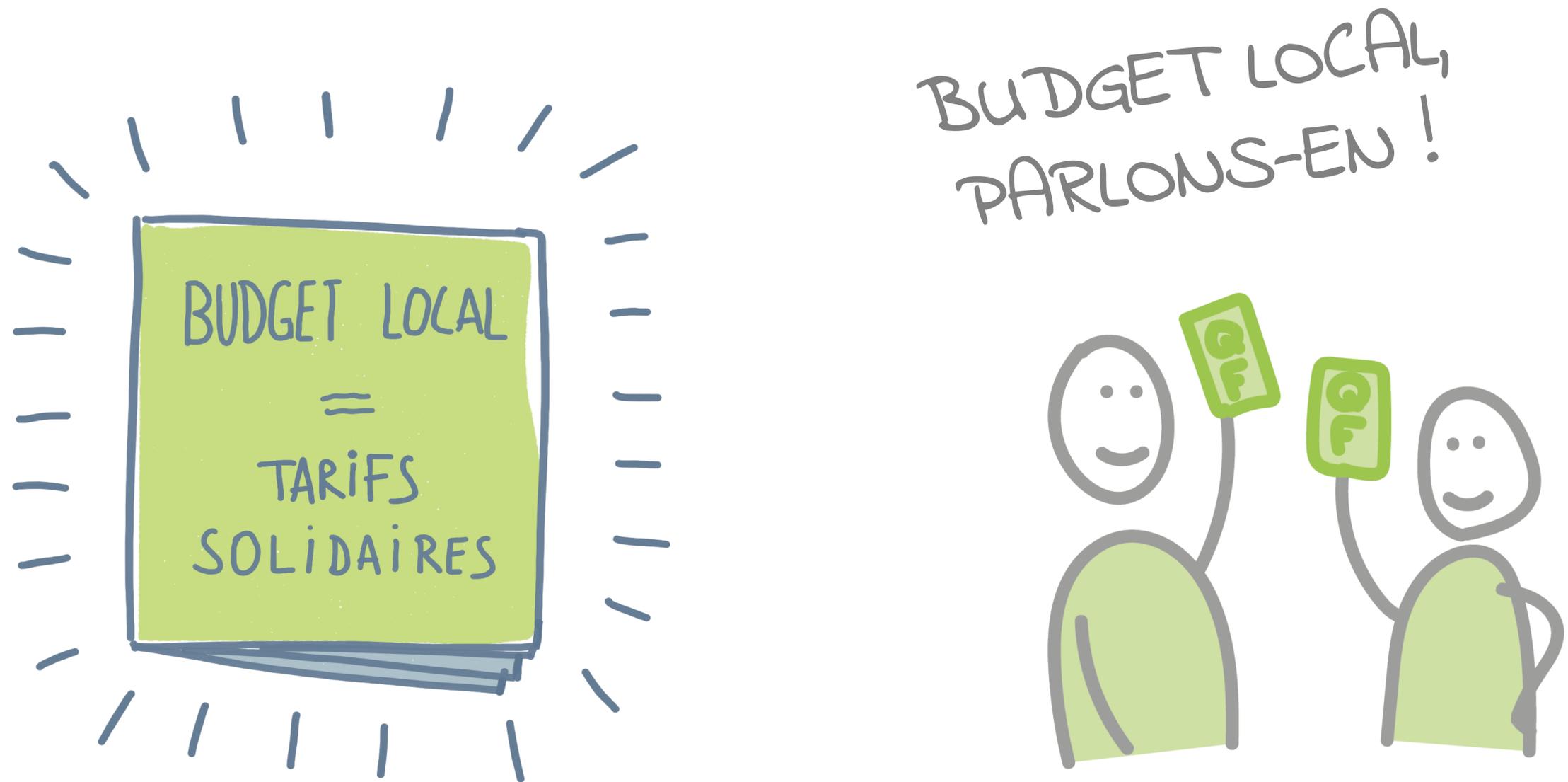


# Enjeux et Préconisations du panel citoyen sur la tarification solidaire



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

# 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.

Le présent panel citoyen, constitué d'habitant.e.s inscrit.e.s et volontaires, tiré.e.s au sort, a travaillé sur la réforme de la tarification solidaire de l'Eurométropole et de la Ville de Strasbourg.

Le panel était, au départ, composé de 5 citoyens et citoyennes de l'Eurométropole et de 5 citoyens et citoyennes de la ville de Strasbourg avec une parité femmes/hommes.

Au moment de clore le travail, et après plus de 10 mois de réflexions/actions, le panel se compose de 2 personnes de l'Eurométropole et 4 de la Ville de Strasbourg. Les départs du panel sont motivés par la difficulté de consacrer suffisamment de temps aux travaux.

Le panel s'est rencontré 12 fois. (Des rencontres ont eu aussi lieu entre les sessions pour aller à la rencontre des bénéficiaires de la tarification solidaire.)



# valeurs et ambitions du panel

valeurs autour desquelles  
les personnes du panel se  
sont retrouvées

Solidarité  
Équité  
Ambition



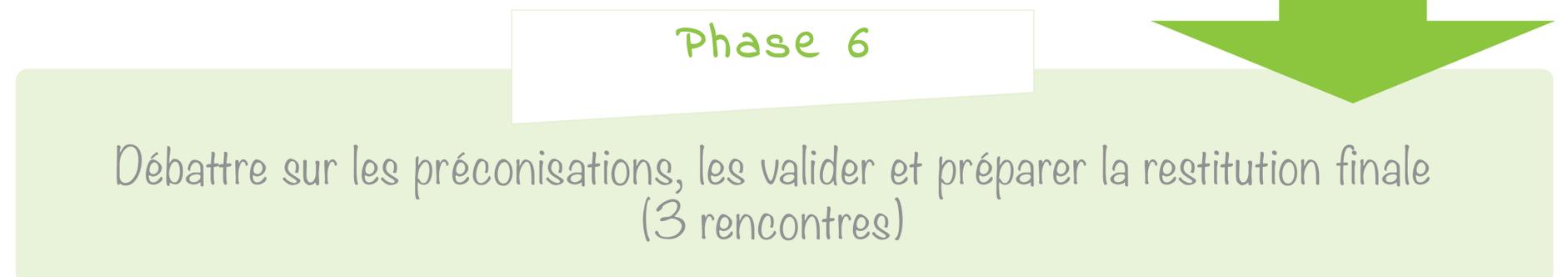
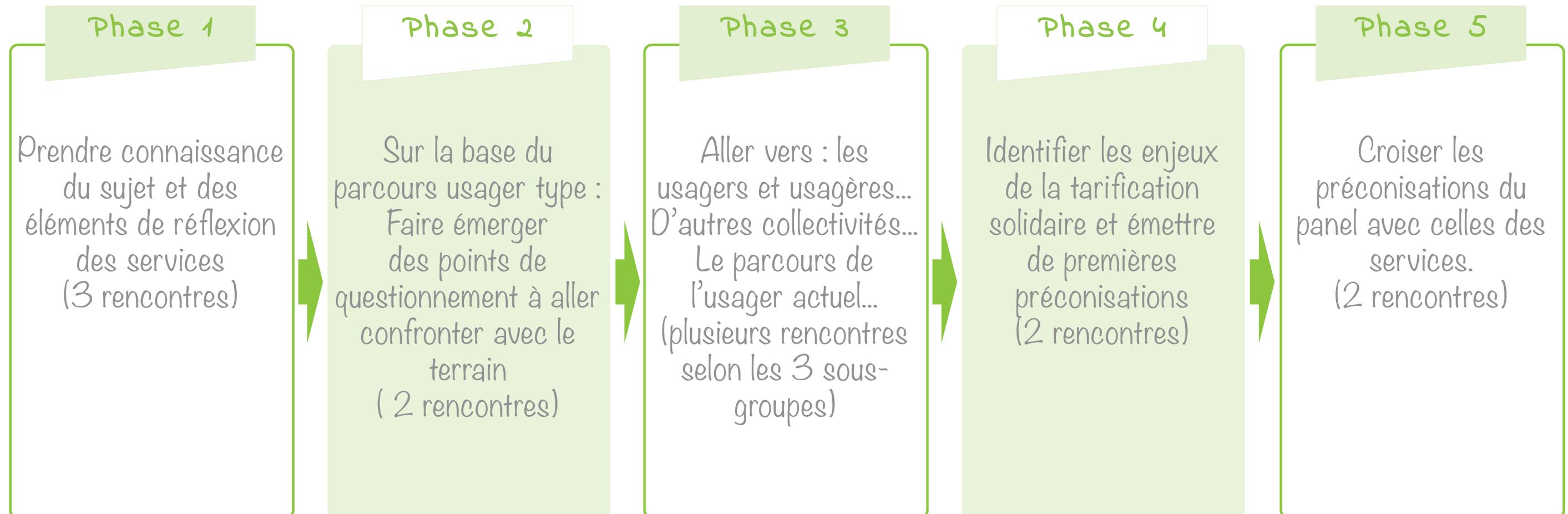
## Intentions du Panel

