

**Rapport final du Conseil communal au sujet du postulat n° 132 (2021-2026)
de Mme et M. Samuel Jordan (PS) et Marine Jordan (PS) demandant d'étudier la possibilité
de mettre en place une permanence administrative ad hoc pour répondre
à la fracture numérique et contribuer à réduire les coûts sociaux et économiques**

En séance du 23 avril 2024, le Conseil général transmettait au Conseil communal le postulat n° 132 de Mme et M. S. Jordan et M. Jordan lui demandant d'étudier la possibilité de mettre en place une permanence administrative ad hoc pour répondre à la fracture numérique et contribuer à réduire les coûts sociaux et économiques.

Résumé du postulat

Ce postulat invite la Ville de Fribourg à mettre à disposition des administré·e·s qui en ont besoin un soutien administratif et numérique et/ou à renforcer le financement d'acteurs déjà actifs dans le domaine du soutien administratif afin de réduire la fracture numérique qui contribue à la précarisation d'une partie de la population. Il demande en outre au Conseil communal de veiller constamment à réduire la fracture numérique pour tout ce qui concerne les relations administratives entre la Ville et ses habitant·e·s.

Réponse du Conseil communal

1. Contexte

La stratégie suisse numérique 2025 a pour vision que "la Suisse applique systématiquement le principe 'priorité au numérique' (digital first) au bénéfice de tous"¹. Cependant, bien qu'un grand nombre de personnes soient à l'aise avec la cyberadministration et disposent de compétences numériques adéquates, les enquêtes de l'Office fédéral de la statistique sur les compétences numériques relèvent qu'environ 22% de la population suisse présente des compétences numériques faibles ou insuffisantes². Selon le Baromètre numérique 2024, ce chiffre pourrait même atteindre 31% de la population suisse³.

Les personnes les plus exposées au risque d'exclusion numérique sont principalement celles disposant d'un faible revenu, un niveau de formation plus bas et un âge avancé.

¹ Stratégie suisse numérique 2025, page2, Chancellerie fédérale, 1^{er} janvier 2025.

² [Digitale Kompetenzen - 2017-2023 | Tableau](#)

³ [Digital Barometer 2024](#)

Selon les recommandations du Baromètre Numérique 2024 "l'inclusion numérique nécessite, outre la responsabilité personnelle des personnes concernées, l'implication et la coopération de tous les acteurs sociaux et politiques"⁴. Conscient de cet enjeu, le Conseil communal développe la cyberadministration en facilitant de nombreuses démarches administratives en ligne tout en maintenant un accès physique aux services communaux pour celles et ceux qui en ont besoin.

Par ailleurs, la Ville soutient plusieurs offres de conseil numérique et d'aide administrative proposées par ses partenaires. Elle veille également à informer les publics-cibles sur les offres disponibles sur le territoire communal à travers ses différents canaux de communication.

2. Soutiens de la Ville de Fribourg

La Ville soutient l'inclusion numérique et administrative de ses habitantes et habitants en proposant des renseignements aux guichets communaux, en finançant diverses offres de conseil administratif et numérique, notamment au sein des Centres d'animation socioculturelle et pour les seniors, ainsi qu'en participant au projet pilote mené par Caritas pour lutter contre la précarité.

2.1. Renseignements aux guichets de la Ville

Dans son programme de législature 2021-2026, la Ville de Fribourg s'est fixé pour objectif d'assurer un service public de qualité en renforçant les prestations offertes, tant aux guichets physiques qu'aux guichets virtuels.

La Ville de Fribourg est un partenaire important dans le cadre du développement du "Programme DIGI FR" mené par la Chancellerie du Canton de Fribourg en collaboration avec l'Association des communes fribourgeoises (ACF).

L'administration communale veille également à garantir un accès facilité aux services communaux grâce à ses guichets physiques auprès desquels la population peut se renseigner: Secrétariat de Ville, Contrôle des habitants, Police locale, Finances, Culture, Aide sociale et Ecoles.

La population peut s'y adresser pour obtenir des renseignements et bénéficier d'un accompagnement du personnel pour diverses démarches administratives, telles que par exemple remplir un formulaire d'inscription à l'école.

Dans le cadre de l'entrée en vigueur de la LPCFam, le Service de l'aide sociale et le Service de l'enfance, des écoles et de la cohésion sociale collaborent afin d'ouvrir, courant 2026, un guichet dédié aux familles centralisant l'ensemble des prestations pour ce public-cible.

