

**saison 2 - livrable**  
saison 2 - livrable

**saison 2 - livrable**  
saison 2 - livrable

BUDGET LOCAL,  
PARLONS-EN !



Panel citoyen sur la tarification solidaire de la ville et l'eurométropole de Strasbourg

**Strasbourg.eu**  
eurométropole

# Contexte

# Contexte

# Contexte

# Contexte

# Contexte

Budget local, parlons-en !

La démarche « Budget Local parlons-en » a pour but d'associer les citoyen.ne.s à l'élaboration et aux réflexions budgétaires de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg. Celle-ci se décompose en deux phases : le débat citoyen d'orientation budgétaire, ayant pour objectif de décoder le budget local pour mieux en débattre, suivi par des ateliers participatifs dont la thématique 2021 portait sur la tarification solidaire des services public.

À l'issue de la présentation du rendu de la première saison aux élus, ces derniers ont proposé au panel de poursuivre les travaux une année supplémentaire.

Durant cette nouvelle saison, le panel a travaillé sur les sujet suivants:

- parcours usagers
- la communication
- Porter une ambition d'étendre la tarification solidaire et le nouveau QF à l'ensemble des communes de l'Eurométropole de Strasbourg. Cet axe de travail a débouché sur la réalisation d'une vidéo.



**Panel citoyen sur la tarification solidaire de la ville et l'eurométropole de Strasbourg**

# Communication

# Communication Communication

Ces préconisations sont le fruit de la rencontre avec Anne-Marie SEYFRIED et Olivier CAUSSE du 19 janvier.

## Préconisations relatives au Message

Avoir une vigilance aux termes employés au lieu de « réduire les inégalités », préférer :

Tarification « offrir une tarification juste, adaptée aux revenus de chacun »

Former les agents aux messages clef et à avoir une parole non stigmatisante

Utiliser « tarif juste » plutôt que la tarification solidaire

Communiquer sur le non-recours

Mettre une interpellation : la tarification solidaire : pourquoi pas vous ?

La communication doit inviter les gens à réfléchir autrement sur les moyens qu'ils ont.



Panel citoyen sur la tarification solidaire de la ville et  
l'eurométropole de Strasbourg

## Préconisations relatives aux supports

L'ensemble des supports doivent ramener à un support unique type site web ou flyer.

Avoir un flyer avec les différents des services ouverts à une tarification solidaire

Avoir une affiche avec des pictogrammes (FALC) dans tous les services

Avoir une unité graphique selon es différents services

Avoir des flyers et des affichages numériques dans les services

Avoir un pictogramme unique symbolisant la tarification solidaire (avec une vigilance sur la forme du pictogramme afin d'éviter la stigmatisation)

Avoir un support dédié aux aidants non-officiels

Créer un kit de communication à commander gratuitement en ligne

Mettre un pop-up sur le site monstrasbourg

Créer un décalage dans la communication avec des moyens éphémères de type marquage au sol devant les bâtiments (piscine, cantine, théâtre...)



## Préconisations relatives à l'attestation QF

Mettre la liste des services ouverts à la tarification solidaire.

Mettre Quotient familiale tout court

Mettre un QR code que la personne puisse présenter

Avoir un support avec le QR code (carte, auto-collant...)

Éviter la police Times New roman et y préférer une police sans empâtement de type Arial

