



Combattre l'inégalité numérique

Offrir, former, exercer et cliquer

Réduire la fracture numérique,
un nouvel enjeu

—
Page 4

Une épicerie comme un
épicerie solidaire

Ein Lebensmittelladen
als Epizentrum

—
Page 14 / Seite 16

Sommaire

ÉDITORIAL

3

Anne-Pascale Collaud et Joëlle Renevey
Membres du Comité de direction de Caritas Fribourg

COMBATTRE L'INÉGALITÉ NUMÉRIQUE

Réduire la fracture numérique, un nouvel enjeu 4 - 7

En Suisse, près de la moitié des personnes à faibles revenus n'ont pas les compétences nécessaires ou pas d'ordinateur pour surfer sur Internet. Il devient urgent d'agir pour soutenir leur participation numérique à la société.

«J'adore rencontrer des énergies et des valeurs différentes» 8 - 9

Interview de Pascal Meyer, fondateur de QoQa.ch, plateforme événementielle communautaire de vente en ligne.

Dénouer les nœuds des liens numériques 8

Commentaire de Corinne Jaquiéry, rédactrice en chef

«Il n'y a pas que le profit, mais aussi la responsabilité sociale» 10

Sunrise UPC, en collaboration avec Caritas Suisse et huit Caritas régionales, encourage la participation numérique des personnes touchées par la pauvreté. Interview d'André Krause, directeur de Sunrise UPC.

«La rencontre peut aussi être numérique» 11

La violoncelliste fribourgeoise qui a joué avec Sophie Hunger ou The Young Gods propose des mini-concerts via Skype pour toutes les bourses. Une révolution conviviale.

CARITAS FRIBOURG

Relation d'aide et numérisation de l'administration 12

Zwischenmenschliche Beziehung bei Hilfeleistung und Digitalisierung der Verwaltung 13

Une épicerie comme un épicerie solidaire 14

Sabine Tahiri, gérante au grand cœur 15

Ein Lebensmittelladen als Epizentrum der Solidarität 16

Sabine Tahiri, Geschäftsführerin mit grossem Herzen 17

Appels à votre soutien 18

Wir bitten Sie um Ihre Unterstützung 19





De g. à dr. **Anne-Pascale Collaud**
et Joëlle Renevey
 Membres du Comité de direction
 de Caritas Fribourg

Le numérique, une chance pour toutes et tous!

Le guichet est en passe de devenir un objet muséal. Les banques et la Poste ont initié le mouvement, suivies par les sociétés de transport, les assurances, les administrations publiques s'y mettant à leur tour.

Le service en ligne et les outils numériques deviennent nos nouveaux modes d'accès aux prestations. Cette période de pandémie a accéléré le mouvement et fait du smartphone l'outil incontournable du passeport vaccinal, sans parler du scannage du QR code qui remplacera prochainement le bulletin de versement !

Inexorable, la transformation numérique permet des gains de productivité dans la gestion des processus. Pensée comme un vecteur de simplification, la dématérialisation des services publics vise aussi potentiellement à réduire le non-recours au droit, synonyme d'exclusion sociale. Paradoxalement, cette même dématérialisation des services provoque de l'exclusion chez les personnes qui n'ont pas accès aux outils numériques ou n'en maîtrisent pas le fonctionnement.

Malgré tous les apports des nouvelles technologies, n'oublions pas que la démarche suppose, au-delà des moyens matériels d'accès et d'une connexion, des compétences numériques que bien des personnes habitant ce pays ne maîtrisent pas.

Selon l'Office fédéral de la statistique, un quart environ de la population suisse n'a pas ou peu de compétences numériques de base. Nous ne surprendrons personne en soulignant que les plus défavorisés y sont surreprésentés. Comment notre cyberadministration communiquera-t-elle demain avec ces milliers de personnes qui n'ont pas accès au numérique ou n'en saisissent pas les codes, alors même que ce sont surtout ces populations qui sont les plus dépendantes d'elle ? Si nous n'y prenons garde, la transformation numérique deviendra, pour elle-même, source d'exclusion. En conséquence, il devient essentiel aujourd'hui de mettre la lutte contre la fracture numérique à l'agenda des politiques publiques visant à combattre les processus de désaffiliation sociale.

Équiper, connecter, accompagner : ce sont des défis que nous avons à relever pour faire du développement du numérique une vraie opportunité pour tout le monde.

Impressum

Caritas.mag – Le magazine des Caritas de Suisse romande
 (Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Vaud)
 paraît deux fois par an

Tirage global: 41 491 ex.
 Tirage Caritas Fribourg: 5123 ex.

Responsable d'édition: Isabelle Reuse,
 Membre du Comité de direction Caritas Fribourg
 Responsable Service développement & bénévolat
 Service de l'administration

Rédactrice en chef: Corinne Jaquiéry
 Rédaction: Anne-Pascale Collaud, Joëlle Renevey,
 Corinne Jaquiéry
 Corrections: Florence Marville

Maquette: www.tier-schule.ch
 Impression: www.pcl.ch

Caritas Fribourg | Caritas Freiburg

Rue de Morat 8
 1700 Fribourg | 026 321 18 54

www.caritas-fribourg.ch | www.caritas-freiburg.ch
info@caritas-fr.ch

**Caritas Fribourg est certifiée
par ZEW0 depuis 2004.**

Le label de qualité atteste:

- d'un usage conforme au but, économique et performant de vos dons
- d'informations transparentes et de comptes annuels significatifs
- de structures de contrôle indépendantes et appropriées
- d'une communication sincère et d'une collecte équitable des fonds





Réduire la fracture numérique, un nouvel enjeu

Textes: Corinne Jaquéry / photos: Sedrik Nemeth

En Suisse, près de la moitié des personnes à faible revenu n'ont pas les compétences nécessaires ou pas d'ordinateur pour surfer sur internet. Il devient urgent d'agir pour soutenir leur participation numérique à la société.

«Sans ordinateur, je ne suis plus rien!» À 55 ans, Valérie est une véritable «geekette» comme elle le dit elle-même. Curieuse de tout, elle utilise internet pour chercher et répondre à des offres d'emploi, trouver toutes sortes d'informations sur différents sujets, et même tenir un blog avec ses œuvres picturales. Elle joue aussi aux Sims, un jeu vidéo de simulation de vie. «Je vis par procuration. Mes personnages ont tous de belles maisons, de beaux meubles et un super boulot!» Elle rigole en le disant, mais cette bénéficiaire du RI (Revenu d'Insertion) vit du minimum vital depuis plusieurs années, se débrouillant comme elle peut pour rester optimiste. «Je ne baisse pas les bras, même si j'ai peu de chances à mon âge de retrouver du travail et ce d'autant plus que j'ai des problèmes de santé

physiques et psychiques. Je n'avais plus d'ordinateur depuis un moment. J'ai pu aller en chercher un chez Caritas Vaud grâce à un bon. J'ai obtenu un ordinateur récent que je branche sur ma télévision. Je suis ravie.»

Développer des outils online

À l'atelier informatique de Caritas Vaud, Alexandre Gachet, qui en est le responsable, est conscient de l'importance de proposer du matériel aussi moderne que possible. «95 % des ordinateurs à recycler viennent des services publics du Canton de Vaud. Il y a principalement des ordinateurs fixes. Cette année nous en avons livré plus que d'habitude en raison du confinement. Plus de 850 PC, avec clavier, souris, câble et écran ont été donnés.»

Valérie, heureuse de pouvoir explorer le monde à travers son nouvel ordinateur.

Cet ancien bûcheron, devenu informaticien en autodidacte par passion, et qui a lui aussi passé par la case réinsertion, comprend bien les besoins des bénéficiaires de l'aide sociale. «Rien n'est jamais fini. Si une porte se ferme, une fenêtre s'ouvre. Je souhaiterais développer des outils online pour aider les personnes à mieux utiliser leurs machines.»

Selon lui, en recevant un ordinateur, certains fondent en larmes, submergés par l'émotion, d'autres manifestent leur reconnaissance avec pudeur. C'est le cas de Jean-Claude qui a envoyé un mot de remerciement à Caritas Vaud. Âgé de 68 ans, ce biochimiste spécialisé dans les biotechnologies et ancien homme d'affaires a beaucoup travaillé aux États-Unis. Après de sérieux déboires, il a dû revenir en Suisse, son pays d'origine, et se trouve actuellement dans une situation difficile, dénué de tout. Pour se reconstruire, créer de nouvelles opportunités, et rester en lien avec son fils de 13 ans et sa femme restés là-bas, il a eu besoin d'un bon ordinateur. «Le pire est d'être *homeless* comme je l'ai été aux USA en dormant deux ou trois nuits dehors. Ici, j'ai un toit, mais je suis très indépendant et j'aurais préféré m'en sortir seul. Cependant, cet ordinateur va pouvoir m'aider à améliorer ma situation. Je vais le garder précieusement.»

Participation numérique avec Caritas Suisse et Sunrise UPC

Selon Caritas Suisse, toutes les personnes devraient avoir les mêmes possibilités de participer au monde numérique, notamment les plus précarisées. Avec le soutien financier de Sunrise UPC qui offre 250000 fr., l'organisation nationale veut contribuer à combler le fossé de la fracture numérique. Après un appel à projets auprès des Caritas régionales, Caritas Suisse peut désormais soutenir huit idées d'appui numérique en Suisse alémanique (Berne, Lucerne, Argovie, Grisons, Soleure) et en Suisse romande dans les cantons de Vaud, Jura et Neuchâtel.

Pour Jean-Noël Maillard, directeur de Caritas Jura, la pandémie et l'utilité du numérique pour différentes activités pendant le semi-confinement ont confirmé la pertinence de s'intéresser à la question de la fracture numérique. «Nous constatons qu'un nombre croissant de prestations ne sont désormais accessibles que de manière numérique, ce qui empêche un certain nombre de personnes à y avoir accès. Par ailleurs, les personnes contraintes de recevoir des factures en format courrier papier sont systématiquement pénalisées, car ces prestations deviennent payantes, alors qu'elles sont gratuites sous format numérique», rappelle-t-il tout en soulignant l'importance de l'inclusion à tous les niveaux.



«La fracture numérique est plus profonde que la fracture sociale.»

