

## Portail unique d'accès – Foire aux Questions (FAQ)

### Information pour les communes et les unités autonomes

#### Tables des matières

1	Général.....	2
2	Connexion.....	2
3	Demande d'accès .....	3
4	Si vous travaillez pour une commune.....	5
5	Si vous travaillez pour une unité autonome... ..	6

# 1 Général

## Q1. Quel est l'objectif de regrouper différentes applications sur une seule plateforme ?

L'objectif du Portail unique d'accès est de simplifier et d'harmoniser l'accès aux applications de l'Etat de Fribourg en les centralisant sur une seule plateforme, tout en garantissant une sécurité renforcée par l'utilisation d'un portail permettant une double identification.

## Q2. Lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, comment procéder pour les accès aux applications ?

Les procédures habituelles de création de compte pour chaque application doivent être suivies avant l'arrivée du collaborateur.

Une fois que le nouvel employé dispose d'une adresse e-mail nominative et professionnelle ainsi que des accès aux différentes applications, il pourra se connecter au Portail unique d'accès. À partir de là, il pourra obtenir les accès nécessaires aux diverses applications et y accéder via son tableau de bord personnel « Mes Applications ».

## Q3. Comment retirer les accès au portail à une personne ?

Le service informatique de votre organisation doit désactiver le compte du collaborateur. Une fois que le collaborateur a quitté l'organisation et que son identifiant n'est plus associé, il n'aura plus accès au Portail unique d'accès.

## Q4. Quand de nouvelles applications seront-elles intégrées dans le Portail unique d'accès ?

Les organisations qui utilisent le portail seront informées au fur et à mesure de la disponibilité des nouvelles applications sur le Portail unique d'accès.

## Q5. Le Portail unique d'accès est-il payant pour les utilisateurs ?

Non, le Portail unique d'accès est une solution transversale gratuite mise à disposition par l'Etat de Fribourg. Il vous suffit d'avoir un e-mail nominatif et professionnel dans votre organisation pour pouvoir bénéficier du portail.

## Q6. Lorsque j'accède au portail, son contenu est en anglais. Comment puis-je le modifier ?

Pour cela, il faut changer la langue de votre navigateur (Edge, Chrome, Firefox) en accédant aux paramètres, recherchez les options de langue puis sélectionnez celle de votre choix.

# 2 Connexion

## Q7. J'ai plusieurs adresses e-mail, comment m'assurer que j'utilise la bonne ?

L'adresse e-mail à utiliser pour accéder au Portail unique d'accès est votre adresse professionnelle et nominative de Microsoft (*exemple : prenom.nom@macommune.ch, prenom.nom@nomdevotreorganisation.ch*).

Les adresses génériques (*exemple : secretariat@commune.ch*), de l'Etat de Fribourg (*exemple : prenom.nom@fr.ch*), personnelles (*exemple : prenom.nom@bluewin.ch*) ou des alias de e-mails ne fonctionnent pas pour la connexion au Portail unique d'accès.

Une fois connecté au portail, sur la page « Mon Accès », vous pouvez vérifier que vous êtes connecté avec la bonne adresse en cliquant sur vos initiales en haut à droite de l'écran. L'adresse e-mail reconnue sera affichée.

## Q8. Comment procéder, si je ne possède pas d'e-mail professionnel et nominatif ?

Si vous ne disposez pas d'une adresse e-mail professionnelle et nominative, vous devez en faire la demande auprès du service informatique de votre organisation.

Veuillez noter que les adresses e-mail génériques (*exemple : secretariat@macommune.ch*), les comptes de l'Etat de Fribourg (*exemple : prenom.nom@fr.ch*) ou personnelles (*exemple : prenom.nom@bluewin.ch*) ne sont pas permises sur le Portail unique d'accès.

Une fois que vous avez obtenu votre nouvelle adresse e-mail nominative et professionnelle, vous pouvez vous connecter au [Portail unique d'accès](#) et soumettre vos demandes d'accès.

## Q9. Je ne me souviens plus de mon mot de passe Microsoft, comment puis-je le réinitialiser ?

Lors de votre connexion au portail, veuillez cliquer sur « mot de passe oublié » et suivre la procédure qui s'affiche sur votre écran.

Si un message d'erreur s'affiche lors de la modification de votre mot de passe, veuillez contacter le service informatique de votre organisation pour obtenir de l'aide.

## 3 Demande d'accès

### Q10. J'ai réalisé mes demandes d'accès aux applications dont j'ai besoin. Comment puis-je m'assurer d'y avoir accès ?

