



Rapport d'activité 2020

I – LE FONCTIONNEMENT DU CDAFAL

Comme pour la plupart des associations, l'année 2020 a été très compliquée, et les conséquences sur notre activité sont lourdes. En effet, après la grève des transports, fin 2019 et début 2020, qui a eu un impact fort sur les prises de rendez-vous au siège, le Covid a pris le relais, nous obligeant à fermer les locaux dans le respect des consignes gouvernementales. La levée des restrictions n'a pas été suivie pour nous d'une réouverture, le conseil d'administration ayant en effet décidé de ne pas mettre en danger nos bénévoles âgés, tant que la vaccination ne serait pas au rendez-vous. Les bureaux n'ont donc été ouverts que 4 mois pendant toute l'année.

Cependant, nous ne sommes pas restés inactifs : les permanences écrivain public et défense des consommateurs ont fonctionné, même si c'était en mode réduit, pour l'essentiel à distance, permettant au minimum d'informer et conseiller les adhérents ou consommateurs inquiets et un peu perdus eux-mêmes, et d'assurer nos représentations extérieures dès que les organisations ont disposé des outils de visioconférences.

Tous nos bénévoles ont su s'adapter à ce nouveau contexte, qui a même ouvert de nouveaux horizons pour l'organisation de « webinaires » thématiques, effectivement concrétisés début 2021.

Le Conseil d'Administration et le bureau se sont très régulièrement « réunis » via Internet : 5 réunions du CA ont été organisées les 20 janvier, 16 mars, 29 juin, 16 septembre et 30 novembre. Les échanges ont été complétés par la tenue de huit réunions de bureau dématérialisées

Enfin, l'assemblée générale s'est tenue en présentiel le 29 juin, dans le respect des règles sanitaires.

De nouveaux projets envisagés en 2019 ont pu progresser : le service « accompagnement éducatif » s'est organisé, la consolidation des réseaux complémentaires a été formalisée par la signature, début janvier, d'un protocole de partenariat avec la FCPE Paris, d'autres partenariats se mettent progressivement en place, avec la Ligue de l'Enseignement et la FCPE pour la préparation d'une exposition « laïcité », puis avec le CIDJ (centre d'information et de documentation jeunesse).

L'engagement des administrateurs n'a pas failli dans cette période difficile, et il permettra, à la sortie de la crise que nous traversons, de reprendre notre activité, renforcés et toujours mobilisés pour aider et défendre les familles et les consommateurs les plus en difficulté. En effet, la cadence des représentations, un peu ralentie pendant la grève des transports et surtout en début de confinement s'est très vite accélérée grâce à l'audioconférence au démarrage, puis à la généralisation de la visioconférence. La valorisation du bénévolat est donc en légère baisse par rapport à l'année 2019, mais dépasse les 3 000 heures.

Un regret néanmoins : la manifestation Famillathlon, devenue le rendez-vous annuel incontournable pour rencontrer nos adhérents n'a pas pu se tenir en 2020. Nous espérons qu'une solution sera trouvée pour le réactiver en septembre 2021 !

II – L'ACTION AU SERVICE DES FAMILLES

1°) La permanence d'écrivain public en 2020

2020 est la 7ème année de fonctionnement du service d'écrivain public des AFL de Paris. Durant cette année marquée par la crise sanitaire due à la Covid19, nos bureaux sont restés fermés durant de longs mois pour respecter les règles sanitaires décidées par les pouvoirs publics.

Le nombre de rendez-vous et de dossiers ont donc naturellement chuté, même si plusieurs demandes ont pu être traitées à distance.

2°) Permanence consommation

Le service défense des consommateurs a évidemment beaucoup souffert de l'impossibilité d'accueillir au siège les adhérents en demande d'aide et de soutien. Nous avons néanmoins pu traiter les dossiers en cours, ainsi que de nouveaux dossiers, à distance. Du fait des modalités d'intervention forcément dégradées par le manque d'échanges directs, nous avons fait évoluer nos pratiques en écoutant, orientant ou conseillant les consommateurs pour les rendre plus autonomes dans leur démarche.

Trois bénévoles ont assuré le suivi des demandes et le traitement de certains dossiers particulièrement complexes, par exemple recours administratifs, dossiers de saisine de la commission de consommation.

C'est donc pour cette année l'information téléphonique et Internet qui ont été prédominants dans notre action de défense des consommateurs, invités via notre répondeur téléphonique à laisser un message ou un mail pour que nous les rappelions.

3°) L'accompagnement à la scolarité

Tout au long de l'année, nous nous sommes employés à mettre en place le service d'accompagnement à la scolarité qui devrait permettre aux familles peu aguerries aux questions d'orientation, mais aussi aux difficultés de tous ordres liées au parcours scolaire de leurs enfants, mal maîtrisées.

L'objectif du service est de travailler en complémentarité avec d'autres acteurs, tels la FCPE Paris (Fédération des Conseils de Parents d'Elèves de l'Enseignement Public). A cet effet, une convention de partenariat a été signée avec la FCPE. Le service sera accessible sur rendez-vous dès que les conditions sanitaires le permettront. Deux permanences mensuelles, assurées par 2 bénévoles, sont prévues.

Nous avons également travaillé à la préparation de « webinaires » sur les questions d'orientation, la première étape prévue en début 2021 portera sur ParcoursSup.

III – LES PRINCIPALES REPRESENTATIONS

Les représentations ont été assurées très assidument par les bénévoles qui en avaient la responsabilité, et qui se sont adaptés aux nouvelles techniques de visioconférence, avec parfois des difficultés de connexion le plus souvent liées à la saturation des réseaux, voire à leur insuffisance dans des zones « grises ».

1°) Les transports : la RATP

Pas plus qu'en 2019, l'ASFA (autoroutes) n'a organisé de réunions de concertation avec les organisations de consommateurs. La RATP a par contre été très active, et les projets déjà signalés dans notre précédent rapport d'activité ont bien progressé en 2020, malgré les difficultés.

2020 a été une année atypique pour tout le monde et dans tous les domaines. Du jour au lendemain, le confinement et les distanciations physiques ont géré notre quotidien. Crise sanitaire, guerre contre un virus dévastateur qui peut être partout. Nous avons vécu un film de science-fiction dont le générique de la fin consiste à apprivoiser ce quotidien en évitant tout contact humain.