Tahar Houhou
Informaticien, Blogueur, Enseignant

«Les personnes précarisées ou peu habiles avec les nouveaux dispositifs numériques peuvent légitimement se sentir pénalisées ou exclues. Le risque d'une fracture est bel et bien réel. Nous ne pouvons contrer cette évolution technologique, mais il faut impérativement veiller à mettre en place des mesures pour permettre à ces personnes de ne pas être définitivement «larguées» et en payer le prix fort.» Dans ce but, Caritas Jura va ouvrir des cafés numériques où se débattront des thématiques diverses évoluant vers des expérimentations selon les demandes exprimées sur le moment.

Le portable comme outil d'intégration

Utiliser son portable comme un outil d'intégration, telle est la raison d'être des ateliers APPliqués mis en place depuis deux ans à Caritas Neuchâtel. «L'objectif des ateliers APPliqués est d'accompagner les réfugiés dans leur intégration sociale par la maîtrise de leur téléphone portable et l'utilisation des applications utiles dans leur vie quotidienne», explique Sébastien Winkler, chargé de communication de Caritas Neuchâtel. «Le second objectif de ces ateliers est de rendre les participants à la fois plus autonomes et mieux organisés, notamment au niveau de la gestion de leur temps et de leurs rendez-vous. Après plus de deux ans d'existence, l'utilité des ateliers APPliqués ne fait plus aucun doute.»

À Caritas Vaud, outre l'atelier d'insertion sociale recyclant des ordinateurs, on veut aller encore plus loin. «Avec son atelier informatique et le système du bon RI, Caritas Vaud équipe gratuitement des familles



Alexandre Gachet, responsable de l'atelier informatique de Caritas Vaud, des projets numériques pour pratiquer plus facilement.

en situation de pauvreté. En lançant son projet de Mentorat informatique, elle souhaite faire appel à des bénévoles pour accompagner les bénéficiaires du bon RI dans la maîtrise du numérique et des multiples services en ligne nécessaires à la gestion de notre quotidien. Nous nous réjouissons de pouvoir lancer ce projet avec le soutien de Caritas Suisse et de Sunrise UPC», informe Pierre-Alain Praz, directeur de Caritas Vaud.

Cafés numériques à Caritas Jura:

Les cafés sont ouverts à tous ceux qui n'ont pas ou peu de compétences numériques de base. Il y aura un sujet par café, tel que l'application CFF, la rédaction de demandes d'emploi, etc. L'objectif serait que les participants eux-mêmes contribuent à l'organisation des cafés et transmettent ainsi ce qu'ils ont appris.

Atelier APPliqué à Caritas Neuchâtel:

L'objectif principal de ce projet est de soutenir les réfugiés dans leur intégration sociale en maîtrisant leur téléphone portable et en utilisant des applications utiles dans la vie quotidienne. Le projet vise à soutenir les participants dans leur indépendance, leur organisation, leur mise en réseau et leur intégration dans la société suisse.

Mentorat Informatique à Caritas Vaud:

L'objectif du projet est de permettre aux personnes n'ayant pas de compétences informatiques de pouvoir bénéficier d'un accompagnement personnalisé avec un bénévole pour acquérir les bases pratiques de l'informatique, permettant ainsi de gagner en autonomie dans les démarches de l'administration en ligne.

À Caritas Fribourg et Caritas Genève, on ne reste pas inactifs face à la fracture numérique à travers la rencontre et le conseil sur demande.

1 500 000

PERSONNES ENTRE 16 ET 65 ANS
NE POSSÈDENT QUE PEU OU
PAS DU TOUT DE COMPÉTENCES
EN MATIÈRE DE TIC*

300 000

PERSONNES EN ROMANDIE

45 %

DES PERSONNES À FAIBLE REVENU
N'UTILISENT PAS INTERNET OU
ONT DE FAIBLES COMPÉTENCES
POUR LE FAIRE

* Technologies de l'information et de la communication



Mathias Reynard, un Conseiller d'État engagé pour lutter contre les fractures sociale et numérique.

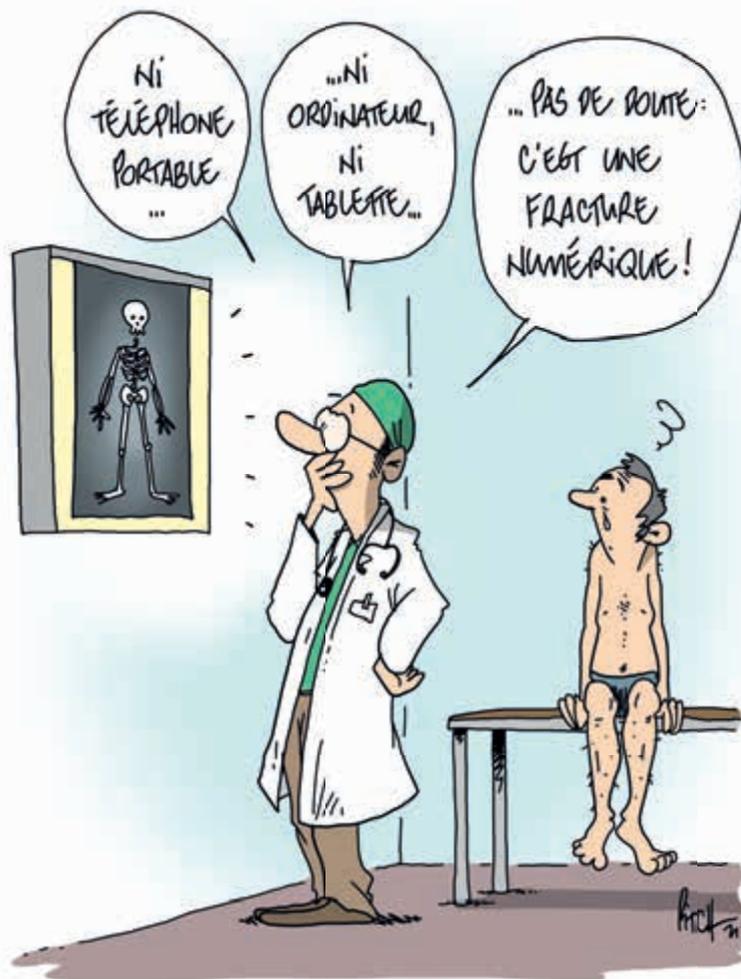
«C'est une urgence sous-estimée», regrette-t-il. «L'illettrisme numérique est un risque pour l'égalité des chances. J'étais encore enseignant pendant la pandémie et j'ai pu moi-même le constater. Certains élèves ne savaient pas comment envoyer un mail ou créer un document, l'enregistrer, puis le joindre au mail. Beaucoup n'avaient utilisé leur adresse mail que pour créer un compte sur un réseau social.» Selon ce fervent défenseur de l'éducation pour tous, les solutions pour contrer les inégalités numériques existent. «Il y a un potentiel énorme pour l'enseignement comme les visioconférences ou le travail individualisé en fonction des rythmes d'apprentissage des élèves, mais il faut former les enseignants et avoir du matériel informatique de bonne qualité. J'ai vu des enfants travailler depuis leur smartphone ou qui avaient des connexions internet instables. Il faut donc agir sur plusieurs plans pour combler la fracture numérique, en amont.» ■

Les trois dimensions de la fracture numérique

Selon l'expert en communication visuelle et d'éducation aux médias, Jean-Claude Domenjoz, on peut schématiser les disparités d'utilisation des TIC (*Technologies de l'information et de la communication*) à trois dimensions:

1. L'accès aux moyens techniques, qui suppose de disposer d'un appareil qui ne soit pas obsolète (ordinateur, tablette, smartphone), d'une connexion à l'internet et de logiciels à jour pour pouvoir bénéficier des fonctionnalités nécessaires.
2. La diversité et l'intensité des usages, en particulier ceux qui ont des finalités pratiques et professionnelles – par opposition aux usages récréatifs.
3. Les compétences pour utiliser efficacement les outils et les services, lesquelles s'appuient sur des savoirs et des savoir-faire.

C'est ce dernier point qui préoccupait avant tout Mathias Reynard, tout nouveau conseiller d'État valaisan, responsable de l'action sociale, lorsqu'il a déposé un postulat en tant que conseiller national en 2019 au sujet de la lutte contre l'illectronisme, concept qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'informatique. Le texte du postulat précisait que: «Quand il s'agit d'une utilisation des outils numériques à visée éducative, les inégalités sociales se creusent.» Le postulat a été rejeté par le Conseil fédéral sous prétexte qu'une étude récente (*James. 2018, ZHAW*) n'avait pas relevé de différence significative entre les couches sociales dans l'usage des médias pour les activités de loisirs.



«J'adore rencontrer des énergies et des valeurs différentes»

Direct et chaleureux, le fondateur de QoQa.ch, plateforme événementielle communautaire de vente en ligne, aime aider les autres et préfère le SolidariDay au Blackfriday.

Pascal Meyer, 41 ans, arrive dans les locaux colorés de son entreprise en saluant joyeusement tout le monde. Il se fend même d'un «willkommen» pour une nouvelle collègue fraîchement débarquée de Suisse alémanique où il aimerait renforcer la notoriété de son entreprise. Le tutoiement est de rigueur, une marque de respect selon lui. Attentif à l'ambiance régnant au sein de ses équipes, le dynamique entrepreneur

use de l'humour, qui allège le stress des délais, pour répondre aux demandes de bons plans d'une communauté composée de quelque 850 000 membres. En novembre dernier, la 2^e édition du SolidariDay de QoQa – arrêt des bons plans en ligne pendant un jour pour que ses membres achètent plutôt des bons solidaires de 14 fr. – a permis à 10 700 familles, clientes des Épiceries Caritas, de recevoir un coup de pouce.

CARITAS Pourquoi vous sentez-vous concerné par la pauvreté?

PASCAL MEYER Je suis originaire du Jura où il y a aussi des personnes dans le besoin, même si cela se voit un peu moins qu'en ville. Je me souviens de copains qui étaient en classe avec moi et qui avaient des moyens limités. Le Jura est une petite communauté où les gens s'entraident facilement, mais ce n'est pas le cas partout. J'ai beaucoup voyagé, notamment en Égypte d'où ma mère est originaire. Il y avait des gens très pauvres dans la rue. Cela m'avait

choqué et ma mère m'avait dit de toujours respecter ces personnes et si possible de les aider.

