement est la première motivation des refus des candidats. Dans les logements intermédiaires, le loyer trop élevé est le plus souvent évoqué par des ménages, qui par ailleurs ont une capacité économique de choisir leur trajectoire résidentielle plus importante.

Le quartier influe également sur les motivations de refus des candidats. En Quartier Politique de la Ville, la localisation de l'immeuble revient dans un refus motivé sur deux. La pratique généralisée d'une visite dès que possible par le candidat, en amont de la CALEOL, si elle limite les délais de traitement et l'instruction administrative de candidatures, conduit à proposer à la visite des logements non encore remis en état, à des candidats pressants pour réaliser cette visite. La difficulté à se projeter explique alors bien souvent ces refus pour "état du logement".

Au regard de la population actuelle, les nouveaux locataires sont plus jeunes, plus souvent familiaux, et sont également plus souvent actifs avec 73% des nouveaux locataires en titre qui occupent un emploi. En revanche, ils sont plus nombreux à justifier des ressources sous les plafonds PLUS avec une forte proportion sous les plafonds PLAI.

Leur profil est le reflet de nos priorités d'accueil :

- 44% des ménages étaient auparavant hébergés en foyer, hôtel ou autre structure,
- 48% étaient déjà locataires (27% locataires HLM, 20% locataires du parc privé, 1% en logement de fonction)

Les nouveaux locataires :

- 40% bénéficient des aides au logement à fin février 2024
- 96% ont des revenus inférieurs aux plafonds PLUS et les trois quarts sont éligibles à un logement PLAI.

Pour répondre à cette demande, les logements de toute catégorie sont mobilisés : parmi les ménages sous plafonds PLAI, 6,5% ont bénéficié d'un logement de type PLAI, 57% d'un type PLUS d'avant 1977, 24% d'un type PLUS d'après 1977 et 11% PLS ou PLI.

Par ailleurs, 80% des logements PLS ou PLI ont été attribués à des ménages sous plafonds PLUS (77% en 2022).

La crise sanitaire et les difficultés économiques qu'elle a générées a motivé la mise en place **d'une nouvelle commission à Paris Habitat : la commission « fond d'aide »** qui a pour rôle d'examiner les impayés les plus importants, dont le montant dépasse le plafond permettant de bénéficier du Fond de Solidarité Logement, et de trouver une solution pérenne pour les locataires en difficultés. Ce dispositif vertueux était une demande ancienne et récurrente des AFL qui en assurent la présidence au titre de l'UDAF. La commission se réunit une fois par mois. Depuis sa création à l'automne 2021, elle a permis à 40 ménages d'assainir leur situation et d'éviter le pire : une expulsion. Ce chiffre peut paraître faible, cependant le dispositif mis en place est efficace et table sur la mise en place d'une solution pérenne pour le locataire. Elle nécessite parfois un relogement dans un logement plus adapté et moins coûteux qui correspond aux revenus du locataire. Les AFL souhaitent que son activité se développe afin d'aboutir à l'abandon complet des expulsions pour impayé.

Comme il est d'usage, les AFL Paris suivent les recommandations de l'UNAF (Union nationale des associations familiales) en ce qui concerne les augmentations de loyer. Ainsi, nous nous sommes cette année prononcés en Conseil d'Administration pour une augmentation des loyers **limitée à 3,50%, donc inférieure à l'augmentation du coût de la vie qui s'élevait en octobre 2023 à 4.50% et 5.20% en 2022.**

Dans ce contexte de difficultés de tous ordres et de diminution de ses ressources, Paris Habitat maintient un niveau élevé d'investissements en faveur de ses locataires, grâce à l'engagement soutenu de la Ville de Paris.

- L'ADIL de Paris

Nous représentons l'UDAF à l'ADIL de Paris, en tant que vice-présidente et secrétaire générale. Il n'y a eu que 3 réunions en 2023 : bureau, conseil d'administration et assemblée générale, mais pour autant un

énorme travail a été réalisé durant l'année pour concrétiser les objectifs du plan d'action, longuement débattu et travaillé en 2022.

Points clé en 2023 :

- 1 juriste en moins en 2023, non remplacé, 2 absences maladie et congé parental, explique une performance moindre avec de nouveaux salariés,
- Moins de consultations : 37 067 contre 42676 en 2022,
- Une orientation marquée pour l'accompagnement des demandeurs, plus chronophage,
- La formation montre des résultats en amélioration,
- Le logiciel disponible ne peut pas faire l'analyse des demandes de rendez-vous non honorées, en revanche le taux de réponse aux appels est connu, entre 56 et 60%. L'enquête de satisfaction réalisée ne permet pas de connaître les difficultés rencontrées pour joindre l'ADIL. Ces points devront être examinés en 2024.
- Révision du règlement intérieur,
- Poursuite de la réflexion sur la mutualisation possible avec les ADIL franciliennes,
- De nouvelles actions se mettent en place : par exemple encadrement des loyers, ligne dédiée congés sur rendez-vous, accompagnement juridique pour publics spécifiques (en partenariat avec le Barreau de Paris) ... Avec des modalités de prise de rendez-vous qui permettent d'éviter les rendez-vous non honorés,
- Mise en place d'une comptabilité analytique plus exigeante, afin d'avoir une connaissance finie des coûts de chaque activité, et de mieux orienter les choix.

En toute fin d'année, le Conseil de Paris a voté une enveloppe complémentaire qui couvrira pour partie les augmentations de salaire des personnels de l'ADIL que souhaite accorder le conseil d'administration.

Un point du plan d'action reste difficile à satisfaire la recherche d'un local adapté et moins coûteux.

La gestion de l'ADIL reste complexe, les ressources nécessitent une vigilance constante pour éviter les dérapages, malgré la subvention complémentaire de la Ville, bienvenue. Les salariés et la directrice, qui assure également la présidence de l'ADIL 94, sont pleinement engagés dans leur mission au service des Parisiens.

3°) Les activités santé : le SNOF (Syndicat National des Ophtalmologistes de France)

Nous avons participé à l'unique réunion organisée par ce syndicat en 2023 pour informer les organisations de consommateurs des évolutions de cette spécialité médicale importante, où on constate une croissance considérable et inédite des départs en retraite entre 2011 et 2023, qui aurait dû conduire à un effondrement de l'offre de soins oculaires sans mesures correctrices. Cet effondrement a pu être évité grâce à plusieurs éléments : le développement de la poursuite d'activité après 65 ans (succès du cumul emploi/retraite, l'apport d'ophtalmos étrangers plus élevé que prévu (70-80 / an) et le développement du travail aidé, qui accompagne l'essor des cabinets secondaires.

Le travail aidé est quasiment généralisé dans les cabinets associant au moins 3 ophtalmologistes. S'il a progressé dans tous les types de structures, plus de la moitié des ophtalmos exerçant seuls ne l'utilisent pas. Plusieurs types d'aide sont disponibles : Orthoptiste salarié, orthoptiste libéral, infirmier(e), assistant médical et opticien (réfraction). Cette organisation des soins visuels fonctionne et fait diminuer les délais de RDV.

A noter un rajeunissement de la profession constaté depuis 2017 qui permet d'espérer une amélioration sensible de l'offre de soins à partir de 2024.

Le syndicat a sensibilisé les pouvoirs publics sur la question des centres de santé ophtalmique, plusieurs procédures pénales ont déjà abouti en 2023, avec retrait immédiat de l'agrément. La loi n° 2023-378 du 19 mai 2023 vise à **améliorer l'encadrement des centres de santé**, notamment via l'obligation de déposer une demande d'agrément pour pouvoir exercer.

