

**Rapport final du Conseil communal au sujet du postulat n° 142 (2021-2026)
de Mme et MM. Grégory Grin (PLR), Véronique Grady (PLR) et Gérald Collaud (CG)
demandant d'étudier la possibilité de mettre en œuvre une plateforme numérique
de cohésion sociale**

En séance du 10 juin 2024, le Conseil général transmettait au Conseil communal le postulat n° 142 de Mme et MM. G. Grin, V. Grady et G. Collaud lui demandant d'étudier la possibilité de mettre en œuvre une plateforme numérique de cohésion sociale.

Résumé du postulat

Dans son programme de législature 2021-2026, le Conseil communal a inscrit le développement d'une politique de quartiers comme l'une des mesures de sa priorité numéro 2 "la Ville de Fribourg favorise l'intégration en tenant compte de la diversité". Cet objectif a par ailleurs été confirmé lors de la réponse au postulat n° 36.

Pour les postulants, si la mise en place d'activités et de modes de gouvernance participative, l'utilisation d'infrastructures et de ressources dédiées, sont des thèmes centraux pour l'élaboration d'une politique de quartiers, l'opportunité que représentent les moyens numériques pour soutenir et compléter ceci ne doit pas être négligée.

Ce postulat invite dès lors le Conseil communal à étudier la possibilité de mise en œuvre d'une plateforme numérique bilingue favorisant les échanges, la solidarité et la participation citoyenne entre habitants. Pour les postulants, cette plateforme devrait permettre le partage d'informations, d'annonces et l'organisation d'événements, tout en assurant la protection des données personnelles.

L'étude devra analyser la faisabilité technique, économique et sociale du projet, en s'inspirant d'exemples existants comme Hoplr, Ning ou Nextdoor, afin de faire de Fribourg une ville plus connectée, solidaire et résiliente.

Réponse du Conseil communal

Une analyse comparative ainsi qu'une évaluation de diverses plateformes ont été menées.

Cette analyse comparative des principales plateformes disponibles a permis de dégager les constats suivants:

FONCTIONNALITÉS

La majorité des plateformes visent à promouvoir l'entraide de proximité, le partage d'objets et d'informations, ainsi que la mise en réseau des habitant·e·s. Certaines intègrent également des fonctionnalités de soutien au commerce local. Alors que certaines solutions s'adressent à des publics spécifiques (par exemple les seniors avec *Quartiers solidaires*), d'autres adoptent une approche plus généraliste et participative, à l'image de *Hoplr* ou *Nextdoor*.

PUBLICS CIBLES ET NIVEAU D'ADOPTION

Les retours d'expérience en Suisse et en Europe montrent un taux d'adoption variable, estimé entre 1 % et 15 % de la population, selon le degré de soutien institutionnel et l'intensité de l'animation locale. L'implication des associations et des relais de terrain constitue un facteur déterminant pour assurer la pérennité de l'outil et dépasser une simple logique technique.

IMPACTS SOCIAUX ATTENDUS

Ces dispositifs contribuent à renforcer le tissu social, encouragent l'entraide et la solidarité, participent à la lutte contre l'isolement. Ils offrent également des canaux de communication plus structurés que les outils informels tels que WhatsApp ou Facebook. Leur efficacité dépend néanmoins fortement de la qualité de l'animation et du degré de mobilisation citoyenne.

COÛTS ET RESSOURCES

Pour une ville d'environ 40'000 habitant·e·s, les coûts annuels sont estimés entre 40'000 et 100'000 CHF, selon la solution retenue. La mise en œuvre suppose l'engagement d'un·e coordinateur·trice et l'appui régulier de bénévoles (10 à 40 heures par mois). L'investissement financier et humain est donc conséquent et nécessite un pilotage clair et structuré.

