

Présents :

- Bureau FCPE Saint-Denis
- listes « indépendantes » de Pleyel et Guesde ; c'est-à-dire les deux listes proches des élus (« indépendant » signifie : « proches des élus » dans le langage... des élus ;-)). Ce sont les seules listes de la ville qui ont reçu l'invitation, à notre connaissance.
- Mme Abamonte, directrice générale adjointe à l'enfance
- M. Durand : directeur enfance
- M. Even : directeur adjoint
- M. Lebreton : démonstration du fonctionnement du site

Aucun élu présent, donc aucune réponse sur de nombreux points (suspension des pénalités le temps que le système fonctionne (moratoire), annulation des pénalités pour 2024-2025, assouplissement des règles de recours voté en conseil municipal, accès public aux statistiques mensuelles et annuelles de réservation et de pénalité des cantines...)

Nous avons partagé beaucoup de constats avec les parents « indépendants », qui ont avec nous pointés certains problèmes importants.

1) Les réservations

► Comment ça se passe ?

- x Papier (3 formulaires : annuel / mensuel / annulation) / Internet
- x Plus de la moitié des parents s'inscrivent en papier (**60 % - 40% par Internet**).
- x Par Internet sur le site de la ville (« espace famille »).
- x La campagne débute début juillet, un mél sera envoyé à l'ensemble des familles.

Remarques et propositions des parents :

- ✓ **Il faut optimiser le site pour être lu sur un petit écran de portable.** La grande majorité des parents qui réservent par Internet le font sur l'écran du téléphone. Or le site est conçu pour un grand écran de PC. La durée de réservation sélectionnée (année, mois, jours...) est par exemple très claire sur grand écran, mais illisible sur petit écran, ce qui favorise les erreurs.
- ✓ **Il faut assouplir pour les parents qui doivent faire beaucoup de modifications** (suivi médical...). C'est très compliqué à gérer s'il y a besoin de faire régulièrement des modifications ;
- ✓ **La confirmation d'inscription par mél doit mentionner précisément les dates concernées.** Actuellement, les parents reçoivent une confirmation sans précision : donc si le parent s'est trompé il ne le sait pas, ou s'il veut prouver son inscription en cas de recours il ne le peut pas (surtout qu'avec le changement de plateforme, l'historique a été perdu) ;
- ✓ **Simplifier le parcours de réservation sur le site.** Il est trop complexe, pas intuitif. D'autant que la plupart des parents ne l'utilisent que très ponctuellement.

► Comment les parents sont prévenus en cas de problème ?

- x il existe un document « Suivi des réservations, présences et absences durant l'année scolaire » téléchargeable sur le site
- x les parents reçoivent un coup de fil avant l'application de la première pénalité
- x un courrier a été envoyé en mars aux parents pénalisés pour les alerter

Remarques et propositions des parents :

- ✓ **Faciliter l'accès au document de suivi, le rendre plus clair.** Aucun des parents présents n'avait connaissance de l'existence du document de « suivi des réservations » ; de plus les parents n'ont pas le temps de vérifier en permanence s'il n'y a pas eu un problème avec la cantine...
- ✓ **Contacter systématiquement les parents avant la mise en place de la 1^{re} pénalité, charge à la Ville de prouver qu'une communication a été établie avec la famille.** Le problème, c'est que le directeur enfance affirme que c'est fait, ce qui n'est pas le cas pour la grande majorité des parents...

- ✓ **Rappel d'inscription : bref et personnalisé, sans blabla.** Le courrier envoyé en mars était trop long et imprécis, la plupart des parents ont cru qu'il s'agissait d'un courrier standard.

► **Qui contrôle les inscriptions ?**

- ✗ Les ADL ont la liste des parents ayant réservé sur la tablette où ils pointent les présents ;
- ✗ Les ADL reçoivent mensuellement la liste des parents pénalisés ;
- ✗ Les ADL ne peuvent effectuer les modifications d'inscription ;
- ✗ Les directions d'ADL ont largement le temps de gérer dans leur temps de service la comparaison des présences à la cantine et des inscriptions, et d'alerter les parents si besoin.