4°) Le secteur de l'énergie

Le contexte

En 2023, les effets de la flambée des prix ne sont pas encore retombés, le risque de déséquilibre offre/demande, en électricité comme en gaz, a nécessité un effort inédit de sobriété énergétique pour les consommateurs particuliers notamment, par civisme mais aussi par souci d'économie...

Les deux crises successives : pandémie puis flambée des prix, ont pesé sur le pouvoir d'achat des consommateurs. Pour y remédier, le gouvernement a mis en place dès 2022 le bouclier tarifaire pour les particuliers et l'amortisseur pour les entreprises, mais si ces dispositifs ont atténué les hausses de facture, les prix ont quand même augmenté. Pour le gaz, la fin du bouclier tarifaire gaz au même moment que la disparition du TRVG (tarif réglementé de vente du gaz), remplacé par l'offre passerelle, a fait craindre que les consommateurs ne soient plus protégés contre de nouvelles hausses, qui heureusement ne se sont pas produites. Le CNAFAL s'est prononcé en faveur du bouclier tarifaire, tout en regrettant qu'il n'ait pas été ciblé sur les ménages les plus modestes, le coût pour les finances publiques étant démesuré, comme l'a également observé la Commission des Finances du Sénat, et tout récemment la Cour des Comptes. A cet égard, la crainte d'effets de bord manifestée par le Ministère des Finances n'a pas empêché celui-ci d'envisager sans états d'âme l'éviction en 2024 d'1 million d'ayants droit du dispositif « chèque énergie » ! Seule la forte mobilisation des Organisations de Consommateurs a pu éviter cette injustice flagrante, début 2024...

Les travaux de la PPE (politique prévisionnelle des énergies) auraient dû s'achever en juillet, en même temps, en principe, que le projet de loi LPEC (Programmation Energie Climat). Mais la concertation intense mise en place par le Ministère de la Transition Énergétique de mai à fin septembre a ralenti le calendrier initial. Notre association a participé au groupe de travail sobriété, qui s'est réuni 20 fois.

La proposition de loi de programmation se fondait sur 4 piliers : sobriété, efficacité, développement des ENR et du nucléaire, reconnu comme énergie verte grâce au lobbying intensif de la France.

En filigrane, la décarbonation, avec l'annonce sur l'interdiction des chaudières au gaz, qui a immédiatement mobilisé de nombreux acteurs du secteur de l'énergie, dont les organisations de consommateurs. 10 d'entre elles se sont rassemblées autour du projet de réponse à la consultation ministérielle sur la décarbonation dans le bâtiment proposé par notre association.

Le rapport présenté par RTE (réseau de transport de l'électricité) a mis en évidence le risque d'une production électrique décarbonée insuffisante à partir de 2030, du fait de l'électrification massive des usages. Après révision de ce rapport, en septembre, ce risque semblait moins fort. Mais on ne peut s'empêcher de s'interroger sur les expérimentations (déport de la recharge des ballons d'eau chaude des heures méridiennes vers les heures nocturnes, limitation de puissance à 3 kVA...) visant à éviter des coupures et délestages massifs...

Le gouvernement a mis en avant les enjeux climatiques et leur traduction en matière de transition énergétique. Mais qui va payer la montagne d'investissements indispensables ? Il faut faire en 10 ans ce qu'on n'a pas fait en 30... Le rapport Pisani Ferry évalue le coût de la transition énergétique à environ 67 milliards d'euros par an, pour moitié à la charge de l'Etat, et préconise un prélèvement exceptionnel sur le patrimoine financier des plus aisés, et le recours à l'endettement. Sans succès...

Un point positif : le développement des gaz renouvelables est enfin encouragé, comme la recherche sur l'hydrogène financée à hauteur de 9 milliards d'ici 2030.

Le débat sur l'avenir d'EDF, en lien avec la question de la fin de l'ARENH qui n'existera plus en 2026 s'est imposé. Cependant, depuis la fin de l'année et le remaniement ministériel, on assiste au détricotage complet du projet de loi de Souveraineté Énergétique, particulièrement pour sa partie Energies

Renouvelables carrément supprimée, mais aussi sur les questions relatives au post-ARENH et à la détermination des prix de l'électricité. Le texte de loi mis en consultation ne traite plus désormais que de la protection des consommateurs et de l'hydroélectricité...

On peut donc être légitimement inquiets sur la capacité de notre pays à respecter ses objectifs énergétiques et climatiques, dès lors que les productions d'ENR sont à la peine, que Flamanville a encore pris du retard, comme d'ailleurs les avant-projets des 6 nouveaux EPR.

Les dispositifs de soutien auront subi de nombreux ajustements en 2023, c'est tellement difficile à suivre que cela a généré à l'été la mise en évidence de surfacturations massives de la part de certains fournisseurs un peu négligents sans doute... Les fraudes en matière de rénovation énergétique ont nécessité des renforcements de contrôles nombreux, et l'ANAH, désormais en charge de Ma Prime'Renov tarde à mettre en place suffisamment d'accompagnateurs Rénov pour répondre aux besoins... Quant au chèque énergie tellement nécessaire pour les ménages modestes, il n'a pas été possible de le réévaluer, et la campagne 2024 s'est avérée très incertaine pour le million de nouveaux ayants-droits qui ont failli rester à la porte !

Les représentations

Le CSE

Les travaux du CSE traduisent bien le contexte incertain et mouvant décrit ci-dessus. Il s'est réuni 19 fois en 2023. Les textes examinés, décrets ou arrêtés reflètent les préoccupations essentielles du moment : accélérer les productions d'ENR et diminuer les émissions de CO² pour atteindre les objectifs européens 2030, puis 2050, répondre aux difficultés économiques des entreprises comme des particuliers.

Le besoin d'accélération des productions d'ENR s'est traduit par exemple par plusieurs textes visant à simplifier et raccourcir les délais d'instruction pour les appels d'offre en biogaz, définissant les procédures d'attribution des subventions pour le secteur de l'hydrogène, ou encore favorisant les implantations d'éoliennes terrestres à proximité de radars (via le financement de radars compensatoires), ou autorisant leur débridage. Les mécanismes de soutien des très petits producteurs d'hydroélectricité ou de biométhane prévoient une revalorisation des conditions d'achat de l'énergie produite. L'autoconsommation collective d'électricité est étendue au gaz.

De nouvelles obligations sont créées : pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur les bâtiments à usage professionnel ou les parkings couverts de plus de 500 m² d'emprise au sol, ou encore de bureaux de plus de 1000 m² d'emprise au sol, l'installation d'ombrières PV sur les parkings extérieurs... L'agrivoltaïsme se développe parallèlement, avec ses avantages et ses risques. On voit d'ailleurs que le bilan 2023 des productions d'électricité verte est satisfaisant pour le PV, mais beaucoup moins pour l'éolien.

La diminution des émissions de CO² passe par l'élimination progressive des énergies fossiles. A terme, en 2050, on doit arriver à zéro émission, ce qui suppose des efforts colossaux dans tous les domaines.

C'est d'abord la fin annoncée de la production d'électricité via le charbon. Les deux dernières centrales existantes devaient fermer définitivement en 2022, en septembre 2023 cette échéance a été repoussée à 2027. En cause, les difficultés rencontrées par EDF avec la moitié de ses réacteurs nucléaires à l'arrêt pendant l'hiver 22/23. Il a même fallu rouvrir la centrale de Saint-Avold et rehausser l'autorisation de production au charbon pour faire face à cette période sans crainte de déséquilibre offre/demande. Pour la première fois depuis 42 ans, la France a dû importer plus de 16,5 TWh d'électricité depuis l'Allemagne.