Malgré une année basée sur des confinements et déconfinements qui auraient pu altérer toute planification, les réunions de concertation entre la Médiatrice de la RATP et les associations de consommateurs ont fonctionné presque normalement. Nous avons eu au total quinze rencontres dont douze à distance ; soit quatre rencontres de plus qu'en 2019.

27 sujets ont été abordés avec 79 intervenants de la RATP qui ont partagé leur expérience et leur savoir-faire. C'est donc une année riche en échanges qui traduisent une activité dense pour l'entreprise :

- Sur les projets de développement des infrastructures ainsi que des projets à très long terme,

Sur les prolongements de lignes, le renouvellement du matériel roulant, la conception de nouveaux équipements, le programme de modernisation....

Les mouvements sociaux

Une réunion exceptionnelle de partage d'expérience sur l'offre mise en place durant les mouvements sociaux qui avaient débuté dès fin 2019 a été organisée : trafic assuré et offre reconstruite chaque jour en privilégiant les heures de pointe. Une gestion très compliquée avec un nombre réduit de conducteurs, moins de personnel, moins de maintenance et moins de trains en circulation. Les prévisions étaient saisies dès la veille et les informations étaient communiquées en entrée de station ou par les conducteurs ainsi que sur le site de la RATP.

Une cellule de communication de crise était ouverte de 5h 30 à 20h 30, ainsi qu'un site internet dédié au remboursement des forfaits de décembre 2019.

La pandémie

Concernant la pandémie qui a lourdement affecté les transports en commun, un suivi de l'actualité sur les craintes et le besoin de réassurance pour les voyageurs a été mis en place. Sur fond de crise sanitaire où les transports avaient fonctionné en moyenne à 30% avec une partie des stations totalement fermées, une réunion avec la PDG de la RATP a eu lieu concernant la reprise progressive du trafic après déconfinement.

Cette réunion portait sur les mesures prises ou à prendre, comme le port du masque obligatoire, les gels hydroalcooliques, le marquage des sièges avec distanciation d'un mètre entre deux voyageurs, (près d'un million de stickers collés sur l'ensemble du réseau), le fléchage sur le sol des stations. Les moyens de nettoyage et de désinfection des stations, des gares, des trains, ainsi que des espaces professionnels, ont été renforcés, avec l'utilisation de produits virucides pour les surfaces de contact. La reprise progressive du trafic a donné lieu à échanges. La capacité a été réduite à 15% pour respecter les distanciations physiques.

3000 agents de la RATP ont été mobilisés pour accueillir, renseigner et canaliser les voyageurs. Ces agents étaient surtout dans les grands pôles et visibles avec leurs gilets verts.

2°) le logement

Ce secteur inclut deux représentations 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 participent régulièrement à plusieurs commissions (attributions ou CALEOL et appels d'offres) et de l'ADIL (association départementale d'information logement), où l'UDAF dispose de l'une des vice-présidences. L'année 2020, difficile au départ en raison des grèves des transports, s'est encore compliquée avec la pandémie, rendant indispensable le développement des outils numériques qui ont permis d'assurer l'essentiel des commissions. 2020 a également été l'occasion d'un renouvellement des dirigeants de Paris Habitat et de l'ADIL, à la suite des élections municipales. Pour ces deux organisations, c'est traditionnellement la Ville de Paris qui propose un candidat à la présidence, le conseil d'administration procédant à son élection.

- **Paris Habitat**

Les services comme les membres de la commission d'attribution de logements ont fait preuve d'une grande motivation pour ce faire. Les AFL ont ainsi participé à 31 réunions, soit 124 heures, à 17 commissions d'appels d'offre, soit environ 90 heures.

Les difficultés financières des locataires, en lien avec la pandémie, du fait de la fermeture obligatoire de certains locaux commerciaux ou associatifs, ou de la baisse des ressources pour les ménages, ont été examinées au cas par cas, afin de solvabiliser au maximum ces personnes.

La trêve hivernale habituellement appliquée pour les factures d'énergie ou les expulsions locatives jusqu'au mois de mars a été étendue par voie d'ordonnance, puis prolongée jusqu'au 31 mai 2021. Mais à l'issue de cette trêve, il faudra trouver les moyens de solvabiliser durablement les ménages et les commerçants confrontés à une montagne de dettes. La réflexion est donc en cours pour se doter d'outils permettant de maintenir les locataires dans leur logement ou leur local commercial.

La mise en œuvre de la loi Elan qui vise à développer davantage de mixité sociale s'avère difficile : si Paris Habitat a largement dépassé les objectifs qui lui étaient assignés en matière de logement de personnes labellisées DALO, il n'en est pas de même pour le logement de ménages des 3 quartiles les plus élevés par rapport aux plafonds d'accès au logement social dans les quartiers « Politique de la Ville », faute d'attractivité de ces quartiers pour les publics concernés. A l'inverse, il est souvent impossible de loger les ménages appartenant au 1^{er} quartile hors quartier « Politique de la Ville », les loyers étant généralement trop élevé et le « reste à vivre » trop faible pour que l'attribution puisse se faire.

La location choisie poursuit son essor et s'étend désormais dans un certain nombre de communes franciliennes, complétée notamment par les sites de la Ville (Loc'annonces et Loc'agent).

Compte-tenu des difficultés croissantes que rencontrent les ménages locataires de Paris Habitat, les AFL Paris se sont prononcées en Conseil d'Administration contre l'augmentation des loyers, suivant en cela les directives de l'UNAF (Union nationale des associations familiales).

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

Dans la continuité des années précédentes, l'ADIL maintient un niveau d'activité important en informant et conseillant les particuliers téléphoniquement, via Internet ou surtout dans les permanences installées dans les mairies d'arrondissement. Ces permanences ont été assurées dans toute la mesure du possible, mais le plus souvent à distance. Les deux tiers du personnel de l'ADIL étaient pendant toute la période en télétravail. Les demandes des locataires ont été nettement plus nombreuses pour des situations d'impayés et de prévention des expulsions. Les consultations via Internet ont doublé en mars, triplé en avril et mai par rapport à février. Les demandes ont traduit la grande inquiétude des locataires dans cette période difficile.

Une large réflexion est menée depuis l'élection du nouveau président pour maintenir l'activité de l'ADIL, dont l'expertise et l'utilité sont reconnues par tous ses partenaires.

