

De : Leyla TEMEL <Leyla.TEMEL@saintdenis.fr>

Date : jeu. 8 mai 2025 à 18:41

À : Contact@fcpe-saint-denis.org

Cc : David LEBON <David.LEBON@plainecommune.fr>, Jeremie DURAND

<Jeremie.DURAND@saintdenis.fr>, Laetitia ABBAMONTE

<Laetitia.ABBAMONTE@saintdenis.fr>, Mathieu HANOTIN

<Mathieu.HANOTIN@saintdenis.fr>

Objet : RE: Pénalités cantine

Mesdames, Messieurs,

Nous nous félicitons de la réussite de la mise en place de notre engagement de campagne qu'est la gratuité de la cantine (augmentation de la fréquentation passée de 56% à 75%) et de la qualité de ce service public qui permet aujourd'hui de donner accès à un nouveau droit universel au bien-manger et à l'alimentation durable. Cette politique volontariste, saluée par la FCPE nationale, a pu se mettre en place car nous avons fait les choses de façon progressives, avec un préalable : l'inscription-réservation-annulation à la cantine.

Grâce aux différents outils mis en place pour familiariser les parents avec cet atout administratifs, le nombre de familles qui reçoivent des factures a fortement baissé :

- supports de communication numériques et papier, traduits en anglais, espagnol, tamoul, roumain, arabe et en FALC
- à chaque rentrée scolaire, les mois de septembre et d'octobre sont consacrés à la pédagogie : les parents reçoivent des « fausses factures » dites pédagogiques, accompagnées d'un courrier nominatif, mail personnalisé de rappel
- dispositif de tolérance : 3 droits à l'erreur par mois.
- maintien du formulaire papier pour les familles éloignées du numérique
- disponibilité des services du guichet famille et une information directe assurée par les agents d'accueil
- possibilité d'inscription au centre administratif, lors du calcul du quotient familial

Malgré ces actions, il reste encore 20% des familles qui reçoivent des pénalités.

Aussi, la ville poursuit l'accompagnement des familles pour faire baisser encore ce taux, avec :

- ☐ Une mobilisation des services pour **corriger les bugs informatiques et améliorer l'interface de réservation.**
- ☐ Un **accompagnement renforcé** :

- La mise en œuvre du dispositif « d’aller-vers » en ayant recours aux médiateurs numériques qui se déplace sur les écoles.
- Des courriers nominatifs et des mails personnalisés.
- Des appels téléphoniques individualisés.
- Un courrier au mois de mars, dans les cahiers à chaque famille au mois de concernée per des pénalité.

Cette année scolaire, 800 factures ont fait l’objet de réclamations auprès des services de la Ville. 2/3, suite à justificatifs et après analyse de situations, ont été annulées par la Direction de l’Enfance.

Pour les familles qui vous ont contactées, qui pensent que leurs factures sont erronées et qui souhaitent les contester, nous les invitons à contacter par téléphone ou à se rendre à l’accueil famille. Les services se tiennent ainsi à disposition afin de convenir d'un rendez-vous téléphonique ou physique avec madame Zohra Le SAOUT qui est joignable au 01.49.33.64.15 ou par mail zohra.lesaout@saintdenis.fr. Les données étant confidentielles et les situations toutes singulières il n'est pas envisageable qu'une famille soit représentée même si elle peut tout à fait être accompagnée par la FCPE.

Bien cordialement.

Leyla Temel

Adjointe au Maire de Saint-Denis

En charge de l’éducation, de l’enfance, de la restauration et de la vie scolaire,

Vice-présidente de Plaine Commune

En charge de la stratégie culturelle et du tourisme

leyla.temel@ville-saint-denis.fr

01 49 33 68 12