

Conseil municipal de Toulouse du 26 septembre 2025

Intervention d'Odile Maurin

37.2 Commission de Recours Amiable - Décision du conseil municipal après avis de la commission du 08 juillet 2025 sur les demandes d'annulation ou de réduction de dette pour les prestations proposées par les directions Petite Enfance, Éducation, Enfance-Loisirs, Action Socioculturelle, Sports

(Education 25-0694)

Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs,

Je voterai cette délibération tout en dénonçant une situation scandaleuse que révèlent ces recours amiables : vous faites payer aux familles les bugs de votre politique informatique défailante.

Depuis le changement de logiciel que vous avez imposé en janvier 2024, de nombreuses familles subissent les conséquences de vos choix défailants : doublons de dossiers qui empêchent de réserver la cantine ou de mettre à jour les données, facturations au tarif maximum pendant des mois alors que les numéros fiscaux ont été fournis comme conseillé par vos agents.

Et quand ces familles découvrent-elles ces erreurs ? Souvent par courrier, après la fin du "droit à l'erreur" que vous vous accordez généreusement ! Quelle coïncidence ! Vous prévenez les familles après que vos propres délais soient expirés.

Votre logique est d'un cynisme révoltant : Je cite "Un premier refus est probable, mais vous pouvez contester." Autrement dit, nous avons mal géré notre informatique, mais c'est à vous de vous battre pour obtenir réparation.

Cette approche est inacceptable. Quand vos choix de gestion dysfonctionnent, c'est à vous d'assumer les conséquences, pas aux familles. Quand votre logiciel plante, c'est à vous de reprendre tous les dossiers impactés, pas d'attendre que les usagers s'en aperçoivent.

Vous programmez des SMS automatiques pour réclamer les paiements, mais vous ne prévenez pas quand votre système se trompe de tarification. La rapidité pour encaisser, la lenteur pour rembourser.

Ces 15 604 euros de remises gracieuses ne sont que la partie émergée de l'iceberg. Combien de familles paient encore les conséquences de vos erreurs de gestion sans le savoir ?

Il est temps de cesser cette maltraitance administrative et d'assumer vos responsabilités politiques.

Enfin, si vous traitiez un peu mieux les agents et s'ils avaient de meilleures conditions de travail et des effectifs suffisants, il y aurait certainement beaucoup moins d'erreurs. Mais tout cela, c'est votre responsabilité.

Je vous remercie.