Au fur et à mesure des échanges, les membres du panel ont affirmé des ambitions partagées :

- Contribuer à **un système le plus équitable** possible
- Émettre des préconisations qui vont dans le sens de **réduire les inégalités**
- Affirmer et porter des **ambitions**
- **Prendre ses responsabilités** dans les contributions faites
- **Être à sa juste place** dans les avis et préconisations émises
- **Préserver les droits acquis** des bénéficiaires
- **S'autoriser les utopies** et ne pas se limiter
- **Faire bouger les lignes**
- Porter à la connaissance de toutes et tous ce qui nous tient à cœur
- Assumer nos positions
- Avoir des services publics plus inclusif

**Nous sommes des citoyennes et citoyens engagé.e.s.**

# Méthode de travail



Tout au long de la démarche le panel a été en lien permanent avec les agents et agentes des services de la Ville de Strasbourg.  
Deux facilitateurs extérieurs ont accompagné le panel durant les travaux.

# Structuration du document

Les travaux  
du panel sont  
regroupés en 2  
familles



**Enjeux et préconisations du panel**, avec pour chaque enjeu, les ambitions et les points d'attention éventuels. Chaque préconisation fait l'objet d'un avis par les panélistes afin de donner à voir les points de divergence au sein du panel.

Les préconisations ont été élaborées sur la base de constats de terrain et des expériences vécues par les bénéficiaires.

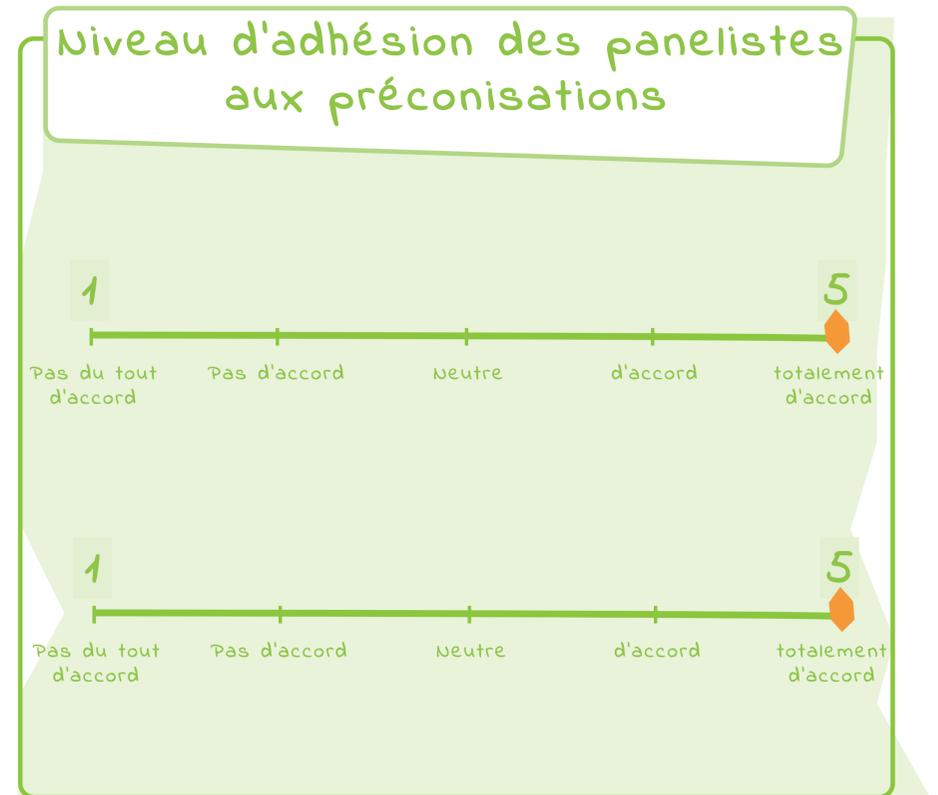
**Avis du panel citoyens sur les propositions des services**



# ENJEU #1 : Faire savoir que la tarification solidaire existe

## Préconisations du panel citoyen

- Le panel préconise, autant que possible, l'élargissement de la tarification solidaire à tous les services et prestations de la ville et l'EMS, y compris ceux soumises aux délégations de service public.
- Le panel préconise de créer un livret unique sur la tarification avec distinction entre tarifs dits solidaires, les autres tarifs sociaux ou réduits, et les tarifs dits «contribution maximale».



- Il se peut que le cadre juridique actuel interdise ou rende complexe l'application de la tarification solidaire à certaines prestations. À moyen et long terme, il faudrait adapter la loi pour se conformer aux souhaits exprimés par l'usage et non pas l'inverse.
- Il faudrait bien veiller à ce que l'édition de tout document imprimé soit mise à jour a minima une fois par an.
- Que les agent.e.s des services se recommandent entre eux, potentiellement avec un support imprimé.

## Points de vigilance

Facile à Lire et à Comprendre



## Ambitions du panel

Demain, on ne se posera plus la question si le service est une tarification solidaire.

Nous imaginons, à titre indicatif, que les services suivantes soient rendus solidaire. (Stationnement résident, Ecole de danse, Ecole de musique, Prestations funéraires, Médiathèques,...)

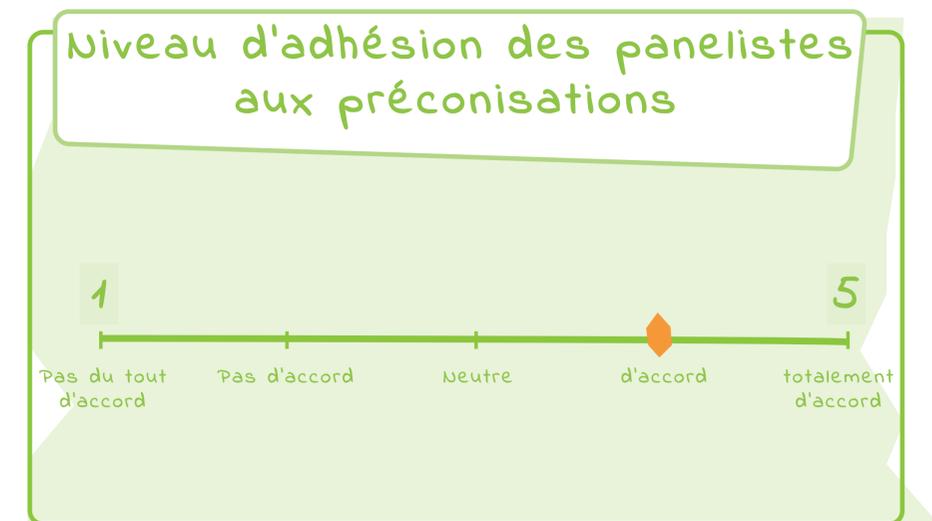
Demain, le livret sera mis à disposition en ligne et dans tous les points d'accès et de délivrance de QF