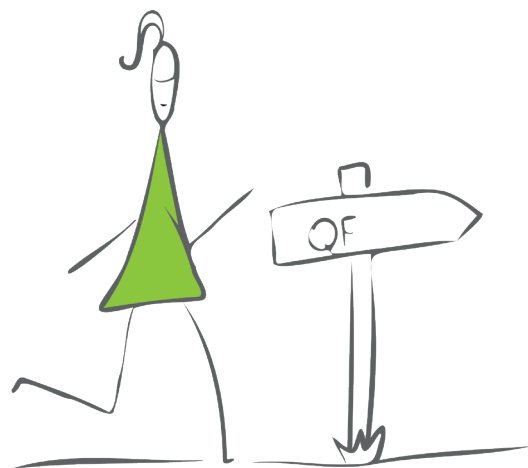
Espacer les lignes

## Préconisations relatives aux moyens de diffusion

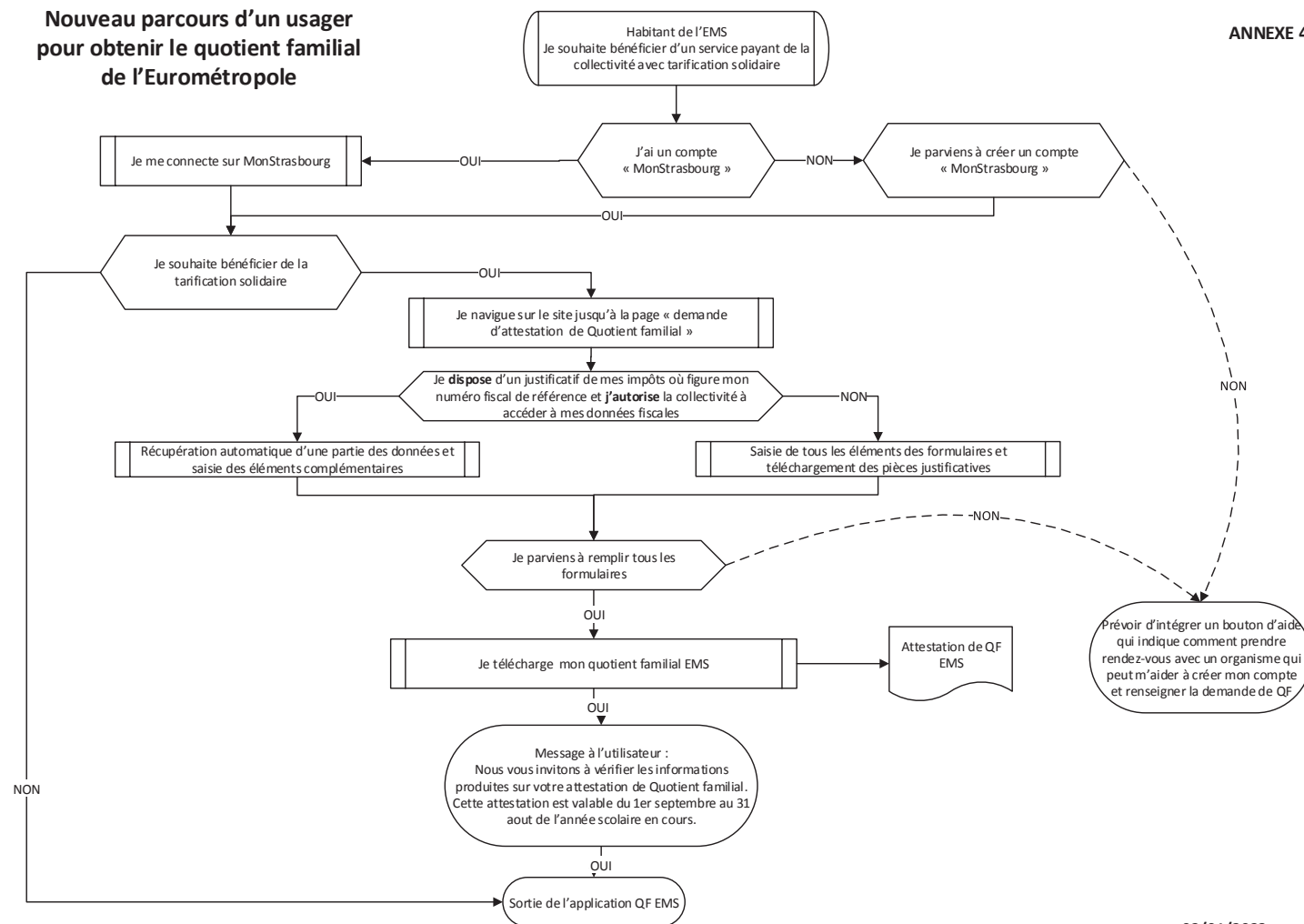
Au moment où l'étudiant cherche sa carte étudiant au début d'année (avoir un partenariat avec les universités pour qu'au moment de l'inscription l'attestation QF soit un préalable à l'obtention de la carte étudiante)



Lors de la rencontre avec Anne-Marie SEYFRIED et Olivier CAUSSE du 05 janvier, le parcours d'un usager a été présenté à la critique du panel.