3°) Les activités santé

L'évolution du secteur santé qui s'était développé au sein de notre association en 2019 est préoccupante, dans la mesure où nos nouveaux représentants ont choisi, après mûre réflexion liée à la pandémie, de s'orienter vers de nouvelles activités, ou de quitter Paris. C'est de ce fait la moitié de nos représentations dans des établissements de santé qui ont été réduites à néant, amenant le Conseil d'Administration à envisager l'arrêt pur et simple de ce secteur. Nous constatons, à l'analyse des représentations, que pour la plupart elles visaient des structures intégrées dans des grands groupes privés, tenues par la loi de justifier de la participation de représentants des consommateurs et des usagers dans différents comités, mais malheureusement sans vraiment tenir compte de leur avis et de leurs propositions. Cette position de « faire-valoir » ou d'alibis nous amène à reconsidérer pour l'avenir notre participation dans ces divers établissements. : des représentations chronophages, peu efficaces en définitive à l'exception de l'une d'entre elles, et la possibilité offerte à notre association de saisir le comité des usagers en cas de litiges dans tous les établissements de santé...

- La Fondation Hôpital des Gardiens de la Paix

En matière de santé, l'année 2020 aura été une année terrible qui restera gravée dans les esprits.

A l'épreuve de la Covid 19, l'hôpital des Gardiens de la Paix a tenu. Les patients ont été accueillis avec l'attention et le sérieux habituel de l'ensemble des personnels, qu'ils soient médicaux ou administrateurs, la performance a été remarquable pour cette petite structure située dans un bassin de population plus qu'important.

Le projet institutionnel 2020/2024 a été écrit et mis en œuvre dans des conditions plus que difficiles. A ce titre, le déploiement du nouveau projet social, basé sur la qualité de vie au travail, a conduit à mener un audit sur les risques psychosociaux. Une nouvelle procédure de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) est en cours de réalisation. Il conviendra de s'en saisir et de s'approprier le nouveau référentiel.

Pour conclure, ces propos ne résument que très partiellement les travaux initiés, une demi-douzaine de réunions, auxquelles il convient d'ajouter la préparation et les conclusions après expertise des travaux. Il convient une fois de plus de souligner le sérieux et la motivation des responsables de cet établissement pour toujours progresser dans la qualité de service.

- **La Clinique du Sport – Paris V**

Le principal axe de travail en 2020 a été la définition et la mise en chantier du processus « Droit des patients », avec la définition des responsabilités. Devise de l'établissement : « nous prenons soin de vous ».

Ce travail s'est décliné sous 3 niveaux : stratégique, organisationnel et opérationnel sur le terrain.

Le rôle et les missions ont été redéfinis :

- Veiller au respect du droit des usagers et faciliter leurs demandes,
- Assurer le suivi des plaintes et réclamations et proposer des actions d'amélioration,
- Participer à l'élaboration des politiques à mettre en œuvre (droit des patients, qualité de gestion des risques,
- Réaliser le suivi du programme global d'actions et rendre compte de l'activité,
- Assurer le suivi de l'état d'avancement des projets en lien avec les droits des patients,
- Bientraitance, personnes de confiance, personnes à prévenir...

Enfin, le suivi des réclamations des patients nous a occupé une bonne partie de l'année, avec un gros travail sur l'intendance et la qualité des repas servis : la sous-traitance externe en la matière a démontré ses limites !

Les représentations en matière de santé sont très prenantes et chronophages. Et bien que nous soyons convaincus de leur importance dans l'intérêt des usagers, le rapport investissement/résultats reste très insatisfaisant dans certains établissements souvent plus soucieux de leur image de marque que de leur volonté d'amélioration de qualité de service. Comme nous l'écrivions l'an dernier : « le diable se cache dans les détails »...

- **le SNOF**

La réunion annuelle du SNOF (syndicat national des ophtalmologistes français) s'est tenue le 11 décembre, avec pour point fort les résultats de l'enquête CSA 2020 sur les délais de prise de rendez-vous, sur lesquels une attention toute particulière est portée en raison d'une demande toujours plus importante des patients. Le SNOF travaille depuis plusieurs années à la réduction de ces délais dans un contexte de déséquilibre entre les disponibilités des professionnels trop peu nombreux et l'augmentation des pathologies.

Cette enquête fait apparaître la rapide progression de l'outil internet pour la prise de rendez-vous, on a d'un côté 45 % des cabinets qui offrent maintenant cette possibilité, et de l'autre 30 % des cabinets qui ne font plus de prise de rendez-vous par téléphone. Les AFL ont fait part des difficultés d'accès pour les personnes âgées ou éloignées des outils numériques, ainsi que sur leurs craintes d'une possible captation par les opérateurs des données de santé. Nous avons rappelé qu'Internet doit rester un moyen additionnel et non exclusif pour la prise de rendez-vous. Le SNOF reconnaît que c'est une problématique à travailler et qu'il va l'introduire dans ses réflexions afin de proposer de bonnes pratiques à ses adhérents pour ne pas désavantager les patients qui n'ont pas accès aux rendez-vous en ligne.

Le SNOF a attiré notre attention sur certaines propositions du rapport IGAS qui vont jusqu'à évoquer la possibilité d'autoriser la primo-prescription par les opticiens. C'est une question de santé publique et une question de consommation puisqu'on mêle là les fonctions de prescription et de vente. Le SNOF souligne également la question du dialogue entre ophtalmologiste et opticien, qui est censé être

encadré mais qui est rarement appliqué dans les faits, ce qui pose des questions de santé publique par l'absence d'information du praticien sur les actes qui ont été délégués aux opticiens. Il est à craindre que la mise en place d'un tel dispositif génère des litiges dont nous savons qu'ils sont généralement assez complexes à traiter.

Enfin, les pratiques opaques de certains centres de santé d'ophtalmologie qui ne permettent pas aux patients de savoir par qui ils sont pris en charge au cours de leur parcours dans le centre, de connaître précisément le nombre d'actes qui sont effectués et le montant final des prestations sont évoquées. Devant l'augmentation exponentielle du montant des sommes que l'Assurance Maladie et les mutuelles doivent prendre en charge, pour certains centres, des enquêtes sont en cours sur ces comportements. Il existe déjà une dizaine de fédérations pour ces centres de santé d'ophtalmologie, et certaines ont bien compris qu'il est nécessaire de mettre fin à de telles pratiques.

Sur cette question, il semble bien que ces pratiques aient un caractère délictueux, il serait opportun de rendre obligatoire une meilleure information des patients, notamment par la remise d'une facture détaillée faisant apparaître les prestations et la qualité des intervenants. Cette question pourrait être étudiée au sein du Conseil National de la Consommation, qui peut se saisir de la partie contractuelle des différents domaines de santé.

