

Depuis 4 ans, depuis la mise en place de la cantine gratuite, vous êtes régulièrement alertée sur les dysfonctionnements du système de réservation, qui aboutissent à des pénalités injustifiées.

Mais nous n'imaginions pas qu'autant de familles étaient pénalisées.

Nous sommes régulièrement interpellés par des parents pénalisés. Cela nous a menés à recueillir des témoignages de parents afin de mieux cerner le phénomène. Le résultat est saisissant.

Le nombre de personnes pénalisées est massif. C'est vous-mêmes qui nous avez alertés sur ce sujet. Vous reconnaissiez 23 % en avril, 20% maintenant, il semble que ce soit beaucoup plus. Cela pose évidemment la question de la gratuité de la cantine.

Le profil des personnes pénalisées. Il est très divers.

Des familles à l'aise avec la langue, l'informatique, des enseignants, des personnels de santé, des cadres, qui se retrouvent avec des pénalités, des centaines d'euros pour certains.

A l'autre bout, des personnes qui avant ne payaient le repas que quelques centimes et qui se retrouvent lourdement pénalisées, jusqu'à mettre en péril le délicat équilibre financier de leur ménage. « Je paye les pénalités ou j'achète à manger ». C'est juste intolérable. (34-Fouzia)

Les raisons des pénalités sont diverses aussi :

- des erreurs de pointage, des absences d'enseignants ou des sorties non prises en compte (41 Sonia : *fils noté absent alors qu'il était présent, les services disent ne rien pouvoir faire*)
- des erreurs d'inscription : les plus lourdes pénalités viennent d'erreurs d'inscription (erreurs des familles ou bugs, c'est difficile à savoir) : des parents pensent être inscrits et découvrent à la réception des factures qu'ils ont deux ou trois mois de pénalités
- des parents aussi qui ne comprennent pas le système, qui traînent des pénalités depuis des années, qui croient que la cantine est gratuite comme le proclame la Ville et qui ne comprennent pas qu'ils doivent payer et personne n'a pris la peine de leur expliquer (ex : 33-Riadh). *La Ville communique beaucoup sur la cantine gratuite, pas sur la réservation et les pénalités.*

Vous reconnaissez les bugs, vous reconnaissez que le système de réservation n'est pas clair (pendant des années, quand on vous le disait, vous nous répondiez que c'était les parents qui n'y mettaient pas du leur, que tout était fait pour les aider ; finalement vous l'aviez admis en audience cette rentrée, puis dans le courrier que vous nous avez adressé il y a 10 jours), **pourtant vous maintenez une pénalisation massive des parents.**

Il est difficile à comprendre que vous mainteniez en place un système dysfonctionnel, malgré ses lourdes conséquences pour les parents ? (42 Laura : *3 enfants inscrits en mairie, 1 seul pénalisé*) (45 Niroshini : *s'exprime difficilement en français, se retrouve avec 400 € de pénalités liés semble-t-il à l'hospitalisation de sa fille, et ne peut même pas voir ce qu'il en est sur l'espace citoyen, sa fille en ayant disparu!*)

On a en effet des parents qui ne peuvent plus visualiser leurs factures sur l'espace citoyen, qui n'ont plus accès à leur enfant, à l'agenda pour faire des modifs... Et ce sont des problèmes qui se passent de manière récurrente, et ça génère des pénalités.

Vu l'état du système de réservation, il ne devrait pas donner lieu à des pénalisations. Le simple fait du nombre de parents pénalisés devrait constituer une alerte suffisante.

Vous mettez en avant le nombre de recours faits et le nombre de recours acceptés (800 recours, les 2/3 annulés). Nous aimerions avoir des données fiables pour pouvoir vérifier ces chiffres.

De toute façon, ils ne révèlent pas grand-chose, de nombreux parents ne faisant pas de recours :

De nombreux parents ne font pas de recours parce qu'ils n'ont pas le temps ni l'énergie à y consacrer et ils préfèrent payer (13-Hugo). Des parents qui ne s'aperçoivent même pas qu'ils payent des pénalités : ça passe avec l'ADL, quelques jours par-ci par-là. Même pour des sommes importantes, ils payent sans réfléchir, sans éplucher la facture. De nombreux parents aussi, nous avons beaucoup de témoignages en ce sens, sont découragés de faire des recours lorsqu'ils se rendent en mairie (101), voire on leur refuse explicitement de le faire (24-Leila).