## Nouveau parcours d'un usager pour obtenir le quotient familial de l'Eurométropole



# Parcours usager Parcours usager

Questions, enjeux et préconisations sur le parcours dans sa globalité

Questions:

Comment rendre ce nouveau parcours accessible aux personnes qui ne parlent pas français ?

Enjeux:

Rendre accessible le parcours

Trouver une langue commune aux usagers

Préconisations

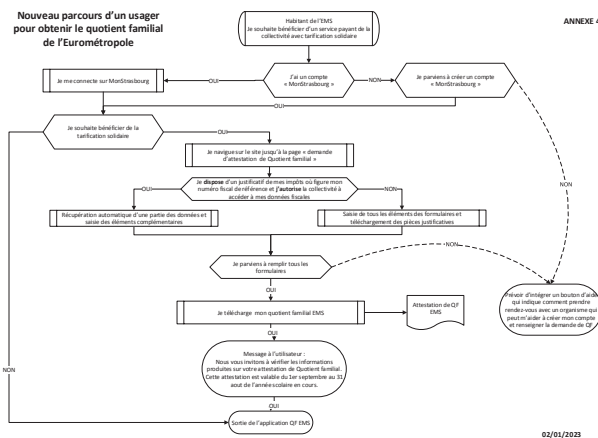
Limiter le texte et privilégier les schémas type guide de montage IKEA

Produire des interfaces en FALC

Traduire en différentes langues les documents

Mettre un « i » sur les pages qui renvoie à des supports d'aides

Privilégier les mots « RETOUR » ou « ANNULER » au mot « ABANDONNER »



Panel citoyen sur la tarification solidaire de la ville et l'eurométropole de Strasbourg

## Questions, enjeux et préconisations par étape

Questions:

Comment éviter l'usurpation d'identité ?

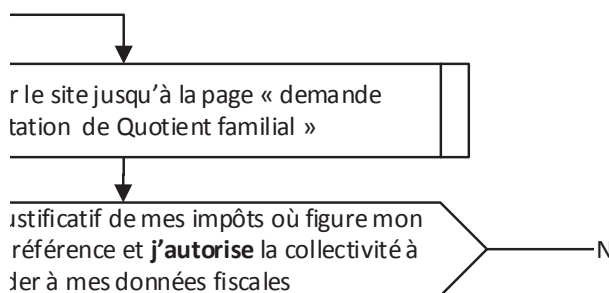
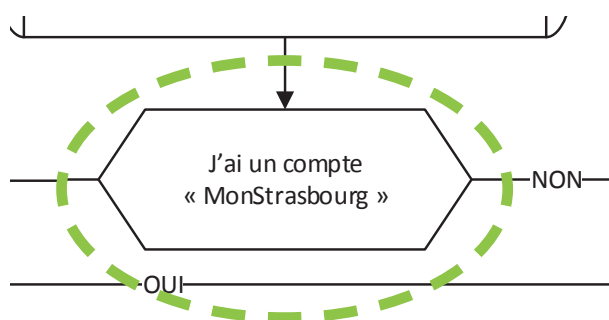
Enjeux:

Porter une vigilance à donner des éléments de réponses sur les points qui peuvent bloquer la personne dans sa navigation (ex:navigateur adapté )

Préconisations

Avoir des pop-up... un FAQ...