Remarques et propositions des parents :

- ✓ **Les ADL nous affirment qu'ils n'ont pas accès aux inscriptions ;**
- ✓ **Les ADL n'ont pas accès à une grande partie des parents** dont les enfants mangent à la cantine ;
- ✓ L'instabilité des directions d'ADL n'aide pas pour connaître les familles et les aider.
- ✓ **Rajouter une mission aux ADL cela signifie rajouter des moyens :** il leur faudrait du temps supplémentaire, leur mission première étant de s'occuper de nos enfants.

2) Règles d'application des pénalités

► **Les « cadeaux » de la ville**

- ✗ 3 jours de pénalités par mois
- ✗ 2 premiers mois de l'année avec facture d'alerte

Remarques et propositions des parents :

- ✓ **Les 3 jours de pénalités non comptés par mois sont inutiles dans de nombreux cas.** Ils peuvent être utiles en cas d'oubli ponctuel, mais pas quand les parents croient être inscrits, qu'ils ne comprennent pas le fonctionnement, ou qu'il s'agit d'erreurs de la Ville ou de dysfonctionnements.
- ✓ **Des parents cette année ont été pénalisés pour les mois de septembre et octobre** et leurs recours prétendument suspensifs restés sans réponse.
- ✓ **Les factures doivent être envoyées juste après le mois concerné.** La facture d'alerte pourrait être utile si la réception ne se faisait pas avec un décalage de deux mois ou plus (quand elles sont reçues).
- ✓ **Fiabiliser l'accès aux factures.** Les factures sont sur l'espace perso deux mois plus tard, mais la réception du courrier est souvent beaucoup plus tardive (voire n'arrive parfois pas). Par ailleurs, de nombreux parents ont un problème d'accès aux factures sur l'espace perso.

► **Les absences neutralisées « automatiquement »**

- ✗ absences des enseignants, grève,
- ✗ classe en sortie...

Remarques et propositions des parents :

- ✓ **Suspendre les pénalités tant que cet « automatisme » ne fonctionne pas.** Il y a beaucoup d'erreurs, comme le reconnaissent les responsables présents, malgré les deux mois consacrés aux vérifications. Des erreurs que les parents payent : financièrement, parce qu'ils ne s'en aperçoivent pas ou renoncent à engager un recours ; avec le temps et l'énergie consacrée à faire aboutir un recours, à trouver eux-mêmes les preuves.
- ✓ **Supprimer les pénalités les jours de grève de la cantine.** L'article 10 des délibérations du conseil municipal du 3/04/25 en prévoit pour les enfants qui sont gardés avec leur pique-nique (?).

► Règles d'application des pénalités :

- x 2 € + coût du repas au QF
- x prévenir 3 jours avant l'absence min., et régulariser (maladie) 8 jours après au plus tard
- x le certificat médical n'est plus nécessaire

Remarques parents :

- ✓ **Contacter les parents avant la mise en place de la 1^{re} pénalité.**
- ✓ **Supprimer le bouton de téléchargement du certificat médical.** C'est une très bonne chose que le certificat médical ne soit plus nécessaire, mais pourquoi avoir gardé sur le site la possibilité de le télécharger sans préciser qu'il est facultatif ? Beaucoup de parents pensent toujours qu'il est nécessaire et renoncent donc à justifier s'ils ne sont pas allés voir le médecin.
- ✓ **Appliquer le quotient familial à la pénalité, pour ne pas pénaliser davantage les familles les plus fragiles,** qui sont aussi les plus soumises à pénalité et qui ont le moins de moyens de se défendre. Pour une famille avec de faibles ressources, qui payait 15 centimes le repas, cela multiplie le coût du repas par 14 ! Pour une famille qui payait 4 €, cela multiplie le coût du repas par 1,75...
- ✓ **Les critères de recours doivent être assouplis par les élus pour que les agents puissent tenir compte de la bonne foi des parents et du droit à l'erreur.** Il n'est pas acceptable qu'une famille qui a inscrit ses 4 enfants à la mairie se trouve pénalisée pour un et voit son recours rejeté en l'absence de preuve... Il est évident qu'elle a inscrit les 4...

