

**Rapport final du Conseil communal au sujet du postulat n° 115
de Mme Marie-Claire Rey-Baeriswyl (CG-PCS)
demandant au Conseil communal de préciser sa politique de transformation numérique
des services communaux, notamment par rapport aux publics précaires**

En séance du 1^{er} octobre 2019, le Conseil général transmettait au Conseil communal le postulat n° 115 de Mme M.-C. Rey-Baeriswyl lui demandant de préciser sa politique de transformation numérique des services communaux, notamment par rapport aux publics précaires.

Résumé du postulat

La numérisation des administrations publiques en cours, tant au niveau fédéral, cantonal que communal, présentera de nombreux avantages mais modifiera aussi considérablement les liens au sein des administrations et entre elles, ainsi qu'entre les administré-e-s et les administrations. A cet effet, le postulat demande à la Commune de Fribourg de préciser sa politique de transformation numérique des services communaux et de leurs prestations notamment en détaillant: la planification du projet; les services et types de prestations concernées; les mesures prises, notamment pour éviter l'exclusion numérique, et les besoins en ressources humaines. A l'appui de sa demande, la mandante évoque des études sur des pays qui ont fait le choix d'une numérisation complète de l'administration, montrant des risques de créer de nouvelles précarités – coûteuses – tant pour les publics les plus vulnérables que pour les collectivités.

Réponse du Conseil communal

En réponse au postulat n° 115, le Conseil communal informe:

1. Historique

La transformation numérique est un phénomène qui a débuté il y a longtemps; le secteur privé est très engagé notamment avec le commerce en ligne. S'agissant de la Ville de Fribourg, le Service informatique a réalisé dès 2013 un état des lieux et inscrit plusieurs aspects de ce thème dans son schéma directeur des systèmes d'information.

Avant de proposer des prestations par le canal digital (internet, guichet virtuel), c'est l'ensemble de la chaîne de production de la prestation qui doit être adapté; la première étape consiste à disposer de systèmes d'information modernes pour les différentes unités administratives communales. Au cours des huit dernières années, des ressources importantes ont été engagées pour moderniser ou renouveler une partie du parc d'applications informatiques. En parallèle, les infrastructures informatiques ont été également renforcées et modernisées: datacenters, réseau et

télécommunication, site internet. Les Services communaux sont très engagés dans cette démarche car ce sont eux qui délivrent les prestations; des études ont été conduites de manière conjointe, afin de déterminer les prestations susceptibles d'être proposées selon le mode digital.

Avec sa stratégie numérique *Fribourg 4.0*, le canton de Fribourg s'est associé avec le canton du Jura dans une démarche de mutualisation pour le développement commun d'un guichet virtuel; la démarche a séduit et d'autres cantons s'y sont associés. Lors de la mise en œuvre des premières prestations, des difficultés sont apparues entre l'Etat et certaines communes en raison du partage des tâches et de l'existence de systèmes d'information communaux. Afin d'assurer un développement facilité de la cyberadministration publique, des discussions ont été ouvertes depuis 2018 entre l'Etat et les communes. Cette démarche a conduit à une solution de mutualisation du guichet virtuel et ses services de base entre l'Etat de Fribourg et les communes. Le processus de transformation de l'administration communale de la Ville de Fribourg et la cyberadministration sont fortement liés au projet conjoint Etat - communes (ACF) appelé DIGI-FR (digitalisation des prestations publiques). La Ville de Fribourg est fortement engagée et bien représentée dans les structures organisationnelles du projet DIGI-FR. Une convention a été signée entre l'Etat de Fribourg et l'Association des communes fribourgeoises (ACF) en juin 2021 afin de renforcer la collaboration et la coordination des démarches de digitalisation des prestations publiques fournies à la population, aux milieux économiques et aux institutions dans le canton de Fribourg.

