



Combattre l'inégalité numérique

Offrir, former, exercer et cliquer

Réduire la fracture numérique,
un nouvel enjeu

—
Page 4

Ateliers APPliqués

—
Page 12

Sommaire

ÉDITORIAL

3

Hubert Péquignot, *directeur de Caritas Neuchâtel.*

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 NEUCHÂTEL

Ateliers APPLiqués 12-13

Caritas Neuchâtel a mis en place des ateliers permettant aux personnes issues de l'asile de se familiariser avec les applications utiles dans la vie quotidienne.

Espace des Solidarités – rétrospective Covid 14-15

La fermeture des lieux d'accueil comme l'Espace des Solidarités à Neuchâtel augmente la fragilité de nombreuses personnes menacées par l'isolement.

Le Vestiaire Caritas: le bon geste 16-17

Depuis le 15 mai 2018, le Vestiaire Caritas a déménagé au centre-ville de Neuchâtel, à la rue des Terreaux 5. Il a trouvé sa clientèle et son rythme de croisière avec une belle équipe de bénévoles qui sait adapter l'offre à la demande selon les saisons et lutter contre le gaspillage.

Des visages sur notre action 18

Appels à votre soutien 19

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



4



12



16



Hubert Péquignot
Directeur de Caritas Neuchâtel

Le numérique, une chance pour tous·tes!

Le guichet est en passe de devenir un objet muséal. Banques et postes ont initié le mouvement, suivies par les gares, les assurances, nos 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 et entraîne l'exclusion sociale. Elle peut aussi empêcher, et c'est paradoxal, l'accès à des initiatives digitales permettant de mieux comprendre ses droits.

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 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: ces trois leitmotifs résument bien les premières initiatives des Caritas en Suisse présentées dans ce magazine. Elles visent un même but: faire du développement du numérique une vraie opportunité pour tout le monde.

Impressum

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

Tirage global: 41 491 ex.
Tirage Caritas Neuchâtel: 8470 ex.

Responsable d'édition: Hubert Péquignot, directeur de Caritas Neuchâtel

Rédactrice en chef: Corinne Jaquiéry

Rédaction: Sébastien Winkler
Corrections: Florence Marville

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

Caritas Neuchâtel

Vieux-Châtel 4
2000 Neuchâtel | 032 886 80 70

caritas.neuchatel@ne.ch | www.caritas-neuchatel.ch

Caritas Neuchâtel est certifiée par ZEW 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.





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

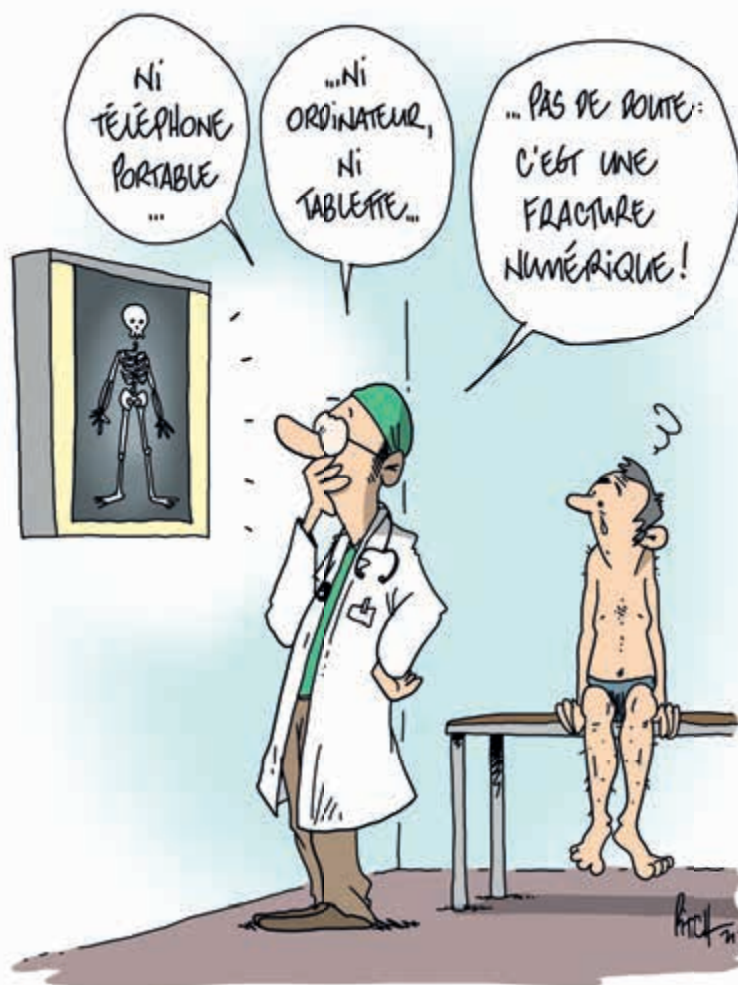
«C'est une urgence sous-estimée», regrette-t-il. «L'illettrisme numérique est un risque pour l'égalité des chances. J'étais encore enseignant pendant la pandémie et j'ai pu moi-même le constater. Certains élèves ne savaient pas comment envoyer un mail ou créer un document, l'enregistrer, puis le joindre 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 Épicerias 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, régissant 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