Restent les produits pétroliers et le gaz fossile. Pour les premiers, la décarbonation passe tout d'abord par la mobilité, qui est appelée à évoluer avec la fin programmée des moteurs thermiques en 2035. Le CSE a examiné de nouveaux textes visant à favoriser l'installation de points de recharge électrique notamment dans les immeubles d'habitation (IRVE). C'est aussi, dans le bâtiment, l'interdiction d'installer, sauf situations exceptionnelles, des chaudières au fioul neuves depuis juillet 2022. L'installation de chaudières

à gaz neuves reste autorisée, mais aucun de ces équipements ne bénéficie plus d'aides Ma Prime'Renov ou CEE, pour pousser les consommateurs à s'équiper de Pompes à chaleur (PAC).

En 2023, changement de cap pour les CEE qui prennent enfin en compte les nombreuses fraudes liées aux gestes uniques et aux « coup de pouce ». Ma Prime'Renov est désormais tournée vers la rénovation « d'ampleur » pour ne pas dire « globale ». Mais le dispositif peine à démarrer, la montée en puissance du dispositif « Mon accompagnateur'Renov étant trop lente.

Les débats au CSE sont vifs car si l'on comprend bien la nécessité d'électrifier les usages autant que possible, les cas où cela n'est pas possible restent nombreux. L'habitat en milieu rural, le logement collectif équipé de chauffage gaz individuel ne peuvent pas dans bien des cas passer à la PAC, en raison du manque d'isolation ou des nuisances sonores notamment. Les organisations de consommateurs qui siègent au CSE rappellent très régulièrement les difficultés rencontrées par les ménages, et prônent un mix énergétique équilibré, qui permette à tous de disposer d'une énergie suffisante aux heures de pointe, et de réserver une part de la production de gaz verts pour le chauffage dans le bâtiment. Le problème de l'allocation de ces gaz fait déjà l'objet de convoitises dans le secteur de l'industrie notamment, il ne faudrait pas que ce soit au détriment des ménages qui ne peuvent se chauffer qu'au gaz.

L'électrification massive des usages pose la question des coûts de réseaux, qui se répercutent sur les factures d'énergie. Pour l'électricité, ce sera le coût de renforcements, pour le gaz, une étude réalisée par la CRE sur les infrastructures gazières a montré que même en réduisant drastiquement le nombre d'utilisateurs de gaz réseau, la quasi-totalité du réseau devra être maintenue, engendrant une augmentation, là encore, des coûts d'acheminement. Le CSE s'est prononcé en faveur de la reconduction du dispositif de déport de la recharge des ballons d'eau chaude depuis les heures méridiennes vers les heures nocturnes, qui a montré son efficacité.

Un dispositif expérimental de limitation de puissance à 3 kVA a été présenté à deux reprises au CSE, notre association ayant demandé un report de son examen pour rendre cette expérimentation acceptable par les consommateurs, et particulièrement pour prendre en compte la situation des personnes malades. A l'issue des discussions auxquelles nous avons pris toute notre part, il a été acté le fait que tout client pouvait faire valoir son « opt out » (droit d'opposition) pour ne pas participer à l'expérimentation. A l'heure où nous écrivons ce rapport, l'expérimentation a eu lieu le 15 février 2024, et s'est déroulée de manière très satisfaisante. Il reste à en analyser tous les aspects, en vue d'une éventuelle généralisation pour laquelle nous devons être très attentifs. Grâce à notre intervention, l'association France Assos Santé a été consultée par l'administration ministérielle, et nous continuerons à travailler avec elle en vue d'une éventuelle généralisation du dispositif, utile pour éviter un délestage aveugle.

Répondre aux difficultés économiques des consommateurs passe par différents dispositifs : bouclier tarifaire pour les clients particuliers, amortisseur pour les entreprises, CEE (certificats d'économies d'énergie), chèque énergie. Le CSE s'est prononcé en faveur du maintien du bouclier tarifaire gaz, mais le Ministre de l'Economie et des Finances l'a supprimé fin juin, en raison de la baisse du prix du gaz. Pour l'électricité, le bouclier est maintenu jusqu'à fin 2024, mais son niveau diminue à chaque révision du TRVE, la TICFE (taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité) devant à terme reprendre son niveau d'avant flambée des prix. La conséquence ne s'est pas fait attendre : en 2023, 79% de l'ensemble des ménages ont restreint le chauffage chez eux pour ne pas avoir de factures trop élevées et 26% d'entre eux ont déclaré avoir souffert du froid, selon l'observatoire du Médiateur National de l'Énergie. Une note positive toutefois : l'élargissement du bouclier tarifaire aux petites entreprises et les adaptations apportées pour les ménages vivant en logement chauffé collectivement.

Le chèque énergie a été mis en place pour aider les ménages modestes à payer leurs factures d'énergie. Malgré les demandes insistantes des consommateurs, aucune revalorisation de son montant n'a pu être obtenue, alors que les factures augmentent. En 2023, plusieurs amendements visant à obtenir une

réévaluation du chèque ont été adoptés par le CSE à une très large majorité, mais sans aucune prise en compte par le gouvernement. A l'occasion de la journée de la précarité énergétique, fournisseurs, consommateurs, organisations territoriales et associations caritatives ont adressé une lettre ouverte à la Première Ministre en ce sens... Sans aucun effet.

Nous avons fait part de nos inquiétudes par rapport à la campagne 2024 du chèque en raison de la disparition de la taxe d'habitation, dont le fichier déterminait l'un des deux critères pour l'attribution du chèque. A l'heure où nous écrivons ce rapport, malgré les propos rassurants, aucune solution n'a été trouvée pour remplacer ces données, et sans la mobilisation des organisations de consommateurs, à l'initiative de notre organisation, 1 million d'ayants droits potentiels auraient été exclus du dispositif en 2024. Pour la suite, il conviendra d'être très attentifs aux évolutions de ce dispositif.

Les CEE ont mobilisé un temps important des débats au CSE : à plusieurs reprises pour tenter de rendre plus efficaces les contrôles, de nombreuses dérives étant constatées. Le renforcement des conditions d'accréditation des organismes RGE par le COFRAC démontre les carences du dispositif. Les organisations de consommateurs n'ont jamais réussi à se faire entendre quant à ce dispositif qui pèse lourdement sur les factures, et présentent de graves défauts : fraudes multiples, et stérilisation de gisements importants d'efficacité énergétique. C'est pour cette raison qu'elles votent systématiquement contre les dispositifs présentés au CSE, tout en s'exprimant sur les textes concernés.

La rénovation d'ampleur est un sujet complexe, car si nous y sommes favorables sur le principe, les modalités de financement restent difficiles, le reste à charge trop important pour des ménages modestes. Car s'ils peuvent obtenir jusqu'à 90% de subvention sur le prix des travaux, à concurrence de 70 000 euros, le reste à charge est de 7 000 euros, une somme que les ménages modestes ne peuvent déboursier, et ils ne disposent pas d'autre financement. Nous sommes intervenus à ce sujet pour dire que les aides publiques doivent être complétées par un financement adapté.

En 2023, le CSE a auditionné Mesdames Wargon, présidente de la CRE, et Pannier-Runacher, Ministre de la Transition Énergétique. Le CNAFAL est intervenu sur le thème de la sobriété « désirable » pour le gouvernement, mais plutôt subie pour les ménages...