Privilégier les mots « RETOUR » ou « ANNULER » au mot « ABANDONNER »





## Questions, enjeux et préconisations par étape

Questions:

Est-ce que ce sera une solution unique?

Comment la personne sait qu'elle peut en bénéficier ?

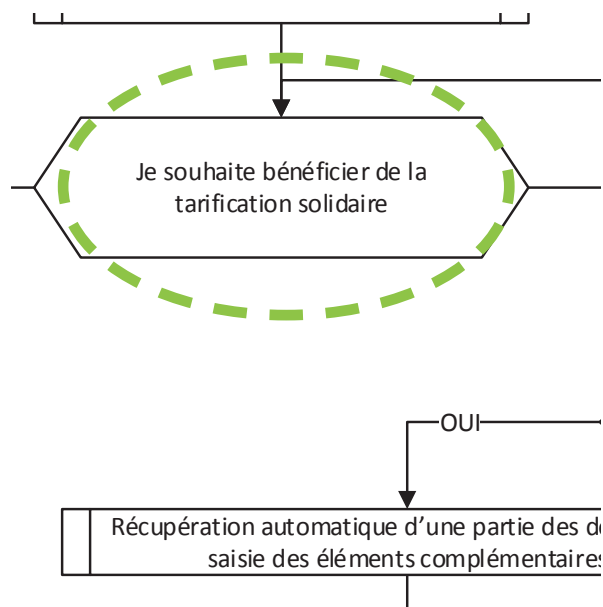
Comment va-t-on vérifier que la nouvelle méthode garantisse à la personne les mêmes droits ?

Enjeux/préconisations

Donner à voir l'ensemble des services qui ouvre droit à la TS

Donner des repères aux personnes qui ont un chemin connu actuellement

Garantir à la personne les mêmes accès aux droits



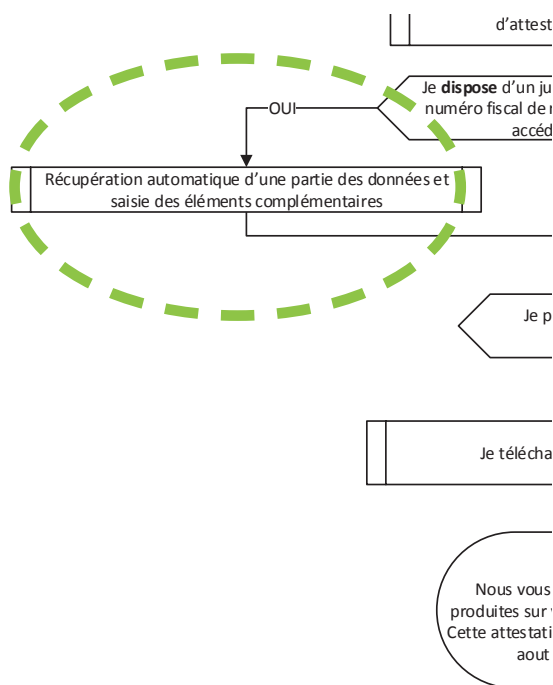
## Questions, enjeux et préconisations par étape

Questions:

Comment sont croisées les données?

Comment sont protégées les données ?

Est-ce que les informations stockées sont accessibles par la personne ?



Enjeux

Mettre de la vigilance sur la protection des données et la confidentialité

Donner à la personne les garanties que les informations données à l'organisme partenaire ou à l'aidant numérique restent confidentielles.

Préconisations

Mettre en avant que c'est juste le N° fiscal de référence et pas la déclaration qui est à fournir

## Questions, enjeux et préconisations par étape

Questions:

Comment éviter la triche ?