COMMENTAIRE

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 avons 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.



Ateliers APPliqués

Textes: Sébastien Winkler

C'est au travers de son domaine migration que Caritas Neuchâtel a mis en place, depuis quelques mois, des ateliers permettant aux personnes issues de l'asile de se familiariser avec les applications utiles dans la vie quotidienne.

Comment faire pour postuler en ligne lorsque l'on n'a pas d'ordinateur? Comment agender un rendez-vous important ou faire une demande par e-mail à l'administration communale lorsque l'on n'a que son téléphone portable comme outil numérique?

Le smartphone comme outil d'intégration. Voilà le postulat mis en place par Caritas Neuchâtel afin de proposer plusieurs ateliers aux personnes migrantes et de pouvoir aborder différents thèmes en lien avec son organisation personnelle grâce à ce petit gadget bien utile que presque tout le monde a dans sa poche.

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 la vie quotidienne. 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.

Le module se divise en cinq séances d'une heure et demie environ, chacune consacrée à un aspect de la vie quotidienne pour laquelle l'utilisation d'une ou de plusieurs App peut se révéler utile.

1. Utiliser son smartphone pour gérer son temps grâce à son agenda électronique par exemple.
2. Utiliser son smartphone pour gérer ses déplacements sur l'App CFF notamment.
3. Utiliser son smartphone pour améliorer son français (outil de traduction, de correction, etc.).
4. Utiliser son smartphone pour gérer son argent avec des applications *d'online banking*.
5. Utiliser son smartphone pour communiquer tout en se protégeant sur les réseaux sociaux qui permettent de créer des liens mais peuvent parfois se révéler dangereux.

Pour Victoria Pittet, qui coordonne le projet (voir également page 18), «*Les niveaux sont divers et variés selon les différentes sessions (transports, budget, réseaux sociaux, etc.). Nous sommes là pour guider et faire découvrir de nouveaux outils numériques utiles.*» Et d'ajouter: «*C'est très enrichissant de pouvoir fournir les outils nécessaires pour faciliter l'accès à la culture numérique, transmettre des conseils d'utilisation et participer à une amélioration du confort quotidien des personnes que nous suivons.*»

Après plus de deux ans d'existence, l'utilité des ateliers APPliqués ne fait plus aucun doute. Distribués en différentes volées, les apprenant-e-s peuvent suivre cinq à six cours lors d'une session qui se déroule environ toutes les six semaines notamment grâce au soutien de Caritas Suisse et au mandat reçu de l'État de Neuchâtel. ■



Espace des Solidarités – rétrospective Covid

Les conséquences de la crise Covid touchent encore davantage les personnes déjà précarisées. La fermeture des lieux d'accueil comme l'Espace des Solidarités à Neuchâtel augmente la fragilité de nombreuses personnes menacées par l'isolement.