Accédez au Portail unique d'accès [portail.fr.ch](#) et sélectionnez sur le menu supérieur : « Mes applications ». Les applications qui ont été installées seront visibles dans votre tableau de bord.

Si ce n'est pas le cas, veuillez vous rendre sur la page « Mon Accès » puis vérifier dans le menu « Historique des demandes » pour vous assurer qu'elles sont en attente de validation par les approbateurs de votre organisation.

Les demandes sont valables uniquement pendant 14 jours. Passé ce délai, la démarche de demande doit être renouvelée.

### Q11. Bien que ma demande ait été validée, je ne visualise pas les applications sur le Portail unique d'accès.

Après avoir obtenu la validation de votre demande par vos approbateurs, assurez-vous de vous connecter correctement au [portail.fr.ch](#). Pour cela, vérifiez que vous avez bien suivi les instructions de la première étape du mode d'emploi pour les communes : « *Etape 1 – Comment se connecter au portail* ».

Puis accédez aux applications en sélectionnant « Mes applications » dans le menu déroulant supérieur du Portail unique d'accès.

Pour les Unités Autonomes, les « Documents utilisateurs PUA » sont disponible sur la page « Mes applications » du Portail unique d'accès. Merci de voir avec votre correspondant informatique.

### Q12. J'ai réalisé mes demandes d'accès il y a plus de 14 jours, celles-ci sont donc expirées. Que dois-je faire ?

Les demandes de validation sont valables uniquement pendant 14 jours. Si passé ce délai, votre demande n'a pas été validée par un approbateur, le processus de demande d'accès doit recommencer. Pour cela, veuillez vous rendre sur la page « Mon Accès » et vous rendre dans l'onglet « Expiré », puis cliquer sur « Renouveler » afin de renouveler vos demandes d'accès.

### Q13. Lorsque j'essaye de renouveler mes demandes d'accès expirées, un message d'erreur s'affiche. Que dois-je faire ?

Si vous êtes collaborateur d'une commune, veuillez vous diriger vers la page [Annuaire de support pour les communes | Etat de Fribourg](#) et signaler ce message d'erreur au support du Portail unique d'accès avec une capture de l'écran complète et du message d'erreur. L'adresse internet (URL) qui figure dans votre navigateur doit être clairement visible sur cette capture d'écran.

Si vous êtes collaborateur d'une unité autonome, veuillez contacter le service informatique de votre organisation et/ou votre service client interne.

### Q14. J'ai réalisé des demandes d'accès de plusieurs applications, cependant je ne visualise qu'une application sur le portail.

Veuillez vérifier dans le menu du portail « Mes demandes », si une des applications n'est pas visible, celle-ci est sûrement en cours de validation.

Dans ce cas, veuillez contacter un des approbateurs de votre commune ou organisation.

### Q15. Mes demandes n'apparaissent pas dans le menu « Historique des demandes ».

Veuillez vous assurer d'être bien connecté au Portail unique d'accès à l'adresse [portail.fr.ch](https://portail.fr.ch) en navigation privée (nouvelle fenêtre InPrivate) et vérifier que vous êtes correctement connecté avec votre adresse e-mail professionnelle et nominative (*exemple : prenom.nom@macommune.ch, prenom.nom@monorganisation.ch*).

### Q16. Lorsque je me connecte directement via le bouton dans le mail de validation les applications ne sont pas visibles.

Veuillez vous connecter au portail en ouvrant une nouvelle fenêtre en navigation privée et entrer l'adresse du Portail unique d'accès [portail.fr.ch](https://portail.fr.ch) dans votre barre de recherche, sans passer par le bouton de l'e-mail Microsoft Azure que vous avez reçu.

### Q17. Pourquoi les demandes d'approbation n'arrivent-elles pas dans ma boîte e-mail en tant qu'approbateur ?

Veuillez vérifier que les e-mails de notifications ne se trouvent pas dans vos courriers indésirables.

Dans tous les cas, vous pouvez également vous connecter directement sur le Portail unique d'accès et approuver les demandes d'accès dans votre menu « Approbations ».

En cas de problème, nous vous recommandons de créer une demande sur la plateforme d'assistance [DIGI-FR](#) afin de vérifier que vos informations (nom, prénom et adresse e-mail professionnelle) sont correctes et à jour.

### Q18. Je suis approbateur, et j'ai aussi besoin d'accès aux applications. Comment dois-je faire ?

En tant qu'approbateur, je peux également réaliser une demande d'accès au package dont j'ai besoin. Dans ce cas, ce sera le deuxième approbateur qui validera ma demande.