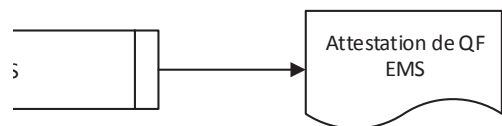
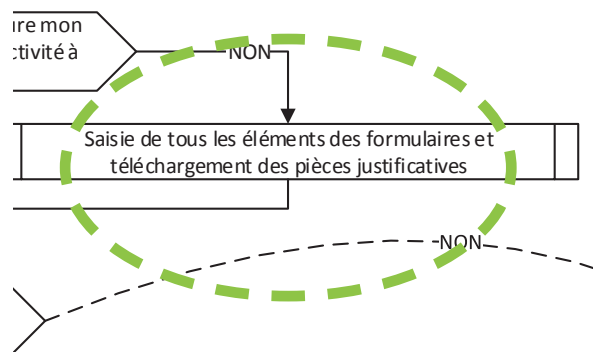
Enjeux

Inviter la personne à suivre le chemin « OUI » pour éviter qu'elle suive le chemin « NON » pour avoir un QF plus avantageux.

Protéger les données

Préconisations

Avoir un contrôle ou dire qu'il peut y en avoir



ions  
amilial.

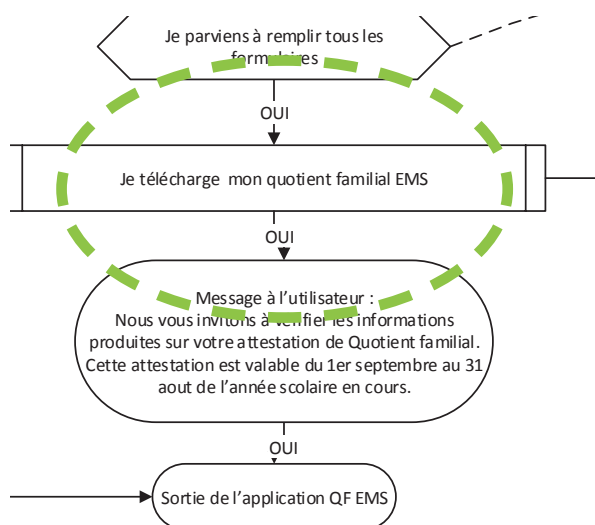
## Questions, enjeux et préconisations par étape

### Enjeux

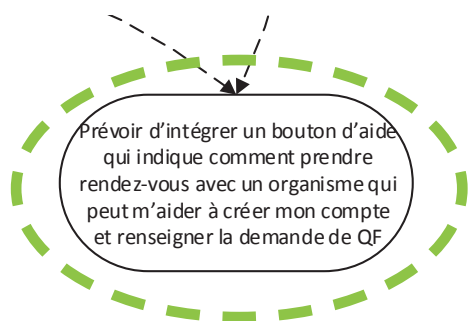
Rendre le système de calcul transparent

### Préconisations

Donner à voir la formule de calcul du QF



## Questions, enjeux et préconisations par étape



### Questions:

Est-ce que l'aidant numérique aura accès aux données de la personne?

Qui donne le droit d'accès ou habilite l'accès à l'interface à l'aidant ?

Quels sont les organismes ?

Quel garde-fou donne-t-on à la personne sur la protection de ses données ?

### Enjeux

Sécuriser l'accès aux interfaces

Rassurer l'utilisateur sur l'habilitation des organismes ?

Afficher que la première aide, reste la collectivité

Protéger les données de la personne

### Préconisations

Mettre les services de la collectivité en première position des organismes à solliciter

Avoir un guide de l'utilisateur

# Personnes et structures Contributrices



## Les membres du Panel :

Patricia P, Marie-Aude W, Sylvie G, Nadia A, Julien A et Jonathan C

les membres du panel sont joignables, sur demande, à l'adresse [ugo.BARATA@strasbourg.eu](mailto:ugo.BARATA@strasbourg.eu)

## Les agent.es de la Ville et l'Eurométropole de Strasbourg :

Direction de la Participation Citoyenne : Ugo BARATA

Direction des Finances et de la programmation : Claude MAMMOSSER

Direction Solidarité Santé Jeunesse : Anne-Marie SEYFRIED et Olivier CAUSSE

## Les facilitateurs extérieurs :

Coopérative Mana Mana : Marcellin GRANDJEAN