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

# ENJEU # 2: Clarifier et distinguer les tarifs solidaires des tarifs sociaux et tarifs réduits

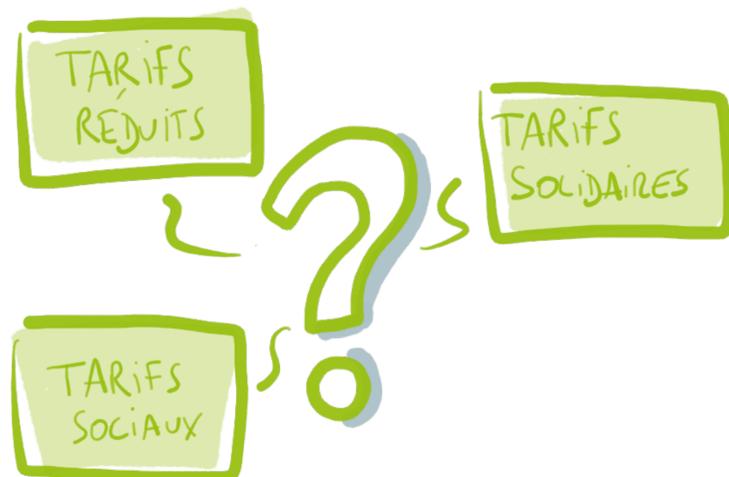
## Préconisations du panel citoyen

- Le panel préconise de clarifier et de distinguer les tarifs solidaires des tarifs sociaux et tarifs réduits. Dans la mesure du possible, il faut expliquer la raison d'être de chaque tarif et d'afficher le tarif réel, qui est normalement au-delà du plein tarif.



### Points de vigilance

- Il ne faudrait pas aller trop loin dans le calcul du vrai plein tarif. La moyenne (total des frais/usager dans l'année) pourrait suffire pour donner une idée.



## Ambitions du panel

Demain, tout le monde comprendra les options disponibles et bénéficiera de la tarification la plus adaptée à sa situation.

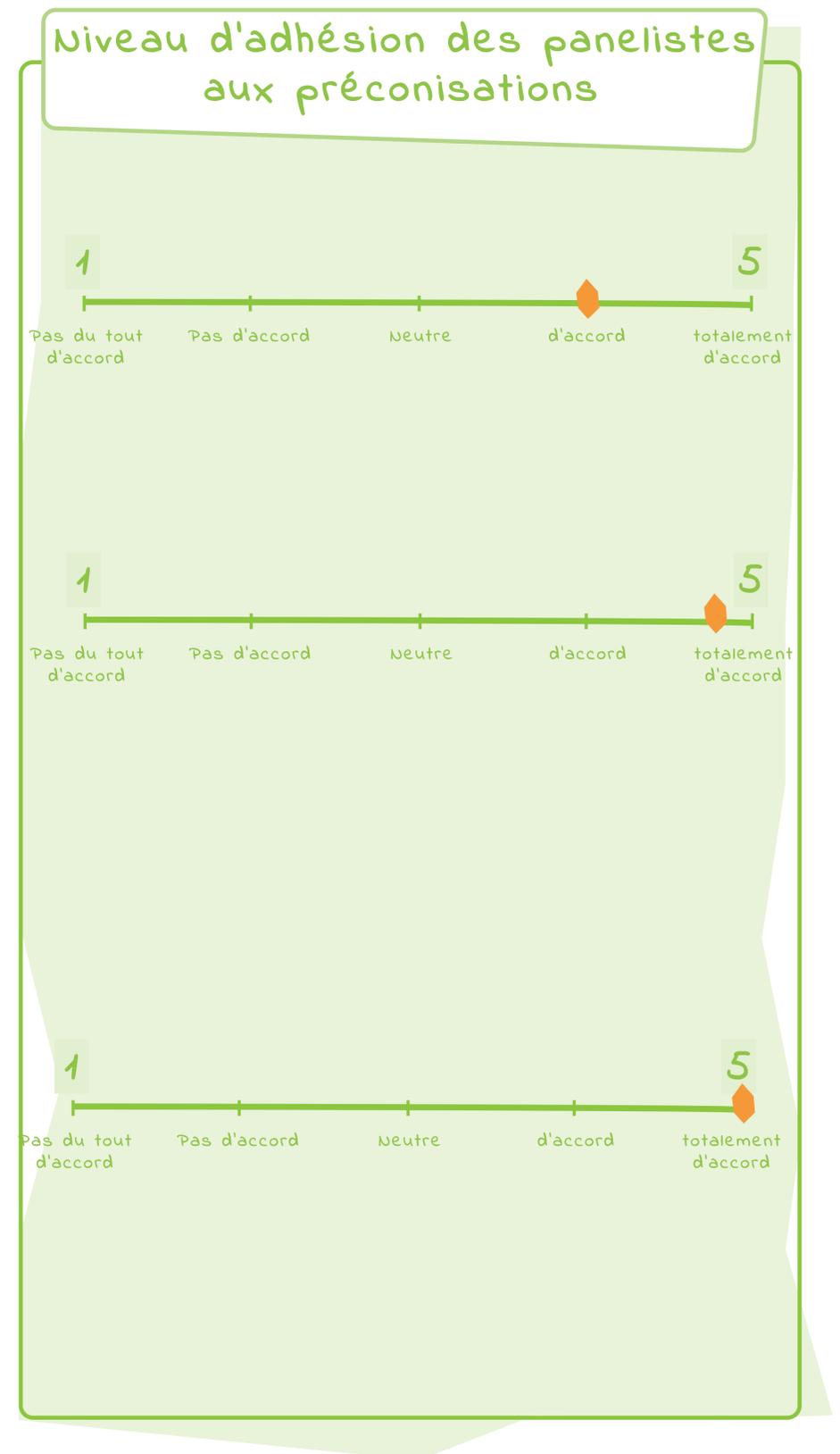
# ENJEU #3: Que ceux et celles qui y ont droit en profitent

## Préconisations du panel citoyen

- Le panel citoyen préconise que des personnes ressources soient présentes dans chaque service administratif et structure partenaire appliquant une tarification solidaire, afin de diffuser une information claire, précise et complète.
- Par ailleurs, nous recommandons la rédaction des documents et pages web en format FALC (Facile à Lire et à Comprendre). A ce sujet, la proposition de la direction Solidarité, Santé et Jeunesse d'une formation des agent.e.s et des partenaires recevant du public pour faciliter l'obtention des tarifs solidaires est satisfaisante.



- Le panel souhaite la compléter par la mise en œuvre d'un module de formation des agent.e.s sur les réalités sociales des bénéficiaires et les enjeux en termes de cohésion de la tarification solidaire.



