

**Réponse à la question n° 154  
de Mme Marie-Claire Rey-Baeriswyl (CG-PCS)  
relative au développement de l'e-administration, ainsi qu'à la garantie d'accès et  
à l'inclusion numérique des habitant·e·s de la commune**

**Résumé de la question**

En séance du Conseil général du 31 mai 2023, Mme M.-C. Rey-Baeriswyl posait la question suivante:

"Nous avons lu avec beaucoup d'intérêt le rapport de gestion présentant notamment la poursuite de la numérisation des prestations du Service informatique.

Cependant, même si les guichets réels sont préservés, aucune stratégie d'inclusion numérique des publics précaires n'est mentionnée, telle que demandée dans le postulat n° 115 de 2019, auquel le Conseil communal a répondu en 2021.

En effet, le rapport n'indique pas comment lutter contre la précarité numérique, ni comment garantir l'accès aux droits, phénomènes largement mis en lumière dans les sciences sociales.

Comment la Ville entend-elle favoriser l'inclusion numérique, à laquelle elle s'est engagée dans la réponse de 2021, de tous et toutes et éviter le non-recours?"

**Réponse du Conseil communal**

La question aborde plusieurs thématiques relatives à la numérisation, aux développements des prestations numériques publiques, à l'accessibilité et à l'inclusion numérique. L'administration communale met en œuvre des actions répondant à plusieurs objectifs du programme de législature 2021-2026.

**1. Assurer un service public de qualité**

Les services communaux délivrant des prestations œuvrent à les développer, à les faire évoluer tant sur le fond (offres) que sur la forme (manière de les délivrer). Le secteur de la Communication et le Service informatique travaillent de manière étroite et transversale avec l'ensemble des Services communaux pour la numérisation des prestations et leur portabilité sur les guichets numériques (site internet et guichet virtuel).

## **2. Favoriser l'intégration en tenant compte de la diversité**

### *2.1. L'accessibilité aux prestations classiques ou numériques et les droits d'accès*

La réponse au postulat n° 115 précise que la transformation numérique ne supprimera pas les guichets physiques. Ils demeureront le point d'entrée pour la population ne disposant pas de moyens informatiques / connaissances suffisantes, ou ne souhaitant pas en disposer par choix personnel. Le personnel de guichet continuera à jouer son rôle; l'accueil, la délivrance de prestations et de conseils demeurent des missions essentielles. Ainsi les droits sont préservés.

La délivrance de prestations sur les plateformes numériques constitue un moyen nouveau et supplémentaire facilitant l'accessibilité temporelle principalement. La mission des unités chargées de la portabilité sur les guichets reste d'ordre technique; ces unités ne sont pas les "métiers" au contact de la population-cible.

Afin de faciliter l'utilisation des plateformes numériques par tous les publics, des prescriptions et de bonnes pratiques sont édictées. Il en est tenu compte dès la conception de toute nouvelle prestation: présentation de la prestation, ergonomie, langage, etc.

### *2.2. Favoriser l'intégration en tenant compte de la diversité*

La transformation numérique et l'offre de prestations, notamment numériques, sont des sujets auxquels la Ville de Fribourg travaille en partenariat avec d'autres acteurs. La thématique est globale et concerne toute la société; des moyens fondamentaux sont engagés, à commencer par le domaine de l'éducation et de la formation.

L'intégration des publics précaires pose la question des périmètres et la nature des interventions:

- a) dispenser une offre très large concernant la vie en générale : disposer d'un équipement et d'un accès internet, comprendre le fonctionnement des offres numériques, former et éduquer les personnes;
- b) disposer d'une offre plus ciblée vers les publics, précaires ou non, auxquels s'adressent les prestations; quelques exemples illustreront les actions opérées.

## **3. Nature des moyens mis en œuvre pour favoriser l'inclusion numérique**

### *3.1. Offre large*

Plusieurs acteurs sont actifs actuellement et proposent des réponses complémentaires.

- Secteur de la Cohésion sociale

Le Concept Seniors de la Ville de Fribourg comporte un objectif et deux mesures en lien avec le thème de la numérisation. Ces mesures n'ont pas encore été totalement mises en œuvre puisque la création de l'unité Seniors au sein de l'Administration est toute récente (octobre 2022).

Veiller à l'accessibilité des services de l'administration communale

Mesure 16.1: Intégrer l'unité Seniors à la réflexion sur le développement de la cyberadministration

Mesure 16.2: Etudier la possibilité de mettre en place des mesures d'accompagnement au développement de la cyberadministration et soutenir des mesures pour lutter contre les "inégalités numériques"

- Pro Senectute
- La Ville soutient financièrement la nouvelle offre gratuite et sans inscription de "Permanence informatique" de Pro Senectute à l'Arsen'Alt, qui a lieu les 2ème et 4ème lundis du mois de 10h30 à 12h00.
- Pro Senectute propose par ailleurs des cours d'informatique privés payants, ainsi qu'une aide informatique de seniors bénévoles pour les seniors, sur inscription: formation et information (prosenectute.ch).