3) Bilan des fréquentations à la cantine scolaire et autres éléments statistiques

Les services proposent trois tableaux statistiques, trop partiels mais intéressants.

► Hausse de fréquentation de la cantine

En chiffres absolus mais surtout en pourcentage (en raison de la baisse des effectifs scolaires).

- x En 2019-2020, il y avait 13476 enfants, dont 7676 mangeaient à la cantine (57% - moyenne /jour).
- x En 2024-2025, il y a 11766 enfants, dont 8776 mangent à la cantine (74,6%).

Remarques parents : 1000 enfants de plus sans moyens supplémentaires... c'était une des raisons pour lesquelles les agents s'étaient mobilisés en novembre, avec le soutien des parents. Cela peut-il expliquer en partie les nombreuses erreurs de pointage ?

► Nombre de repas réservés en moyenne

Remarques parents :

- ✓ **Seulement 71 % des repas servis sont réservés, donc 29 % des parents pénalisés en moyenne.** Le tableau indique 17 % en tenant compte des 3 jours de pénalités et des mois de septembre et octobre « offerts ». Donc c'est davantage pour un mois plein, par exemple janvier, qui ne sera pas concerné par les mois de septembre et octobre où l.

- ✓ **Presque 1/3 des repas ne sont pas réservés, on peut donc penser que la réservation de la cantine ne sert pas à éviter le gaspillage alimentaire.** Les services nous confirment effectivement ce que nous avons appris par les agents : c'est un algorithme basé sur la fréquentation passée de la cantine qui évalue le nombre de repas livrés dans les cantines.

3. Bilan des fréquentations à la cantine scolaire et autres éléments statistiques globaux	
<u>Proportion des réservations papier / réservations internet</u>	
60% des familles procèdent à la réservation papier	
40% l'effectuent sur internet	
<u>Pourcentage des repas réservés:</u>	
Nombre de repas moyen journaliers : 8 780	
Pourcentage de repas réservés : 71%	
Pourcentage de repas avec une souplesse accordée par la ville : 12%	
Pourcentage de repas avec pénalités payantes : 17%	

► Enfants pénalisés en janvier

Les services se sont basés sur janvier car c'est le seul mois plein pénalisé cette année pour le moment. Le nombre d'enfants ayant mangé en moyenne chaque jour n'est pas indiqué, mais si on se base sur la moyenne annuelle (premier tableau), c'est 8780.

Remarques parents

Avec 3510 enfant pénalisés (sur le mois), on est à 40 % d'enfants pénalisés, ce qui est tout à fait considérable et va bien au-delà du chiffre que nous annonçons jusque-là, d'1/4 de parents (même si

plusieurs enfants peuvent relever d'une seule famille!). En groupe de travail, la DGA nous a affirmé qu'il s'agissait en fait d'un

nombre de repas et non d'un nombre d'enfants. Mais le tableau est très clair, puisqu'il répartit les enfants (et non les repas) en tranches selon le montant des pénalités (cela ne pourrait s'appliquer à des repas).

Bilan des fréquentations à la cantine scolaire et autres éléments statistiques globaux (suite)
Répartition des pénalités : (sur la base d'un maximum de 17 jours de fonctionnement)

répartition	Nombre d'enfants	% du nombre d'enfants avec pénalités
2,15 minimum	95	2,71%
Moins de 10€	750	21,37%
De 10€ à 20€	391	11,14%
De 20€ à 30€	494	14,07%
De 30€ à 40€	324	9,23%
De 40€ à 50€	330	9,40%
De 50€ à 60€	193	5,50%
De 60€ à 70€	345	9,83%
Plus de 70€	392	11,17%
88,66€ Max	196	5,58%
Total général	3510	100,00%

3 510 enfants concernés par les pénalités payantes
50% des pénalités sont d'un montant mensuel inférieur à 30€ par enfant,