- **Le Comité de gestion des charges de Service Public de l'Electricité** instauré par la loi TECV, et dont un membre des AFL Paris est vice-président, a publié son 5^{ème} rapport annuel en 2023. Comme l'an dernier, il a semblé bien difficile d'évaluer le coût de ces charges, à 5 ans et à plus long terme, pour le budget de l'Etat. Il a fallu multiplier les hypothèses dans un contexte d'incertitudes marquées quant aux évolutions du prix de l'électricité.

- **La Commission de Régulation de l'Energie**

En 2022, nous intervenons au cours d'une audition organisée par la CRE : « Les modalités de fixation des TRV et d'une façon plus générale le fonctionnement du marché de l'énergie deviennent totalement surréalistes et incompréhensibles pour le commun des mortels, en tout cas pour les consommateurs particuliers qui en sont les premières victimes. Il est urgent de remettre à plat ces mécanismes, la perspective de la fin de l'ARENH étant une belle opportunité pour ce faire.

Notre association souhaite qu'une réflexion de fond permette dans les mois à venir de reconsidérer ces questions avec la volonté de protéger les consommateurs résidentiels, victimes de l'ouverture du marché.

Nous sommes convaincus que sans une profonde modification de la régulation en matière d'énergie, nous verrons se développer un phénomène massif de rejet des politiques énergétique française et européenne ».

Nous avons réaffirmé notre position, notamment lorsque nous avons été auditionnés sur le tarif d'acheminement gaz, dont la construction nécessite à notre sens d'être reconsidérée à la lumière des difficultés apparues avec la flambée des prix de l'énergie.

Nous avons participé à plusieurs auditions relatives à la fixation du TRVE, qui évolue deux fois par an, et à la détermination de l'ATRD 7, tarif d'acheminement du gaz. Sur ce sujet, la CRE a organisé deux séances de concertation, au cours desquelles nous avons, ainsi que les autres OC, demandé une réflexion pour revoir la construction des tarifs d'acheminement, qui seront à l'avenir très impactés par les évolutions des usages énergétiques. En décembre, une séance de travail a été organisée concernant l'amélioration de la protection des consommateurs, en vue d'intégration dans la loi de programmation Energie Climat.

Nous avons répondu à plusieurs consultations publiques proposées par le Régulateur, en fédérant plusieurs organisations de consommateurs autour de notre proposition de contribution,

- Sur la définition du prix de référence gaz nécessaire à la suite de la fin du TRV gaz, qui remplissait cet office. Ce prix s'avère très proche de l'ancien TRV, il est utilisé pour un certain nombre d'offres de marché des fournisseurs.
- Sur le prix plancher/plafond de raccordement aux colonnes horizontales pour la recharge des véhicules électriques, prévu dans le dispositif mis en place par Enedis pour inciter au développement des véhicules électriques.

En toute fin d'année, les organisations de consommateurs ont été invitées par la présidente de la CRE à réfléchir sur les modalités que pourraient prendre leurs échanges et discussions avec la CRE. Cette démarche, souhaitée par les OC, et annoncée en 2022 s'est enfin concrétisée, à la satisfaction de tous.

- **Le Comité de prospective créé par la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie)**, a terminé ses travaux 2022 début 2023. La CRE a décidé de ne pas reconduire la réflexion sous cette forme. Nous avons participé à l'élaboration du dernier rapport sur « la confiance du consommateur »
- **Les Annales de l'École des Mines Tech**
A la suite des travaux sur « la confiance du consommateur » du Comité de prospective, notre représentante dans ce comité a été sollicitée pour écrire un article « de la perplexité à la défiance des consommateurs » dans le numéro consacré à « l'électricité dans la transition énergétique » des Annales des Mines Tech publié début 2023. Cette publication est disponible en ligne : [Responsabilité & Environnement - N° 109 - Janvier 2023 - L'électricité dans la transition énergétique \(annales.org\)](https://www.annales.org/Responsabilite-et-Environnement-N-109-Janvier-2023-L-electricite-dans-la-transition-energetique). Les annales comptent parmi les plus anciennes revues scientifiques en France, elles sont éditées sans interruption depuis 1794.
- **La Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies**
En 2023, nous avons travaillé en lien avec la FNCCR sur un certain nombre de textes au CSE, en particulier lorsqu'ils touchaient à la précarité. Et cette grande fédération s'est associée à la lettre ouverte envoyée à la Première Ministre à l'occasion de la journée de la précarité énergétique, pour demander une revalorisation significative du chèque énergie, qui n'a pas évolué depuis 2019.
- **L'Union Française de l'Électricité invite** une fois par an les organisations de consommateurs pour un tour d'horizon des thèmes communs. Cette année, cette réunion a permis de fédérer associatifs, professionnels, représentants de collectivités territoriales, autour d'une lettre ouverte à la Première ministre, à l'occasion de la journée de la précarité énergétique, demandant une revalorisation significative du chèque énergie, dont les montants n'ont pas évolué depuis 2019. Il n'y a pas eu de réponse à cette initiative, mais elle a montré l'unanimité de toutes les parties prenantes autour de ce thème.

- Les auditions et autres consultations

Notre association a été auditionnée en février par le **Commissariat Général au développement durable** et la Direction Générale des Finances, sur les évolutions possibles du bouclier tarifaire et des tarifications. Le rapport de la mission n'a semble-t-il pas été publié à ce jour.

Nous avons participé en mars à une table ronde organisée par la Commission d'Enquête Sénatoriale sur l'efficacité des politiques publiques en matière de rénovation énergétiques, où nous avons pu rappeler notre souhait de privilégier les rénovations globales, tout en assurant leur financement comme le prévoit la loi Climat et Résilience. Cette position était d'ailleurs partagée par l'ensemble des intervenants.

Nous avons répondu à la consultation du **Ministère de la Transition Énergétique** sur l'approvisionnement en énergie pour le TRVE après 2026, qui suppose une anticipation importante de deux ans, en raison du lissage du coût de cet approvisionnement qui évite des fluctuations trop importantes sur les factures des consommateurs.

Une concertation sur la fin de la 5^{ème} période et la 6^{ème} période des CEE a mobilisé une dizaine d'organisations de consommateurs sur notre proposition de réponse.

Et au mois d'août, nous avons répondu massivement à la consultation lancée par le Ministère concernant la décarbonation dans le secteur du bâtiment, contribuant ainsi à permettre aux ménages de continuer à se chauffer au gaz lorsqu'un équipement tel que PAC n'est pas pertinent sans rénovation énergétique d'ampleur.

Les concertations

Les fournisseurs historiques, EDF comme Engie, sont soucieux de la précarité énergétique de certains de leurs clients. En 2023, il a fallu les protéger contre les hausses de prix de l'électricité comme du gaz, ce qui passe par l'action des conseillers précarité. Les fluctuations de prix à un niveau élevé ont un impact sur les politiques marketing, moins tournées vers la conquête de nouvelles parts de marché, notamment en offres à prix fixe. Préoccupées par les enjeux de la Transition Énergétique, les deux entreprises proposent de nouvelles offres plus flexibles, en jouant sur les heures pleines/heures creuses, proposées dans de nombreuses offres. Cela répond aux demandes insistantes du ministère de la Transition Énergétique. Comprendre et choisir l'offre la mieux adaptée n'est pas toujours simple, et nécessite une grande qualité dans le conseil commercial, nous devons faire preuve de vigilance à cet égard.