4°) Le secteur de l'énergie

« Est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ». (Loi du 12 juillet 2010).

Pour les AFL, la précarité énergétique et l'exclusion numérique sont les deux piliers de notre action dans les instances auxquelles nous participons.

En se basant sur le taux d'effort énergétique, 3,5 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique en France. Pour compenser la dégradation de la situation, un chèque énergie a été envoyé à 5,7 millions de ménage, mais le montant attribué ne parvient pas à compenser l'augmentation du prix de l'énergie.

Cela a amené notre représentante au Conseil Supérieur de l'Energie à déposer un amendement pour que le montant minimum du chèque soit porté à 700 euros. Le montant moyen est aujourd'hui de 148 euros. Cet amendement, adopté par le CSE, instance consultative, n'a pas été repris dans les textes réglementaires et suppose un vote des parlementaires.

Si les aides financières nationales ont permis des avancées (maPrimeRenov, dispositif FAIRE qui accompagne les travaux de rénovation) et ainsi limité la progression de la précarité énergétique en 2020, le désengagement des financeurs des FSL (fond de solidarité logement) ont pour conséquence que le nombre de bénéficiaires de ces aides décroît. Il faut noter que les fournisseurs historiques EDF et ENGIE n'ont pas réduit leurs contributions à ces fonds, au contraire des conseils départementaux, de la CAF et des autres fournisseurs.

Avec la crise sanitaire de 2020, qui ne s'arrêtera pas là, les arbitrages budgétaires sont impossibles : faut-il privilégier les factures de loyer ? d'énergie ? d'alimentation ? Il est urgent d'agir pour amortir l'impact de la pandémie et de ses conséquences sur l'emploi, la santé en télétravail ou en 1^{ère} ligne, le pouvoir d'achat des ménages, et la trêve hivernale qui se prolongera jusqu'au 31 mai 2021 laissera au bout du compte des monceaux de dettes qu'il faudra bien payer...

Les représentations

- Le Conseil Supérieur de l'Énergie

L'activité du CSE en 2020 est la parfaite illustration des évolutions du secteur de l'énergie. Le CSE s'est réuni 16 fois cette année, ce qui représente 160 heures de travail. Cette instance est consultative, et donne avis sur les textes réglementaires (décrets, arrêtés, ordonnances) qui lui sont soumis. En 2020, l'activité a été intense du fait de la mise en œuvre de la loi « Énergie – Climat » de 2019, ainsi que de la transposition de plusieurs directives européennes en droit français. Nous évoquerons ici les textes qui impactent directement les consommateurs que nous représentons, textes particulièrement nombreux cette année.

A leur examen, on voit l'importance des évolutions liées à la transition énergétique, visant à l'efficacité énergétique comme à la nécessaire décarbonation de l'énergie. La rénovation du bâti, vecteur essentiel de la transition, a fait l'objet de nombreux échanges sur les dispositifs incitatifs : maPrimeRénov qui remplace le CITE (crédit d'impôt pour la transition énergétique), et les Certificats d'Économie d'Énergie, présents quasiment à chaque séance.

Les AFL sont fréquemment intervenues pour souligner que les CEE, trop souvent présentés comme une aide d'État, sont en fait financés par la communauté des consommateurs, ce dispositif majorant les factures de 4% dans sa 4^{ème} période, et annoncée pour 5% dans la période suivante qui démarrera courant 2021. Leur impact est insuffisant, en raison des nombreuses fraudes et malversations, et la nécessité des contrôles renforcés est enfin prise en compte pour l'avenir. À noter sur ce point que le Conseil National de la Consommation a engagé un groupe de travail sur les fraudes à la rénovation énergétique, auquel notre représentante est mandatée pour représenter le CNAFAL, notre structure nationale.

Les énergies renouvelables et leur développement ont donné lieu à de nombreux textes réglementaires : fermeture des dernières centrales à charbon, arrivée de l'hydrogène et premières réglementations, biométhane injecté dans le réseau, IRVE (structures de recharge des véhicules électriques), développement des éoliennes en mer...

Si nous partageons la nécessité de décarboner les énergies, nous pensons indispensable de préserver un mix énergétique équilibré. Nous sommes intervenus pour regretter le niveau de soutien insuffisant pour le biométhane injecté dans le réseau, qui constitue pourtant un complément très intéressant pour passer la pointe hivernale. En effet, cette énergie d'avenir peut permettre d'assurer l'indépendance de notre pays vis-à-vis des pays producteurs de gaz, tout en limitant très fortement les émissions de CO² et en favorisant de nombreux projets d'économie circulaire tout en fournissant des revenus complémentaires au monde agricole. L'intérêt du gaz pour les consommateurs finals, énergie moins coûteuse que l'électricité, et donc pour un mix énergétique équilibré n'est pas suffisamment pris en compte. Et la stratégie énergétique qui se dessine favorise l'électricité, très fortement taxée, au détriment du pouvoir d'achat des ménages. Ce qui ne règle pas tout en matière de transition écologique : quels renforcements faut-il prévoir pour le réseau électrique, à quel coût pour les usagers, alors que les usages de l'électricité se développent, mobilité, révolution numérique... Quelle offre sur le marché lorsque nous ne sommes pas autosuffisants, quelle origine pour l'électricité ainsi achetée à la pointe électrique ? Quelle acceptation du développement d'installations de production d'électricité nucléaire par les citoyens ?

Les textes modifiant le DPE, diagnostic de performance énergétique, veulent promouvoir les énergies décarbonées, mais au risque de voir fortement augmenter la facture d'énergie pour certains consommateurs ... Il conviendra pour l'avenir d'être vigilants sur les effets de ce nouveau DPE.

Qui dit primauté de l'électricité dit aussi maîtrise de la demande d'énergie : après l'effacement diffus, apparaît la flexibilité de l'énergie, autrement dit l'incitation pour les consommateurs à consommer aux bonnes heures, au bon prix. Le « signal prix » accompagnera les nouvelles offres, dissuadant les consommateurs de consommer aux heures de pointe, lorsque l'électricité est la plus coûteuse. C'est ainsi que le CSE a travaillé sur les offres « à tarification dynamique » rendues obligatoires dans toute l'Europe pour les fournisseurs ayant plus de 200 000 clients. En résumé, il s'agit d'offres indexées sur les prix du marché de gros, au pas horaire. Au client, averti la veille des prix du lendemain, d'utiliser son installation au meilleur moment (le moins cher) ! Mais ce qui est possible, par exemple repousser l'heure de démarrage du lave-linge ou du lav- vaisselle, ne l'est pas forcément pour le chauffage, aux heures où il fait le plus froid, et où toute la famille est réunie !