# ENJEU # 4 : Aller vers les usagères et usagers

## Préconisations du panel citoyen

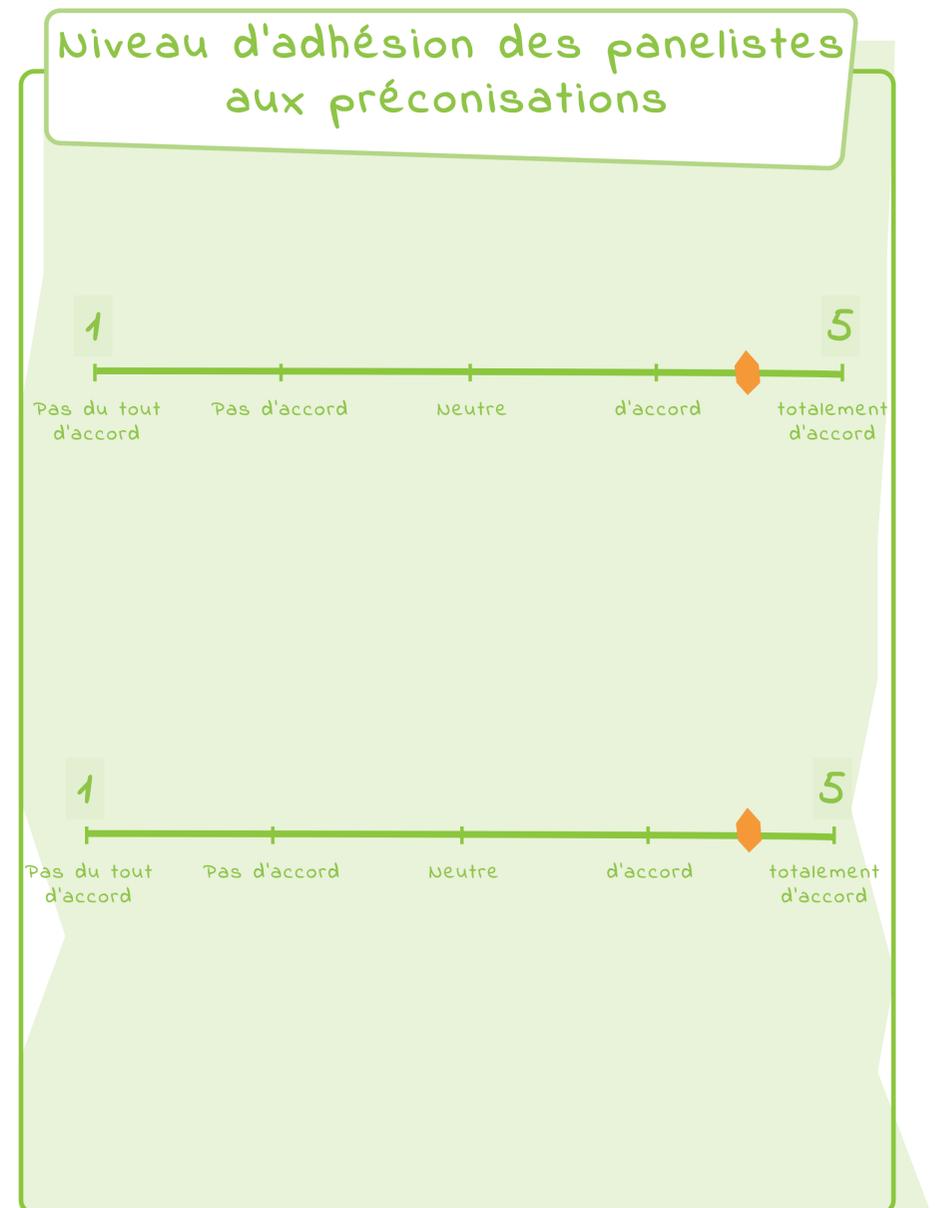
- Le panel citoyen préconise que l'accès à la tarification et sa gestion (démarches, obtention du QF,...) se réalisent au plus près des usagers et usagères.

- A ce sujet, la proposition de la direction Solidarité, Santé et Jeunesse de former les agent.e.s en relation avec le public (par exemple dans les écoles pour la restauration, au guichet de la



CTS,...) afin d'orienter correctement les personnes selon le processus le plus adapté (cf. enjeu 5, guichet unique...), emporte le soutien du panel.

Créer des partenariats avec les maisons des services publics



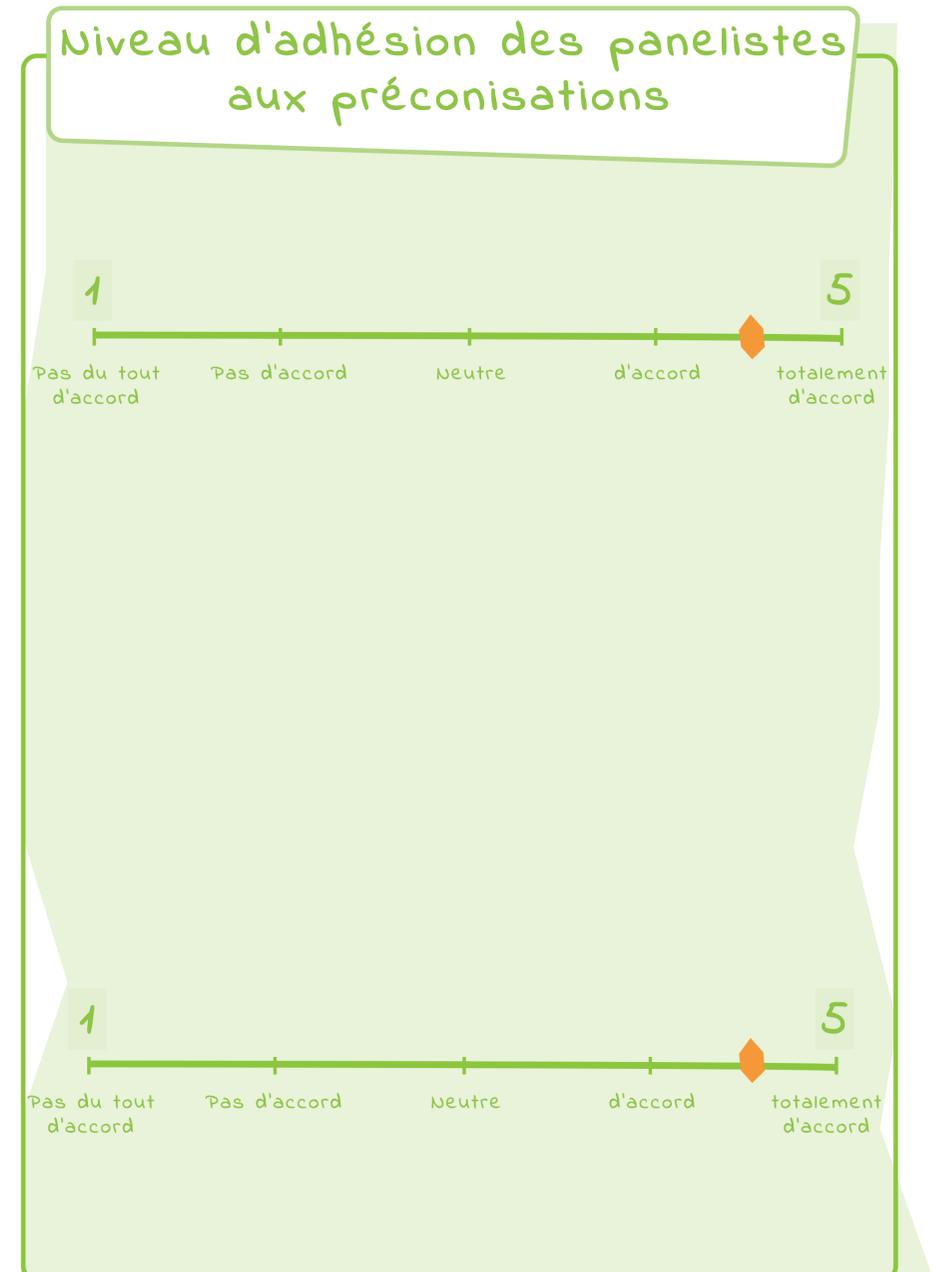
# ENJEU # 5 : Eviter la stigmatisation des bénéficiaires de tarifs réduits/solidaires, etc...