- Engie

Engie a organisé 4 réunions de concertation avec les organisations de consommateurs, ainsi que 3 ateliers spécifiques sur le poids de la TVA sur le coût du chauffage au gaz, sur l'offre passerelle appelée à se substituer au TRVG à partir du 1^{er} juillet, et sur les Certificats d'Économies d'énergie.

En début d'année, on comptait encore 11 millions de logements chauffés au gaz, 5 en logement individuel, 6 en collectif, avec seulement 40% de chaudières à condensation, plus efficaces (-30%) et moins émettrices de CO². La durée moyenne de vie d'une chaudière gaz est de 17 ans. L'éventualité d'interdiction de ces chaudières, qui ne disposent plus d'aides CEE, a été combattue par de nombreux acteurs, parmi lesquels les organisations de consommateurs. Il faut décarboner le gaz, mais rester attentif à la nécessité du maintien d'un mix énergétique pour faire face aux pointes de consommation.

Pour freiner l'usage du gaz fossile, la loi de finances 2024 a prévu fin 2023 de doubler la TICGN, taxe spécifique au gaz. Pas de taux de TVA réduit pour le gaz vert, c'est dommage, et dissuasif pour la souscription d'offres qui les intègrent ! Par ailleurs, il n'y a plus aucune aide pour l'installation d'équipements de chauffage au gaz. On comprend bien que les objectifs de décarbonation des énergies passent par l'incitation à abandonner les énergies fossiles, mais cette priorité donnée à la décarbonation par rapport à l'efficacité énergétique peut amener les ménages à installer des équipements de chauffage qui, sans rénovation énergétique du logement, s'avèrent très coûteux.

La fin du TRVG et la bascule automatique des 2 millions de clients vers l'offre passerelle s'est bien déroulée, les prix du gaz sur le marché restant assez bas, la transition a été indolore pour les ménages. A noter que l'offre passerelle intègre une part de gaz vert... Et que les projections de RTE en 2050 prévoient encore 2,5 millions de chaudières hybrides gaz/électricité.

L'approche d'Engie vis-à-vis de la sobriété énergétique avait débouché sur l'offre « mon pilotage élec » en 2022. Début 2023, 2 500 clients bénéficiaient de cette offre de pilotage et d'effacement diffus, gratuitement, le coût étant assuré par la certification des volumes d'électricité effacés par RTE. Un nouveau service : « Mon Bonus Engie » qui incite les souscripteurs à être plus sobres certains jours, avec à la clé une remise sur la facture selon l'effort consenti, a intéressé 400 000 clients. On le voit, la nécessité de sobriété pousse l'innovation. Le bilan 2022 fait apparaître une baisse des consommations allant jusqu'à 15%, selon les clients.

Au niveau des offres, il faut noter que près de 70% des clients d'Engie sont encore protégés en 2023 grâce à la souscription d'offres à prix fixe. On peut espérer, pour ceux qui arriveront en fin de contrat à prix fixe, que la stabilité des prix du gaz permettra de prolonger ce niveau de protection.

EDF

6 réunions de concertation ont eu lieu en 2023, auxquelles il faut ajouter un atelier sur les CEE, et un autre sur la consultation lancée par le Ministère à propos de la fin de l'ARENH.

EDF se présente comme « fournisseur d'économies d'énergie », et propose de nouvelles offres plus flexibles, intégrant le pilotage de l'installation de chauffage électrique, notamment via sa filiale Sowee. De nouvelles offres à pointe mobile sont proposées en milieu d'année, complétant les dispositifs Tempo, aujourd'hui compatibles avec des puissances plus faibles qu'auparavant (6 kVA). Un pack jeune est également proposé aux moins de 25 ans. Ces nouvelles offres de marché complètent donc les tarifs réglementés Tempo.

EDF est au cœur des débats sur « l'après ARENH ». Pendant la plus grande partie de l'année, nous avons suivi les discussions entre l'entreprise et l'Etat, discussions qui semblaient avoir abouti en fin d'année, avec le projet de loi Souveraineté Énergétique, qui consacrait tout un chapitre à l'avenir d'EDF et au prix de l'électricité. Mais la loi a été vidée de sa substance, et ce chapitre, comme celui qui traitait des énergies renouvelables, en a été supprimé. On ignore à ce jour quel est l'avenir (et le contenu) de cette loi pourtant tant attendue.

Pour notre organisation, il est indispensable de sécuriser la capacité d'investissement d'EDF. Mais il ne serait pas acceptable que les modalités à venir, et la fixation du prix de l'électricité, se déterminent au détriment des consommateurs que nous représentons.

Les Gestionnaires de Réseaux de Distribution : ENEDIS et GRDF

GRDF

Parmi les points examinés au cours des 8 séances de concertation en 2023, nous n'en citerons que les principaux.

- **Le déploiement des compteurs Gazpar** s'est achevé en milieu d'année. Il a permis en outre de contrôler certains organes et de les remplacer si nécessaire en diffus, accélérant ainsi le calendrier de renouvellements prévu.
- **L'action de maîtrise de la demande d'énergie**, mise en place auprès des particuliers sur consommateurs de gaz identifiés par GRDF, pour l'hiver 2022/23 a été couronnée de succès. Sur les

500 000 clients identifiés, 27 000 ont été accompagnés dans cette première phase d'expérimentation. 8 sur 10 ont jugé important cet accompagnement, 82% ont apprécié de recevoir des conseils personnalisés. La baisse de leurs consommations de gaz a été significative : Dans le cadre du plan de sobriété ministériel, la baisse a été de 12,7% pour un client standard. Dans le cadre de l'action MDE de GRDF, elle a été de 16,5% pour un client grâce à une simple communication sur la MDE, et de 18,4% pour un sur consommateur accompagné. Cette action est reconduite pour l'hiver 2023/24 avec de nouveaux clients. Dans la foulée, GRDF met en place en 2023 un projet « sobriété clients » pour les accompagner dans leurs actions d'efficacité énergétique et toujours de MDE, via le site client, qui compte 1,3 millions de clients particuliers inscrits (+ 43% par rapport à 2021).

- **L'opération « changement de gaz »** se poursuit selon le programme défini, il est bien suivi par le comité de pilotage ad hoc auquel nous participons. La fin de l'opération est prévue pour 2028, sans dérapage calendaire.
- **L'ATRD 7, tarif de réseau gaz** a mobilisé beaucoup de temps dans les concertations, dans la mesure où il était nécessaire de comprendre pourquoi GRDF demandait une importante revalorisation pour les 4 années à venir. Rappelons que ces tarifs sont expertisés et validés par la Commission de Régulation de la CRE, et doivent trouver un équilibre entre les coûts de réseau et leur conséquence sur la facture des clients. Nous avons à maintes reprises indiqué qu'en tant que consommateurs et citoyens, il ne nous était pas possible de nous positionner sur un pourcentage, et nous avons rappelé les missions qui nous semblent indispensables, la sécurité tout d'abord, mais aussi la recherche et développement pour le développement industriel des gaz verts.
- **Le projet de règlement européen** sur les émissions de méthane a été source d'inquiétude dans la mesure où il proposait une fréquence de contrôles intenable et très coûteuse, et injustifiée au regard de la bonne qualité de maintenance du réseau de gaz en France. En fin d'année, on entrevoyait une décision moins lourde de conséquences.
- **Le développement des gaz verts** a fait l'objet de plusieurs échanges, pour le biométhane mais aussi pour les techniques de production en voie de développement telles que pyrogazéification. 650 méthaniseurs sont installés sur le territoire, dont environ 550 raccordés au réseau. La capacité totale installée est de 12 TWh/an.