Les consommateurs partagent les craintes des fournisseurs, et ont fait adopter des amendements pour rendre l'information délivrée avant la souscription des contrats plus claire et contraignante pour les fournisseurs, c'est un minimum incontournable.

La question des données de consommation a été à nouveau abordée dans le cadre d'un décret visant à encadrer la fin des TRV gaz. Si le texte qui nous était soumis était équilibré au départ, notre crainte était que certains fournisseurs avides de prospection commerciale fassent adopter des amendements contraires à la maîtrise de ces données par leurs propriétaires, les consommateurs eux-mêmes.

Les afficheurs déportés sur le lieu de vie, dont la mise en place était prévue par la loi TECV de 2015, et que l'on croyait oubliés, sont revenus sur le devant de la scène avec la mise en place annoncée de dispositifs de transmission de données pour les publics précaires, via un émetteur radio (ERL) installé sur le compteur communicant. Nous restons sceptiques quant à l'intérêt de ce dispositif qui arrivera trop tard, bien loin derrière toutes les applications, pages sur les sites des gestionnaires de réseau ou des fournisseurs, et dont le coût encore très flou sera assumé par tous les consommateurs eux-mêmes.

En 2020 s'est préparée l'étape suivante avec la Convention Citoyenne pour le Climat, dont les propositions doivent faire l'objet d'une loi « climat et résilience » attendue en 2021. Quel sera le sort des propositions courageuses de cette Convention ? Nous en reparlerons...

- **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 deuxième rapport annuel en 2020. Le premier rapport avait permis en 2019 de réaliser un travail de pédagogie dans un domaine complexe, le second a permis d'affiner les données prospectives sur les charges induites par ces charges de Service Public qui recouvrent aujourd'hui, pour l'essentiel, les dispositifs de soutien aux énergies renouvelables.

- A noter que ce deuxième rapport a introduit le biométhane injecté dans le réseau, cette filière renouvelable étant en fort développement, ce qui pose la question des mécanismes de soutien dont elle peut bénéficier.

- **Le Comité de prospective créé par la CRE**, intègre un représentant de notre organisation, seul consommateur à en être membre. Peu de consommateurs participent aux travaux des groupes de travail plus ouverts à leur intégration, nous sommes présents pour la 3^{ème} année au GT3 qui traite des problématiques des consommateurs. Cette année, le GT travaille sur l'aval compteurs, avec l'émergence des services qui favorisent l'efficacité énergétique, au bénéfice des consommateurs et de la collectivité. Six réunions ont eu lieu en 2020.

Les concertations

- **Engie**

Deux réunions de concertation ont été organisées en visioconférence, pour chacune les dispositifs proposés par Engie pour faire face aux difficultés de la situation sanitaire ont été présentés, notamment la suspension de la télévente et du démarchage, ainsi que les mesures gouvernementales de non réduction des puissances, et de mise en place d'échéanciers. Les clients précaires se sont vu accorder 2 mois d'abonnement électrique gratuit.

3 ateliers ont été organisés.

Les AFL Paris ont participé à une table ronde au salon de l'agriculture sur le biométhane.

La fin des TRV gaz

Fin juin 2023, les tarifs réglementés de vente du gaz n'existeront plus. Ces tarifs ne sont plus proposés, il importe maintenant de réduire drastiquement à moins d'un million le nombre de clients qui n'auraient pas souscrit une offre de marché à la date de fin des TRV.

Les ateliers d'Engie

A noter l'organisation d'un atelier sur le projet de « label vert » dont le contenu et la forme se mettent progressivement en place sous l'égide de l'ADEME. Nous avons participé aux concertations organisées depuis plus d'un an, et cet atelier a permis de mesurer les enjeux respectifs des consommateurs et du fournisseur. Un autre atelier concernait les CEE, sujet sur lequel la confrontation des points de vue était très positive. Enfin, le 3^{ème} atelier de l'année portait sur les nouveaux processus de télévente, ce mode de commercialisation ayant été interrompu, comme la vente en porte à porte, pendant le premier confinement. Les améliorations apportées visent une qualité renforcée, même si c'est au prix d'un recul des ventes.

- **EDF**

Trois réunions de concertation ont été organisées cette année. Parmi les sujets abordés, les dispositifs mis en place par EDF, au-delà des obligations gouvernementales, pour répondre aux difficultés des consommateurs impactés par la crise sanitaire ont été présentés. La mise en œuvre des ordonnances visant à protéger ceux-ci a nécessité un véritable rapprochement des fournisseurs et des distributeurs (Enedis et Grdf). EDF constate une augmentation des dettes, mais pas de surcroît de demandes d'échelonnement spécifiques.

EDF a sollicité les organisations de consommateurs sur la révision des Conditions Générales de Vente de son tarif réglementé. Les remarques que nous avons pu présenter ont été prises en considération.

Une information sur la question de la facture électronique : EDF propose cette modalité d'envoi à ses clients qui ont mis en place le prélèvement automatique et semblent avoir une appétence informatique. Il en ressort que 22% des clients font valoir leur refus par voie d'opt-out, et 28% expriment un refus définitif pour cette option.

Le démarchage physique en porte à porte continuant pendant le confinement, les propositions du MNE sont présentées et discutées. Les organisations de consommateurs s'accordent pour adhérer à la proposition d'un délai de réflexion par l'envoi du contrat après le démarchage, aucune signature ne pouvant être recueillie pendant le démarchage.

Enfin, l'arrivée des offres à tarification dynamique que les fournisseurs comptant plus de 200 000 clients sont tenus de leur proposer si ceux-ci en font la demande a fait l'objet d'une présentation, qui

confirme nos craintes d'un dispositif extrêmement risqué pour la très grande majorité des consommateurs.

- **Les gestionnaires de réseaux de distribution : ENEDIS et GRDF**

1 seule réunion de concertation a été organisée par ENEDIS, 5 par GRDF, avec pour ce dernier un format qui a évolué vers des réunions courtes, sur un sujet d'actualité, en fin de journée.

Nous avons tourné au mois de septembre une émission « Consomag » à la demande d'Enedis, avec l'Institut National de la Consommation, sur le thème des compteurs LINKY.