## Préconisations du panel citoyen

• Nous pensons qu'une formation spécifique – non-technique – des personnes en charge de l'accueil en point d'information ou responsable de la délivrance des quotients familiaux est primordiale. Nous pensons qu'il est indispensable qu'elles soient toutes familières des ressorts sociologiques et psychologiques, qu'elles puissent déconstruire les a priori liées à la pauvreté, à l'intervention de services sociaux... Se débarrasser de fausses représentations (« il y a trop d'aides », « les assistés sont les plus riches », « certains en ont plus besoin », « toujours les mêmes »...)



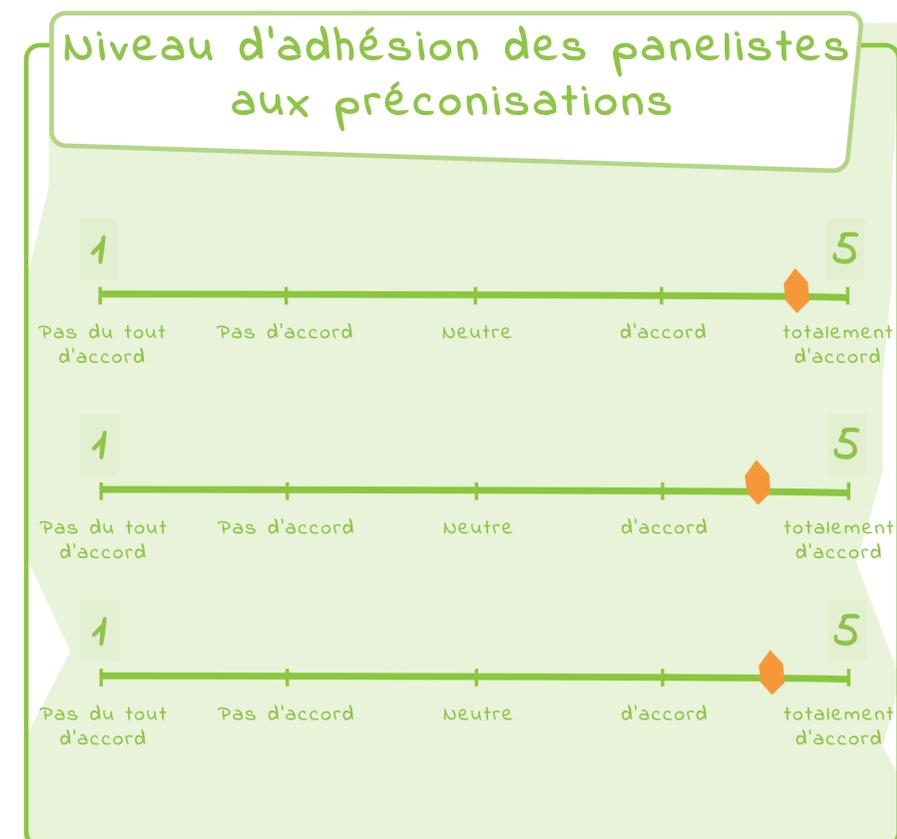
• La simplicité d'accès : que la preuve demandée du statut pour accéder au tarif soit simple.



# ENJEU # 5: Eviter la stigmatisation des bénéficiaires de tarifs réduits/solidaires, etc...

## Préconisations du panel citoyen (suite)

- Éviter le renvoi vers le site web : préférer le renvoi à une présence physique
- Créer des moyens de communication adaptée (affiches, flyer, livret...) que les personnes sur sites diffusent l'information.
- Désigner et rendre visible des personnes référentes de la tarification solidaire dans la collectivité et/ou dans les structures proposant de la tarification solidaire.



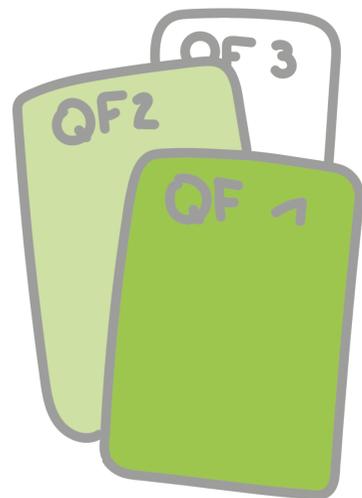
Points de vigilance

- Pour empêcher des effets de stigmatisation des bénéficiaires de tarifs « équitables » (réduits, solidaires, gratuité...), nous avons d'abord fait le choix de rendre visibles ces biais internes et externes.
- Nous pouvons parler de stigmatisation intériorisée et indirecte et de stigmatisation directe.
- La première découle de l'image de soi, qui peut être impactée et chargée de sentiments négatifs pouvant empêcher d'engager les démarches de demande.
- La seconde dépend des représentations/jugements/regards des interlocuteur-ice-s, professionnel-le-s chargé-e-s de transmettre des informations ou de délivrer des QF. Loin de nous l'idée de pointer des défauts de compétences, mais plutôt de cerner les signaux faibles pour permettre aux bénéficiaires de recevoir les informations dont ils et elles ont besoin pour conclure les démarches dans le plus grand respect de leur intégrité.

# ENJEU #6: Simplifier le QF

## Préconisations du panel citoyen

- Un seul QF pour toute l'EMS, prenant en compte les seuls revenus imposables
- Augmenter et harmoniser le nombre de tranches pour atténuer les effets de seuil
- Guichets uniques communs à tous les services pour l'obtention du QF
- Démultiplier les guichets et les rapprocher des lieux d'application de la tarification solidaire
- Limiter la dématérialisation en permettant systématiquement l'échange direct avec une personne au guichet.
- Mode de calcul unique dans toute l'EMS, permettant la prise en compte du QF d'un.e résident.e EMS quelque soit la commune où le service est utilisé.
- Abandon progressif des tarifs réduits au profit d'une tarification basée sur les seuls moyens financiers, par la généralisation et la banalisation du QF.