ENEDIS

En 2023, nous avons participé à l'unique réunion de concertation organisée, à laquelle s'est ajoutée une visioconférence sur le projet d'expérimentation de limitation de puissance à 3 kVa.

A l'ordre du jour : **la satisfaction client**, en hausse pour l'année 2022, en particulier pour la question du délai de raccordement divisé par deux. La satisfaction clients est en hausse, et pour la première fois, on note une baisse des réclamations de 35% par rapport à 2021. Cela est dû, selon Enedis, à l'effet bénéfique des compteurs Linky pour le repérage des anomalies et les corrections à y apporter, de plus en plus souvent sans qu'il soit besoin de déplacer une équipe de techniciens.

Pour accompagner le développement des véhicules électriques, l'Etat a missionné Enedis pour mettre en place un dispositif de recharge (IRVE) sans préfinancement pour les copropriétés. Ce dispositif s'avère particulièrement intéressant et permet aux copropriétés d'éviter les branchements sauvages sur la ligne générale de l'immeuble. Il s'agit de l'installation d'une colonne horizontale dans les parkings, aux frais d'Enedis, puis d'une dérivation vers les box à la demande des occupants, qui se termine par la pose d'un compteur Linky. L'occupant peut ensuite choisir la pose d'une borne de

recharge, ou d'une simple prise renforcée, puis son fournisseur pour l'énergie consommée. Pour chaque dérivation, une quote-part calculée dès le démarrage de l'opération est facturée.

Nous avons été informés en 2022 d'une possible **expérimentation pour limiter automatiquement la puissance des compteurs à 3 kVA**, en cas de risque de déséquilibre offre/demande et donc de délestage massif. Nous avons alors fait observer qu'il faudrait réfléchir à la situation des personnes malades à domicile. Le projet a vu le jour en 2023, dans des conditions qui ne nous ont pas paru satisfaisantes, car ce lien n'avait pas été fait. Nous avons pris contact avec France Assos Santé pour travailler ensemble sur ce sujet, et nous avons fait en sorte, via le CSE, de prolonger la réflexion pour réviser le projet de texte réglementaire qui ne nous convenait pas. Nous avons obtenu la possibilité d'opt out, droit d'opposition, pour tous ceux qui ne pouvaient ou ne voulaient pas participer à l'opération. Celle-ci s'est déroulée début 2024, et bien préparée, elle s'est bien déroulée. Notre représentante au CSE a été invitée par Enedis pour suivre en direct l'opération, en centre d'appels clients puis à la cellule de crise ouverte pour l'occasion. Un REX est en cours de réalisation, pour envisager les modalités d'une généralisation si nécessaire.

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

3 médiateurs coexistent dans le secteur de l'énergie : le médiateur EDF, le médiateur ENGIE, et le Médiateur National de l'Energie, qui permet aux clients des autres fournisseurs que les historiques de pouvoir faire appel à une médiation de qualité. Il faut rajouter l'arrivée d'un médiateur Enedis, qui est en attente de validation par la Commission de la Médiation de la Consommation. Nous avons rencontré ces trois médiateurs en 2023, notamment pour la présentation de leur rapport d'activité annuel. A noter la prise de fonction d'un nouveau médiateur EDF, que nous avons rencontré.

5°) La sécurité électrique : 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 est constitué de représentants des pompiers, des filières professionnelles du bâtiment (fabricants, installateurs, Consuel, Promotélec), des assureurs, des associations de consommateurs et des pouvoirs publics (Ministère du logement, Sécurité Civile, INRS).

Les méthodes de travail

L'ONSE recueille toutes les données statistiques des membres. Ces données sont traitées, synthétisées puis diffusées. Chaque année la base de données s'enrichit par l'arrivée de nouveaux membres et les mises à jour de chacun d'entre eux.

Les AFL Paris ont participé aux trois réunions de 2023 dans lesquelles sont partagées et analysées les informations apportées par plus de 20 membres présents à chaque réunion.

Principaux points en 2023

De nouvelles plaintes ont été déposées pour utilisation abusive du nom de l'ONSE par certains vendeurs de matériel et certains installateurs.

La contrefaçon de matériel diminue depuis que les fabricants attaquent désormais systématiquement les importateurs. Par contre des marques « exotiques » se déploient sur internet avec des prix cassés sans aucune garantie sur la performance des matériels de sécurité comme les disjoncteurs. Le dossier a été transmis à la DGCCRF.

Les diagnostics des parties communes d'immeubles montrent un risque de contact direct dans 71 % des cas. Ce point inquiète la plupart des membres de l'ONSE, mais rien ne se dessine pour relancer le lobbying auprès des Pouvoirs Publics sur l'obligation de faire un diagnostic des parties communes d'immeubles.

L'année 2024 sera largement consacrée à la récupération de données sur les installations photovoltaïques dont le nombre s'accroît fortement.

Il apparaît des panneaux « plug and play » à poser sur un balcon, une terrasse sans qu'on en connaisse aujourd'hui les risques éventuels concernant la sécurité électrique. Le panneau continue à produire même lorsque le disjoncteur est coupé.

Le point de vue des AFL Paris

L'ONSE constitue un observatoire exhaustif et consensuel. L'ONSE ne prend pas position, se borne à faire des constats les plus objectifs possibles, d'où la présence de quasiment tous les acteurs français de la sécurité, y compris le Ministère du Logement. Dommage que le Gresel qui constituait le prolongement politique de ce groupe de travail ne soit plus à l'ouvrage pour faire avancer le diagnostic des parties communes d'immeubles.

6°) La Commission départementale d'aménagement commercial de Paris (CDAC)

Les AFL représentent les consommateurs parisiens à la Commission départementale d'aménagement commercial de Paris (au titre de l'UDAF) au sein d'un collège qui comporte 3 membres qui siègent à tour de rôle. Les 2 autres membres représentent l'UFC-Que Choisir et Léo Lagrange.

Nous avons été convoqués à 2 Commissions parisiennes en 2023 et désignés pour représenter la CDAC 75 à la CDAC 94 à une commission à la préfecture de Créteil.

Les dossiers examinés étaient les suivants :

- Le 19 juin 2023 sur une extension de 4 549 m² de la surface de vente de l'ensemble commercial AQUABOULEVARD, portant la surface de vente de 1 809 m² à une surface de vente totale de 6 358 m², par la création d'une moyenne surface alimentaire de 1 022 m², l'extension d'une moyenne surface de secteur 2 de 520 m² à l enseigne DECATHLON et la création de 20 boutiques et kiosques de secteur 1 et 2 représentant une surface de vente totale de 3 007 m². Cet ensemble commercial est situé au 4 à 6, rue Louis Armand - 8 à 24, rue du Colonel Pierre Avia, dans le 15^{ème} arrondissement de Paris.

En raison de la cohérence du projet et de la qualité du dossier, les 5 membres ayant voix délibérative ont voté en faveur de ce projet, les élus de la Ville de Paris ne pouvant prendre part au vote en raison de l'implication de la Ville dans ce projet.

- Le 11 juillet, sur la création d'un ensemble commercial d'une surface de vente totale de 4 060 m² de secteur 2, composé de trois moyennes surfaces commerciales (1 647 m², 932 m² et 1 434 m²) et d'une boutique de 47 m² située aux 29-33, avenue des Champs-Élysées et 24, rue de Marignan dans le 8^{ème} arrondissement de Paris

Le dossier n'apporte aucune précision sur les commerces de secteur 2 qui seront consacrés vraisemblablement à de l'équipement de la personne, luxe ou premium. Ce type de commerce est déjà très présent sur l'avenue, le projet n'apportera pas de réelle valeur ajoutée pour les usagers (touristes comme Parisiens). En outre, pour compenser la fermeture du cinéma Marignan existant, l'implantation culturelle promise n'est pas définie et recouvre une notion trop large du « concept culturel »

Logiquement, le représentant des AFL a voté contre ce projet tout comme l'adjointe au commerce de la Maire de Paris. Cependant, l'accord de la CDAC a été acquis par 4 voix favorable, 2 contre et 1 abstention.