2.2. Offres de conseil administratif et numérique financés par la Ville de Fribourg

La Ville de Fribourg soutient des offres de conseil administratif et/ou numérique en apportant une contribution financière à plusieurs associations:

⁴ Ibidem, page 36

Associations	Public-cible	Soutien	Service / Secteur
REPER - Rue et Réalisation (TSHM)	Jeunes 10-30 ans	dans le cadre de la Convention Ville-REPER	Cohésion sociale
REPER - Rue et Réalisation (accompagnement socioéducatif)	Jeunes 15-30 ans		
REPER – Centres d’animation socioculturelle	Tous publics		
Solid admin	Tous publics	1'500.- en 2025	Cohésion sociale
		1'000.- en 2025, mise à disposition d’un local	Aide sociale
Croix-Rouge Jeunesse: Permanence technologique à MEMO	Tous publics	mise à disposition du lieu, communication et coordination	Culture, MEMO
Pro Senectute: Permanence numérique	Seniors	5'000.-/an	Cohésion sociale
ATE-Pro Senectute: cours Etre et rester mobile: outils numériques des transports publics	Seniors	1'100.-/an depuis 2025	Cohésion sociale
Banc public: Information et orientation sociale, conseil et soutien dans les démarches, mise à disposition d’ordinateurs et connexions	Tous publics	35'000.-/an (montant 2025 indiqué)	Aide sociale

2.3. Centres d’animation socioculturelle de REPER

Dans le cadre de la Convention qui lie les quatre centres d’animation socioculturelle (CAS) de REPER et la Ville de Fribourg, plusieurs mesures sont spécifiquement dédiées au soutien administratif en faveur de différents publics cibles: jeunes, adultes et seniors.

Les points d’information proposés au sein des CAS offrent un accompagnement individuel pour les démarches administratives et sociales. En complément, des soirées thématiques sont organisées en réponse aux besoins exprimés par les adultes. Par exemple une soirée annuelle intitulée "Ma déclaration d’impôts" permet d’apporter un soutien concret.

2.4. Soutiens aux seniors

Dans le cadre de son Concept Seniors, la Ville met en œuvre plusieurs mesures visant à améliorer l’accessibilité aux services communaux, à réduire la fracture numérique et à lutter contre le non-recours aux prestations et services destinés aux seniors.

Deux objectifs principaux encadrent ses actions:

- Objectif 16: Veiller à l'accessibilité des services de l'administration communale
 - > 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
- Objectif 20: Lutter contre le non-recours aux prestations et services
 - > Mesure 20.1: Mener une réflexion sur les mesures qui pourraient lutter contre le non-recours aux prestations sociales pour les seniors

Dans ce cadre, la Ville déploie actuellement les actions suivantes:

- Soutien financier à la permanence numérique gratuite et sans inscription de Pro Senectute.
- Organisation, en 2024, d'une première séance d'information sur l'AVS et les prestations complémentaires pour les futur·e·s retraité·e·s domicilié·e·s dans la commune.
- Soutien financier à Pro Senectute pour la mise en œuvre, dès l'automne 2025, d'un projet pilote de conseil social dans les Centres d'animation socioculturelle. Ce projet prévoit la présence régulière d'un assistant social lors de rencontres seniors, afin d'offrir un accompagnement personnalisé.

2.5. Financement et participation au projet pilote de Caritas de lutte contre la précarité

Conscient de l'augmentation de la précarité et des limites auxquelles sont confrontées les associations dans leur soutien aux personnes en difficulté, le Conseil communal a cofinancé et participé au projet pilote de consultations de liaison mené par Caritas Fribourg⁵ durant la période 2024/2025.

L'objectif de ce projet est de lutter contre le non-recours aux prestations sociales, en proposant un accompagnement personnalisé aux personnes concernées. Le dispositif repose sur la mise en place d'une permanence sociale destinée à informer les personnes à risque de pauvreté sur leurs droits et à les accompagner dans leurs démarches administratives. Les personnes qui en ont besoin peuvent également obtenir des aides financières ponctuelles.

Le projet est actuellement en phase d'évaluation.

La permanence sociale de Caritas Fribourg propose également un soutien administratif et numérique gratuit, sans inscription préalable, à l'attention des personnes en situation de précarité. Cette offre est complétée par un service d'écrivain public, disponible à l'Accueil Sainte Elisabeth, en collaboration avec l'Eglise catholique.

3. Soutiens cantonaux pour la formation de base

Dans le cadre de la promotion des compétences de base des adultes, des permanences numériques gratuites et des cours sont proposés sur le territoire communal grâce à un soutien de l'Etat de Fribourg.

3.1. Soutien du Service de l'orientation professionnelle et de la formation des adultes

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur la formation continue en 2017, l'amélioration des compétences de base en lecture, écriture, calcul et informatique est ancrée dans le droit suisse. Dans le Canton de Fribourg, c'est le service de l'orientation professionnelle et de la formation des adultes (SOPFA) qui est en charge de promouvoir ces compétences auprès des adultes, notamment en attribuant des subventions aux organismes de formation.