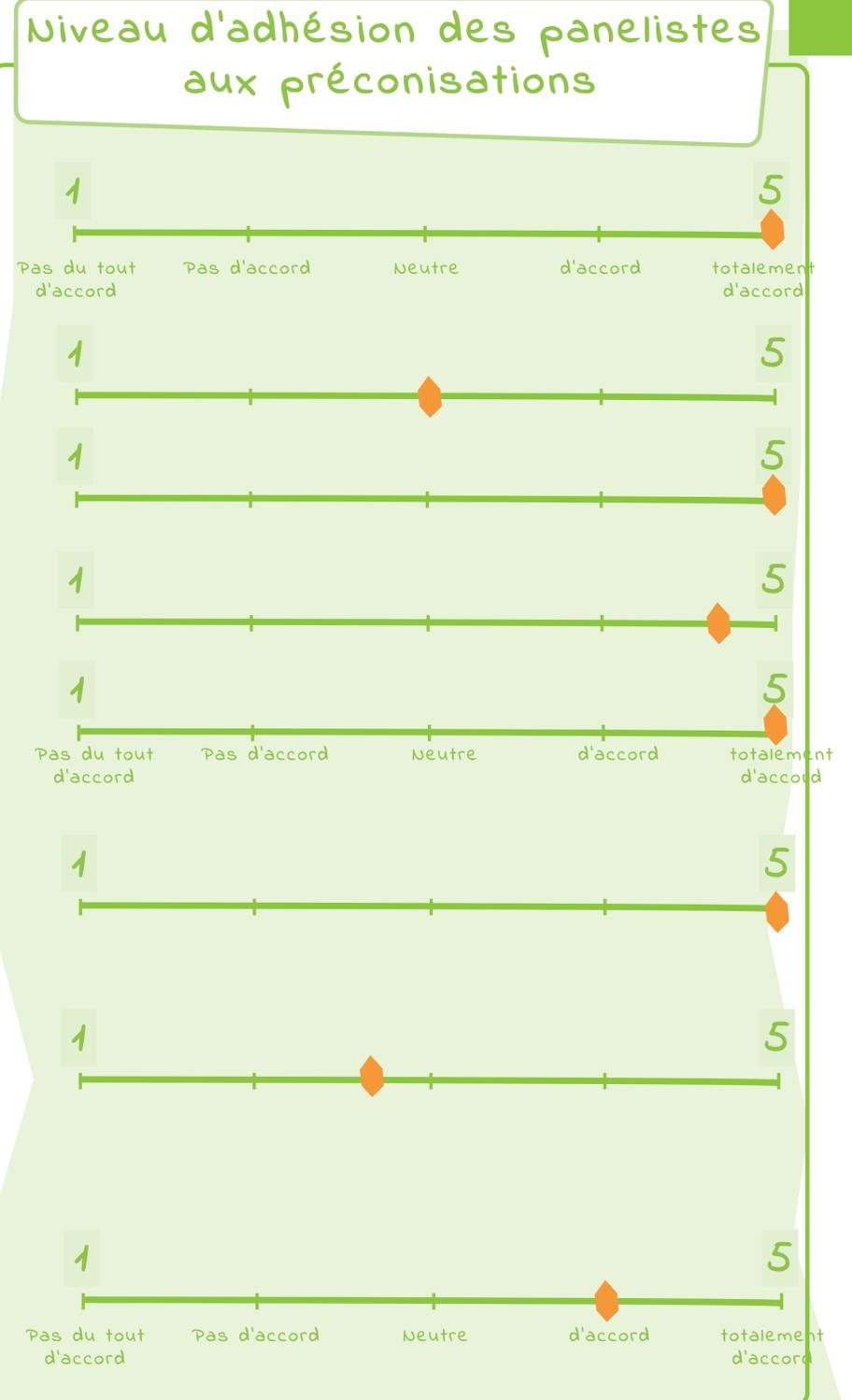


- Rééquilibrer pour plus d'équité, avec une analyse différenciée du reste à charge

Points de vigilance

- Sensibilisation, information et formation des agent.e.s pour des réponses de qualité et uniformes.
- Respecter les droits « acquis » des ménages et personnes vulnérables
- Ne pas stigmatiser : envisager des codes couleurs pour les différentes tranches

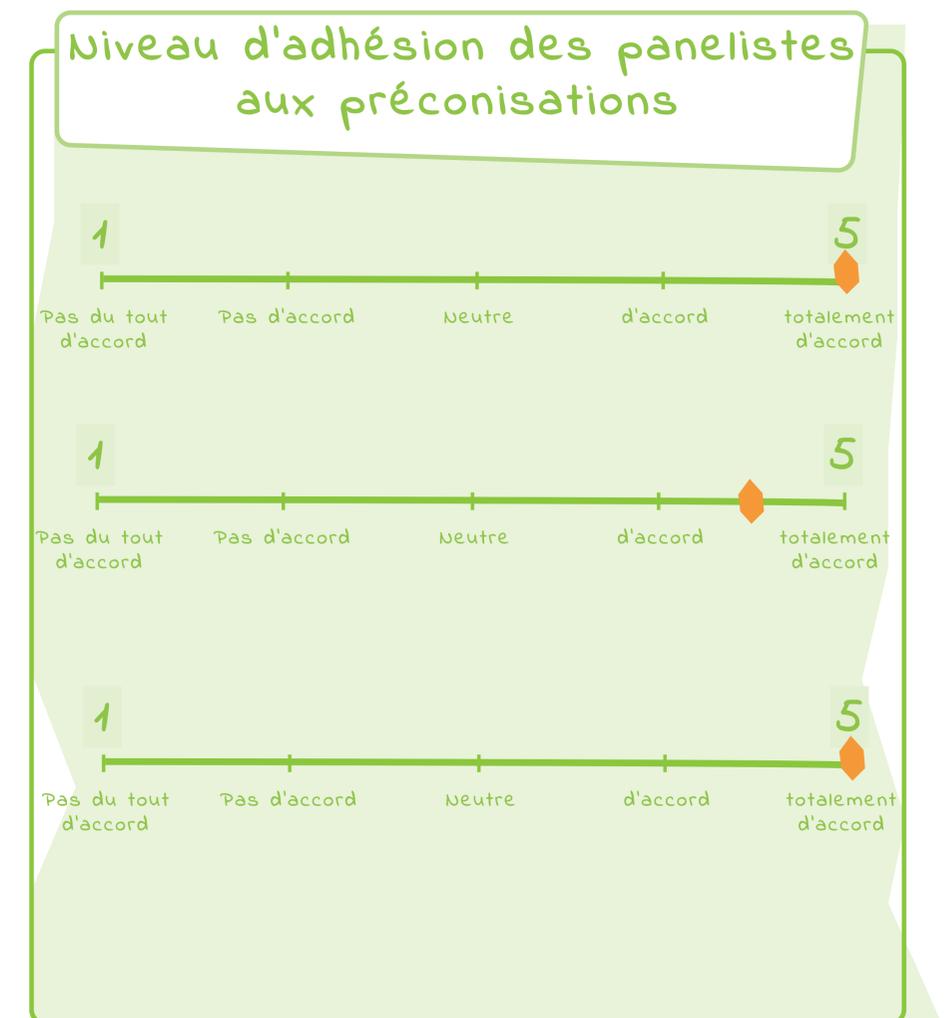
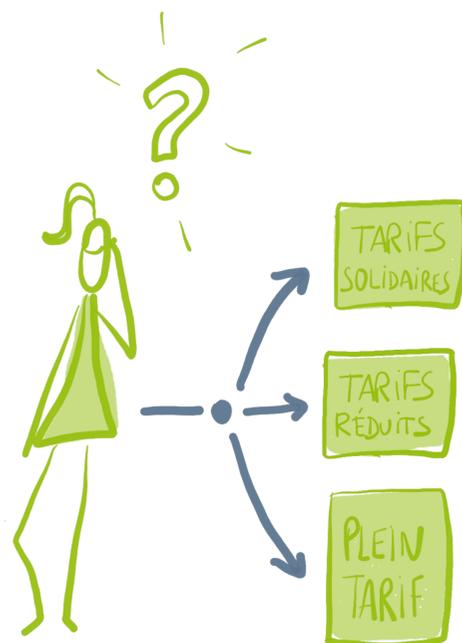
Panel citoyen sur la tarification solidaire de la ville et l'eurométropole de Strasbourg



# ENJEU # 7 : Simplifier le parcours usager

## Préconisations du panel citoyen

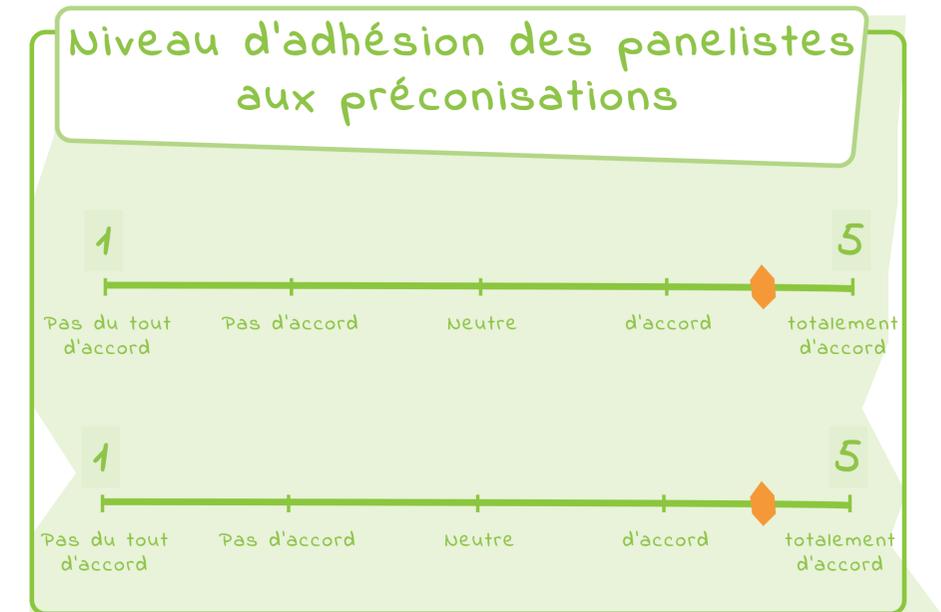
- Une carte QF à l'année est un outil essentiel de simplification d'accès à la tarification solidaire.
- Les agents et les agentes doivent être informé.e.s de la durée définie de l'attestation, de la fiabilité et de l'utilité de ce dispositif.
- Grâce aux outils numériques, les bénéficiaires pourraient disposer quasi-immédiatement de son attestation QF (téléchargement smartphone, mail...).