Pour ces deux acteurs, il faut noter le déploiement harmonieux des compteurs communicants. Malgré la suspension de leur déploiement pendant le 1^{er} confinement, les travaux de pose ont repris ensuite, dans le respect des règles sanitaires, et le retard est rattrapé petit à petit. Pour les compteurs LINKY, 30 millions de compteurs étaient posés en fin d'année, et on peut constater qu'il y a moins de refus de pose, même dans les zones dont Enedis s'était retiré lorsque les oppositions étaient trop fortes.

Le changement de gaz (GRDF)

Le plan expérimental de changement de gaz (remplacement du gaz de Groningue, ou gaz B, par le gaz H, dans le Nord et l'Est de la France) a été concluant, et l'industrialisation du plan de conversion a démarré en fin d'année, avec les mêmes modalités.

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

Les échanges avec les médiations du secteur ont incontestablement souffert de la situation sanitaire, mais l'activité des médiateurs n'a pas fléchi en 2020. Cette année a été l'occasion pour les médiateurs d'EDF et d'ENGIE d'améliorer leur site. Un nouveau MNE a pris ses fonctions fin 2019, et aucune réunion n'a pu être organisée avec les OC avant la fin de l'année. Nous avons pu néanmoins rencontrer le Médiateur National de l'Energie en face à face, et lui faire part de nos sujets de préoccupation. Nous avons apprécié la grande convergence de nos analyses.

Le MNE est très présent dans les Media, ses communiqués de presse et son observatoire annuel sont bien relayés et font référence pour tous ceux qui se préoccupent notamment de la précarité énergétique.

- **L'AFG (association française du gaz)** a invité les AFL Paris à son congrès annuel, le 28 septembre.

Nous avons participé à une table ronde sur le thème de « *la rénovation énergétique, fer de lance du plan de relance ?* »

- **La DGEC (Direction générale de l'Energie et du Climat)**

Nous avons participé à plusieurs consultations pour lesquelles la DGEC avait sollicité les organisations de consommateurs, et nous avons pu apporter des réponses collectives, réunissant parfois jusqu'à 8 OC : la transposition des textes européens en matière d'offres à tarification dynamique, ou d'offres liées équipements/abonnement, ou encore sur le projet de décret relatif à la mise à disposition des données de consommation énergétique pour les publics percevant le chèque énergie (en remplacement des afficheurs déportés sur le lieu de vie).

Concernant le chèque énergie, au cours d'une réunion organisée en juillet, la DGEC a fait le bilan de la campagne chèque énergie 2019 : le nombre de bénéficiaires a été en légère diminution,

probablement en raison de la légère amélioration du pouvoir d'achat des ayant-droit. Ce qui a amené par la suite à une augmentation du plafond de ressources. Le taux d'usage a été d'environ 80%. Nous nous félicitons de voir qu'enfin nos demandes pour que le chèque énergie puisse bénéficier aux ménages en intermédiation locative ont été entendues, la campagne 2020 prévoit un dispositif pour lequel nous avons été consultés.

La réaffectation des chèques par leurs bénéficiaires, pour l'année suivante, qui n'était possible que sur Internet, sera étendue au papier, avec le consentement exprès des consommateurs. Cette option a été plébiscitée par les organisations présentes à la réunion. Le décret final en a tenu compte.

- **L'ANODE**

L'ANODE est l'organisation professionnelle qui réunit les fournisseurs d'énergie alternatifs. Depuis plusieurs années, elle organise une réunion de concertation pour évoquer les « grands » dossiers du moment. Cette année, les débats ont porté au mois de décembre sur le chèque énergie, les CEE et les perspectives de la 5^{ème} période, la fin des TRV gaz, et enfin le biométhane, sous l'angle des dispositifs de soutien extrabudgétaires en cours de réflexion. Des échanges utiles bien que les différences d'appréciation soient nombreuses.

- **L'ADEME**

L'ADEME s'est engagée dans la mise en place d'un label des offres d'électricité, dont il est parfois difficile actuellement de comprendre à quoi correspondent effectivement ces offres. Dans ce cadre, les organisations de consommateurs ont été invitées aux réunions organisées pour la première en présentiel, pour les suivantes en visioconférence. Deux consultations écrites et une audioconférence ont également été proposées à nos organisations, nous avons pu travailler à l'élaboration d'une note de positionnement commune et coordonner notre action avec plusieurs autres organisations. Le label devrait être opérationnel en fin de premier semestre 2021, sur la base d'un compromis acceptable entre des intérêts très variables et souvent contradictoires.

5°) La sécurité électrique

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

L'action du GRESEL en 2020 s'est concentrée sur l'information des pouvoirs publics concernant la nécessité d'un diagnostic électrique des parties communes d'immeubles et sur des remarques constructives concernant l'évolution des textes réglementaires.

La mission du GRESEL

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

C'est un espace de concertation et de proposition qui regroupe des organisations de la filière électrique : Promotélec, Consuel, Ignes, Fédélec, Sycabel, l'UNA 3^E CAPEB et des associations de consommateurs : CGL, CNL, Familles Rurales, Familles de France, AFC, CDAFAL75, Léo Lagrange.

Le Groupe conduit des actions visant à faire baisser la proportion d'incendies et d'accidents d'origine électrique dans les logements en informant le grand public et en agissant auprès des Pouvoirs Publics pour réduire la proportion d'installations électriques vétustes dans les logements.

Les principaux résultats obtenus en 2020

Le GRESEL s'est réuni quatre fois physiquement ou par téléconférence durant l'année 2020 (janvier, juin, septembre et décembre) Les principaux thèmes abordés durant cette année ont concerné :

La Loi Essoc

Le risque persiste que la référence à la norme C15-100 disparaisse. Il n'y a aujourd'hui aucun autre texte qui permette de décrire les caractéristiques d'une bonne installation électrique. Il est essentiel de conserver cette référence bien connue de tous les installateurs. Le risque d'une baisse de la qualité des installations est réel.

Installation de recharge des Véhicules Électriques (IRVE)

Les textes règlementaires sont sortis en décembre 2020. Ils indiquent comment réaliser le pré-équipement des installations de recharges des véhicules électriques dans les bâtiments collectifs neufs.

L'installation d'une prise de terre est clairement indiquée comme indispensable, mais le flou persiste sur l'équipement dans les immeubles anciens. Le GRESEL va rencontrer le Ministère pour obtenir des éclaircissements. La recharge ne peut fonctionner sans prise de terre, c'est un levier pour pousser à l'obligation de mise à la terre des immeubles anciens.