A l'automne 2025, le SOPFA va ouvrir un espace d'apprentissage au sein de ses locaux. Accessible trois fois par semaine, à raison de trois heures par session, cet espace sera animé par l'Association Lire et Ecrire.

⁵ [Lutte contre la précarité: le canton soutient un projet de consultations de Caritas dans les chefs-lieux des districts | Etat de Fribourg](#)

Gratuit et sans rendez-vous, ce lieu a pour objectif d'accompagner les personnes dans leurs démarches tout en favorisant leur autonomie. Il ne s'agit pas d'un service d'assistance pour des demandes administratives ou numériques urgentes, mais d'un accompagnement personnalisé permettant aux usager·ère·s de gagner en indépendance selon leurs besoins.

Par ailleurs, le SOPFA propose également un soutien financier direct à travers le chèque "Simplement mieux". Celui-ci permet de financer des cours de base en outils numériques et complète les subventions attribuées aux prestataires de formation. Dans la majorité des cas, cette aide rend la participation aux cours entièrement gratuite. Le chèque de formation s'élève à un montant maximum de CHF 500.- par année. De nombreux cours sont dispensés par plusieurs prestataires comme Pro Senectute, Croix-Rouge, EspaceFemmes, Unipop, OSEO et l'Association Lire et écrire. Ils sont conçus pour être "tous publics" ou s'adressent à des publics spécifiques comme les seniors, les migrant·e·s ou les femmes.

3.2. Offres gratuites disponibles sur le territoire communal

Les offres de soutiens administratifs et numériques suivantes sont disponibles gratuitement en ville de Fribourg. Elles sont subventionnées ou organisées par des services étatiques.

Associations	Public-cible
Association Lire et Ecrire - apprendre au Café du Tunnel/Espace d'apprentissage	Tous publics
Association Passerelles	Tous publics
EspaceFemmes: aide administrative et numérique	Femmes
OSEO: permanence numérique et administrative	Tous publics
OSEO: atelier de postulation en ligne	Adultes
LivrEchange Clic-clic: soutien pour tout type de tâches en lien avec le numérique	Tous publics
Bureau de conseil social et d'accompagnement à la formation	Jeunes 15-25 ans

4. Nouvelles offres de la Ville

De nouvelles offres et projets sont en cours de développement:

- Un guichet dédié aux familles ouvrira ses portes courant 2026, afin de mieux répondre à leurs besoins et de faciliter leurs démarches administratives. Il unira le guichet famille selon la loi sur les PC Familles et le guichet existant du Service de l'enfance, des écoles et de la cohésion sociale.
- Dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux prestations, la Ville prévoit de renforcer son dispositif d'information en développant, dès 2026, des séances d'information spécifiques sur l'AVS et les prestations complémentaires (PC), à destination des futur·e·s retraité·e·s domicilié·e·s dans la commune.
- Le SASV a pour objectif de développer l'autonomie des personnes, que ce soit pendant la durée de leur suivi par le service mais également une fois que ce suivi a pris fin. Le service est en train de réfléchir à la mise en place d'ateliers administratifs dans les domaines pertinents (notamment assurance-maladie et impôts, y compris en lien avec les compétences numériques) avec un ou plusieurs partenaires externes; des contacts sont en cours avec une institution sociale active en Ville de Fribourg.

5. Conclusion

La Ville de Fribourg est consciente des difficultés rencontrées par une partie de la population en matière de compétences numériques, d'accès aux outils digitaux, de démarches administratives et de non recours aux prestations sociales. Comme déjà mentionné dans sa réponse au postulat n° 121 (2016-2021), le Conseil communal estime que les prestations doivent rester accessibles pour l'ensemble de la population, y compris pour les personnes ayant moins de facilité avec le processus de numérisation. Par conséquent, l'administration communale maintient un accès de proximité à ses services grâce à des guichets physiques. Elle soutient également des offres de permanences numériques bas seuil, proposées par deux organisations partenaires ainsi qu'un accompagnement professionnel personnalisé assuré par REPER au sein des Centres d'animation socioculturelle.

Afin de garantir une information accessible à toutes et tous, la Ville diffuse régulièrement des renseignements sur l'ensemble des offres et dispositifs via ses canaux de communication.

Le panorama des offres dressé dans la réponse au postulat démontre que de nombreuses offres sont déjà disponibles. La plupart des institutions sociales confrontées aux besoins de leurs publics en matière numérique mettent sur pied des offres ciblées. Ainsi, l'enjeu dans ce domaine concerne principalement la coordination des différentes offres et la communication pour atteindre les publics-cible.

Dans ce sens, le Conseil communal s'engage à poursuivre l'amélioration de ses prestations et à travailler en étroite collaboration avec les partenaires du terrain.

Le postulat n° 132 est ainsi liquidé.