# ENJEU # 8 : Travailler sur l'acceptabilité de la solidarité

## Préconisations du panel citoyen

- Généraliser l'attribution du quotient familial pour le calcul des tarifs de tous services.
- L'idée récurrente qui est ressortie est de proposer la diffusion des « vrais » coûts d'un service public.



### Points de vigilance

- La solidarité n'est pas une valeur partagée par tous et toutes de manière uniforme.
- Grâce aux agent.e.s des services, nous avons compris qu'il faut travailler la notion d'acceptabilité de la solidarité.



## Ambition du panel

En priorité, travailler à l'acceptabilité par les agent.e.s des services d'informations ou de délivrance.

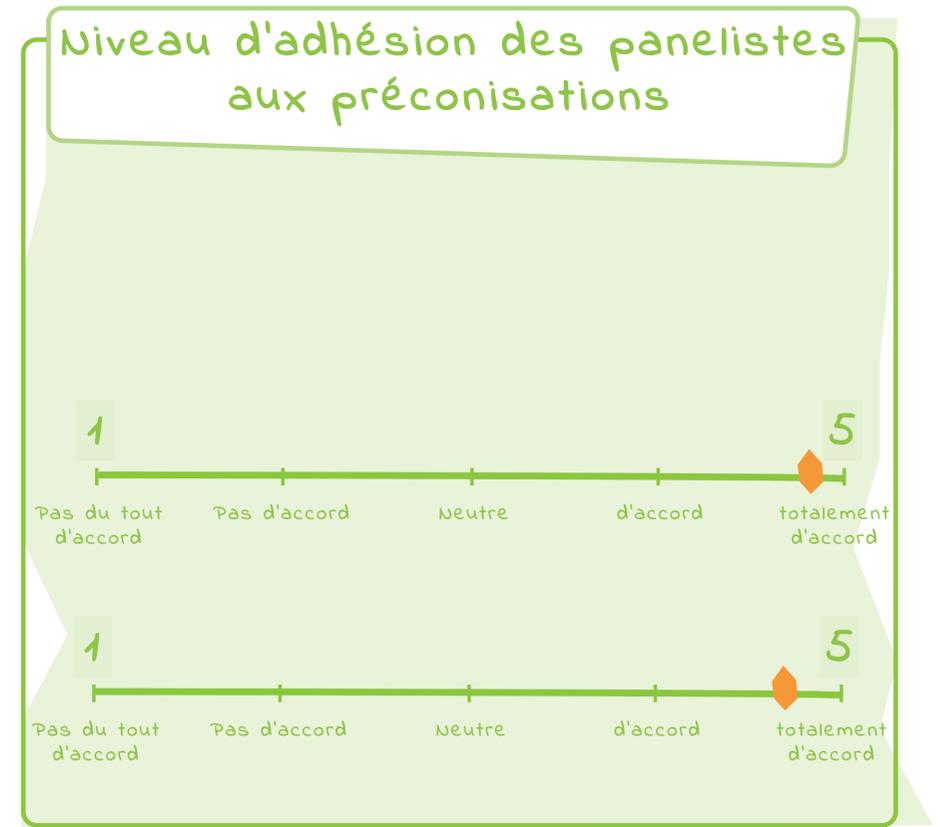
Nous souhaitons mettre en avant la notion de « taux d'effort », sous forme de comparatifs.

# ENJEU #9 : Garantir un accès à la tarification solidaire dans toute l'EMS

## Préconisations du panel citoyen

Le territoire de l'EMS est inéquitable en terme d'accès à la tarification solidaire selon les communes d'habitation :

- Le droit calculé à la tarification solidaire est valable sur l'ensemble des communes ayant une tarification solidaire
- Que l'EMS obtienne une compétence optionnelle complémentaire en matière de restauration scolaire et petite enfance de manière à unifier les tarifs solidaires sur l'ensemble des communes



Points de vigilance

Action politique qui peut être longue à la mise en œuvre mais est un enjeu sur la réduction des inégalités sur l'ensemble de l'EMS.

## Ambition du panel

Garantir l'égalité d'accès à la tarification solidaire sur l'ensemble des communes de l'EMS en ce qui concerne les services publics de la restauration scolaire et de la petite enfance.



# Les autres enjeux identifiés

## Enjeux identifiés par le panel citoyens

## Préconisations du panel citoyen

Eviter les impossibilités d'usage des services publics pour des incapacités de paiement

• Harmoniser les paiements avec le versement des prestations sociales ou minima sociaux

### Points de vigilance

- L'harmonisation ne peut se faire qu'avec l'ensemble des acteurs

### Ambition du panel

Permettre aux bénéficiaires d'avoir une gestion dynamique de leur budget entre les dates de versements des ressources et les dates de paiement des services

Garantir la discrétion pour les bénéficiaires

• Proposer deux modalités de délivrance de QF en ligne ou sur rendez-vous. Il faut s'assurer que les rendez-vous se fassent dans des conditions de discrétion et de confidentialité respectueuses des personnes.

### Points de vigilance

- Aménagements des locaux et accessibilité à la langue

### Ambition du panel

Permettre à chaque personne de pouvoir demander la tarification solidaire dans le respect de sa vie privée. Lutter contre le non-recours

## Niveau d'adhésion des panelistes aux préconisations





# Les autres enjeux identifiés

Enjeux identifiés  
par le panel citoyens

## Préconisations du panel citoyen

Avoir des services publics plus inclusifs

- Que les agent.e.s soient au courant des autres tarifs dans les autres services
- Que les agent.e.s des services se recommandent entre eux, potentiellement avec un support imprimé.