Comment le faites-vous en tant qu'entrepreneur? Je côtoie la pauvreté même parmi mes collègues. J'essaie de les soutenir. Je ne peux imaginer avoir autour de moi des personnes en détresse. Je ne les aide pas forcément avec des moyens financiers, mais aussi psychologiquement. Ma femme est également dans cette dynamique. Nous sommes hypersensibles au bien-être de notre entourage, sans oublier la dignité de chacun. Pour les aider, il faut être un peu plus «smart».



Fenêtre ouverte sur le monde, l'internet traverse les frontières et permet de se connecter à de multiples réalités. Pourtant, les inégalités d'accès à ce réseau mondial, régentant en partie les relations humaines, sont importantes. Au lieu de les amoindrir, l'évolution perpétuelle des

Dénouer les nœuds des liens numériques

technologies de l'information et de la communication (TIC) accentuent les disparités.

Née avec l'arrivée des premiers ordinateurs personnels, puis des premiers téléphones portables destinés aux plus favorisés, la fracture numérique s'élargit, accompagnant la fracture sociale. Si, dans la rue, tout le monde semble aujourd'hui posséder un portable, au point de ne plus voir son «vrai» semblable en marchant, les univers virtuels qui s'y cachent sont notablement différents. Recherche d'informations et de savoir pour les un-e-s, c'est au contraire l'unique territoire du divertissement pour les autres. Journal numérique pouvant potentiellement proposer

des offres d'emploi, il peut aussi engluer les volontés dans des jeux addictifs.

Le smartphone – littéralement «téléphone intelligent» – ne l'est pas tant que ça. S'il permet de parler avec, et même de voir, son amoureux-se ou sa famille restés au pays, c'est aussi un piège poussant à la consommation et à l'endettement.

Ce qui devait réunir est en train de séparer. Pour les Caritas régionales, il est temps d'agir et d'apprendre aux plus fragiles d'entre nous à manipuler et à ne plus être manipulés par les objets numériques.

Corinne Jaquiéry

Rédactrice en chef de Caritas.mag

Et que dire des actions DireQt et WelQome qui visaient à soutenir les commerces et les cultivateurs?

En mars 2020, nous ne pouvions plus recevoir de marchandises. Nous ne savions pas si l'entreprise allait devoir fermer. Les deux actions avaient pour but de pouvoir continuer à travailler et d'aider les commerçants qui étaient complètement fermés. Nous avons brainstormé et mis en place l'opération DireQt, qui permettait d'acquérir des bons d'achat auprès des commerces de proximité. Les clients payaient 20% de moins et les commerçants recevaient 10% de plus. La différence étant prise en charge par QoQa pour environ 400 000 fr. et La Vaudoise Assurance et le Groupe Mutuel pour 2 millions. Les opérations WelQome 1 et 2 qui ont suivi – avec la participation de l'État de Vaud – ont vu les bons non dépensés prolongés jusqu'à la fin de cette année. Il y a eu aussi beaucoup de ressources manuelles et c'est la magie de ce type d'action, même si cela nous a retardés dans nos projets de développement.

Comment, vous qui aimez la proximité, avez-vous pu soutenir les gens au plus près?

Nous avons aidé les commerçants locaux en mettant au point tout un processus pour leur permettre d'avoir plus de visibilité digitale. Je me souviens d'une fleuriste qui ne comprenait pas comment elle avait pu recevoir 3000 fr. sur son compte. J'ai dû lui expliquer que c'étaient des QoQasiens qui avaient acheté des bons pour son commerce. Elle s'est mise à pleurer de reconnaissance, mais c'est elle qui avait pêché le poisson, pas nous. On lui avait juste donné la canne à pêche et montré comment l'utiliser. Avec WelQome surtout, la vocation était vraiment d'aider les producteurs et commerçants à appréhender le numérique car avec DireQt, nous avions constaté à quel point beaucoup d'entre eux ne savaient pas comment utiliser un ordinateur pour se mettre en valeur.

Qu'est-ce que l'esprit QoQa?

C'est partager des bons plans avec des potes! C'est comme ça que j'ai commencé et nous voulons garder cet état d'esprit. Partager des bons plans, c'est aussi tester des produits, être à l'écoute des gens et accepter la critique. Il y a des commentaires douloureux à lire, mais on peut les tourner de manière positive. Le fait de recevoir un commentaire, même négatif, c'est une chance car c'est quelqu'un qui a pris du temps pour le faire et cela montre qu'elle ou il s'intéresse à nous. Cela nous dit en gros qu'elle ou il nous aime, mais qu'il y a des choses à améliorer comme dans une vie de couple. L'écoute nous aide à faire évoluer les choses.



CARTE D'IDENTITÉ

Né le 7 mai 1980 dans le Jura: «Le Jura, c'est mon enfance, ma tête dure, ma ténacité et mon franc-parler!»

1996 Quitte le Jura pour Lausanne.

2001 Lance GlobalArt, sa première entreprise.

2005 Lance QoQa dans un garage.

2006 QoQa engage sa première salariée. 400 000 fr. de chiffre d'affaires ont été réalisés en un an.

2007 Le 19 mai, sa maman dont il est très proche décède.

2010 Arrivée de son complice et ami Fabio Monte qui l'aide à structurer et à professionnaliser l'entreprise.

2016 Naissance de sa fille Lily.

2017 Achat d'un Picasso qui appartient à la communauté QoQa.

2022 En avril, déménagement dans le QG à Bussigny. Un nouveau bâtiment conçu par QoQa avec une équipe de partenaires romands et qui devrait favoriser les échanges de compétences.

Pendant cette pandémie, les plateformes de vente en ligne ont vu leur chiffre d'affaires exploser. Qu'en pensez-vous?

Oui, nous avons eu un certain succès, mais ce qui m'a dérangé c'est que des grands e-commerces n'ont rien fait ou presque pour aider les gens. Je trouve cela très dommage car il y avait aussi une question de partage de connaissances, de vulgarisation de l'accès à internet. Par exemple expliquer des termes comme «uploader» et les remplacer par prendre, etc. Nous avons appris à communiquer encore plus simplement. En fait il y avait deux missions: aider par une donation les commerces fermés et donner de la visibilité aux commerces de proximité ouverts. Les 185 personnes qui travaillent pour QoQa sont fières de ces actions. Nous sommes en train de faire une transition holacratique avec un management horizontal où chacun sait que ce qu'il fait est important dans le sens de nos quatre valeurs: respect et fun, service et passion.

Quelles solutions pourriez-vous proposer à la fracture numérique?

Nous nous sommes rendu compte avec DireQt et WelQome qu'il y a un grand fossé entre ceux qui s'intéressent au numérique ou pas. Ce que je peux apporter personnellement, c'est de donner des conférences. Je consacre aussi une demi-journée dans la semaine à des entrepreneurs de toutes les générations qui voudraient des conseils. Sinon, les autorités publiques pourraient offrir des espaces gratuits où les personnes qui en ont besoin auraient du bon matériel à disposition avec des conseils. Un endroit chaleureux, fun et pas une espèce de cage à pauvres avec des ordinateurs. Un lieu joyeux où échanger et apprendre sans a priori. ■

Nous sommes hypersensibles au bien-être de notre entourage, sans oublier la dignité de chacun.

«Il n'y a pas que le profit, mais aussi la responsabilité sociale»

Propos recueillis par Corinne Jaquiéry

Sunrise UPC, en collaboration avec Caritas Suisse et huit Caritas régionales, encourage la participation numérique des personnes touchées par la pauvreté. Interview d'André Krause, directeur de Sunrise UPC.

Caritas Suisse a reçu un joli cadeau de Noël l'année dernière: Sunrise UPC, numéro 2 de la téléphonie mobile de Suisse, lui a fait un don de 250 000 fr. pour initier des projets régionaux permettant un meilleur accès au monde numérique pour les personnes démunies. En espérant, à terme, leur participation plus active à la société et pour leur ouvrir des opportunités dans le monde du travail.

CARITAS Comment est née l'idée de collaborer avec Caritas?

ANDRÉ KRAUSE En décembre 2020, nos employé·e·s ont voulu faire un don à une organisation caritative en lieu et place du repas de Noël. Sunrise UPC a été enthousiasmé par l'idée et a doublé le montant. Nous croyons à l'importance de la participation digitale et à la démocratisation du numérique. Ces besoins se sont accrus avec la pandémie. Il y a peu, nous nous demandions s'il était nécessaire que nos client·e·s aient une adresse mail pour signer un contrat. Nos avis divergeaient sur ce point. Aujourd'hui, tout le monde sait que la preuve de sa vaccination est envoyée sur son mail. Ainsi, avoir une adresse e-mail est devenu une nécessité presque vitale.

L'accès aux technologies numériques est donc essentiel selon vous?

Cet accès est crucial dans la mesure où il permet surtout aux plus marginalisés de la société d'avoir une plus grande marge de manœuvre. Or, s'ils ont besoin d'accéder aux technologies, ils ont également besoin de savoir les utiliser et d'en connaître les dangers. Internet offre bien des avantages, mais comporte aussi des revers: désinformation, vols d'identité, et tout ce qui peut pousser aux jeux d'argent, aux jeux en ligne, etc. Il y a de nombreux risques, que doivent pouvoir comprendre les utilisateurs afin de pouvoir y naviguer en sécurité en tirant le meilleur.

Sunrise UPC est néanmoins une entreprise qui cherche à faire du profit, n'est-ce pas une option peu intéressante pour elle?

Non. Pour nous, le plus important est certes de

servir le plus de clients possible, mais nous avons des produits à prix variables. Ainsi, un client peut acheter un abonnement de base à bas prix, et un autre s'offrir un abonnement plus coûteux. Nous savons que même en Suisse, il existe des gens peu formés et à faible revenu. Il est donc de notre responsabilité de leur fournir des produits adaptés pour leur permettre de prendre part au digital et à l'effort numérique. Ce n'est pas seulement une question de profit, mais également une question de responsabilité sociale. Nous souhaitons connecter le plus de clients possible, y compris les clients dont les moyens ne leur permettent pas d'avoir accès à internet. Par ailleurs, il est crucial d'être formé à l'utilisation de ces technologies.

