

# **Module d'approfondissement**

## **La digitalisation à l'épreuve du numérique**

Tina Vonwil PT23

Beneta Vishaj PT23

Besiana Morina PT23

01.12.2025

# Problématisation

Brainstorming : intégration des personnes migrantes à Fribourg

Nombreux aspects : accès aux soins, logement, loisirs, relations aux autres et services administratifs

Evolution : Numérisation administrative et guichets qui ferment progressivement (Jammet et al., 22 septembre 2025)

Matériel adéquat et compétences numériques

Smartphone indispensable (Gillespie, 2016)

# Problématisation

Réfugié.es : personnes qui fuient la guerre ou la persécution en franchissant une frontière internationale (UNHCR, 2016)

Migrant.es : personnes qui quittent leur pays non pas à cause d'un danger immédiat, mais principalement pour améliorer leurs conditions de vie (UNHCR, 2016)

Manque d'informations claires pour les démarches

Défis des migrant.es : langue, littératie, compréhension du système

Définition littératie : capacité à "comprendre évaluer, utiliser et s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel" (Fondation Lire pour Réussir, 2019)

Définition personnes allophones : personnes dont la langue maternelle diffère du pays d'accueil

# Pertinence du questionnement

Certains migrants reportent un certain malaise quant à la compréhension des démarches administratives (Steiger et al., 2015)

Les personnes migrantes « ne savent pas ce qui est attendu d'eux ; elles ne disposent pas non plus, du moins au début, des connaissances et compétences nécessaires pour adopter une attitude proactive » (Steiger et al., 2015, p.19)

L'arrivée en Suisse est donc une phase où l'incertitude et la dépendance/vulnérabilités peuvent être élevées

Constante évolution de l'administration publique et compréhension requiert une familiarisation préalable avec les logiques institutionnelles (Granjon & Craheix-Gadhgadhi, 2025)

# Enjeux prioritaires

Démarches administratives complexes et difficiles à comprendre

Illectronisme : 1 personne sur 3 (Vie-publique, 2024)

Les personnes en situation d'illettrisme, d'illectronisme ou allophones sont particulièrement vulnérables face aux démarches administratives (Kesteman, 2020)

31% des personnes en Suisse n'ont pas les compétences numériques de base (Fédération suisse Lire et Écrire, s.d.)

Fermeture des guichets → responsabilité transférée à l'utilisateur (Reymond, 10 novembre 2025)

Risque de non-recours aux droits (Gabriel-Hofmann, communication personnelle, 7 octobre 2025)

# Avantages du numérique

Peut renforcer l'autonomie des usagers

Atout s'il répond aux besoins des usagers

# Question de recherche

Comment le numérique peut-il être mobilisé pour favoriser la compréhension et faciliter la réalisation des démarches administratives pour les personnes migrantes, allophones, avec de faibles compétences en littératie ?

# Collaboration interprofessionnelle

## Définition :

- L'interprofessionnalité = coopération entre plusieurs professions et compétences

## Organisation du travail :

- Beneta & Besiana : création du prototype (dessins + IA)
- Tina : apport théorique, recherche scientifique, cohérence et rigueur du contenu
- Ensemble : conception visuelle du portail, ergonomie, navigation

## Dimension interprofessionnelle :

- Complémentarité des compétences
- Collaboration continue et échanges interdisciplinaires



# Evolution de la réflexion

Phases d'idéation : génération d'idées → sélection selon faisabilité et impact → focus sur accessibilité linguistique et démarches

Retours des camarades : vidéos sous-titrées, pictogrammes, droits et devoirs mis en avant → amélioration du prototype

Collaboration HEIA : accompagnement technique, ajustements visuels, échanges interprofessionnels efficaces

Impact : croisement des compétences, prototype plus pertinent, meilleure compréhension des besoins des utilisateur.rices