Ceux qui font des recours partent pour une procédure longue, leur bonne foi est systématiquement remise en cause voire des remarques désobligeantes leur sont faites, et les recours sont souvent

rejetés même avec des éléments prouvant leur bonne foi (reçus, captures d'écran, site contre-intuitif « tout cocher », « inscrire »...).

Le garde-fou que vous mettez en avant, les **3 jours « gratuits » par mois**, ça peut être intéressant pour quelqu'un qui oublie ponctuellement, c'est une bonne chose. Mais ça ne sert à rien dans de nombreux cas, puisqu'un quart des prents sont encore pénalisés ! Ça ne sert à rien à des parents qui pensent être inscrits, ça ne sert à rien à des parents qui ne comprennent pas le fonctionnement, ça ne sert à rien lors des erreurs de pointage.

On vous demande des données fiables, les tableaux statistiques produits par les services, sur les inscriptions et les pénalités.

Et on vous demande dans l'immédiat, au vu des problèmes rencontrés :

- la suppression des pénalités pour les familles que nous accompagnons
- la suppression des pénalités pour l'année pour toutes les familles pénalisées
- un moratoire sur les pénalités jusqu'à ce que le système de réservation soit efficient. On ne peut considérer que le système est efficient avec autant de parents pénalisés. Les parents n'ont rien à gagner à être mal inscrits, ils n'ont rien à gagner à ne pas bénéficier d'une cantine censée être gratuite.

Propositions pour en finir avec les pénalités

Le débat est ouvert dans la FCPE et avec les parents sur la question de la réservation et des pénalités.

Comme premières pistes, il y en a qui paraissent évidentes au vu des difficultés des familles qui nous sont remontées :

- **Qu'aucune pénalité ne soit infligée tant que la famille n'a pas été prévenue par téléphone d'un problème** : et que les services aient la charge de la preuve et donc en conservent la trace. C'est d'ailleurs quelque chose qui est parfois fait, nous avons quelques familles qui en ont bénéficié. Il faut le généraliser, le systématiser.
- Mais ce n'est pas suffisant ; 2 familles ainsi contactées se sont réinscrites, et l'inscription a de nouveau échoué : il faut un **accueil personnalisé où un RDV soit donné aux familles pénalisées** pour les former au logiciel d'inscription ;
- un **soutien personnalisé aux familles en difficulté** avec la langue, l'écrit, Internet... Un RDV physique, qu'on ne laisse pas des familles désemparées pendant des années ; particulièrement pour les nouveaux entrants (petite section, nouveaux arrivés sur Saint-Denis...) ; il y a semble-t-il un poste qui sert à ce soutien sur la ville, pour 2000 familles pénalisées ce n'est pas suffisant.
- **exemption de pénalités pour les familles dont le suivi de l'enfant nécessite de fréquentes absences** (santé, MDPH, PAI...)
- **et sur les recours** : améliorer le fonctionnement des recours : rapidité
- **assouplir considérablement l'acceptation des recours en partant de la bonne foi des familles** : l'atmosphère de suspicion autour des familles n'est pas acceptable : personne n'a intérêt à payer la cantine dite gratuite
- **mise en place d'une charte** largement diffusée spécifiant les modalités des recours, les droits des parents (information, aide...)...

Sur le logiciel lui-même, sans parler des bugs (qui représentent aussi un énorme problème), il faudrait au plus vite corriger ses aspects les plus contre-intuitifs : que la case « tout cocher » soit transformé en « cocher l'année », ou « le mois »/ « la semaine » ; que la désinscription ne se valide pas par le bouton « inscrire »...

Sur la question de la réservation et des pénalités : ce système a-t-il une utilité ? Puisqu'il ne sert pas à éviter le gaspillage alimentaire, à quoi sert-il ? Il aboutit à faire payer la cantine dite « gratuite », ce n'est pas l'objectif initial, donc pourquoi pas revenir au système antérieur qui fonctionnait très bien et générerait beaucoup moins de travail pour les services de la Ville ? Et nous pourrions enfin dire que la cantine est vraiment gratuite à Saint-Denis.