L'Espace des Solidarités qui a fêté ses 20 ans en 2020 n'a malheureusement pas pu célébrer toutes les festivités prévues comme il l'aurait voulu. En effet, c'est en février 2000 que notre lieu a ouvert ses portes à la rue de la Place d'Armes à Neuchâtel. Nous avons quand même eu la chance de célébrer ce jubilé lors d'un repas de fête le 3 février ou lorsque l'émission *Les Dicodeurs* a posé ses valises à l'Espace des Solidarités le 10 février de cette même année.

Malheureusement, quelques semaines plus tard, les espaces sociaux collectifs, pour la plupart assimilés à

des lieux publics ou à des restaurants, ont dû fermer; un scénario qui s'est répété lors de la seconde vague. Les différentes vagues de la pandémie mettent véritablement en lumière l'isolement et la solitude ressentie par de très nombreuses personnes, avec les effets sur la santé mentale aujourd'hui passablement thématiquée par les médias.

Voici quelques témoignages des clients de l'Espace des Solidarités, récoltés au mois d'août dernier alors que le spectre de la quatrième vague agite les discussions et fait craindre le pire.

Gérard et Micheline, en couple

«Nous venons depuis de nombreuses années à l'EDS principalement pour des raisons pratiques. Cela nous évite de devoir faire les courses, préparer le dîner et nettoyer. Lors des différentes fermetures liées au Covid, cela ne nous a pas autrement affectés mais nous étions heureux de pouvoir revenir. Nous remarquons que depuis ces fermetures, de nombreuses personnes ne sont pas revenues manger ici à midi mais nous ne savons pas ce qu'elles deviennent. Par contre, il y a de nouveaux visages.»



Léon, 88 ans

«Pour moi qui suis seul à la maison, je viens presque tous les jours manger ici car sinon je ne vois personne. C'est vrai que c'était un peu long cette période de fermeture mais on savait que cela n'allait pas durer. Les gens ne savent pas qu'il y a ce lieu où l'on mange très bien. Il faudrait faire plus de pub.»

Francine, Josiane et Mireille

«Nous sommes toutes trois seules à la maison et cela nous fait du bien de venir manger ici. Nous nous retrouvons et pouvons échanger. Malheureusement, plusieurs de nos amies qui venaient également ici refusent de se faire vacciner et ont peur de revenir. Nous ne les avons plus vues et savons qu'elles restent chez elles. Pour nous, cela nous semblerait normal que l'on nous demande le pass sanitaire pour venir manger dans un lieu public comme celui-ci.»

Robert, malvoyant, 51 ans

«Je viens ici depuis longtemps car je ne peux pas me faire à manger tout seul à la maison.»

«*C'était difficile pour moi de rester cloîtré toute la journée*»

C'était difficile pour moi de rester cloîtré toute la journée et un ami m'a informé de la réouverture du lieu. Je suis donc tout de suite revenu. Selon moi, il y a moins de monde car on nous a tellement répété qu'il fallait garder nos distances et rester à la maison que pour les gens qui ont leurs petites habitudes, c'est difficile de ressortir...c'est un cercle vicieux, les gens restent devant leur télé car ils ont peur et du coup, ils ne vivent que par les mauvaises nouvelles, qui les font encore plus rester chez eux...» ■

Pour rappel, la mission de l'Espace des Solidarités est d'accueillir toute personne qui le souhaite pour un repas, ou juste le temps d'une discussion. De plus, il offre des places d'insertion aux personnes exclues du 1^{er} marché du travail.

Infos pratiques:

Repas de midi
du lundi au vendredi:
fr. 6.- entrée, plat, dessert.

Sans alcool.
Sans réservation.



Le Vestiaire Caritas: le bon geste

Depuis le 15 mai 2018, le Vestiaire Caritas a déménagé au centre-ville de Neuchâtel, à la rue des Terreaux 5.

Il a trouvé sa clientèle et son rythme de croisière avec une belle équipe de bénévoles qui sait adapter l'offre à la demande selon les saisons et lutter contre le gaspillage.