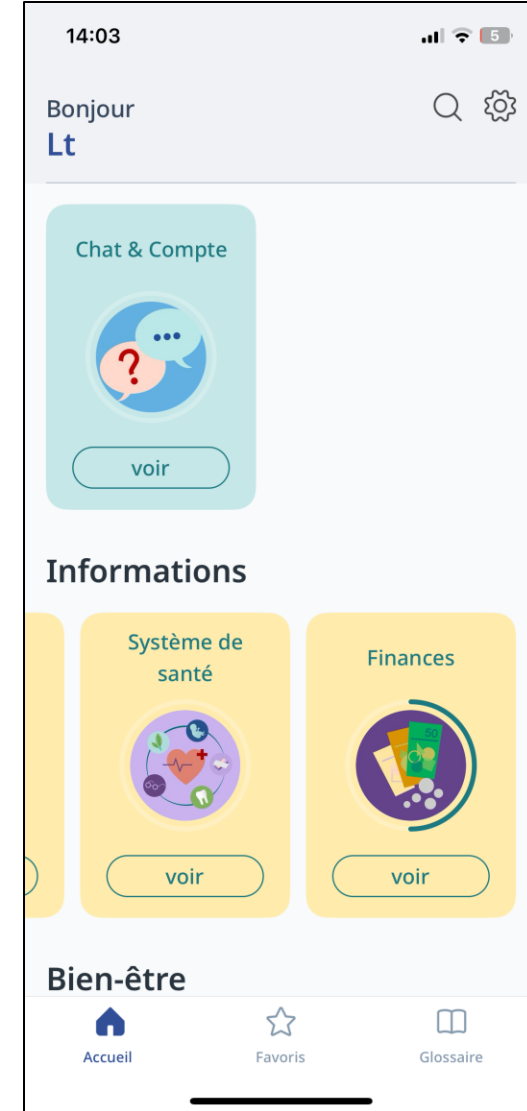
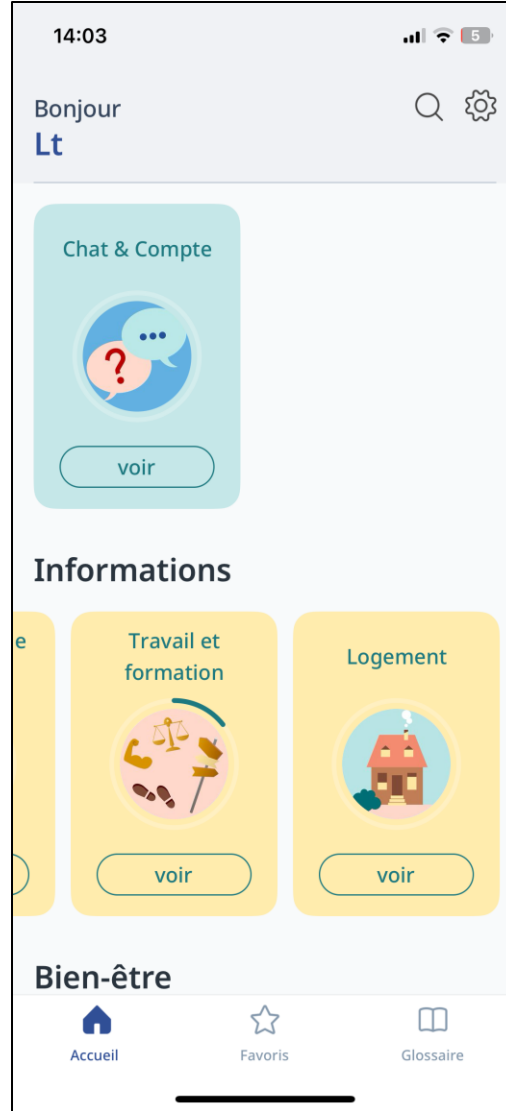
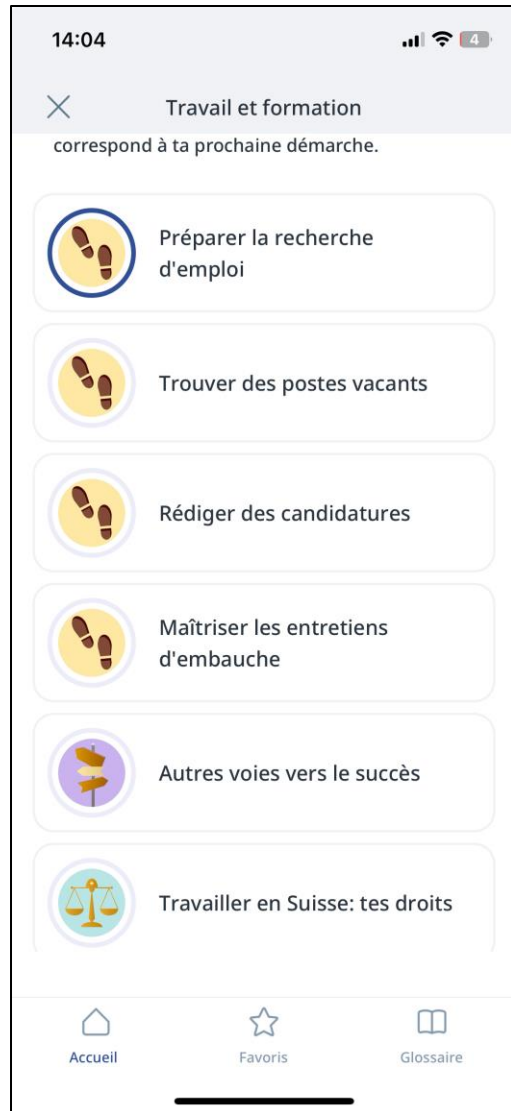
# Présentation du prototype