Que savez-vous des huit projets proposés par les Caritas régionales?

L'idée est de se concentrer sur l'accès à internet. Aider les gens à comprendre ce qu'est un moteur de recherche et à s'en servir. C'est selon moi d'une importance capitale comme on le disait plus tôt. C'est une chose d'avoir accès à internet, et c'en est une autre de savoir en tirer profit sans en avoir peur, sans s'inquiéter des conséquences en cas de mauvaise utilisation et d'en comprendre les dangers. Par exemple, comparer les informations vues sur Facebook et celles données par des journalistes à la télévision. Peu importent le format et le lieu de diffusion des huit projets (cafés, salles de classe, etc.), l'essentiel est qu'ils rendent cette compréhension d'internet possible. De même, nous encourageons nos collaborateurs à soutenir ce type de projets via le bénévolat et à s'engager. Je suis d'ailleurs très emballé parce qu'on réfléchissait justement à la manière de pousser nos employés à prendre part aux activités sociales que nous menons.

Connaissez-vous Caritas et ses actions avant?

Bien entendu. Je connaissais ses champs d'action. Quand nous décidons de nous engager dans des actions sociales, il faut frapper à la bonne porte. Pour moi, il s'agit d'une organisation bien établie et symbole de qualité. Caritas a une longue histoire qui nous met en confiance et nous donne le sentiment de bien faire. ■



CARTE D'IDENTITÉ

André Krause (51 ans) travaille à Zürich où il est Chief Executive Officer (CEO) de l'entreprise combinée Sunrise UPC depuis novembre 2020. Il y était arrivé en 2011 en tant que Chief Financial Officer (CFO). Avant de rejoindre Sunrise, il a passé sept ans chez Telefónica O2 Germany à Munich. André Krause a aussi été associé principal et membre du TIME practice chez McKinsey & Company à Düsseldorf et il a travaillé chez Arthur Andersen à Düsseldorf. Il a une licence en économie de l'Université de Bielefeld.

«La rencontre peut aussi être numérique»

La violoncelliste fribourgeoise qui a joué avec Sophie Hunger ou The Young Gods propose des mini-concerts via Skype pour toutes les bourses. Une révolution conviviale.

«Le numérique m'a clairement sauvée. Sinon, je ne sais pas comment j'aurais pu survivre pendant le semi-confinement. Du jour au lendemain, j'ai perdu 100% de mon job. Je ne vis que des concerts. On ne pouvait pas tout de suite aller chez les gens pour donner des concerts privés. La seule manière de continuer à travailler était de proposer des petits récitals par internet. J'ai pressenti que la culture qui rassemble allait manquer à tout le monde. La preuve avec la frénésie des apéros virtuels. J'ai pensé que les gens avaient envie de plus. Il y a ces personnes seules et les personnes âgées pour qui cette crise est vraiment difficile. Leur offrir un peu de musique en tête à tête est vraiment important pour moi. Il y a eu beaucoup de retours positifs. Une dame notamment qui m'a demandé des concerts régulièrement. Elle se faisait belle pour ce moment entre nous... Et plein d'autres histoires incroyables qui n'auraient pas été possibles sans ce biais numérique. Je pensais que peu de gens allaient s'y intéresser tant le stress et l'angoisse imprégnaient tout, mais le premier post que j'ai écrit à ce sujet a fait boule de neige.

Puis différents médias s'y sont intéressés. J'en ai profité pour parler de notre métier de musicien-ne. Je suis indépendante, j'ai cotisé, mais j'ai dû me battre pour obtenir un peu d'aide. En Suisse, les musicien-ne-s n'ont pas de vrai statut professionnel. Il y a ce double discours sur les artistes tellement importants pour l'âme et que l'on oublie dans une situation de crise. J'ai des amis musiciens qui tournent beaucoup et qui, pour survivre, ont dû utiliser l'argent prévu pour l'enregistrement d'un disque.

Le Covid a mis en lumière cette pauvreté des artistes que l'on ignorait. Heureusement, avec la résilience, on peut trouver d'autres moyens créatifs pour vivre. Je sais que la plupart des professions ne peuvent pas le faire. Ce que j'ai imaginé est bien autre chose qu'un concert numérique. C'est un moment d'échange privilégié qui intègre une certaine vulnérabilité puisque j'invite les gens chez moi et que je vais chez eux. Une nouvelle manière d'envisager ce métier. D'être d'égal-e à égal-e. Dans l'intime de l'intime. J'ai pu toucher toutes les couches sociales puisque je donne la possibilité d'acheter juste un morceau ou d'inviter des amis ou des personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur et chacun donne ce qui est juste pour lui. J'ai toujours adoré le prix libre. C'est apaisant pour tout le monde. Je n'ai plus peur de toutes ces vagues et d'un énième arrêt de notre activité. Je sais que je peux toujours aller jouer en direct dans un salon ou faire des concerts par Skype.» ■ CJ

Renseignement: www.saraoswald.ch



BIO

1978 Sara Oswald naît à Fribourg.

1995 Lors d'un concert au Festival de Musiques Sacrées à Fribourg, elle rencontre son futur maître de violoncelle baroque, Bruno Cocset, avec qui elle va étudier jusqu'à ses 30 ans. Elle le suit à Paris, Barcelone et Genève, où elle obtient un master en 2008.

2005 Création du quatuor à cordes exclusivement féminin Barbouze de chez Fior.

2008 Elle arrête de fumer et s'achète sa chienne Poilue qui la suit partout en montagne, en tournée, en hélico, en concert, sur scène...

2009 Première rencontre avec The Young Gods. Puis avec Sophie Hunger.

2018 Départ pour la grande traversée des Alpes (690 km de marche, de Saint-Gingolph à Menton).

2019 Compose la musique du film documentaire poétique «Insulaire» de Stéphane Goël.

2020 Début de la pandémie et perte de 100% de son travail. Mise en place des concerts par Skype.

2021 Elle vit désormais sur les hauts de Leysin, proche des montagnes qu'elle adore, dans un chalet lumineux et épuré où elle accueille volontiers ses amis.

Relation d'aide et numérisation de l'administration

Texte

Joëlle Renevey, responsable du Service de gestion de dettes et désendettement
Anne-Pascale Collaud, responsable du Service de consultation et d'accompagnement social

Comme d'autres acteurs, les assistants sociaux de Caritas Fribourg ont constaté que la crise du Covid a considérablement accentué la fracture numérique.

Durant le confinement, et d'entente avec les autorités, Caritas Fribourg a tenu à poursuivre ses activités de soutien en présentiel. Cette démarche était essentielle pour assurer une aide aux personnes les plus vulnérables. Au-delà de l'importance d'offrir l'opportunité de parler de ses difficultés lors d'entretiens individuels, le maintien de l'ouverture des bureaux a permis aux plus démunis de se renseigner sur les soutiens existants et d'obtenir des aides administratives, financières et matérielles. Nombreux ont été les remerciements pour l'accueil et le temps d'écoute obtenus.

Bien que que nos services soient restés ouverts, bon nombre de dossiers ont été traités à distance, par le biais d'échanges téléphoniques, de courriels ou de courriers.

Plusieurs enseignements peuvent être tirés de cette expérience particulière.

Ces nouvelles pratiques nous ont permis de mieux cerner les fragilités de certains face à la communication numérique: des difficultés à utiliser les outils informatiques, une mauvaise maîtrise de la lecture ou de la langue officielle et des problèmes de compréhension face aux démarches à accomplir. Ces constats nous ont incités à modifier certains de nos documents et à créer des formulaires en langage simplifié. La réflexion se poursuit quant à la manière de communiquer avec nos clients sur les démarches à entreprendre.

Le traitement des demandes à distance a également soulevé beaucoup de questionnements. Certes, il est possible

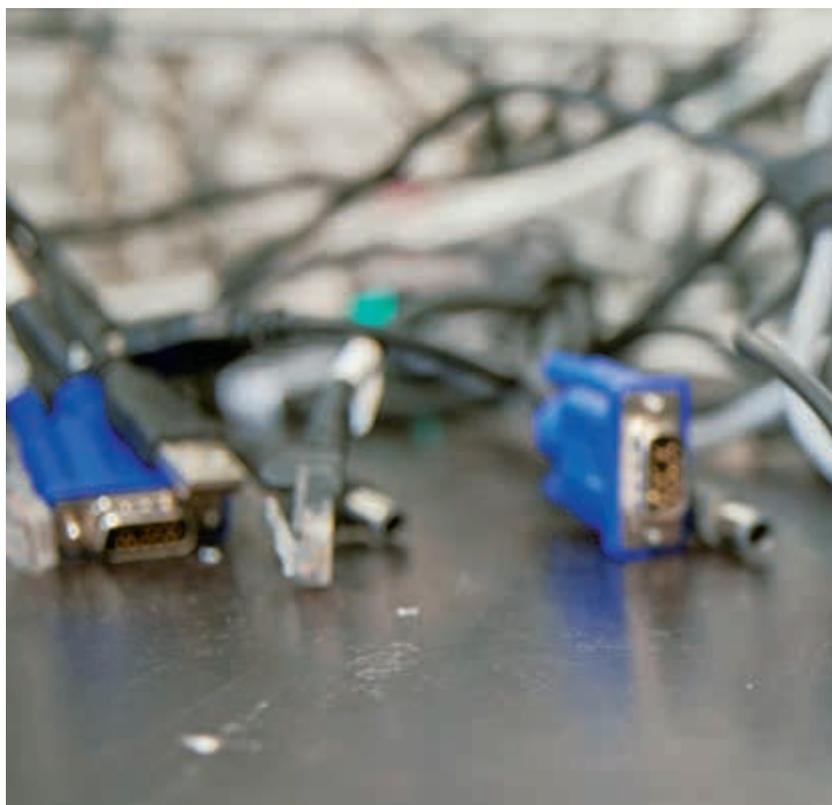
d'analyser une situation sur la base des documents remis et sans rencontrer physiquement la personne. Cependant, lorsque les échanges avaient lieu uniquement par téléphone, les assistants sociaux avaient le sentiment de moins bien maîtriser la situation, de ne pas avoir une vision globale, voire craignaient de passer à côté d'un élément important. L'absence d'entretien d'écoute et de soutien a été globalement mal vécu par nos équipes.

