



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Berset Solange / Hänni-Fischer Bernadette
Cyberadministration et précarité numérique

2021-CE-465

I. Question

Le développement des technologies de l'information et de la communication est censé rendre les opérations administratives plus faciles pour les usagers.

On constate que les enjeux posés par l'introduction et le développement de la cyberadministration sont grands et le risque existe que celle-ci renforce les inégalités et la mise à l'écart d'une partie de la population, notamment les personnes nées avant l'ère de la digitalisation. Il apparaît primordial de ne pas oublier celles et ceux qui ne maîtrisent pas, ou mal, les outils informatiques.

A l'heure actuelle, la digitalisation fait partie de la vie des citoyennes et citoyens, il est dès lors de plus en plus difficile pour certains administrés, notamment les personnes plus âgées, d'avoir un accès ordinaire ou en direct avec l'administration, ce qui augmente fortement le risque de déconnexion et d'exclusion. La cyberadministration est certes très utile pour beaucoup mais est un réel problème pour certains. L'on parle désormais de précarité numérique ou d'illectronisme.

Dès lors, nous demandons si le Conseil d'Etat entend :

1. Maintenir des prestations en présentiel, sans surcoûts ?
2. Développer des permanences numériques (écrivain numérique) généralistes et/ou spécialisées ?
3. Offrir des formations adaptées ?
4. Offrir toutes autres solutions adaptées afin qu'une partie de la population fribourgeoise ne soit pas mise à l'écart ?

3 novembre 2021

II. Réponse du Conseil d'Etat

En s'engageant résolument dans la transformation digitale de l'administration en vue de faciliter la vie de la population, le Conseil d'Etat a depuis le départ attaché une importance particulière à la facilité d'accès aux services en ligne. Concernant les personnes en situation de handicap, âgées ou en situation de précarité numérique, l'accès à l'information est d'autant plus essentiel : il s'agit de leur garantir un maximum d'autonomie, leur permettre de participer à la vie de la société et d'accéder à l'ensemble des prestations d'accompagnement qui leur sont nécessaires. A cet effet, le Conseil d'Etat a rendu en septembre 2021 un [rapport](#) répondant au postulat 2021-GC-47 relatif à l'accessibilité sans barrière des sites web. Dans sa réponse, le Conseil d'Etat confirme, dans les limites des possibilités budgétaires et de ses compétences, son engagement en faveur de l'accès le

plus aisé possible à l'information par toutes les catégories de la population, que cette information soit publiée sur le site internet et le guichet virtuel de l'Etat ou sur ceux d'autres entités.

Concernant le site internet et le guichet virtuel de l'Etat, la problématique de l'accessibilité des personnes en situation de handicap a toujours été prise en compte. Des tests ont été réalisés avec des personnes concernées par le handicap. Des audits sont régulièrement effectués afin d'adapter au mieux les outils aux besoins des utilisateurs et des utilisatrices et de standardiser au maximum l'ergonomie. A cet effet, un montant de 250 000 francs est notamment prévu pour 2022 afin de poursuivre ce processus d'amélioration.

Cela dit, le Conseil d'Etat répond de la manière suivante aux questions posées :

1. Maintenir des prestations en présentiel, sans surcoûts ?

Le fait que la cyberadministration a pour but de faciliter la vie des citoyen-ne-s et des entreprises en simplifiant l'accès aux prestations de l'Etat ne signifie pas que les guichets physiques sont supprimés. Les prestations en présentiel restent assurées pour tout un chacun, ceci sans engendrer de surcoût pour les administré-e-s. La simplification des processus administratifs par la digitalisation permet en effet à l'administration d'absorber le volume croissant d'activités tout en stabilisant la charge en personnel, sauf pour les services dont les bénéficiaires se composent d'une proportion importante de personnes en situation de précarité numérique.

2. Développer des permanences numériques (écrivain numérique) généralistes et/ou spécialisées ?

Les prestations étant toujours proposées aux guichets des différents services de l'Etat, il est également toujours possible d'obtenir des renseignements sur place ou par téléphone. Il n'apparaît donc pas nécessaire de mettre en place des permanences numériques puisque celles-ci sont déjà assurées par les unités administratives. Les collaboratrices et collaborateurs en charge du support dans les différents guichets physiques de l'Etat sont logiquement en mesure de répondre aux questions relatives aux prestations numériques proposées, y compris dans les communes.

3. Offrir des formations adaptées ?

Concernant la mise en place de formations, les personnes en charge de développer le guichet virtuel travaillent étroitement avec une entreprise axée sur l'expérience utilisateurs dont l'une des missions est de proposer des prestations standardisées, simplifiées et ergonomiques ne nécessitant pas de formation préalable.

4. Offrir toutes autres solutions adaptées afin qu'une partie de la population fribourgeoise ne soit pas mise à l'écart ?

Les propositions d'amélioration de la part des utilisateurs et utilisatrices sont évidemment bienvenues afin d'optimiser l'offre en fonction des besoins. A cet égard, une étude actuellement menée par la Haute école de travail social de Fribourg sur les enjeux de la cyberadministration pour le travail social permettra certainement de comprendre encore davantage les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes en situation de précarité numérique. Si le développement de la cyberadministration est un processus itératif qui vise à inclure l'ensemble de la population, l'administration continue à offrir des solutions alternatives, notamment par le biais de « [Fribourg pour tous](#) ». Ce guichet d'information et d'orientation garantit un accès simple et convivial à des informations personnalisées, dans les deux langues du canton. Les informations fournies permettent

aux personnes de s'orienter au sein du réseau, vers les services d'aide professionnelle les plus appropriés à leurs besoins.

Début 2022, le Conseil d'Etat devrait par ailleurs présenter un rapport sur postulat concernant le langage simplifié. Il devrait y préciser, dans le cadre de son prochain programme de législature, les moyens qu'il entendra consacrer à cette problématique.

18 janvier 2022