Récolte d'informations : cours HES & HEIA, échanges enseignant.es/étudiantes, lectures

Ces éléments ont nourri notre processus de création et guidé le prototype

Analyse des plateformes existantes :

# Application de la Croix-Rouge : "SUI SRK"



# S'installer à Fribourg

- > Premières démarches
- > Vie citoyenne
- > Emploi
- > Logements
- > Voirie
- > Offre culturelle
- > Pratiquer un sport
- > Ecole & Formation
- > Cours de langues
- > Intégration et encouragement précoce
- > Modes de garde d'enfants

- > Modes de garde d'enfants
- > Vie associative & religieuse
- > Mobilité

> **Système social**

Vos revenus ne vous permettent plus de subvenir à vos besoins? Vous avez besoin d'aide pour payer vos primes d'assurance maladie? Vous avez de la difficulté à trouver un emploi?

Différents Services de la ville peuvent vous soutenir et vous conseiller.

[Toutes les réponses sont dans la rubrique dédiée.](#)

Des informations sur des questions sociales (famille, prestations sociales, travail, santé, intégration) sont également disponibles auprès du guichet de [Fribourg pour tous](#).

## Soutien social

### Demande d'aide sociale

Pour une demande d'aide sociale, se présenter personnellement à la réception du Service de l'aide sociale, avec une pièce d'identité ou titre de séjour.

Service de l'aide sociale →

#### Autres pages liées

- [Aide sociale](#)
- [Emploi](#)

### Obtenir une aide financière ou matérielle

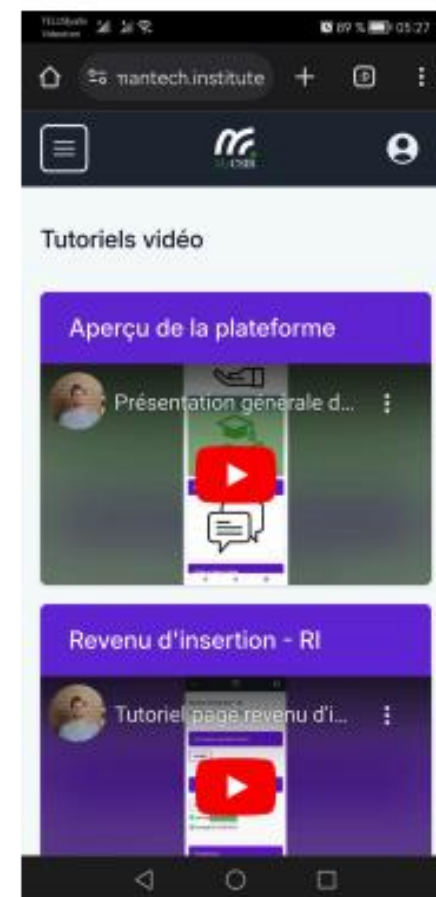
Le [Service de l'aide sociale](#) recueille et étudie les demandes des habitants qui ne peuvent plus subvenir à leurs besoins. Il transmet ensuite les dossiers à la [Commission sociale de la Ville de Fribourg](#), qui décide le versement ou non d'une aide sociale.

Si vous avez des difficultés à gérer votre budget ou avez des dettes, [Caritas](#) peut également vous accompagner dans vos démarches pour assainir votre situation.