Professionnels et bénéficiaires se rejoignent sur ce dernier point. Beaucoup de demandeurs d'aide ont exprimé leur souhait de nous rencontrer, de pou-

voir parler de vive voix de leur situation afin d'être sûrs d'être bien compris mais aussi pour pouvoir manifester leur reconnaissance pour l'aide obtenue.

Aussi, malgré tous les apports des nouvelles technologies, l'accès à l'information et aux prestations doit rester diversifié afin de répondre à la situation de chacun.

Ce qui a été vécu durant la pandémie nous amène à réfléchir davantage à nos modalités de communication. Cette expérience a mis en valeur la rencontre, l'échange et le dialogue. ■



Zwischenmenschliche Beziehung bei Hilfeleistung und Digitalisierung der Verwaltung

Text

Joëlle Renevey, Verantwortliche Schuldenberatung und Sanierung
Anne-Pascale Collaud, Verantwortliche Sozialberatungsdienst und Begleitung

Die Sozialarbeiter von Caritas Freiburg, so wie auch andere Akteure, haben festgestellt, dass die Covid-Krise die digitale Kluft erheblich verschärft hat.

Während des Lockdowns führte Caritas Freiburg nach Absprache mit den Behörden seine unterstützenden Aktivitäten vor Ort weiter. Dies war von entscheidender Bedeutung für die Unterstützung der schwächsten Bevölkerungsgruppen. Abgesehen davon, dass es wichtig ist, in Einzelgesprächen über die eigenen Schwierigkeiten sprechen zu können, hat das Offenhalten der Büros den am stärksten Benachteiligten die Möglichkeit gegeben, sich über bestehende Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren und administrative, finanzielle und materielle Hilfe zu erhalten. Für den persönlichen Empfang und für die Zeit, die wir investiert haben, um den hilfesuchenden Menschen zuzuhören, erhielten wir zahlreiche Danksagungen.

Auch wenn unsere Dienststellen geöffnet waren, wurden viele Fälle aus der Ferne bearbeitet, entweder per Telefon, E-Mail oder anhand von Briefverkehr.

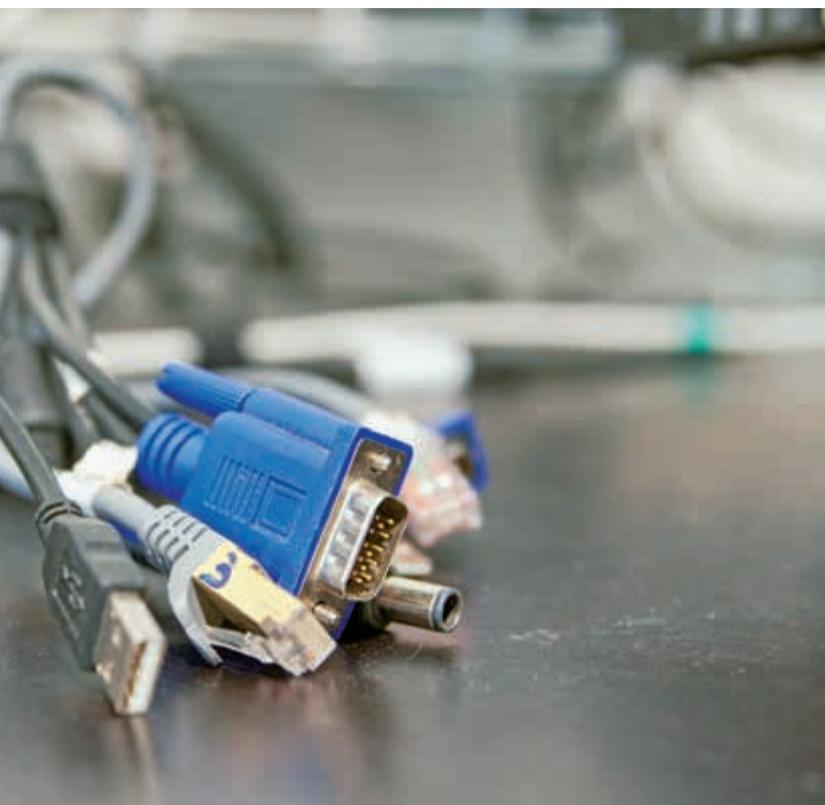
Aus dieser besonderen Erfahrung ziehen wir mehrere Lehren.

Diese neuen Praktiken haben es uns ermöglicht, die Schwächen und Unsicherheiten mancher Menschen gegenüber der digitalen Kommunikation besser zu verstehen: Schwierigkeiten bei der Nutzung von Computer-Tools, mangelnde Lesekompetenz, schlechte Beherrschung der Amtssprache und Probleme beim Verständnis der zu unternehmenden Schritte.

Aufgrund dieser Schlussfolgerungen haben einige unserer Dokumente abgeändert und Formulare in vereinfachter Sprache verfasst. Wir denken weiter darüber nach, auf welche Art wir mit unseren Kunden über die zu unternehmenden Schritte kommunizieren können.

Die Bearbeitung verschiedener Anfragen auf Distanz, hat ebenfalls viele Fragen aufgeworfen. Natürlich ist es möglich, eine Situation auf der Grundlage der vorgelegten Dokumente zu analysieren, ohne die Person persönlich zu treffen. Fand der Austausch jedoch nur per Telefon statt, hatten die Sozialarbeiter das Gefühl, die Situation weniger zu kontrollieren und nicht den vollen Überblick zu haben. Sie befürchteten sogar, etwas Wichtiges zu verpassen. Dass in diesem Rahmen persönliche Beratungsgespräche nicht mehr stattfanden, war für unser Team eine schwierige Erfahrung. In diesem letzten Punkt sind sich Fachleute und betreute Personen einig.

Viele Hilfesuchende haben den Wunsch geäußert, uns zu treffen, um persönlich über ihre Situation sprechen zu können und um sich zu vergewissern, dass sie verstanden werden, aber auch um ihre Wertschätzung für die erhaltene Hilfe zu zeigen. In diesem Sinne und trotz aller Vorteile, die die neuen Technologien mit sich bringen, muss der Zugang zu Information und Diensten diversifiziert bleiben, um der individuellen Situation gerecht zu werden. Die Erfahrungen während der Pandemie haben uns dazu veranlasst, mehr über unsere Kommunikation nachzudenken und haben uns deutlich gemacht, wie wichtig Begegnung, Austausch und Dialog sind. ■



Une épicerie comme un épicerie solidaire

Texte: Corinne Jaquéry

Ouverte début septembre au centre de Fribourg, l'Épicerie Caritas rencontre un beau succès. Elle propose des produits de qualité à moindre prix aux personnes démunies, ou à plein tarif pour des personnes désireuses de soutenir son action.

À Fribourg, l'Épicerie Caritas est un véritable commerce, mais aussi un lieu de rencontres et d'échanges pour les Fribourgeois-es dans le besoin. Située en plein centre-ville, à la rue du Criblet 1, elle fait désormais partie intégrante de la vie de la cité. En proposant quelque 350 produits alimentaires, dont des fruits et légumes frais, des articles de toilette, de lessive et de nettoyage ou encore du petit matériel de papeterie, elle s'inscrit dans la lignée des épicerie d'antan où chaque foyer pouvait trouver son bonheur tout en conversant du quotidien avec le caissier ou la caissière ou avec les autres clients et clientes.

«C'est un lieu extraordinaire où on rencontre les personnes de manière ordinaire. À l'Épicerie, des échanges peuvent se nouer naturellement. On touche des personnes démunies que nous n'aurions pas pu atteindre autrement», note ravie Isabelle Reuse, responsable du département Développement & Bénévolat et du département Administration de Caritas Fribourg. Pendant plusieurs semaines en amont, elle a veillé à la bonne mise en place du projet en recrutant notamment une vingtaine de bénévoles prêts à s'investir dans le fonctionnement de l'Épicerie. «Donner de son temps pour les autres est pour moi essentiel. J'aime à penser que j'aurai été acteur du développement de ce beau projet», sourit André, bénévole depuis plusieurs années et qui se définit lui-même en tant que «Dédé, le samaritain» alors que Cindy, jeune maman

bénévole d'origine péruvienne, aimerait apprendre les bases de l'activité dans le commerce de détail pour éventuellement trouver un apprentissage dans le domaine. «Je suis en Suisse depuis quatre ans. Je suis émerveillée par la manière dont les femmes sont ici les égales des hommes, notamment dans le domaine du travail. J'espère pouvoir me former rapidement.»



L'être humain est la proie de trois maladies chroniques et inguérissables: le besoin de nourriture, le besoin de sommeil et le besoin d'égards.

Henry de Montherlant, écrivain.



Dans cette épicerie claire et bien achalandée, les Fribourgeois-es touchés-es par les difficultés financières peuvent se procurer de la nourriture et des articles hygiéniques d'usage courant à des prix fortement réduits. Par rapport aux commerces de détail, l'économie peut aller jusqu'à 50 % du prix. Une partie des marchandises provient des excédents de l'industrie alimentaire, de plus de 400 fournisseurs. La qualité des produits est irréprochable et répond entièrement aux réglementations de la loi sur les denrées



alimentaires (LDA). Presque 35 % de l'assortiment est offert gratuitement aux épicerie par les fournisseurs, le reste est acheté.

«Nous pensons à ce projet depuis plusieurs années. La crise du coronavirus et l'augmentation de la précarité ont participé à faire accélérer le processus», explique Patrick Mayor, président de Caritas Fribourg. «Je souhaitais mettre mon expérience d'entrepreneur au service de Caritas Fribourg en faisant démarrer une entreprise sociale. J'ai pu trouver des locaux pour ouvrir une épicerie en partenariat avec Caritas Suisse. Nos voisins de Caritas Vaud nous ont également bien aidés par leur expérience. J'aimerais aussi souligner notre volonté d'encourager la mixité sociale à travers une petite particularité fribourgeoise: au lieu de faire un don, les personnes qui souhaitent aider Caritas Fribourg peuvent acheter pour 100 fr. une carte Club des 100 qui leur permet de venir à l'épicerie tout en payant les produits au prix normal.»

