

Cantine de Saint-Denis : une gratuité hors de prix !

Des pénalités pour 1/4 des parents par mois !

Sur le papier, c'est séduisant : en 2021, mise en place de la cantine gratuite, avec un système d'inscription et de pénalités pour lutter contre le gaspillage alimentaire... Quatre ans plus tard, le constat est alarmant.

En 2023-2024, près d'un quart des parents de Saint-Denis en moyenne chaque mois (donc beaucoup plus au total sur l'année) ont payé des pénalités sur la cantine « gratuite ». Un site de réservation contre-intuitif, des bugs, des erreurs au pointage des enfants, des parents qui ne sont pas alertés en cas d'erreur et se retrouvent avec des mois de pénalités cumulés, une information déficiente... résultat : des familles la tête sous l'eau.

« La cantine, c'est plus cher que quand c'était payant ! »

Des factures pouvant s'élever à **plusieurs centaines d'euros** : les parents ne sont généralement pas prévenus qu'il y a un problème d'inscription : ils le découvrent à la réception de la première facture, avec un ou deux mois de décalage. C'est donc jusqu'à 3 mois de pénalités, parfois pour plusieurs enfants, qui sont appliqués avant de pouvoir régulariser la situation.

« Il nous a servi un discours culpabilisant et humiliant. »

La procédure de recours est interminable (« des dizaines de méls », « trois mois pour avoir une réponse », des déplacements inutiles en mairie...) pour un résultat identique : le **rejet du recours même en présence d'éléments à décharge**. Beaucoup de parents préfèrent payer sans même tenter un recours. L'adjointe à l'Education est allée jusqu'à [mettre en cause, en plein conseil municipal](#) (extrait vidéo en [lien](#)), une mère ayant effectué un recours.

Le rouleau compresseur

Mme Temel, adjointe à l'éducation, reconnaissait en septembre s'être elle-même trompée avec le logiciel de réservation de la cantine en place de puis 2021. On pouvait espérer que ce que les parents dénonçaient en vain depuis des années serait pris en compte. Mais rien n'a changé. Mieux, le processus de fusion avec Pierrefitte a entraîné de tels dysfonctionnements que les élus ont annoncé le gel des pénalités... seulement pour le mois de mars. **Le droit à l'erreur des parents doit être reconnu : la Ville ne peut considérer a priori les parents comme de mauvaise foi. Ni reporter sur nous ses propres dysfonctionnements.**

La FCPE Saint-Denis demande :

- ✓ annulation des pénalités pour les 50 familles participant à l'action
- ✓ annulation générale des pénalités pour 2024-2025
- ✓ réexamen favorable des parents cumulant des pénalités depuis des années
- ✓ **moratoire sur les pénalités**

Les pénalités doivent être suspendues jusqu'à la mise en place d'un système de réservation fonctionnel, en concertation avec les parents.

La FCPE Saint-Denis est prête, en concertation avec les conseils locaux FCPE de chaque école, à soumettre des propositions concrètes pour un système plus juste, compréhensible par tous, au service des enfants et des parents.

Les pénalités ne doivent pas être un système, mais un dernier recours.



Quelques témoignages, parmi la 50ne reçus

Des pénalités contre le gaspillage alimentaire ?

S. est représentante de parents d'élèves et enseignante, elle a deux enfant allergiques (dont la mairie a égaré le dossier) auxquels elle fournit les repas le midi. Résultat : 3 mois de pénalité parce que la procédure d'inscription a échoué en début d'année sans qu'elle soit prévenue...



Un site particulièrement contre-intuitif & le droit à l'erreur des parents

R., E.. « J'ai cliqué sur le bouton « tout cocher »... mais ça a sélectionné seulement le mois en cours... »

Des bugs reconnus en « off » par les agents

E. s'est inscrite en début d'année, mais a reçu une notification par mél. Pas de chance, comme cette notification n'apparaît pas sur son espace personnel (« espace citoyen »), son recours a été rejeté. Comment prouver un bug du site ?

Une information déficiente

Beaucoup de parents, mal à l'aise avec l'informatique, avec l'administration, avec la langue, peu informés, sont abandonnés sur le bord du chemin.

R. se voit infliger des pénalités depuis 3 ans. Il ne comprend pas : la cantine est gratuite. Il est allé se plaindre à la mairie plusieurs fois : on lui a dit que cela allait se régler. Les courriers d'huissiers commencent à arriver. Il ne sait plus quoi faire. En fait, personne n'a pris la peine de lui expliquer la procédure de réservation de la cantine...