### S'inscrire au chômage

Pour les habitants de la ville de Fribourg, l'inscription au chômage se fait auprès de l'[Office régional de placement](#). Il existe différentes caisses de chômage qui se chargeront du versement de vos prestations. Pour vous aider dans votre choix, vous pouvez vous référer au

# Projet "MyCSIR"



# Présentation du prototype

Prise en compte de l'illectronisme et des difficultés numériques

Utilisation du FALC et des pictogrammes pour faciliter compréhension, traduction

Idées issues du World-Café HEIA : bouton audio, tutoriels vidéo sous-titrés, pictogrammes, valorisation des droits et devoirs

Choix de simplification : barre de recherche plutôt qu'un chatbot pour préserver crédibilité et dimension humaine

# Buts du projet

Centraliser les informations

Informier sur le système administratif

Faciliter la compréhension

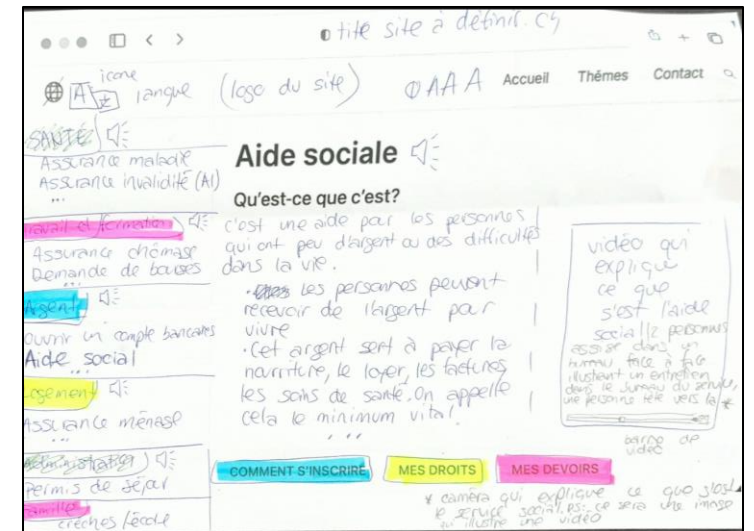
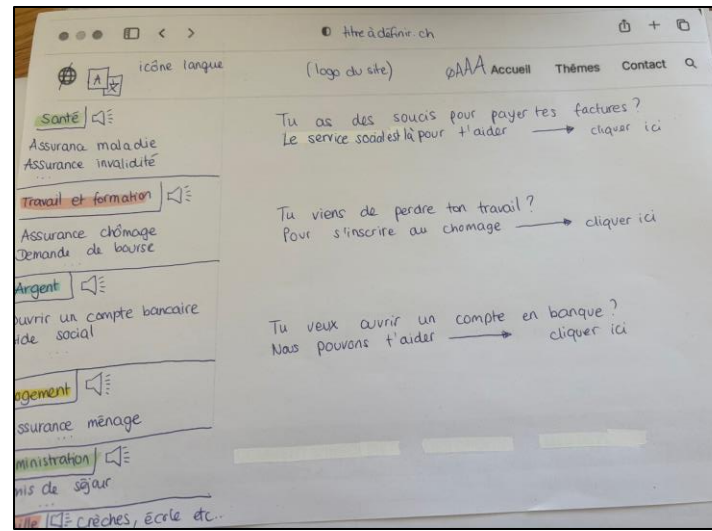
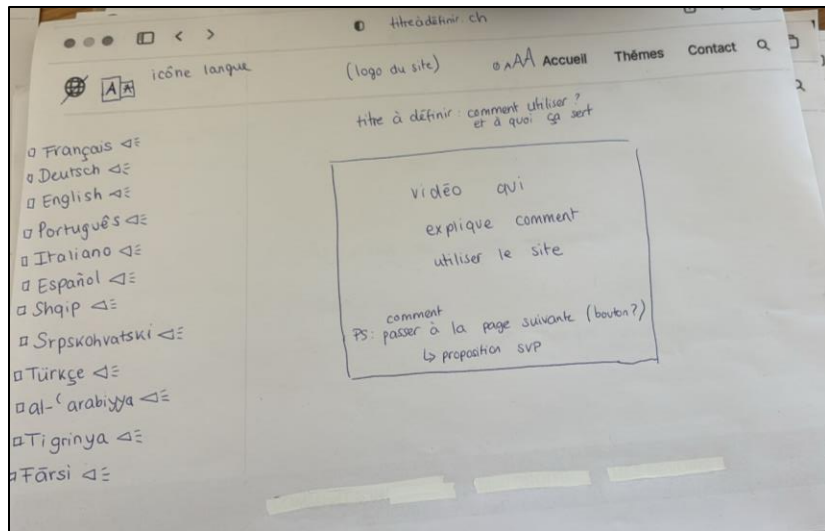
Accompagner dans les démarches administratives