Un double don qui fait se côtoyer, sans que personne ne le sache, des personnes de toutes couches sociales pour des échanges enrichissant l'humanité de chacun. ■



Sabine Tahiri, gérante au grand cœur

Très attentive à ses clientes et clients et aux bénévoles qui l'aident à faire fonctionner le magasin, la responsable de la nouvelle Épicerie de Caritas est aux anges.

CARITAS Comment se sont passés les premiers jours de l'ouverture?

SABINE TAHIRI On a démarré sur les chapeaux de roues. Il y a eu beaucoup de monde. J'en suis très heureuse et les stocks doivent être renouvelés plus vite que prévu. Le poste correspond tout à fait à ce que j'attendais. Je suis totalement dans mon élément.

Comment êtes-vous arrivée dans l'aventure de l'Épicerie Caritas à Fribourg?

En me levant le matin! Comme je me réveille avec la radio, j'ai entendu un jour parler d'un projet Caritas qui consistait à ouvrir une épicerie. Je me suis tout de suite demandé si les responsables allaient chercher du personnel en externe. Ensuite, je me suis renseignée sur le poste auprès d'un ami qui travaille dans une Épicerie Caritas vaudoise. Ce qu'il m'a dit m'a beaucoup intéressée. J'allais tous les jours voir s'il y avait une annonce sur le site de Caritas Fribourg. Dès qu'elle est apparue, j'ai immédiatement envoyé ma candidature.

Pourquoi cette envie de travailler pour Caritas?

J'ai travaillé dans la grande distribution. J'étais gérante adjointe dans un gros magasin d'électronique. Dans ce type de grand magasin, la partie sociale fait défaut et me manquait beaucoup. On travaille comme des robots avec de moins en moins de temps pour parler avec les clients. Il faut juste remplir les objectifs de vente. J'avais l'impression de ne plus avoir ma place dans ce genre d'entreprise. Dans les Épiceries Caritas, on revient à la base, en vendant l'essentiel.

Comment avez-vous choisi ce métier?

J'ai fait un CFC de vendeuse en fleurs car j'aurais aimé être fleuriste, mais à l'époque il n'y avait pas de place d'apprentissage. Après je suis partie dans l'alimentation générale, la grande distribution et l'électronique. J'aime le contact. Je suis curieuse, une vraie touche-à-tout. J'ai été gérante et gérante adjointe.

Qu'est-ce qui est différent chez Caritas?

La transmission. Il y a un échange entre les personnes. Je peux apprendre des choses aux bénévoles, mais eux aussi m'en apprennent. Il faut faire la part des choses, ne pas être intrusif. Apprendre à se connaître en douceur. Avec les clientes et clients, il faut être très humble. Écouter tout en gardant une certaine distance protectrice car les situations peuvent être très dures. Ce nouveau poste me permettra de mieux gérer mon envie d'aider les autres. Je suis à un tournant de ma vie. Je clos un livre pour en ouvrir un autre. Et mon sourire est déjà différent de celui que j'avais avant. ■

Une Épicerie Caritas, qu'est-ce que c'est?

Dans les Épiceries Caritas - 21 réparties dans toute la Suisse - les personnes qui ont un petit budget peuvent se procurer des produits alimentaires et des articles d'usage courant à bas prix. Créées à l'initiative du réseau national de Caritas, les Épiceries de chaque canton sont gérées par les Caritas régionales qui assument les frais d'exploitation. Pour pouvoir acheter des produits en gros à meilleur prix, les Épiceries Caritas se sont unies en coopérative à l'instar de grands groupes de distribution. La Coopérative ne bénéficie d'aucune aide directe de l'État.

Pour accéder à l'Épicerie, un ou une Fribourgeois-e doit posséder une CarteCulture de Caritas ou une carte de légitimation. Toutes deux s'obtiennent si on bénéficie de subsides à l'assurance maladie, de bourse d'étude, si on a une saisie sur salaire depuis plus de neuf mois ou encore si l'on touche une aide sociale. Les prestations complémentaires AVS ou AI ou les saisies sur salaire donnent également le droit de détenir l'une ou l'autre carte. Les requérants d'asile ou les réfugiés peuvent avoir accès aux prestations de l'Épicerie.

Infos pratiques

Épicerie Caritas
Fribourg, rue du Criblet 1

Ouverture:

Lundi: 13 h 30 à 18 h 00
Mardi à vendredi: 10 h 00 à 12 h 00
13 h 30 à 18 h 00
Samedi: 10 h 00 à 12 h 00

www.caritas-fribourg.ch/caritasfr/epicerie

Ein Lebensmittelladen als Epizentrum der Solidarität

Text: Corinne Jaquéry

Der Anfang September im Zentrum von Freiburg eröffnete Caritas-Markt ist ein grosser Erfolg. Der Markt bietet Qualitätsprodukte zu günstigen Preisen für bedürftige Menschen an oder zu vollen Preis für Personen, die diese Aktion unterstützen möchten.

Der Caritas-Markt in Freiburg ist nicht nur ein Laden wie ein anderer, sondern auch ein Ort der Begegnung und des Austauschs für bedürftige Freiburgerinnen und Freiburger. Er befindet sich im Stadtzentrum, in der *Rue du Criblet 1*, und ist mittlerweile zu einem festen Bestandteil des städtischen Lebens geworden. Im Angebot sind rund 350 Lebensmittel, darunter frisches Obst und Gemüse, Hygieneartikel, Wasch- und Reinigungsmittel sowie kleine Schreibwaren. Der Caritas-Markt ist ein bisschen wie die Lebensmittelgeschäfte von früher, in denen jeder Haushalt das finden konnte, was er brauchte, während man mit der Kassiererin oder anderen Kunden über den Alltag plauderte.

«In diesem aussergewöhnlichen Ort begegnet man Menschen auf unkomplizierte Art und Weise. Im Caritas-Markt ergeben sich Gespräche unter Personen ganz natürlich und spontan. Hierher kommen bedürftige Menschen, die wir auf anderen Wegen nicht hätten erreichen können» erfreut sich Isabelle Reuse, Bereichsleiterin für Entwicklung und Freiwilligenarbeit sowie für die Administration von Caritas Freiburg. Während mehreren Wochen hat sie dafür gesorgt, dass das Projekt gut umgesetzt wird und hat ungefähr zwanzig Freiwillige eingestellt, die bereit sind, sich für den Betrieb des Caritas-Marktes zu engagieren. «Für mich ist es wichtig, meine Zeit für andere zu investieren. Ich werde mit Freude daran denken, dass ich an der Entwicklung dieses schönen Projekts beteiligt war», sagt André lächelnd. Er setzt sich schon seit mehreren Jahren als Freiwilliger ein und sieht sich als «Dédé, der gute Samariter». Cindy, eine junge Mutter, die aus Peru kommt, möchte ihrerseits die Grundlagen des Detailhandels erlernen, um später even-

tuell eine Lehrstelle in diesem Bereich zu finden. «Ich bin nun seit vier Jahren in der Schweiz. Ich bin beeindruckt, wie hier die Frauen den Männern gleichgestellt sind, insbesondere in der Arbeitswelt. Ich hoffe, dass ich bald eine Ausbildung machen kann.»

Der Mensch leidet an drei chronischen und unheilbaren Krankheiten: dem Bedürfnis nach Nahrung, dem Bedürfnis nach Schlaf und dem Bedürfnis nach Aufmerksamkeit.

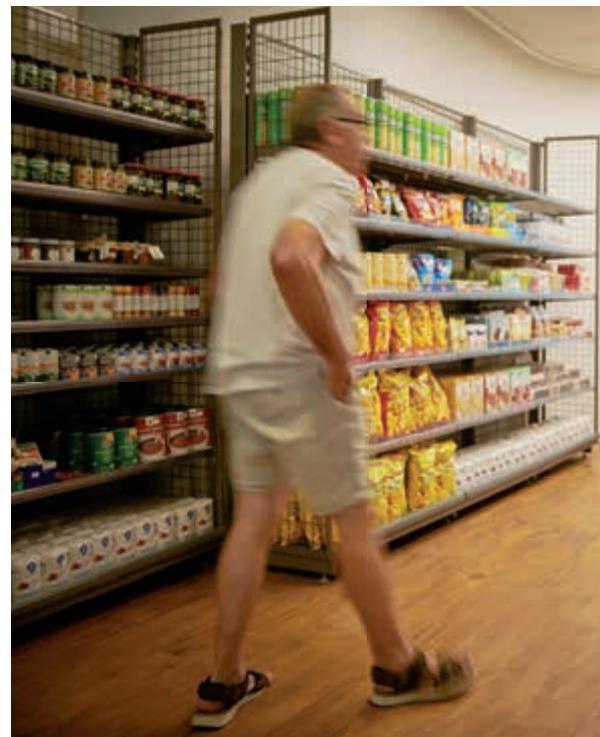
Henry de Montherlant, Schriftsteller

In diesem hellen Lebensmittelladen mit reichhaltigem Warensortiment, können von finanziellen Schwierigkeiten betroffene Freiburgerinnen und Freiburger Lebensmittel und Hygieneartikel des täglichen Bedarfs zu stark reduzierten Preisen kaufen. Im Vergleich zum Detailhandel können die Einsparungen bis zu 50 % des Preises betragen. Ein Teil der Waren stammt aus den Überschüssen der Lebensmittelindustrie und kommt von über 400 verschiedenen Lieferanten. Die Qualität der Produkte ist einwandfrei und entspricht vollkommen den Vorschriften des Lebensmittelgesetzes (LMG). Nahezu 35 % des Sortiments geben die Lieferanten den Caritas-Märkten kostenlos ab, der Rest wird zugekauft.

«Wir denken schon seit mehreren Jahren über dieses Projekt nach. Die Coronavirus-Krise und die damit zunehmende Prekarität haben dazu beigetragen, dass dieser Prozess beschleunigt wurde»,

erklärt Patrick Mayor, Präsident von Caritas Freiburg. «Ich wollte meine Erfahrung als Unternehmer in den Dienst von Caritas Freiburg stellen und ein soziales Unternehmen gründen. Ich habe Räumlichkeiten gefunden, um in Zusammenarbeit mit Caritas Schweiz einen Caritas-Markt zu eröffnen. Auch unsere Nachbarn von Caritas Waadt haben uns mit ihrer Erfahrung geholfen. Wir hatten den speziellen Wunsch, die soziale Durchmischung mit einer kleinen freiburgischen Besonderheit zu fördern: Wer Caritas Freiburg unterstützen möchte, kann statt spenden für 100 CHF eine Karte für den Gönnerclub der 100 erstehen. Mit dieser Karte kann man zum normalen Preis im Caritas-Markt einkaufen gehen.»