Des erreurs d'inscription

Cantine facturée alors que l'enseignant est absent, enfants notés présents alors qu'ils ne mangent pas ou notés absents alors qu'ils sont bien là... Lorsque la cantine était payante, c'étaient les enseignants qui notaient les enfants le matin. Maintenant, ce sont des animateurs souvent précaires et en sous-effectifs.

C. a vu sa fille notée absente presque tout le mois de janvier, alors qu'elle n'a été absente qu'une journée. Coup de chance, elle figure bien sur la fiche d'appel de la cantine. Son recours devrait aboutir (?).

Même avec l'aide des agents de la Ville...

O. était allé en mairie (à l'annexe de La Plaine) pour réserver la cantine à l'année scolaire. Erreur de l'agent ou bug du système : elle a dû payer 98 € de pénalités pour janvier, la réservation pour 2025 n'avait pas été prise en compte. Recours refusé : elle n'a pas gardé une preuve de son inscription.

Tant pis, je paye

M. s'est enregistrée en début d'année, ça n'a pas fonctionné. Elle préfère payer : « Pour 50 € par mois, ça me prend trop de temps de faire un recours, j'ai trop de travail. »

Des témoignages de bonne foi ignorés

Capture d'écran, mél de confirmation : ce n'est jamais suffisant : recours rejetés.

J. se voit infligé 300 € de pénalités chaque mois pour ses 3 enfants, de décembre à février. Elle s'était inscrite en début d'année et avait pourtant conservé, méfiante, une copie d'écran. Son recours a pourtant été rejeté : ce n'était pas le bon écran prouvant la validation...

Des familles aux abois : « Je paye les courses ou je paye leur facture ? »

F. comme beaucoup s'est inscrite en début d'année, mais cela n'a pas été validé. Pour elle, c'est le fragile équilibre financier de sa famille qui se trouve mis en péril par les pénalités de décembre, janvier et février.

Saisies sur salaire

F. se retrouve avec plus de 1000 € de pénalités sur les deux dernières années, saisis sur le compte bancaire, pour des faits qu'elle conteste (absences justifiées : suivi orthophoniste, hospitalisation...). La Ville lui aurait dit que les pénalités de 2024-2025 lui seraient remboursées (?), mais qu'il était trop tard pour l'année précédente.

Documentation pénalités

Cantine gratuite: Analyse des pénalités comptabilisés (payantes > 3 repas)

	2023	janv-24	févr-24	mars-24
Nombre de familles concernés	6384	6052	6008	6039
Nombre d'enfants rationnaires	8221	8161	8123	
Nombre d'enfants ayant eu une pénalité payante	2323	2252	1667	1803
% enfants concernés/enfants pénalisés		27,4%	20,4%	22,2%
Dont enfants maternels rationnaires	4133	4197	4176	4217
Dont enfants maternels pénalisés	1133	821	894	
% enfants rationnaires/enfants pénalisés	27,6%	27,0%	19,7%	21,2%
Moyenne sur les trois mois pour les enfants maternels			22,6%	

Figure 1: Extrait d'un document de la Ville



----- Forwarded message -----
 De : nepasrepondre_saintdenisenligne@espace-citoyens.net
 <nepasrepondre_saintdenisenligne@espace-citoyens.net>
 Date: mer. 17 juil. 2024, 13:05
 Subject: La Ville de Saint Denis - Votre demande a été traitée positivement (Réservation)
 To: Mme [redacted] <[redacted]>

Bonjour Mme [redacted],
 Nous avons le plaisir de vous informer que votre demande (Réservation) déposée le 17 juillet 2024 a été traitée positivement.
 Vous pouvez consulter les détails de cette demande en cliquant sur ce lien :
<https://www.espace-citoyens.net/saintdenisenligne/espace-citoyens/Demande/SuiviDemande/rRoFPLnOOuThGA4NvUjOcwGJRbpbBW6Z>
 Cordialement,
 La Ville de Saint Denis

Ce message est envoyé par un automate, merci de ne pas y répondre. Votre réponse ne pourra être traitée.