- Renforcer l'autonomie et le pouvoir d'agir

Outil pour les TS

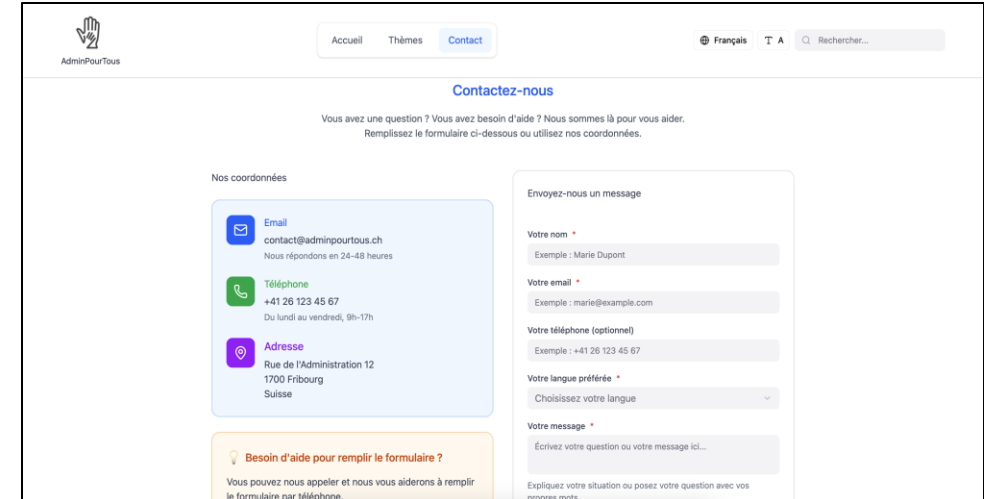
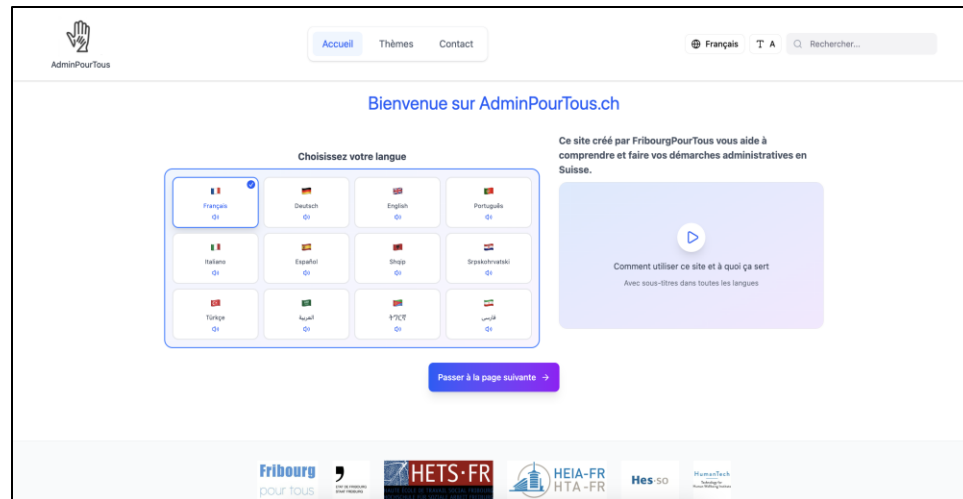
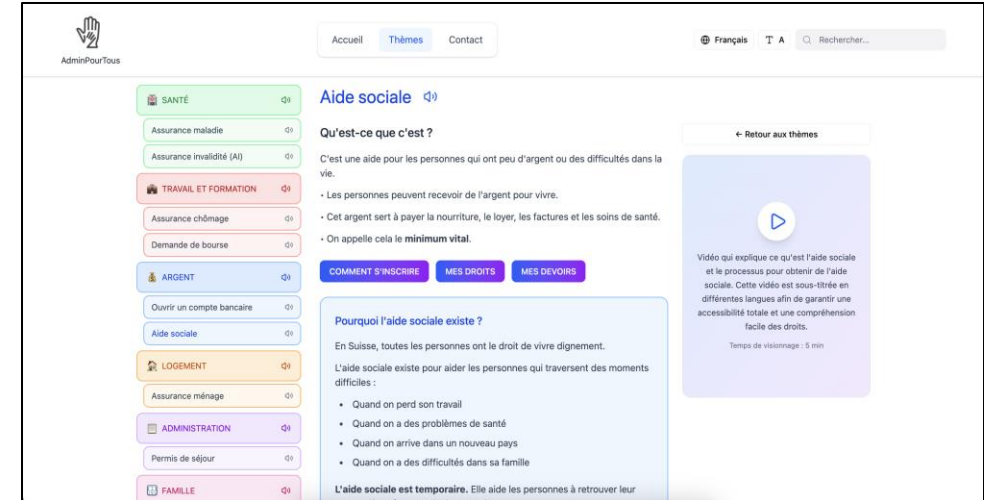
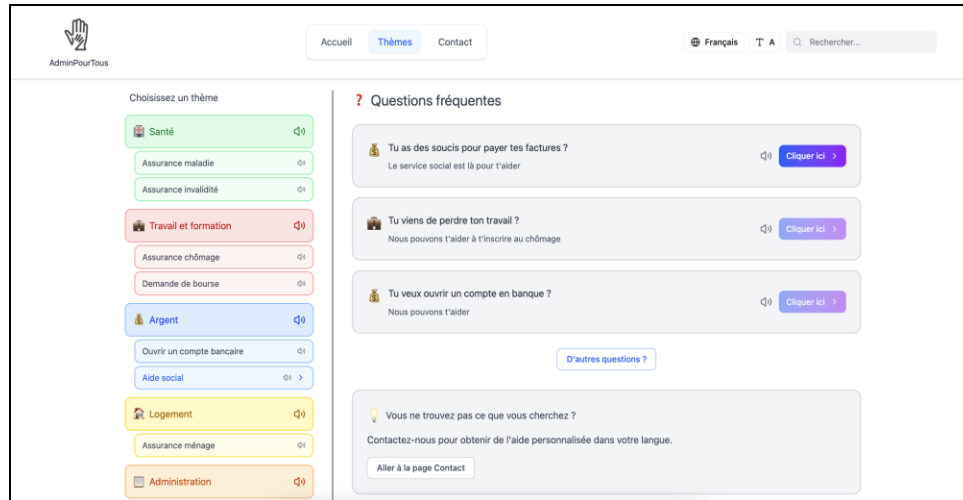
- Guider et accompagner les personnes dans les démarches