4) Sensibilisation à la réservation : actions déjà mises en œuvre par la Ville

4. Sensibilisation aux réservations de la cantine: les actions déjà mises en œuvre par la ville

Dates	Actions
Janvier (avant la rentrée scolaire)	Sensibilisation par l'agent d'accueil au moment de l'inscription scolaire
Mars (avant la rentrée scolaire)	- Courrier envoyé à toutes les familles pour le lancement de la campagne de calcul du QF - sensibilisation par l'agent d'accueil au moment du calcul de QF
Juillet (avant la rentrée scolaire)	Mails de lancement de la campagne de réservation
De septembre à février (année scolaire en cours)	Mail mensuel de relance réservation à faire
Chaque mois (année scolaire en cours)	Envoi des listes des familles sans réservations aux directeurs d'ADL
de octobre à décembre (année scolaire en cours)	Relances téléphoniques de chaque famille n'ayant toujours pas réservé
Octobre / Novembre et à la demande (année scolaire en cours)	Intervention du médiateur numérique au sein des structures sur demandes (écoles, ACM, maisons de quartiers, ...)
Toute l'année et à la demande (année scolaire en cours)	Mise à disposition du guide utilisateurs au Guichet famille et portail familles
Mars (année scolaire en cours)	Un courrier mis dans les carnets de correspondance
Toute l'année	Publication et diffusion de flyers en 5 langues (Tamoul, Arabe, Espagnol, Français)

C'est ce qui est place, alors qu'entre 20 % et 40 % des parents payent des pénalités (certains sans le savoir). C'est donc insuffisant.

- ✓ **mal conçu** : le document de 4 pages traduit en plusieurs langues pour expliquer le fonctionnement de la cantine est beaucoup trop dense pour être efficace, le courrier de rappel en mars est également trop long, et pas assez clair ;
- ✓ **les méls ne sont pas suffisants**, a minima ils devraient être couplés à des SMS
- ✓ **ne parviennent pas aux familles** : la relance téléphonique, les documents papier (flyers, guides utilisateurs), ne parviennent pas à la majorité des familles
- ✓ **le médiateur numérique ne compensera pas les faiblesses de conception du site et ses dysfonctionnements**, de plus ses interventions dans les écoles sont souvent inefficaces (ciblage des parents...) ; il est proposé à des parents à l'aise avec l'informatique, mais reste invisible pour ceux auxquels il serait utile...

5) Les pistes de réflexion à mener

- x une chaîne Whatsapp alimentée par la Ville depuis le 13/05/25
- x courrier dans les carnet après les vacances de la Toussaint pour les familles n'ayant pas réservé
- x partenariat parents élus et médiateurs numériques dans les écoles pour informer les parents
- x distribution de nouveaux flyers

Remarques parents :

Ces « pistes de réflexion » ne sont que quelques outils en plus dans le cadre actuel. Il est à craindre que la chaîne Whatsapp sera largement utilisée pour désinformer. Comme lorsque Mme Temel parlait de « fake news » lorsque nous révélions que le conseil municipal du 3/04 avait décidé de pénalités pour les accueils de loisirs pendant les vacances, ce qui figure noir sur blanc dans les délibérations...

Des pénalités massives perdureront tant que la Ville refusera d'entendre les parents et d'agir concrètement, sur le fond :

- ✓ **sur le système de recours**, en le rendant plus souple grâce à une décision politique en conseil municipal, que les agents pourront appliquer ; en tenant compte des nombreux dysfonctionnements que les parents ne peuvent prouver ; en améliorant son efficacité et les délais de traitement...
- ✓ **en ne mettant en place aucune pénalité tant que les parents n'ont pas été contacté**, charge à la Ville de prouver qu'une communication a été établie avec la famille, quel que soit le canal retenu ;
- ✓ **en travaillant avec les parents pénalisés, avec les représentants de parents, à une amélioration du système** qui suppose aussi la refonte du site et non des améliorations cosmétiques (amélioration de la navigation, adaptation à un écran de téléphone...)...