Figure 3: Preuve de réservation refusée: recours rejeté



Figure 2: Preuve de réservation refusée: recours rejeté

Période : Janvier 2025

	Qté	Tarif	Total	
Restauration Scolaire Élémentaire Gratuite - Ecole Élémentaire [redacted]				
- Repas Scolaire	Réalisation	1	0,00 €	0,00 €
- Pénalités - Repas Scolaire	Réalisation	3	0,00 €	0,00 €
- Pénalités - Repas Scolaire	Réalisation	10	6,82 €	68,20 €
Total :			68,20 €	
Restauration Scolaire Élémentaire Gratuite - Ecole Élémentaire [redacted]				
- Pénalités - Repas Scolaire	Réalisation	3	0,00 €	0,00 €
- Pénalités - Repas Scolaire	Réalisation	13	6,82 €	88,66 €
Total :			88,66 €	
Somme totale facturée		:	*****156,86 €	
Règlements effectués		:	*****0,00 €	
Somme totale à payer		:	*****156,86 €	

Figure 4: "Restauration gratuite: 156,86 €" pour un seul mois...

La Cantine gratuite...



PÉNALITÉS

... Ça coûte un bras !


**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

Liberté
Égalité
Fraternité

Notification de saisie administrative à tiers détenteur


FINANCES PUBLIQUES

Références à rappeler :

Collectivité : ST DENIS VILLE - PRINCIPAL

Acte : [REDACTED]

Débiteur : [REDACTED]

Montant Acte : 87,11 Euro

CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES
SGC SAINT-DENIS
1 ALL DES SIX CHAPELLES
93205 SAINT DENIS CEDEX

2205-000471-0002-0

Contactez, pour toute information :

SGC SAINT-DENIS

Références bancaires :

BDFEFRPPCCT/FR163000100718C936000000063

Tél : 01 48 13 02 03

Mél : sgc.saint-denis@dgifp.finances.gouv.fr

[REDACTED]
93200 SAINT DENIS

Ouvert : L-M-ME-V 9H-12H ET TLJ SUR RV

Madame, Monsieur,

En application de l'article L 1617-5 7° du code général des collectivités territoriales, j'ai demandé ce jour à :

Votre banque :

Votre employeur : [REDACTED]

Votre débiteur :

de verser à ma caisse, dans la limite des sommes qu'il détient pour votre compte ou dont il est débiteur envers vous, le montant des créances, rappelées ci-après, dont vous êtes actuellement redevable à l'égard de : ST DENIS VILLE - PRINCIPAL

Dans la mesure où la saisie administrative à tiers détenteur porte sur un compte courant, de dépôt ou d'avance, je vous informe que votre banque doit laisser à disposition du débiteur personne physique, dans la limite du solde créditeur du ou des comptes au jour de la saisie, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal au montant forfaitaire, pour un allocataire seul, mentionné à l'article L. 262-2 du code de l'action sociale et des familles en application de l'article L. 162-2 du code des procédures civiles d'exécution.

Toute contestation relative au présent acte doit être formulée dans les conditions fixées par l'article L 1617-5-1° et 2° du code général des collectivités territoriales (voir page 2).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

A SAINT-DENIS, le 25/07/2024,

Le comptable public,
[REDACTED]

DÉTAIL DES SOMMES DUES

NATURE DE LA DETTE	MONTANT	
2022/- R 16 - 1593 22/10/2022-TITRE 3006 émis le 22/10/2022 RESTAURATION SCOLAIRE MATERNELLE GRATUITE	5,00	
2022/- R 20 - 1416 25/12/2022-TITRE 4071 émis le 25/12/2022 RESTAURATION SCOLAIRE MATERNELLE GRATUITE	24,99	
2022/- R 21 - 1373 31/12/2022-TITRE 4281 émis le 31/12/2022 RESTAURATION SCOLAIRE MATERNELLE GRATUITE	17,85	
2023/- R 1 - 1401 23/02/2023-TITRE 480 émis le 23/02/2023 RESTAURATION SCOLAIRE MATERNELLE GRATUITE	39,27	
TOTAL	87,11	
FRAIS	+	0,00
ACOMPTES VERSES	-	0,00
TOTAL RESTANT DÛ :		87,11

HOTD V2 23062023 - RV88

Pour les données vous concernant, le droit d'accès et de rectification prévu par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 s'exerce auprès du comptable public dont émane le présent document. Le cas échéant, les informations portées sur le présent courrier sont susceptibles d'être transmises à l'organisme ordonnateur.

Figure 5: Refus de payer? Huissier et saisie sur salaire ou compte bancaire.