ADOPTION ET IMPACT POTENTIEL

Les expériences observées indiquent qu'un délai de 6 à 24 mois est généralement nécessaire pour instaurer une dynamique locale solide. En l'absence de relais institutionnels et communautaires, la plateforme risque toutefois de demeurer marginale face aux outils informels déjà largement utilisés par la population (par exemple groupes WhatsApp ou Facebook).

SÉCURITÉ DES DONNÉES ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les plateformes suisses de voisinage (Voisinage.ch, MonQuartier.ch, Pumpipumpe, Quartiers solidaires, Banques de temps) respectent la Loi fédérale sur la protection des données (LPD), privilégient un hébergement en Suisse et n'exploitent pas commercialement les informations des usagers. Les plateformes européennes comme Hoplr appliquent le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et garantissent un usage non commercial des données. En revanche, les solutions internationales telles que Nextdoor ou Ning reposent sur des modèles partiellement publicitaires et un hébergement à l'étranger, offrant un niveau de protection moindre. Globalement, les initiatives locales et européennes se distinguent par une plus grande transparence et sécurité des données.

EVALUATION DES DIVERSES PLATEFORMES

L'évaluation des plateformes de voisinage et d'entraide repose sur des approches différenciées selon leur portée et leur contexte. Hoplr publie ses propres bilans d'usage et études d'impact, tandis que Nextdoor fait l'objet de recherches académiques (Georgia Tech, NYU) et d'analyses sur les effets de réseau et la sécurité perçue. Pumpipumpe est évaluée à travers des travaux sur l'économie de proximité et des indicateurs publiés par l'association.

Pour les plateformes locales ou suisses (Voisinage.ch, MonQuartier, Banques de temps), les retours d'expérience communaux et bilans de projets constituent les principales sources d'évaluation.

A Fribourg, l'Université mène actuellement un projet de recherche intitulé "La fabrique de la solidarité: réseaux sociaux et numériques dans les quartiers". Ce projet de recherche vise à étudier la manière dont la cohésion sociale et la solidarité peuvent être renforcées dans les nouveaux quartiers urbanisés et numérisés. Dans un contexte marqué par la mobilité, la diversité et la digitalisation des interactions, cette recherche vise à mieux comprendre comment se construisent aujourd'hui les liens de voisinage et le sentiment d'appartenance communautaire. L'objectif principal est d'identifier les facteurs individuels, sociaux et spatiaux qui favorisent la participation, la convivialité et la résilience au sein des communautés locales. Le projet examine à la fois les interactions sociales en présentiel et les relations virtuelles établies via des plateformes numériques communautaires, afin d'analyser comment ces deux dimensions se complètent pour renforcer la solidarité et la vie collective.

La Ville a contacté l'Université de Fribourg afin d'être tenue informée des résultats à venir.

CONCLUSION

Après analyse, le Conseil communal reconnaît l'intérêt et le potentiel d'un dispositif numérique favorisant les échanges et la cohésion au sein des quartiers. Il demeure disposé, à moyen terme, à examiner plus en détail cette possibilité. Toutefois, il considère qu'une telle initiative serait, à ce stade, prématurée pour les raisons suivantes:

- La politique des quartiers est actuellement en cours d'élaboration, en étroite collaboration avec les associations locales. Il convient de mener ce processus à son terme avant de définir les outils les plus appropriés pour en accompagner la mise en œuvre.
- Le sujet d'une plateforme numérique n'a pas apparu comme une priorité dans les démarches participatives.

En conclusion, le Conseil communal réaffirme sa volonté de renforcer la cohésion sociale et la participation citoyenne à l'échelle des quartiers. Il poursuivra le développement de la politique de quartiers de manière progressive et concertée, en veillant à ce que les outils et dispositifs mis en place répondent effectivement aux besoins du terrain. Dans cette perspective, l'opportunité d'un outil numérique de proximité pourra être réévaluée ultérieurement, une fois les bases organisationnelles et participatives solidement établies.

Le postulat n° 142 est ainsi liquidé.