Eine doppelte Unterstützung, die es möglich macht, dass Menschen aus allen Gesellschaftsschichten - ohne dass es jemand weiss - zusammenkommen und bereichernde Austausche stattfinden, die von Menschlichkeit geprägt sind. ■



Sabine Tahiri, Geschäftsführerin mit grossem Herzen

Die Verantwortliche des neuen Caritas-Marktes ist überglücklich und wacht fürsorglich über ihre Kundinnen und Kunden sowie über die Freiwilligen, die ihr dabei helfen, den Markt zu führen.

CARITAS Wie haben Sie die ersten Tage nach der Eröffnung erlebt?

SABINE TAHIRI Wir sind gut gestartet, es kamen viele Leute. Darüber bin ich sehr froh und wir müssen die Bestände viel schneller wieder auffüllen als ursprünglich vorgesehen. Der Job ist genauso, wie ich ihn mir vorgestellt habe. Ich bin ganz in meinem Element.

Wie sind Sie auf das Abenteuer des Caritas-Marktes in Freiburg gestossen?

Beim Aufstehen am Morgen! Wenn ich aufwache, höre ich jeweils Radio. Eines Tages haben sie im Radio von einem Caritas-Projekt berichtet, das darin bestand, einen Lebensmittelladen in Freiburg zu eröffnen. Ich habe mich sofort gefragt, ob sie sich wohl nach externem Personal umsehen würden. Ich habe mich dann bei einem Freund, der in einem Waadtländer Caritas-Markt arbeitet, über den Job erkundigt. Was er mir erzählte, hat mich sehr interessiert. Ich schaute jeden Tag nach, ob auf der Internetseite von

Caritas Freiburg der Job aufgeschaltet wurde. Sobald die Anzeige erschien, habe ich meine Bewerbung abgeschickt.

Warum wollten Sie speziell für Caritas arbeiten?

Ich war im Grosshandel tätig. Ich war stellvertretende Geschäftsführerin in einem grossen Elektronikfachgeschäft. In dieser Art von Kaufhäusern fehlt der soziale Aspekt und den habe ich sehr vermisst. Man arbeitet wie Roboter und hat immer weniger Zeit, mit den Kunden zu sprechen. Es geht einzig darum, die Verkaufsziele zu erreichen. Ich hatte das Gefühl, dass ich in dieser Art von Unternehmen nicht am richtigen Platz war. In den Caritas-Märkten kommen wir auf die einfachen Grundlagen zurück und verkaufen nur das Nötigste.

Warum haben Sie diesen Beruf gewählt?

Ich habe eine Ausbildung als Blumenverkäuferin absolviert, denn ich wollte Floristin werden, aber damals gab es zu wenig Lehrstellen. Danach habe mich den

Bereichen des Lebensmittelhandels, dem Grosshandel sowie dem Verkauf von Elektronik zugewandt. Mir gefällt der Kontakt mit Menschen. Ich bin sehr offen und interessiere mich für alles, eine wahre Allrounderin. Ich war Geschäftsführerin sowie stellvertretende Geschäftsführerin.

Was ist bei Caritas anders?

Das Prinzip der Übermittlung. Es findet ein wahrer Austausch zwischen Menschen statt. Ich kann den Freiwilligen etwas beibringen, aber sie bringen auch mir etwas bei. Man muss lernen, den richtigen Weg zu finden, nicht aufdringlich zu sein. Sich behutsam kennenlernen. Sich gegenüber den Kundinnen und Kunden bescheiden und einfach zeigen. Und mit der nötigen emotionalen Distanz zuhören, denn die verschiedenen Situationen sind komplex und können sehr belastend sein. Diese neue berufliche Position ermöglicht es mir, meinem Wunsch, anderen zu helfen, besser nachzukommen. Ich stehe an einem Wendepunkt in meinem Leben. Ich schliesse ein Kapitel ab und beginne ein neues. Und mein Lächeln ist schon ganz anders als vorher. ■

Praktische Informationen

Caritas-Markt
Freiburg, Rue du Criblet 1

Öffnungszeiten:

| | |
|-----------------------|------------------------------------|
| Montag: | 13.30 bis 18.00 |
| Dienstag bis Freitag: | 10.00 bis 12.00 13.30 bis 18.00 |
| Samstag: | 10.00 bis 12.00 |

www.caritas-fribourg.ch/caritasfr/epicerie



Was genau ist ein Caritas-Markt?

In den Caritas-Märkten - schweizweit an 21 Standorten - können Menschen mit kleinem Budget Lebensmittel und Artikel für den täglichen Bedarf zu günstigen Preisen einkaufen. Die auf Initiative des nationalen Caritas-Netzwerks eingerichteten Caritas-Märkte, werden in jedem Kanton von den regionalen Caritas-Organisationen verwaltet, die auch die Betriebskosten übernehmen. Um Produkte in grossen Mengen zu günstigeren Preisen einkaufen zu können, haben sich die Caritas-Märkte wie die grossen Vertriebsgruppen zu einer Genossenschaft zusammengeschlossen. Die Genossenschaft erhält keine direkte staatliche Unterstützung.

Um Zugang zum Caritas-Markt zu erhalten, müssen Freiburgerinnen oder Freiburger im Besitz einer KulturLegi oder einer Berechtigungskarte sein. Man kann die Karten anfordern, wenn man Subventionen für die Krankenversicherung, ein Stipendium (Studenten) oder Sozialhilfe erhält. Auch Ergänzungsleistungen der AHV oder der IV oder Lohnpfändungen geben Anrecht auf den Bezug einer der beiden Karten. Asylbewerber oder Flüchtlinge können die Dienste des Caritas-Marktes in Anspruch nehmen.

Appels à votre soutien

Caritas Fribourg compte sur votre générosité pour donner un coup de pouce à des personnes ou à des familles en difficulté.

Appel n°16

Achat de meubles

Bénédicte a 32 ans et vit avec son fils de 14 ans qui souffre de divers handicaps. Cette maman ne peut pas travailler car son fils a besoin de beaucoup d'attention. Ils vivent modestement depuis toujours.

Aujourd'hui, ils habitent dans un logement proche de l'insalubrité. Avec un taux d'humidité très élevé, il y a de la moisissure dans toutes les pièces. Cela n'est plus vivable; Bénédicte cherche un nouveau logement.

En plus du déménagement à financer, elle devra remplacer les meubles attaqués par les moisissures. Aussi, une aide financière de **1500 fr.** serait bienvenue pour les aider à s'acheter de nouveaux meubles et laisser derrière eux les souvenirs verdâtres d'un logement douteux.

Appel n°17

Quand bien gérer ne suffit pas

Leila et Noémie sont deux jeunes mamans célibataires. Elles se trouvent dans des situations similaires: elles élèvent seules leur enfant et ont de très petits revenus pour couvrir les dépenses de leur famille.

Les deux mamans ne perçoivent aucune aide financière des pères respectifs. Leurs entourages ne peuvent pas les soutenir étant eux-mêmes confrontés à des situations difficiles.

Leur situation financière est précaire. Leila et Noémie ont demandé un soutien d'Aide à la gestion de budget. Même si cette démarche leur permet d'apprendre à gérer au mieux leurs maigres revenus, le problème principal reste: leurs revenus couvrent à peine les dépenses courantes et chaque facture imprévue peut déséquilibrer leurs budgets fragiles.

Un don pour ces mamans les aiderait à payer les frais dentaires ou de participation aux frais médicaux, ou encore des frais fixes irréguliers importants, comme l'assurance ménage ou l'acompte trimestriel d'électricité.

Appel n°18

Soutenir les efforts d'intégration

Amir a fui son pays il y a plusieurs années en raison des risques que lui et sa famille couraient. Il a dû se résoudre à laisser son épouse et l'aîné de ses enfants dans un pays tiers alors que lui demandait l'asile en Suisse. Amir a tout mis en œuvre pour devenir autonome et justifier de suffisamment de revenus pour faire venir sa femme et son enfant en Suisse. La famille s'est agrandie et compte maintenant trois enfants. Les deux aînés suivent des études alors que le cadet poursuit sa scolarité obligatoire. Madame rencontre des difficultés dans son intégration socioprofessionnelle en raison d'un niveau de français insuffisant. Pourtant il serait nécessaire qu'elle puisse travailler car le budget familial est très serré. Votre soutien pour un montant de **500 fr.** lui permettrait de suivre un cours de français durant six mois à raison de deux cours dans la semaine.

Appel n°19

Des frais médicaux qui pèsent dans le budget

Le couple A a trouvé refuge en Suisse, il y a de nombreuses années. Ils ont fondé une famille et travaillent tous deux dans la restauration, ce qui leur permet d'assurer leurs charges bien que le budget familial ne permette pas beaucoup de dépenses extraordinaires.

La fermeture des restaurants a eu un impact considérable sur leurs revenus. Le couple a lutté pour éviter un recours à l'aide sociale et tente de gérer au mieux les différents arrangements de paiement qu'ils ont négociés. La facture du médecin gynécologue n'étant pas prise en charge par l'assurance de base, le couple tente de trouver une solution pour faire face à cette dépense. Cette facture s'élève à **250 fr.** Cette somme semble dérisoire mais votre soutien serait d'un grand réconfort.

RÉSULTAT DES APPELS D'AVRIL 2021 / ERGEBNISSE DER SPENDEN APRIL 2021:

| | | | | |
|------------------|------------------|----------|----------------|----------|
| Situation n° 12: | Souhait / Wunsch | 2150 fr. | Reçu/ Erhalten | 2020 fr. |
| Situation n° 13: | Souhait / Wunsch | 800 fr. | Reçu/ Erhalten | 20 fr. |
| Situation n° 14: | Souhait / Wunsch | 1800 fr. | Reçu/ Erhalten | 20 fr. |
| Situation n° 15: | Souhait / Wunsch | 900 fr. | Reçu/ Erhalten | 20 fr. |

MERCI DE VOTRE GÉNÉROSITÉ

ATTENTION CHANGEMENT DE NUMÉRO DE COMPTE 17-40-9, IBAN CH16 0900 0000 1700 0040 9, CARITAS FRIBOURG

Un don, quel que soit son montant, permet à Caritas Fribourg de soutenir des personnes et des familles en difficulté. Mentionnez «Appel n°...» sur votre bulletin de versement et votre don sera intégralement versé à la situation présentée ou pour une situation similaire en cas de solde excédentaire.