- Le 6 octobre à la préfecture de Créteil : Ensemble commercial inscrit au sein de la ZAC Charenton-Bercy de près de 12 hectares comprenant la réalisation d'un quartier mixte. Réparti sur 11 lots, le programme commercial de l'ensemble commercial Escoffier représente 11 023 m² de surface de vente dont :
 - 3 Moyennes Surfaces Alimentaires : 3 679 m², 395 m², 502 m² ;
 - 3 Moyennes Surfaces Non Alimentaires : 966 m², 846 m², 825 m² ;
 - 28 boutiques pour un total de 3 810 m² ;
 - 4 pistes de Drive sur 445 m².

L'offre commerciale du secteur de la ZAC Charenton-Bercy se situe actuellement dans le centre commercial Bercy 2 datant des années 90. Le projet d'aménagement de la ZAC offre la possibilité aux enseignes de Bercy 2 de se relocaliser dans les rez-de-chaussée actifs des nouveaux programmes de construction, le long de la rue Baron-le-Roy prolongée et sur les placettes créées par le projet. Le centre commercial actuel fera par la suite l'objet de phases de démolition ou de restructuration en vue de sa mutation.

La zone de chalandise de ce projet dépasse les limites du Val de Marne et s'étend sur le territoire de la Ville de Paris, et plus particulièrement le 12^{ème} arrondissement, notre représentant est donc appelé à siéger à cette commission en qualité de personnalité qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs.

Ce projet illustre parfaitement les évolutions en matière de consommation des ménages : les grands centres commerciaux en périphérie du territoire parisien sont appelés à disparaître. Ce sera vraisemblablement le cas de Bercy 2 à proximité immédiate de cette ensemble commercial urbain qui nous est présenté lors de cette séance lorsqu'il sera opérationnel. La situation du centre Ivry Port sur la rive gauche, en face de Charenton est également dans une situation critique : il n'y a plus aucun commerce au second étage. Et ce n'est pas dû exclusivement à l'éloignement du centre de Paris puisque le centre Italie 2 sur la place d'Italie est également déserté, à la fois par les consommateurs et les commerces.

Logiquement, ce projet commercial a reçu un avis favorable de tous les membres de la commission.

7°) Autres représentations : La Ville de Paris

- **La CCTM (Commission de Concertation de la Téléphonie Mobile)**
 - *La CCTM s'est réunie 4 fois durant l'année 2023 dont 3 en visioconférence et une en présentiel.*
 - *Pour rappel, la nouvelle charte parisienne de la téléphonie mobile adoptée par le Conseil de Paris définit une exposition aux ondes électromagnétiques qui ne doit pas dépasser les 5 Volts/mètre.*
 - *Les dossiers de nouvelles installations d'antennes relais qui font l'objet d'un avis défavorable de la part des mairies d'arrondissement sont examinés en CCTM. Si tout est conforme au texte de la Charte, la CCTM valide l'installation.*
 - Sur les 86 dossiers présentés aux commissions, majoritairement pour un ajout d'antenne permettant la réception de la 5G ou pour une modification de puissance sur une antenne existante :
 - 62 ont reçu un avis favorable,

- 18 un avis favorable avec des mesures de contrôle dans les établissements particuliers tels que des écoles élémentaires ou maternelles, des crèches ou tout établissement qui accueille des enfants en bas âge... sachant que dans ces lieux les fréquences électromagnétiques doivent être minimales,
- 4 ont reçu un avis favorable dans l'attente d'information des locataires des immeubles où sont placés les antennes, et des riverains,
- 2 ont été reportés.

- **L'observatoire des Ondes**

- Cet observatoire, qui s'est réuni à trois reprises en 2023, est constitué par :
 - La Direction de la Transition Ecologique et du Climat (Mairie de Paris),
 - L'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques des Postes et de la distribution de la presse),
 - L'ANFR (Agence Nationale des Fréquences),
 - L'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie),
 - L'ANSES (Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail),
 - Les opérateurs téléphoniques,
 - Les Associations (parmi lesquelles les AFL Paris),
 - Des Rapporteurs de la Conférence Citoyenne.
- L'observatoire a pour mission d'assurer le suivi de l'application de la Charte et des actions menées en réponse aux recommandations de la conférence citoyenne pour la maîtrise des impacts sanitaires, environnementaux et sociaux de la téléphonie mobile, notamment la 5G ; et de partager les connaissances sur la téléphonie mobile, ses impacts et ses évolutions technologiques.
- Le numérique engendre une pollution croissante. Elle est estimée à 4% de l'empreinte carbone. La loi REEN (Réduction de l'Empreinte Environnementale du Numérique) vise à sensibiliser et responsabiliser les entreprises et les acteurs publics, mais aussi les consommateurs sur la maîtrise de leur impact numérique sur l'environnement.
- La loi AGECE (Anti-Gaspillage et Economie Circulaire) vise quant à elle à mieux informer et protéger le consommateur, rallonger la durée de vie des produits numériques...

- **Le Comité d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP)**

Les AFL Paris siègent au Conseil d'Administration du CASVP 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 est doté d'un budget de plus de 655 Millions d'euros et emploie près de 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 missions du CASVP

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. Il 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

localement.

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.

Les faits marquants de l'année 2023

Les conseils d'administration ont pu se tenir en présentiel à quatre reprises, les 18 avril et 21 décembre à l'hôtel de ville, le 2 juin au Centre d'Hébergement Crimée et le 19 octobre à la Fabrique de la solidarité.

Quelques chiffres

80% des recettes du budget du CASVP proviennent de la subvention de la ville, soit 402 millions d'euros sur 485 millions de recettes totales.

Des effectifs en baisse. Alors qu'il y avait plus de 6 000 agents en 2018, ils sont moins de 5700 en 2023 par suite de difficultés de recrutement depuis 2022.

La section investissements qui permet de financer des acquisitions, la création de biens durables et de réaliser des travaux, est en constante augmentation depuis 2020 : +25%, soit 54 millions d'euros.

On note le changement de nomenclature budgétaire et comptable au 1er janvier 2024 qui se caractérise par une nouvelle présentation du budget du CASVP. Ce changement de normes comptables prévoit le maintien des budgets annexes, la création d'un budget annexe pour les résidences autonomie ; et présente une étanchéité budgétaire des différentes lignes.

Qui gère quoi ?

La direction des solidarités est compétente sur le périmètre du centre d'action sociale de la ville de Paris et sur la partie de l'action sociale relevant des compétences municipales et départementales.

Le CASVP gère :

- 15 Ehpad (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes),
- 2 pôles CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale), et 9 établissements sous ce statut,
- 22 résidences autonomie,
- Les SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) de la Ville de Paris

Nouvelles ressources

Les Ehpad, soucieux d'améliorer leur service, mettent en place une offre *Ehpad hors les murs* ayant pour objectif de maintenir à domicile les personnes qui le souhaitent ou de faciliter une entrée future en Ehpad. Il existait déjà un autre dispositif « *Paris domicile chez vous* » organisé autour d'un service de soins infirmiers.