Que le panel soit informé des décisions prises sur les tarifications solidaires

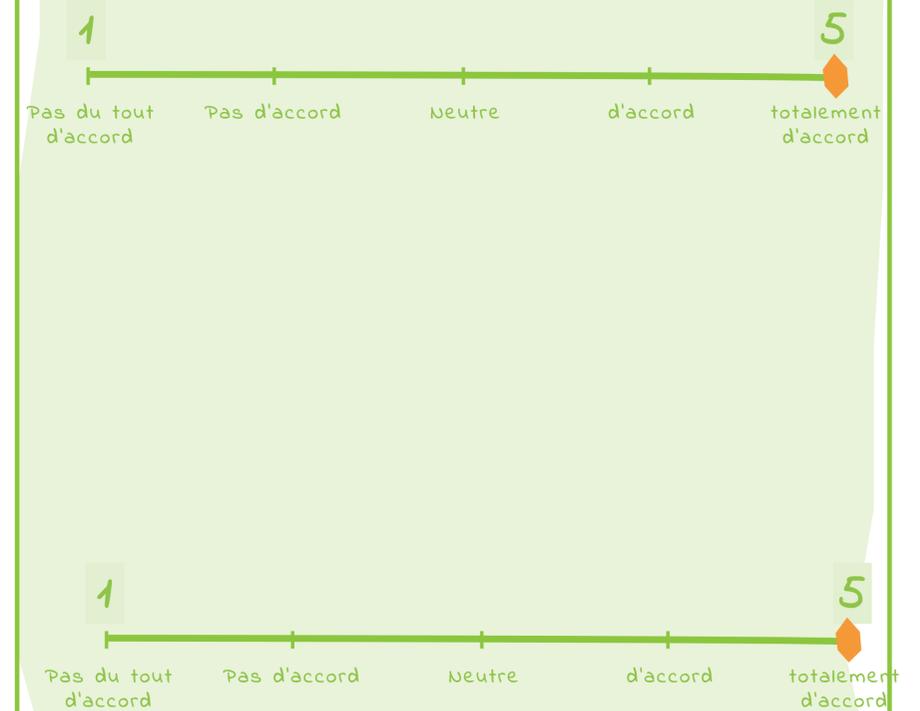
- Suivi à court, moyen et long terme de la suite réservée à ces préconisations.
- Identifiées les préconisations faites dans le cadre de ces travaux quand elles sont reprises par les services.

Points de vigilance

- Le temps consacré

Ambition du panel  
Modéliser et évaluer une méthode innovante

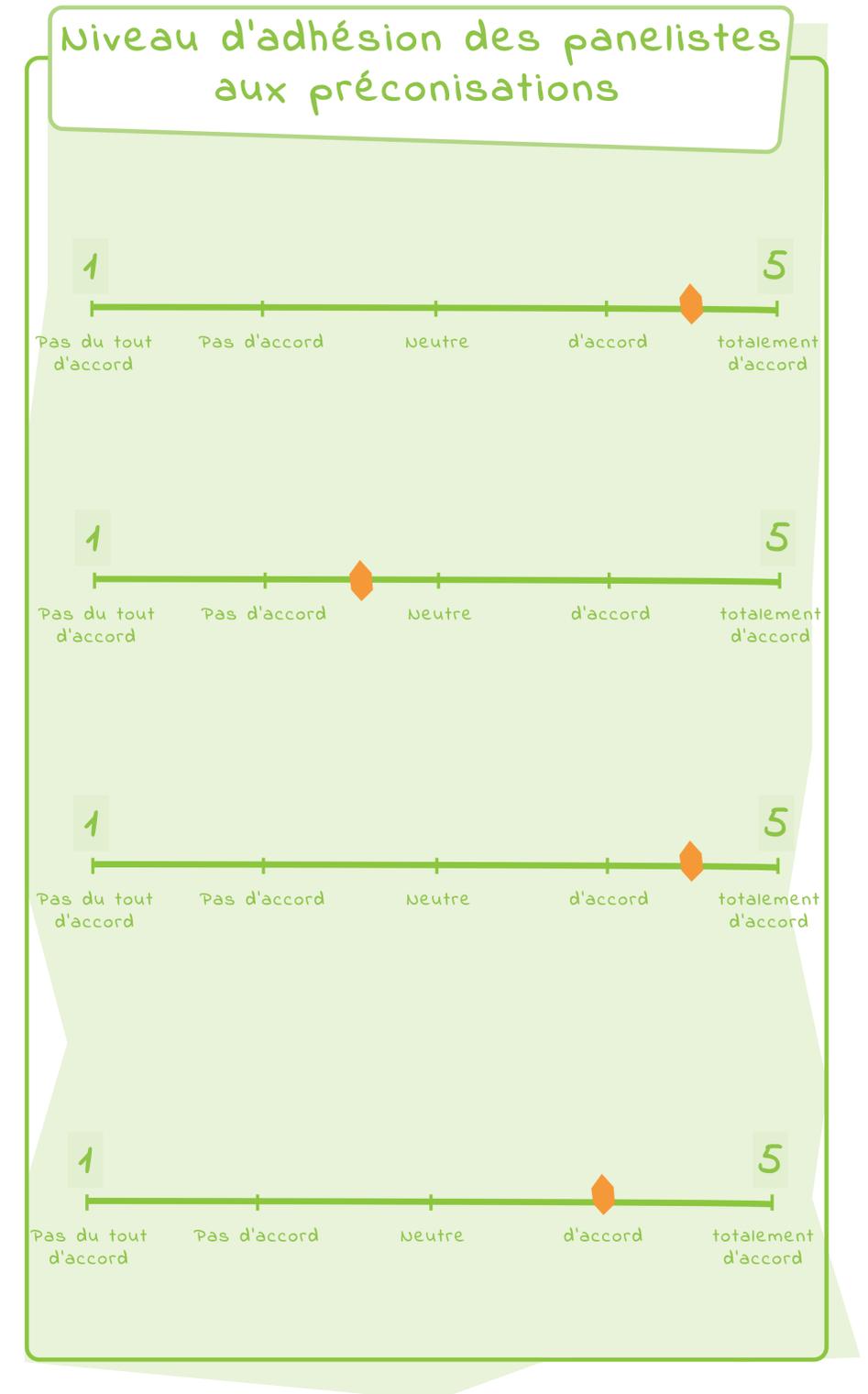
## Niveau d'adhésion des panelistes aux préconisations



# Avis du panel sur les propositions des services

## Propositions des services

- Une interface unique et universelle de délivrance d'attestation de QF
- Des propositions aux services de révision de leurs grilles tarifaires : révision des tranches de QF et des prix du service par tranche
- Le passage à un QF EMS, distinct de celui de la CAF, qui ne tient pas compte des prestations sociales non imposables
- L'élargissement de la tarification solidaire comme objectif prioritaire du mandat.



# Conclusion

Ce document est la restitution d'un travail et d'une mobilisation importante du groupe. Il synthétise les remarques et préconisations que nous pouvons faire à partir de la place qui est la nôtre.

Nous avons pu explorer de manière plus précise les mécanismes de la tarification solidaire et dans quel champ, elle s'inscrivait, mais nous avons le sentiment en fin de parcours qu'il y a encore des réflexions à avoir sur notamment l'inclusion des personnes en situation de handicap ou les personnes allophone en tant que destinataire de l'information qui pourrait les concerner, mais aussi en tant que bénéficiaire.



Le groupe a exprimé très tôt dans le processus, que le panel aurait dû se faire plus en lien avec la thématique de manière à inclure des bénéficiaires qui auraient pu partager leur expertise d'usage au sein du groupe. Il nous a semblé important de le rappeler dans une démarche d'amélioration si l'expérience devait se renouveler.

Ces préconisations sauront peut-être trouver leur place dans la construction des politiques publiques budgétaires et nous les avons réfléchis et posées avec cette intention, avoir un retour sur ce qui sera ou pas conservé nous semble important et dans la continuité de la démarche.

Nous remercions les agents et agentes des services pour leur aide et la mise à disposition des ressources documentaires ainsi que de leurs explications tout au long de la démarche.

# 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 [Lucas-Ezechiel.BITAR@strasbourg.eu](mailto:Lucas-Ezechiel.BITAR@strasbourg.eu)

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

Direction de la Participation Citoyenne : Ugo BARATA et Lucas-Ezechiel BITAR

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 et Antoine NUSSBAUMER

## Les personnes contributrices :

Agent.es des mairies de quartier, Agent.es commerciaux de la CTS, Agent.es de la CAF, bénévoles et bénéficiaires du Secours Populaire Français (antenne de la Meinau et de port du Rhin), l'association Abcede, l'association ASTUS. Les Villes de Rennes, Nantes, les 2 Alpes et Grenoble