# Processus de création





# Prototype



Lien : <https://pack-brush-36885206.figma.site/>



AdminPourTous

[Accueil](#)

[Thèmes](#)

[Contact](#)

























[Français](#)

[T A](#)

[Rechercher...](#)

## Bienvenue sur AdminPourTous.ch

### Choisissez votre langue

 Français 	 Deutsch 	 English 	 Português 
 Italiano 	 Español 	 Shqip 	 Srpskohrvatski 
 Türkçe 	 العربية 	 עברית 	 فارسی 

Ce site créé par FribourgPourTous vous aide à comprendre et faire vos démarches administratives en Suisse.



Comment utiliser ce site et à quoi ça sert

Avec sous-titres dans toutes les langues

[Passer à la page suivante →](#)

**Fribourg**  
pour tous

  
ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FRIEBURG

**HETS-FR**  
HAUTE ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL FRIBOURG  
HOCHSCHULE FÜR SOZIALE ARBEIT FREIBURG

**HEIA-FR**  
HTA-FR

**Hes**·so

**HumanTech**  
Technology for  
Human Wellbeing Institute



AdminPourTous

[Accueil](#)

[Thèmes](#)

[Contact](#)

[Français](#)

[T A](#)

[Rechercher...](#)

Choisissez un thème



Santé



Assurance maladie



Assurance invalidité



Travail et formation



Assurance chômage



Demande de bourse



Argent



Ouvrir un compte bancaire



Aide social



Logement



Assurance ménage



Administration



## ? Questions fréquentes



Tu as des soucis pour payer tes factures ?

Le service social est là pour t'aider



[Cliquer ici >](#)



Tu viens de perdre ton travail ?

Nous pouvons t'aider à t'inscrire au chômage



[Cliquer ici >](#)



Tu veux ouvrir un compte en banque ?

Nous pouvons t'aider



[Cliquer ici >](#)

[D'autres questions ?](#)



Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ?

Contactez-nous pour obtenir de l'aide personnalisée dans votre langue.

[Aller à la page Contact](#)



## SANTÉ



Assurance maladie



Assurance invalidité (AI)



## TRAVAIL ET FORMATION



Assurance chômage



Demande de bourse



## ARGENT



Ouvrir un compte bancaire



Aide sociale



## LOGEMENT



Assurance ménage



## ADMINISTRATION



Permis de séjour



## FAMILLE



# Aide sociale

## Qu'est-ce que c'est ?

C'est une aide pour les personnes qui ont peu d'argent ou des difficultés dans la vie.