## 4 Si vous travaillez pour une commune...

### Q19. J'ai un problème avec une application spécifique. Où puis-je me diriger ?

Veuillez consulter l'[Annuaire de support pour les communes](#) afin d'adresser votre question directement au service bénéficiaire responsable de l'application concernée.

### Q20. Je ne vois pas les packages d'accès lorsque j'accède au Portail unique d'accès.

Les packages d'accès sont visibles dans le menu « Mon accès » du Portail unique d'accès. Pour vérifier que vous êtes sur la page correcte du portail, veuillez saisir cette adresse internet (URL) en navigation privée :

<https://myaccess.microsoft.com/@etatfr.onmicrosoft.com#/access-packages>.

Si les packages d'accès ne sont toujours pas visibles, il est possible que votre connexion au portail n'ait pas été effectuée correctement. Vérifiez avoir bien suivi les instructions de la première étape du mode d'emploi « *Etape 1 – Comment se connecter au portail* » du mode d'emploi pour les communes.

Nous vous conseillons également de vérifier que le logo EtatFR-StaatFR ainsi que vos initiales « nom et prénom » soient visibles sur le menu supérieur du Portail unique d'accès.

Si l'un de ces paramètres ne correspond pas, il est nécessaire de changer votre organisation en cliquant sur votre profil.

Si, après toutes ces étapes, les packages d'accès ne sont toujours pas visibles, veuillez consulter votre plateforme d'assistance via le lien suivant : [DIGI-FR](#). Lorsque vous effectuez votre demande, veuillez indiquer le nom de votre commune, votre nom et prénom, l'identifiant utilisé, l'étape de ce mode d'emploi qui vous a posé problème, ainsi qu'une capture d'écran complète où l'adresse internet (URL) dans votre navigateur est bien visible.

### Q21. J'ai changé de téléphone ou j'ai un nouveau numéro de téléphone. Comment puis-je actualiser cette information ?

Veuillez signaler ce changement en effectuant une demande sur votre plateforme d'assistance au travers du lien suivant [DIGI-FR](#), en indiquant votre e-mail, le nom de votre commune et votre nom et prénom.

### Q22. Quelle est la différence entre le Portail unique d'accès et le Guichet virtuel ?

Le [Guichet virtuel](#) est utilisé par la population pour effectuer des demandes pour des prestations. Les communes sont gestionnaires en tant que personnes morales. Le Guichet est une application pour la population, et nécessite une connexion avec SwissID.

Le [Portail unique d'accès](#), quant à lui, est une solution destinée aux tiers, dont les communes de l'Etat de Fribourg, qui vise à centraliser toutes les applications de l'Etat de Fribourg utilisées par ces entités.

Si des informations sur les approbateurs de votre commune doivent être modifiées, cette opération se réalise dans la plateforme d'assistance [DIGI-FR](#).

### Q23. Comment changer d'approbateur ou modifier leur adresse e-mail ?

Toute modification liée aux approbateurs de votre commune (changement ou mise à jour de l'adresse e-mail) doit être effectuée via la création d'une demande sur la plateforme d'assistance [DIGI-FR](#).

Veuillez noter que le processus de changement d'e-mail et d'approbateur dans le système peut prendre environ deux semaines.

#### Q24. Qui sont les approbateurs d'accès d'une commune ?

En principe, le-la syndic-que et le-la secrétaire communal-e.

#### Q25. Est-ce qu'un approbateur peut être un collaborateur ?

Oui, c'est tout à fait possible avec le consentement du-de la syndic-que et/ou du-de la secrétaire communale. Il s'agit d'une décision de la commune.

### 5 Si vous travaillez pour une unité autonome...

#### Q26. J'ai changé de numéro de téléphone ou de téléphone, comment puis-je actualiser cette information ?

Veuillez signaler ce changement au service informatique de votre unité autonome et/ou votre service client interne et indiquer votre nom et prénom ainsi que votre ancien et nouveau numéro de téléphone.

#### Q27. J'ai un problème de connexion et/ou d'utilisation du portail.

Adressez-vous au service informatique de votre unité autonome et/ou à votre service client interne.

#### Q28. J'ai un problème de connexion à une des applications.

Adressez-vous au service informatique de votre unité autonome et/ou à votre service client interne.

#### Q29. Qui sont les approbateurs d'accès dans mon organisation ?

Adressez-vous au service informatique de votre unité autonome et/ou à votre service client interne.

#### Q30. Comment modifier mon adresse e-mail si celle-ci a changé ?

Adressez-vous au service informatique de votre unité autonome et/ou à votre service client interne.

#### Le Service de l'informatique et des télécommunications

ETAT DE FRIBOURG

STAAT FREIBURG