Le Vestiaire Caritas est une boutique de seconde main qui propose des articles de qualité à des prix très bon marché et accessibles à tous les budgets. Depuis son ouverture, il ne cesse d'accueillir de nouveaux clients et de faire le bonheur des personnes qui ont un petit budget, ainsi que des chasseurs de trésors! Les vaillants bénévoles travaillent avec cœur afin de mettre en valeur les précieux dons reçus. L'un des objectifs du magasin est aussi de lutter contre le gaspillage et de sensibiliser la population à cette problématique.

On le sait maintenant, l'industrie textile serait la deuxième industrie

la plus polluante dans le monde, juste après celle du pétrole. Derrière ce constat aujourd'hui répandu dans les esprits, il est cependant difficile de trouver un chiffre fiable et unique.

Le dernier rapport de la fondation Ellen MacArthur sorti fin 2017¹ jette un éclairage sans concession sur l'industrie textile d'aujourd'hui: de l'extraction de ressources non-renouvelables, à l'enfouissement ou incinération sans recyclage, en passant par un nombre important de lavages lors de l'usage, chaque étape est très polluante. Mais ce n'est pas tout. L'industrie textile fonctionne de manière

très linéaire (je produis – je consomme – je jette), ce qui génère également beaucoup de déchets à fort impact, et ceux-ci s'accumulent...

Ainsi, 73% de la matière première finit en décharge ou incinérée selon cette étude, et seulement 13% des matières utilisées pour produire des vêtements sont recyclées en fin de vie...

Du côté de Caritas et plus précisément du Vestiaire, nous avons à cœur de mettre en avant les avantages d'une deuxième vie pour nos vêtements.



Cinq bonnes raisons de venir au Vestiaire Caritas

1. La planète, notre seule demeure

En achetant au Vestiaire, on réduit la demande pour la production de produits neufs. Du moins, on ne l'encourage pas. Par ailleurs, plus un objet dure longtemps, plus son empreinte écologique diminue (oui, oui, les objets ont aussi une empreinte!). On limite donc l'impact négatif de ce que l'on fabrique sur notre planète. Moins de demande pour l'eau, le pétrole, etc. Mais aussi moins de déchets dans les dépotoirs.

2. L'économie d'argent

Qui n'aime pas sauver quelques sous? À une fraction du prix vous pouvez acheter un objet convoité, nécessaire ou ludique et vos économies resteront dans vos poches au lieu de s'envoler dans le compte bancaire d'une multinationale.

3. Offrir plusieurs vies à un objet

À moins d'être vraiment de mauvaise qualité, plusieurs produits peuvent servir longtemps. Pensons juste aux livres, combien de mains et de petits yeux peuvent s'attarder sur la même histoire à votre avis? Des dizaines.

4. Redonner au suivant

Pourquoi jeter quand ça sert encore? Vos enfants ont trop de jouets (les miens aussi), alors désencombrez en donnant à une joujouthèque une bibliothèque, l'école de quartier, une garderie, un centre de dons, peu importe, vous ferez assurément le bonheur de quelqu'un.

5. Soutenir les actions sociales de Caritas

La collecte, la réparation, la distribution et la revente créent des emplois, mais aident aussi de nombreuses personnes à obtenir des produits qu'elles n'auraient pas les moyens de s'offrir autrement. Donc, en donnant ou en achetant en seconde main, on offre aussi un coup de main à des personnes qui en ont vraiment besoin.