- Les personnes peuvent recevoir de l'argent pour vivre.
- Cet argent sert à payer la nourriture, le loyer, les factures et les soins de santé.
- On appelle cela le **minimum vital**.

COMMENT S'INSCRIRE

MES DROITS

MES DEVOIRS

## Pourquoi l'aide sociale existe ?

En Suisse, toutes les personnes ont le droit de vivre dignement.

L'aide sociale existe pour aider les personnes qui traversent des moments difficiles :

- Quand on perd son travail
- Quand on a des problèmes de santé
- Quand on arrive dans un nouveau pays
- Quand on a des difficultés dans sa famille

**L'aide sociale est temporaire.** Elle aide les personnes à retrouver leur

← Retour aux thèmes



Vidéo qui explique ce qu'est l'aide sociale et le processus pour obtenir de l'aide sociale. Cette vidéo est sous-titrée en différentes langues afin de garantir une accessibilité totale et une compréhension facile des droits.

Temps de visionnage : 5 min



AdminPourTous

Accueil

Thèmes

Contact

🌐 Français

T A

🔍 Rechercher...

## Contactez-nous

Vous avez une question ? Vous avez besoin d'aide ? Nous sommes là pour vous aider.  
Remplissez le formulaire ci-dessous ou utilisez nos coordonnées.

### Nos coordonnées



#### Email

contact@adminpourtous.ch

Nous répondons en 24-48 heures



#### Téléphone

+41 26 123 45 67

Du lundi au vendredi, 9h-17h



#### Adresse

Rue de l'Administration 12  
1700 Fribourg  
Suisse



### Besoin d'aide pour remplir le formulaire ?

Vous pouvez nous appeler et nous vous aiderons à remplir le formulaire par téléphone.

### Envoyez-nous un message

#### Votre nom \*

Exemple : Marie Dupont

#### Votre email \*

Exemple : marie@example.com

#### Votre téléphone (optionnel)

Exemple : +41 26 123 45 67

#### Votre langue préférée \*

Choisissez votre langue



#### Votre message \*

Écrivez votre question ou votre message ici...

Expliquez votre situation ou posez votre question avec vos propres mots.

# Questionnements

Comment optimiser l'ergonomie d'un site pour permettre aux utilisateur.rices de s'y repérer facilement ?

Comment trier les informations dans les différents thèmes ?

Comment simplifier des informations complexes ?

Quelle est la meilleure option : application mobile ou site web ?

Comment garantir la fiabilité du contenu ?

- Partenariat avec Fribourg Pour Tous
- Mise en avant des partenaires sur le site

# Regard critique

Page "pop-up" pour le choix des langues

Vidéos apportent un sentiment de fiabilité

Vidéo tutoriel nécessite d'être plus complète

Manque de guide vers une réalisation complète des démarches (Mazet P., communication personnelle, 24 novembre 2025)

# Protocole Test HEIA

Points positifs :

- Centralisation des informations
- Langues
- Emojis
- Vidéo tutoriel



# Protocole Test HEIA

Suggestions d'amélioration :

- Ajouter plus de "design"
- Inclure des liens directs vers les sites comme <https://www.fr.ch/>
- Permettre de voir tous les sous-thèmes sur une page
- Elargir la portée du site au niveau suisse
- Liste de lieux d'aide / ressources à Fribourg
- Chat avec un.e professionnel.le



AdminPourTous

Accueil

Thèmes

Contact

🌐 Français

T A

🔍 Rechercher...