Communication sur les 10 recommandations de sécurité pour les occupants

A partir de 2 réunions en visio-conférence d'un groupe de travail auquel nous avons participé, Promotélec a réalisé une série de visuels pédagogiques explicitant les 10 principales recommandations à suivre pour vivre en sécurité avec son installation électrique. Une série de petits films à la mode BD va également sortir en 2021.

Le GRESEL a une influence réelle sur l'évolution positive de la sécurité électrique pour les usagers. La participation conjointe des consommateurs et des professionnels légitime les positions du GRESEL auprès des décideurs, des élus et de l'administration. Notre action proactive dans ce groupe est largement reconnue.

- Le Groupe de Travail Statistique de l'ONSE

Le GT statistiques de l'ONSE créé en 2013 a pour objectif d'établir un chiffrage précis du nombre d'incendies et d'accidents d'origine électrique. Ce groupe de travail constitué de représentants des pompiers, des filières professionnelles du bâtiment, des assureurs, des associations de consommateurs et des pouvoirs publics garantit la reconnaissance par tous des chiffres publiés.

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 notamment par l'arrivée de nouveaux membres et les mise à jour de chacun.

Les AFL Paris ont participé aux trois réunions de 2020 (juin octobre et décembre) dans lesquelles sont partagées et analysées les informations apportées par plus de 20 membres présents à chaque réunion.

Les principaux résultats obtenus en 2020

- La société de diagnostics Diagamter a mis à disposition de l'ONSE ces 350.000 diagnostics électricité réalisés sur toute la France depuis 12 ans. C'est une source riche d'informations qui permettra de mesurer l'évolution des anomalies électriques constatées selon la date de l'installation, la région, le type d'habitat.
- La Fédération des Assurances poursuit la mise à disposition de ces données. On observe depuis 5 ans une baisse moyenne de 4% par an du nombre de déclarations pour dommages électriques. Pour les

incendies le nombre de déclarations baisse de 1% par an, par contre la charge financière augmente de 4% par an.

- La Sécurité Civile (Ministère de l'Intérieur) constate une baisse de 30% du nombre d'incendie en 17 ans. Les nombre de décès baisse dans les mêmes proportions, mais le nombre de blessés est en forte hausse. Ces chiffres seront consolidés en 2021.
- Publication d'une brochure sur les Installations de Recharge des Véhicules Électriques (IRVE) faisant une synthèse à date du marché et des contrainte réglementaires.

L'ONSE s'affirme comme le point de convergence de tous les acteurs de la sécurité électrique. Ce groupe construit un observatoire qui se veut consensuel et exhaustif. 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.

Ces chiffres, désormais incontestables, servent de socle aux actions du GRESEL. Ce groupe ONSE est essentiel pour les AFL Paris car il permet d'assoir la politique conduite au sein du GRESEL par des arguments chiffrés.

- CONSUEL

L'association d'Utilité Publique CONSUEL œuvre pour la promotion de la sécurité électrique, thématique sur laquelle notre association est très engagée, ce qui explique les liens que nous entretenons avec cette organisation. Les AFL Paris participent selon leurs disponibilités aux réunions du Conseil d'Administration, en tant qu'invitées permanentes. Cette année, nous avons participé à l'Assemblée générale annuelle et à une réunion du conseil d'administration. Ces réunions ont été l'occasion de prendre connaissance de l'activité, en très forte diminution dans la première moitié de l'année. La fin d'année a cependant permis de rattraper un niveau d'activité à peu près normal.

6°) Autres représentations : La Ville de Paris

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

La commission est composée du Président, des membres de l'AEU (Agence de l'Ecologie Urbaine), de l'ANFR (Agence Nationale des Fréquences), des représentants des mairies des arrondissements et des bailleurs sociaux concernés, des opérateurs téléphoniques, et des représentants d'associations de consommateurs.

Seules deux réunions ont eu lieu en 2020, les 2 et 27 novembre.

47 dossiers ont été examinés, ils concernaient soit des projets d'installation d'antennes relais soit des recours concernant des antennes déjà existantes mais dont la puissance est contestée par les riverains auprès de leur mairie. 34 ont reçu un avis favorable, étant conformes aux normes de la charte parisienne relative à la téléphonie mobile et 11 ont reçu un avis favorable avec mesures de contrôle ou modification de l'orientation des antennes.

Une mise à jour de la charte actuelle s'est imposée afin d'intégrer les enjeux liés à la 5 G et cela dans la concertation et la transparence en dialogue avec les mairies, les groupes politiques et les associations. Cette charte est un moyen de régulation qui a fait ses preuves.

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

Les AFL Paris siègent au Conseil d'Administration du CAS-VP depuis juin 2014. Cet organisme gère l'action sociale de la ville de Paris auprès des personnes âgées (résidences pour personnes âgées

dépendantes ou non, soin à domicile, restaurants Emeraude, transport, loisirs) et auprès des personnes en difficulté (familles en difficulté, personnes handicapées, SDF). Il emploie plus de 6 000 personnes pour un budget dépassant les 600 M€.

La mission du CAS-VP

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

Trois priorités ont été fixées par la Maire de Paris :

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

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

Le budget

La crise sanitaire a eu un coût pour la Ville de Paris et des conséquences pour les Parisiens que le CASVP a tenté d'amortir. Malgré un contexte budgétaire très contraint, la Ville de Paris qui finance le budget d'exploitation du CAS-VP à hauteur de 67% a fait le choix de maintenir ce budget et même de l'augmenter légèrement de 1,6 % par rapport à 2020.

Le point de vue des AFL

Une nouvelle mandature s'est mise en place en septembre dernier. Comme mon précédent collègue administrateur, j'ai apprécié la qualité des dossiers présentés au Conseil d'Administration et la compétence des personnels du CAS-VP.

Les grandes orientations sociales du CAS-VP sont prises par les élus en Conseil de Paris qui fixe le niveau de financement de l'action sociale et les secteurs à privilégier.

A l'exception des membres de la CAO qui disposent d'une voix délibérative, les associations présentes n'apportent que peu de propositions. Néanmoins c'est un lieu de dialogue privilégié pour connaître l'action sociale à Paris.

- Le CCSPL (Conseil Consultatif des Services Publics Locaux)

Comme de coutume, le Conseil a examiné régulièrement les délégations de service public à Paris, d'en faire le bilan et d'envisager des modifications.