Wir bitten Sie um Ihre Unterstützung

Caritas Freiburg ist auf Ihre Unterstützung angewiesen, damit unser Verein Einzelpersonen oder Familien helfen kann, die sich in Schwierigkeiten befinden.

Unterstützung

Nr. 16

Möbelkauf

Bénédicte ist 32 Jahre alt und lebt mit ihrem 14-jährigen Sohn zusammen, der unter verschiedenen Behinderungen leidet. Diese Mutter kann nicht arbeiten, weil ihr Sohn sehr viel Betreuung braucht. Sie pflegen schon seit jeher einen bescheidenen Lebensstil.

Zurzeit leben sie in einer Unterkunft, die beinahe unbewohnbar geworden ist. Wegen der hohen Luftfeuchtigkeit ist Schimmel in den Räumen entstanden. Es kann nicht mehr so weitergehen, Bénédicte sucht ein neues Zuhause.

Neben dem Umzug, den es zu finanzieren gilt, muss sie auch die vom Schimmel befallenen Möbel ersetzen. Eine finanzielle Unterstützung in der Höhe von **1500 Fr.** würde der Familie die Möglichkeit geben, neue Möbel zu kaufen und die grünlich schimmlichen Erinnerungen dieser fragwürdigen Unterkunft hinter sich lassen zu können.

Unterstützung

Nr. 17

Wenn auch gute Planung nicht reicht

Leila und Noémie sind zwei junge alleinstehende Mütter. Sie befinden sich in einer ähnlichen Situation: Sie ziehen ihr Kind allein auf und haben nur ein sehr geringes Einkommen, um die Kosten für ihre Familie zu decken.

Die beiden Mütter erhalten keine finanzielle Unterstützung von den jeweiligen Vätern der Kinder. Auch ihre Verwandten können sie nicht unterstützen, da sie sich selbst in einer schwierigen Situation befinden.

Ihre finanzielle Situation ist prekär. Leila und Noémie haben sich entschieden, bei der Budgetberatung von Caritas um Hilfe anzufragen. Auch wenn sie auf diese Weise lernen, mit ihrem mageren Einkommen besser umzugehen, bleibt das Hauptproblem bestehen: Ihr Einkommen deckt kaum die laufenden Ausgaben und jede unerwartete Rechnung kann ihr fragiles Budget aus dem Gleichgewicht bringen.

Eine Spende für diese beiden Mütter würde ihnen helfen, Zahnarztkosten oder einen Teil der medizinischen Kosten zu begleichen oder unregelmässige Fixkosten wie die Haushaltsversicherung oder noch die vierteljährliche Stromabrechnung zu bezahlen.

Unterstützung

Nr. 18

Die Bemühungen zur Integration unterstützen

Amir ist vor einigen Jahren aus seinem Land geflüchtet, da er und seine Familie sich in Gefahr befanden. Er hatte keine andere Wahl, als seine Frau und sein ältestes Kind in einem Drittland zurückzulassen, als er in die Schweiz ging, um Asyl zu beantragen. Amir hat sein Möglichstes getan, um finanziell unabhängig zu werden und genug Einkommen auszuweisen, damit er seine Frau und sein Kind in die Schweiz holen kann. In der Zwischenzeit hat die Familie Zuwachs bekommen und zählt nun drei Kinder. Die beiden älteren Kinder studieren, während das jüngste noch die obligatorische Schule besucht.

Die Mutter hat aufgrund ihrer unzureichenden Französischkenntnisse Schwierigkeiten bei der sozio-professionellen Integration. Es wäre jedoch dringend nötig, dass sie arbeitet, da das Familienbudget sehr knapp ist. Ein Zuschuss in der Höhe von **500 Fr.** würde es ihr während sechs Monaten ermöglichen, zwei Mal in der Woche einen Französischkurs zu besuchen.

Unterstützung

Nr. 19

Medizinische Kosten, die das Budget belasten

Das Ehepaar A hat vor vielen Jahren in der Schweiz Zuflucht gefunden. Sie haben eine Familie gegründet und arbeiten beide im Gastgewerbe. Sie können ihren Lebensunterhalt bestreiten, obwohl es bei vielen Ausgaben, die im Familienbudget nicht vorgesehen waren, schwierig wird.

Die Schliessung der Restaurants hatte erhebliche Auswirkungen auf ihr Einkommen. Das Ehepaar wollte nicht auf Sozialhilfe zurückzugreifen und hat versucht, die verschiedenen Zahlungsmodalitäten, die sie ausgehandelt haben, so gut wie möglich zu bewältigen. Die Kosten für den Gynäkologen werden von der Grundversicherung nicht übernommen und das Paar versucht, eine Möglichkeit zu finden, diese Kosten zu decken. Die Rechnung beläuft sich auf **250 Fr.** Es geht nicht um einen grossen Betrag, aber Ihre Unterstützung wäre für die Familie äusserst hilfreich.

ADRESSES

Activités bénévoles dans les districts Freiwilligenarbeit in den bezirken

En Gruyère | Im Greyerz

Caritas Gruyère, rue de la Rieta 5 |
1630 Bulle | gruyere@caritas-fr.ch

Permanence et accueil, sans rendez-vous, chaque
lundi, de 15 h à 18 h, ou chaque jeudi, de 9 h à 12 h

Empfang und Nothilfe (ohne Voranmeldung) jeden
Montag von 15 bis 18 Uhr und jeden Donnerstag
von 9 bis 12 Uhr

Repas solidaires, sans rendez-vous, chaque lundi,
de 11 h 30 à 13 h

Solidarischer Mittagstisch jeden Montag von
11.30 bis 13 Uhr (ohne Voranmeldung)

Dans la Broye

Relais Caritas Notre-Dame de Tours

Aides d'urgence Cure de Tours
026 660 52 94

Aides d'urgence Saint-Aubin
026 677 11 66

Aides d'urgence Dombidier
026 675 23 43

Aides d'urgence Portalban
026 677 27 50

Aides d'urgence Mannens
079 235 02 21

En Veveysse

Accueil et aides d'urgence,
sur rendez-vous, au 079 780 89 90
Permanence d'accueil, écoute et aides
de proximité, sans rendez-vous
Chaque jeudi, de 14 h à 16 h |
veveysse@caritas-fr.ch
Salle Saint-Denis | Chemin de l'Eglise 38 |
1618 Châtel-Saint-Denis

En Sarine | Im SaaneBezirk

Repas solidaires, sans rendez-vous, plus d'infor-
mations sur www.caritas-fribourg.ch

Solidarischer Mittagstisch ohne Voranmeldung,
mehr Informationen unter: www.caritas-fribourg.ch

Accueil et aide d'urgence, sans rendez-vous,
chaque mardi, de 10 h à 12 h
Caritas Fribourg | Rue de Morat 8 |
1700 Fribourg

Empfang und Nothilfe Jeden Dienstag
von 10 bis 12 Uhr (ohne Voranmeldung)
Caritas Fribourg | Murtengasse 8 | 1700 Freiburg

Ecrivains publics, sur rendez-vous,
au 026 321 18 54

Unterstützung bei der Abfassung von
Schriftstücken Auf Voranmeldung unter
der Nummer 026 321 18 54

HERZLICHEN DANK FÜR IHRE GROSSZÜGIGKEIT

**ACHTUNG: ÄNDERUNG DER KONTONUMMER 17-40-9,
IBAN CH16 0900 0000 1700 0040 9, CARITAS FREIBURG**

Eine Spende, egal in welcher Höhe, ermöglicht es Caritas Freiburg, Menschen und Familien, die sich in Schwierigkeiten befinden, zu unterstützen. Vermerken Sie auf Ihrem Einzahlungsschein «Unterstützung Nr...» und Ihre Spende kommt dem entsprechenden Spendenauftrag zugute oder wird einer ähnlichen Situation zugeordnet, falls ein Überschuss vorliegt.

VOS DONS PAR SMS: AU 227, MOT CLÉ « MERCI 7.50 »

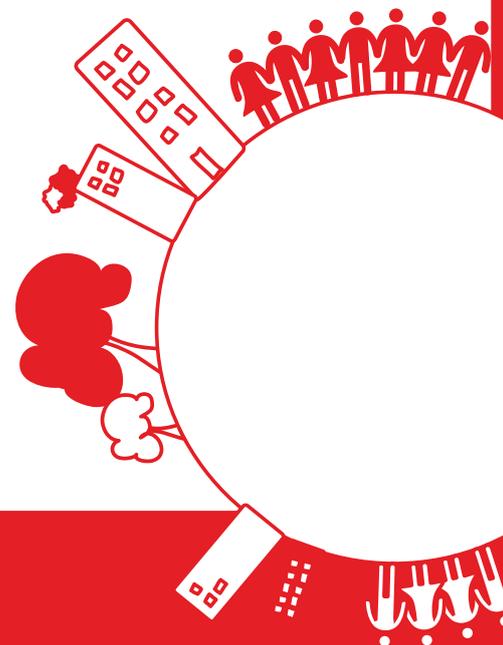
Exemple pour un don de
Fr. 7.50 (SMS sans frais)



LA NOUVELLE ÉPICERIE CARITAS EST OUVERTE

Rue du Criblet 1 | 1700 Fribourg

Caritas Fribourg est au service des personnes qui dans notre canton vivent en situation de précarité sociale, financière, et personnelle.



Nous sommes solidaires | Wir helfen Menschen

Épicerie
Rue du Criblet 1
1700 Fribourg
+41 26 347 19 50

Bureau
Rue de Morat 8
1700 Fribourg
+41 26 321 18 54

info@caritas-fr.ch
www.caritas-fribourg.ch
BCF Fribourg-CH14 0076 8300 1598 5930 3