Choisissez un thème



Santé



Assurance maladie



Assurance invalidité



Travail et formation



Assurance chômage



Demande de bourse



Argent



Ouvrir un compte bancaire



Aide social



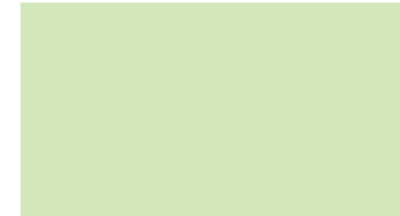
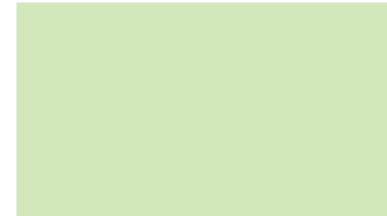
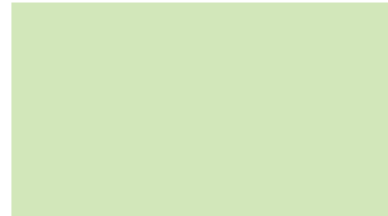
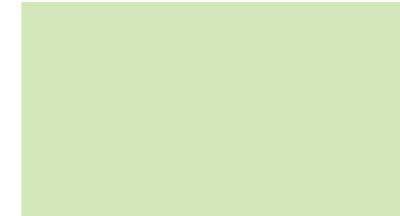
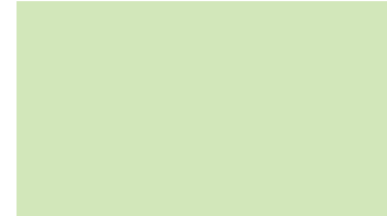
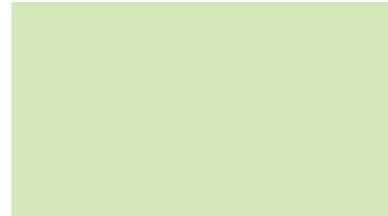
Logement



Assurance ménage



## Santé



# Questions ?



# Références

Fédération suisse Lire et Écrire. (s.d.). *Compétences numériques*. <https://www.kompetence.ch/fr/competences-numeriques/>

Fondation Lire pour Réussir. (2019). *Qu'est-ce que la littératie ?* <https://lire-reussir.org/la-litteratie/>

Gabriel-Hofmann, K. (2025). « *Accès aux droits et inclusion (par le) numérique* » (Module d'approfondissement : La digitalisation à l'épreuve du numérique). [Présentation PowerPoint]. Repéré sur la plateforme Moodle. <https://cyberlean.hes-so.ch/>

Gillespie, M. (2016, 18 novembre). *Téléphones portables et réseaux sociaux transformeront-ils la vie des réfugiés ?* [https://www.urd.org/fr/revue\\_humanitaires/smart-migration-puissance-et-potentiel-des-telephones-portables-et-des-reseaux-sociaux-pour-transformer-la-vie-des-refugies/](https://www.urd.org/fr/revue_humanitaires/smart-migration-puissance-et-potentiel-des-telephones-portables-et-des-reseaux-sociaux-pour-transformer-la-vie-des-refugies/)

Granjon, F. & Craheix-Gadghadhi, I. (2025). Insertion sociale et inclusion numérique des jeunes migrants. *Agora débats/jeunesses*, 100(2), 117-132. <https://doi.org/10.3917/agora.100.0117>

Jammet, T., Vatron-Steiner B. & Petitpierre, B. (2025). « *De quoi parlons-nous ? Mots-clés et définitions* » (Module d'approfondissement : La digitalisation à l'épreuve du numérique). [Présentation PowerPoint]. Repéré sur la plateforme Moodle. <https://cyberlean.hes-so.ch/>

Kesteman, N. (2020). Entre illettrisme et illettronisme : Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, 135, 65-73. <https://doi.org/10.3406/caf.2020.3417>

# Références

- Mazet, P. & Vatron-Steiner, B. (2025). «*Penser l'inclusion numérique à l'échelle des territoires : rôles, places et enjeux pour les professionnel-le-s du TS ?*» (Module d'approfondissement : La digitalisation à l'épreuve du numérique). [Présentation PowerPoint]. HETS-FR. Repéré sur la plateforme Moodle. <https://cyberlean.hes-so.ch/>
- Reymond, L. (2025). «*Accompagnement numérique des personnes en situation de précarité*» (Module d'approfondissement : La digitalisation à l'épreuve du numérique). [Présentation PowerPoint]. Repéré sur la plateforme Moodle. <https://cyberlean.hes-so.ch/>
- Steiger, B., Magalhães De Almeida, A., & Gabarel, P. (2015). *Analyse des besoins des primo-arrivants : Quelles informations à transmettre aux nouveaux habitants étrangers dans le Canton de Vaud ? Réponses des intéressés*. <https://www.kip-pic.ch/media/qdhnwmwg/bureau-cantonal-pour-l-integration-des-e-trangers-et-la-prevention-du-racisme-bci-repre-sente-par-kanga-zili-et-noe-mie-pe-tremand.pdf>
- UNHCR. (2016, 12 juillet). *Point de vue du HCR : « Réfugié » ou « migrant » – Quel est le mot juste ?* <https://www.unhcr.org/fr/actualites/point-de-vue-du-hcr-refugie-ou-migrant-quel-est-le-mot-juste>
- Vie Publique. (2024, 1er octobre). *E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ?* <https://www.vie-publique.fr>