Sixième édition de la nuit de la solidarité

La nuit de la Solidarité qui s'est tenue dans la nuit du 26 au 27 janvier 2023 est une opération annuelle de décompte de nuit des personnes sans abri.

Ce sont 27 communes et non plus 9 comme l'an dernier de la métropole du grand Paris qui se sont engagées cette année : Alfortville, Aubervilliers, Bagnolet, Bobigny, Bondy, Charenton-le-Pont, Colombes, Courbevoie, Drancy, Gagny, Issy-les-Moulineaux, Le Kremlin-Bicêtre, Les Lilas, Nanterre, Noisy-le-Sec, Pierrefitte-sur-Seine, Le Pré-Saint-Gervais, Romainville, Rosny-sous-Bois, Rueil-Malmaison, Saint-Denis, Saint-Ouen-sur-Seine, Sèvres, Ville-d'Avray, Villejuif, Villeneuve-la-Garenne et Vincennes

3 015 personnes en situation de rue ont été rencontrées cette année, soit une hausse de 16% par rapport à 2022.

Travaux en cours

Restructuration des résidences les Epinettes, 17^{eme} et Baunier dans le 14^{eme},
Réaménagement de l'ancien Ehpad Jardin des plantes qui sera transformé en Résidence autonomie,
Restructuration de l'Ehpad Arthur Groussier de Bondy en deux phases.

Remise du prix Paris Solidarités.

Lors du sixième festival du film social à Aubervilliers, le CASVP a remis un prix, anciennement appelé « Prix du CASVP » et renommé « Prix Paris Solidarités » du fait de la réorganisation de l'Action Sociale Parisienne. Deux films ont été primés cette année « les invincibles » de Vincent René-Lortie et un documentaire « 18 mois » de Roxane Perrot.

- Le Comité d'Engagement SOLIDAE (anciennement Loi Oudin)

Les AFL Paris représentaient les usagers au sein de ce comité, depuis son origine, en 2005. En 2023, nous n'avons pas été convoqués pour la réunion annuelle du jury qui détermine les dossiers appelés à bénéficier des subventions de la Ville.

- La Commission Supérieure de Contrôle de la concession GAZ de Paris

Chaque année, la Mairie de Paris organise une réunion de bilan avec ces différents concessionnaires. Concernant le gaz, la concession est confiée à GRDF.

La convention date de 2020 pour une durée de 15 ans à adapter en 2025. La concession est en déficit, mais GRDF national fait un apport financier chaque année depuis 2008.

Presque tous les objectifs du contrat sont respectés (sécurité gaz, déploiement de Gazpar, baisse de la durée de coupure, baisse des réclamations). Un seul n'est pas atteint. GRDF aurait dû renouveler 2 800 conduites intérieures d'immeubles, seulement 1 800 sont faites.

Au total, 12 000 copropriétés ont confié leurs conduites intérieures de gaz à la concession au 1^{er} août 2023, une seule a refusé et restera propriétaire de son installation.

Pour les 900.000 jonctions entre le robinet et le compteur (appelées « bouts parisiens »), c'est différent. Environ 600.000 sont entièrement en parties communes et ont rejoint la concession au 1^{er} août. Pour les 300.000 ayant un tuyau en partie privative, GRDF a jusqu'en 2026 pour contrôler ces appartements. Les visites ont commencé en février.

Le taux actuel de déploiement du compteur Gazpar est de 90 % de logements équipés. Il n'y que 1% de refus « philosophiques », pour le reste il s'agit de problèmes techniques en cours de traitement, la cible fixée par la CRE est de 95%.

Les réclamations sont importantes en nombre sur Gaspar, essentiellement pour des problèmes d'installation par les sous-traitants. L'autre point concerne la fiabilité des données et les bugs de transmission au démarrage entraînant des retards d'affichage.

Le Maire du 11^{ième} François Vauglin demande que soit publié la prochaine fois le contenu carbone du gaz fourni dans Paris.

Avis des AFL

Il est important que les consommateurs participent à ces réunions de bilan annuel. Dans le cas présent, l'ensemble fonctionne bien, les points d'amélioration évoqués en réunion seront traités par GRDF.

- Le CCSPL (Conseil Consultatif des Services Publics Locaux)

Un certain nombre de services publics ne sont pas assurés directement par la Mairie de Paris, soit pour des raisons historiques, soit que la municipalité n'ait pas un département qui ait les compétences. Suite à un appel d'offre, le service est alors délégué à une entreprise. C'est l'exécution de ce service par l'entreprise désignée qui est alors examiné par le Conseil.

Celui-ci a, avant la séance, un rapport sur le sujet et des responsables de l'entreprise délégataire et/ou des services municipaux font un exposé de leur travail. Le Conseil, composé de conseillers de Paris et de représentants des associations d'utilisateurs, débat alors sur l'exécution de ce service.

Même si l'avis du Conseil n'est que consultatif, nous pensons qu'il est constructif. En effet, il repose non pas sur des considérations de politique globale mais sur les modalités pratiques d'exécution dans un but d'amélioration.

Les domaines concernés sont très divers, ils concernent aussi bien le chauffage urbain que l'accueil de la petite enfance. Cette année, ont été étudiés :

- La gestion de Centres Paris Anim' (appelés précédemment centres d'animation),
- La gestion et l'exploitation du Carreau du Temple,
- La gestion de Parcs de stationnement (exploitation, entretien et modernisation),
- La gestion des chambres funéraires,
- La gestion du Service Public d'eau et d'assainissement (règlement, prix, qualité),
- La prévention et la gestion des déchets.

Dans un souci de transparence, les dossiers et les comptes-rendus de la CCSPL sont consultables sur le site de la Mairie de Paris.

VI – LA COMMUNICATION

Comme chaque année, nous avons diffusé deux numéros d'AFL Infos à nos adhérents en 2023, par voie postale. Nous avons fait le choix de continuer cette diffusion d'un support papier, pour tenir compte des difficultés de certains d'entre eux pour l'utilisation des outils numériques.

Parallèlement, la réflexion engagée en 2022 a permis de mettre en place une « newsletter » envoyée aux adhérents et à nos partenaires, qui paraît en principe mensuellement. Cette publication numérique renvoie

le lecteur qui souhaite lire l'intégralité des articles au site des AFL Paris. Les statistiques dont nous disposons nous montrent qu'il y a un bon taux d'ouverture de la newsletter, et également du site pour tout lire.

Nous avons également cherché à simplifier les modalités d'adhésion : c'est chose faite en 2023, il est désormais possible, très facilement, d'adhérer en ligne et de payer par carte bancaire sa cotisation. Nous avons également simplifié l'adhésion en la rendant plus accessible à tous, avec un tarif de cotisation unique et modéré.

Nous avons engagé une réflexion sur notre présence sur les réseaux sociaux, qui devrait aboutir avant la fin 2024.

Enfin, nous avons proposé à certains de nos partenaires de participer aux webinaires que nous organisons, et à relayer l'information sur ces rencontres en ligne.

L'association se modernise, tout en conservant les modes de communication plus traditionnels. Nous continuons à défendre tous ceux qui ne peuvent ou ne savent utiliser Internet, et ne doivent pas être exclus de l'information.

CONCLUSION

Quelques propositions :

De nouveaux partenaires pour un réseau plus fort,

De nouvelles activités tournées vers les jeunes : accompagnement scolaire, Educapcity... et vers des publics fragiles : Régie de quartier

Une communication plus moderne, et diversifiée,

La volonté de mutualiser nos réalisations et nos outils au sein de notre réseau

...