Le but de DIGI-FR est de mutualiser les ressources et les moyens financiers entre canton et communes et entre les communes elles-mêmes. Cette mise en commun des forces se traduira notamment par la mise à disposition par le canton du guichet virtuel et de ses services de base (identification (ID), authentification, paiement, signature, certification, ...); la plateforme sera identique pour les prestations cantonales et communales et accessible 24/7. Ce guichet virtuel pour tous devrait éviter d'avoir 128 solutions communales différentes. Toutefois, si le guichet virtuel est hébergé par le Service de l'informatique et des télécommunications (SITel) du canton, ce dernier ne répondra pas pour les prestations communales. De l'ACF dépend à présent le développement d'une organisation pour assurer le support, dans les deux langues; la démarche est en cours et nécessite des ressources.

2. Planification du projet

La mise en œuvre de la cyberadministration ne fait que commencer au sein de la Ville. Sa planification sera inscrite au Programme de législation 2021-2026 qui n'est pas encore publié à l'heure de cette réponse. Comme relevé au point 1, les travaux de numérisation et d'amélioration sont engagés maintenant au sein de la Ville de Fribourg; les prestations seront intégrées à la plateforme de base du canton et proposées dans une démarche coordonnée. Un premier lot de prestations sera disponible d'ici à fin 2021/début 2022. La poursuite de l'offre de prestations en ligne se déroulera au cours des mois et années à venir.

3. Types de prestations

La convention Etat de Fribourg - ACF définit les prestations et leur financement par type. Le comité de pilotage DIGI-FR a dressé une première liste des prestations susceptibles d'être mises en œuvre. Les prestations les plus demandées sont l'annonce de déménagement (eDéménagement) et l'attestation de domicile.

La prestation eDéménagement, initiée par la Confédération, a été adaptée par l'Etat de Fribourg et est portée par huit communes pilotes fribourgeoises dont Fribourg; le principe vise à déclencher la démarche administrative de manière numérique sans nécessiter de passage au guichet physique. Il sera possible d'annoncer un déménagement 24/7 dans son canton ou dans les autres cantons de Suisse dès fin 2021 ou début 2022.

La prestation relative à l'attestation de domicile est prévue pour 2022. A terme, chaque résident d'une commune fribourgeoise pourra commander son attestation depuis le site internet de sa commune relié directement au guichet virtuel.

D'autres prestations communales sont à l'étude et viendront compléter au fil des mois et années la feuille de route de la mise en place de cette cyberadministration.

4. Prise en compte des administrés les plus fragiles

Précisons d'abord qu'il n'est pas prévu de supprimer les guichets physiques, mais d'adapter progressivement les conditions-cadres en fonction du volume traité de manière classique. Parmi les aspects abordés au sein du projet, les personnes en situation précaire ou fragile sont une composante forte; les prestations doivent en effet rester accessibles pour l'ensemble.

La Ville de Fribourg est déjà attentive à cette question depuis la refonte de son site internet en 2018, résolument orienté vers les besoins des utilisateurs, l'accessibilité accrue, la mise en évidence des informations principales, la traduction en langage simplifié des pages les plus vues et des formulaires les plus utilisés.

Les thèmes de l'écriture simplifiée, de l'accès aux personnes en situation de handicap (p. ex. malvoyants, etc.) sont pris en compte par le guichet virtuel cantonal dans ses conditions-cadres. Ceci sera appliqué aussi par la Ville de Fribourg; le projet n'en est qu'à ses débuts.

5. Analyses et évaluations

Il est trop tôt pour produire des analyses et évaluations du processus de cyberadministration en cours, de même qu'il est trop tôt pour anticiper sur les conséquences en termes de ressources humaines ou de gains et coûts financiers. Il faut également garder à l'esprit que le guichet virtuel ne supprimera pas le guichet physique. Si certaines prestations seront amenées, de manière progressive, à disparaître, cela ne signifie pas forcément une réduction de la quantité des postes car d'autres prestations seront alors nécessaires. Un accompagnement des personnes dans ce processus ou une réorientation vers des postes à valeur ajoutée, amenant une création de postes, seront indispensables. Il convient finalement de relever que les études réalisées dans les pays où la numérisation de l'administration se veut complète ne sont pas comparables avec pertinence au cas du projet DIGI-FR, car il est difficile de mettre en parallèle des systèmes administratifs différents.

Le postulat n° 115 est ainsi liquidé.