Ces délégations portent aussi bien sur la gestion de services publics généraux (eau, assainissement, déchets...) que de services plus particuliers (accueil de la petite enfance, parcs de stationnement, salles de spectacles, stades, camping...)

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

De plus, cette année, il a été décidé de débattre à chaque séance, d'un sujet général, par exemple le stationnement à Paris. Malheureusement, les restrictions sanitaires n'ont pas permis ce développement.

IV – LES PARTENARIATS

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

Nous sommes également membres de l'UDAF de Paris, institution représentative des familles vivant sur le territoire parisien, pour le compte de laquelle nous exerçons un certain nombre de représentations, dans le secteur du logement et de la santé tout particulièrement. 2020 est à marquer d'une pierre blanche, puisque les AFL Paris comptent désormais trois administrateurs à l'UDAF, avec l'élection de notre candidat à la dernière Assemblée Générale, en plus des 2 administrateurs désignés par les AFL. Nous assurons la vice-présidence de l'UDAF, la présidence de la Commission de Contrôle, et sommes en charge du secteur « habitat et cadre de vie ».

L'UDAF, c'est également le soutien à la manifestation « famillathlon », qui n'a malheureusement pas pu avoir lieu cette année en raison de la situation sanitaire.

Nous participons à plusieurs instances mises en place par la Ville de Paris : CCSPL, commission de la téléphonie mobile, Observatoire des ondes, comité d'engagement Solidae, qui permet de financer des actions visant à l'accès à l'eau potable, à l'assainissement et à l'énergie pour les pays émergents, et depuis 2017 à l'élimination et/ou au recyclage des déchets. Les AFL Paris siègent également au CAS VP, centre d'action sociale de la Ville, et depuis la fin 2020, à la Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC).

Nos relations avec la FCPE Paris (fédération des conseils de parents d'élèves de l'enseignement public) dont sont issus plusieurs administrateurs de notre association, ont repris avec vigueur. C'est ainsi que le protocole de partenariat approuvé par le conseil d'administration des AFL Paris le 18 novembre (et le 6 janvier 2020 par le CA de la FCPE) a été officiellement signé par les présidents de ces deux organisations le 27 janvier 2020.

Le CNAFAL a mandaté les AFL Paris pour le représenter au groupe de travail du Conseil National de la Consommation sur les fraudes à la rénovation énergétique. Ce groupe s'est réuni cinq fois durant l'année, en visioconférence, et se poursuit en 2021. Il est à craindre qu'un consensus acceptable ne puisse pas se dégager de ces travaux entre les deux collègues, consommateurs et professionnels, tant le corporatisme de ces derniers freine les avancées indispensables dans ce secteur.

Notre représentant au Conseil d'Administration du CNAFAL représente le mouvement à l'ORTEJ (Observatoire des Rythmes et des Temps de l'Enfant et des Jeunes).

Partenariat AFL Paris / CIDJ

A l'instar du protocole de partenariat signé avec la FCPE Paris, un rapprochement est en cours avec le CiDJ Centre d'information et de documentation Jeunesse.

Ce projet s'inscrit dans la mise en place de notre nouveau service « accompagnement éducatif », auquel s'intéressent plusieurs organisations qui partagent nos valeurs, et qui peuvent nous apporter leurs compétences pour aider les jeunes et leurs familles à résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés au niveau de la scolarité.

Ligue de l'Enseignement

Les AFL Paris ont rencontré le délégué général de la Ligue de l'Enseignement de Paris. Les liens anciens de notre association avec la Ligue s'étaient quelque peu distendus, les échanges ont permis de dresser des perspectives d'actions communes. La volonté de la Ligue de rétablir le lien avec ses affiliés, dont font partie les AFL, a été exprimée, les actions possibles en matière de scolarité et de périscolaire montrent que l'action en réseau est essentielle pour peser sur les choix. La première action commune porte sur l'organisation en commun d'une exposition sur la Laïcité.

Exposition Laïcité

Un projet d'exposition laïcité est en train de voir le jour, en partenariat avec la Ligue de l'Enseignement de Paris, la FCPE Paris, le CIDJ et les AFL Paris. Il vise à sensibiliser les adolescents à cette question qui nous rassemble sur des bases partagées. Plusieurs réunions ont été organisées, on peut espérer que ce projet envisagé il y a déjà plusieurs années verra son aboutissement début 2022.

V – LA COMMUNICATION

En 2020, un seul numéro d'AFL Infos a été réalisé en tout début d'année. Les modalités d'impression et de mise sous pli, dans les périodes successives de confinement, et de fermeture des bureaux, ne nous ont pas permis de réaliser le deuxième numéro que nous publions traditionnellement.

Le site aflparis.org nous a cependant permis de diffuser plus d'informations à nos adhérents, et même de proposer des recettes de cuisine réalisées par les membres de l'association. Nous avons enfin pu remettre à jour certaines brochures, et élaborer des fiches thématiques pour constituer un dossier en vue des entretiens sollicités avec plusieurs adjoints à la Maire de Paris dont les missions correspondent aux activités de notre association.

CONCLUSION

2020 : « *annus horribilis* », certes, et tout particulièrement pour les familles parisiennes que nous représentons dans des instances diverses, et pour tous les ménages en difficulté du fait des difficultés de tous ordres, générées par la crise sanitaire.

Mais c'est souvent dans la difficulté que le ressort des militants est le plus marqué : de nouveaux militants nous rejoignent, travaillent avec nous, des partenariats se nouent avec des organisations dont nous nous étions un peu éloignés... Tout n'est pas négatif !

Certes, nous aurions préféré pouvoir nous réunir pour travailler ensemble. Mais nous avons su nous adapter, avec de nouveaux outils, des réunions en visioconférences, des « webinaires » de formation que nous espérons développer pour l'avenir, car ils correspondent dans bien des cas aux attentes des familles.

Nous devons tirer les enseignements de cette année pour mieux adapter nos actions. En fonction de la précarité grandissante des familles et des jeunes, en fonction de l'exclusion numérique qui reste à un niveau

élevé, en fonction de la montée des individualismes que nous constatons jour après jour, en fonction encore de la perte des repères, de l'absence d'esprit critique, qui favorise les réseaux sociaux malveillants et malhonnêtes.

Du travail, il y en aura à revendre pour nous, bénévoles, représentants parmi d'autres de la société civile, ne perdons pas espoir d'être un peu plus écoutés qu'aujourd'hui ?