=> Pour la population en générale, deux offres peuvent être mises en avant <=

- La Croix-Rouge Jeunesse propose depuis 2015 une offre de conseil numérique gratuit et sur inscription, le mardi de 17h15 à 18h15 à Fribourg, assurée par des bénévoles.
- Les Centres d'animation socioculturelle, mandatés par la Ville, fonctionnent en tant que points d'information dans les quartiers, sont à disposition des habitant-e-s, informent sur les prestations communales ou fournissent une aide de proximité dans les démarches administratives.

### 3.2. *Offre ciblée du Service de l'enfance, des écoles et de la cohésion sociale*

- L'administration scolaire
- Une aide est apportée aux parents d'élèves pour toute question liée à la numérisation (portail digital pour les activités sportives et culturelles, l'aide aux devoirs, le portail de paiement pour les mensas et autres) directement aux guichets.
- Lors de l'inscription des enfants à l'école, trois voies sont toujours possibles, par le guichet directement, par courrier ou par voie électronique; les communications sont pour l'heure effectuées par courrier dans tous les cas.
- Dans un avenir proche, l'outil de communication Klapp sera intégré dans toutes les écoles du canton pour la communication école-parents. Il s'agit d'une application prévue pour fonctionner sur les smartphones des parents d'élèves. Lors de sa mise en production, il est prévu de soutenir les parents par diverses actions dans les écoles et au sein de l'administration, en collaboration avec les directions des écoles, les conseils des parents ainsi que les sous-conseils et les travailleurs sociaux en milieu scolaire.
- Le secteur Contact Ecole-Parents Migrants
- Une aide particulière est également apportée aux familles primo-arrivantes ou ayant des difficultés, y compris pour les questions liées à l'inclusion numérique.

Dans les communications entre les parents et l'administration scolaire, les personnes qui ne pourraient pas utiliser les différents outils numériques garderont la possibilité d'établir les différentes démarches par les moyens usuels toujours laissés à leur disposition; les informations leur seront transmises par les canaux utilisés jusqu'à présent. Leurs droits sont donc garantis.

### 3.3. *Offre ciblée du Service de l'aide sociale*

#### Développement de l'e-administration et accessibilité

Le public suivi ne dispose pas toujours des compétences ou du matériel informatique pour effectuer diverses démarches numériques. Le Service prend en compte cette réalité dans le développement de l'e-administration, qui va se limiter à certaines démarches simples (par ex. attestation d'aide sociale)

ou informatives (prestations et fonctionnement de l'aide sociale). Dans tous les cas, l'accès direct au personnel du Service reste garanti par téléphone, au guichet ou lors des entretiens de conseil, selon les besoins et la nature de la demande.

### Inclusion numérique

- L'achat du matériel informatique représente un coût élevé, que les bénéficiaires d'aide sociale ne sont pas toujours en mesure d'assumer sur leur budget social courant; il existe des soutiens financiers mais uniquement si l'achat du matériel est justifié par des besoins professionnels ou de formation. Ces règles sont en train de devenir moins restrictives d'ici l'été 2023, suite à la révision d'une directive du Service cantonal de l'action sociale et suite à la décision de principe prise par la Commission sociale de la Ville. D'une part, en cas de besoin professionnel ou de formation, le montant alloué augmentera à CHF 500.- (CHF 400.- actuellement). D'autre part, une participation sera également prévue afin de favoriser l'utilisation des outils numériques à hauteur de CHF 150.-; ce montant est suffisant pour s'équiper auprès d'organismes remettant à niveau du matériel informatique d'occasion.
- Le projet d'extension du réseau wifi dans les locaux de l'Hôpital des Bourgeois est prévu d'ici la fin de l'année 2023. Le Service veillera à développer un accès suffisant dans les espaces fréquentés par notre public afin de pouvoir se connecter sans frais (par ex. pour télécharger de la documentation en lien avec la demande d'aide sociale ou pour faire des communications) dans les limites des contraintes techniques. Le SASV est également en train d'évaluer les possibilités pour un soutien administratif aux personnes, y compris en lien avec l'utilisation des outils numériques.
- Les personnes qui nécessitent un soutien afin d'acquérir la maîtrise des outils de recherche d'emploi numérique peuvent fréquenter les ateliers de postulation en ligne dispensés par l'OSEO.
- Les bénéficiaires d'aide sociale peuvent également accéder aux cours d'utilisation des outils numériques dispensés par Espace Femmes.