L'argent récolté par la vente de ces articles contribue au développement de l'action sociale de Caritas Neuchâtel. Quand j'achète au Vestiaire, j'aide, par exemple, Caritas Neuchâtel à:

- accompagner, aider et soulager les personnes endettées afin qu'elles retrouvent leur autonomie financière.
- dispenser un accompagnement bénévole aux personnes en fin de vie et aux grands malades afin d'éviter leur isolement et de soulager leur famille.
- permettre aux personnes isolées de recréer des liens sociaux autour d'un repas et d'un lieu d'accueil, que ce soit à Neuchâtel ou à La Chaux-de-Fonds.
- s'engager pour l'insertion sociale et professionnelle en proposant différents programmes d'insertion reconnus par les autorités cantonales et communales. ■

Et de nombreuses autres prestations que vous retrouvez sur www.caritas-neuchatel.ch



Informations pratiques

Le Vestiaire Caritas fonctionne avec une gérante et une équipe d'une trentaine de bénévoles pour le ramassage, le tri et la vente. Dans la boutique, on trouve principalement des vêtements, des chaussures, du linge de maison, mais aussi des petits meubles, de la vaisselle et des objets de décoration. Cette marchandise est apportée régulièrement par des donateurs, particuliers ou entreprises privées, directement au magasin. Des ramassages peuvent également être organisés (le mardi) sur appel au magasin.

Toute cette marchandise est alors triée avec grand soin, puis mise en magasin pour la vente. Les recettes de la vente de ces articles contribuent au développement de l'action sociale de Caritas Neuchâtel.

Adresse:

rue des Terreaux 5 / 2000 Neuchâtel /
032 725 54 00

Horaires d'ouverture:

mardi à vendredi 9h - 12h et 14h - 17h30
samedi 9h - 15h non-stop

Des visages sur notre action



Administration - Migration

Mélanie Fernandes

Secrétaire comptable 30%
collaboratrice administrative 50%

Mélanie, c'est un peu le couteau suisse de l'administration de nos services. Tantôt à la comptabilité, tantôt à l'administration du service migration. Mélanie fait preuve de flexibilité puisqu'elle nous a rejoints en avril 2020 pour un remplacement de congé maternité et jongle désormais entre les différents services où elle apporte une aide plus qu'efficace.

Cette habitante de Neuchâtel au bénéfice d'une maturité professionnelle commerciale peut se targuer d'une première expérience professionnelle pluridisciplinaire.

«C'est vraiment top de pouvoir toucher à de multiples fonctions dans le cadre d'un premier emploi. D'un côté je m'occupe de comptabilité avec les encaissements de la Toque Rouge (notre service de repas à domicile) et de l'autre je soutiens le secteur migration pour les nombreuses tâches administratives en lien avec les bénéficiaires du service Migration. Je suis vraiment heureuse de pouvoir travailler dans une entreprise tournée vers la personne et l'aide aux plus démunis.»



Migration

Sophie Amstutz

Stagiaire à la réception

Sophie a commencé son stage à la réception de Caritas le 16 août 2021. Ce dernier lui permettra de valider sa maturité professionnelle commerciale. Son travail de tous les jours comporte plusieurs facettes: Dans le cadre de la consultation sociale, son travail à la réception est primordial.

Elle doit faire le lien entre les personnes qui se présentent à notre porte et les assistants sociaux, mais répond aussi au téléphone de la centrale. Sophie apporte également un soutien administratif aux assistants sociaux. Finalement, c'est elle qui s'occupe de la gestion administrative de la CarteCulture dans le canton de Neuchâtel notamment lorsqu'il s'agit de recevoir les nouvelles demandes et d'envoyer ladite carte.

«J'étais très motivée de postuler à Caritas Neuchâtel. Cela me plaît de pouvoir aider les gens à mon niveau même si c'est en faisant de l'administration.» Dieu sait à quel point le soutien administratif de nos collègues est important pour aider les personnes qui en ont besoin. Bienvenue à Sophie.»



Migration

Victoria Pittet

Stagiaire CISP

Victoria est titulaire d'un Master en sociologie et anthropologie de l'Institut de Hautes Études Internationales et du Développement à Genève. Elle nous a rejoints le 1^{er} juillet 2021 comme stagiaire CISP (conseillère en insertion socio-professionnelle).

Dans le cadre de ce stage, elle accompagne les personnes issues de la migration dans les démarches visant à leur trouver une place sur le premier marché de l'emploi.

Durant ses études, elle a souvent traité les discriminations liées au genre et la possibilité de travailler avec une population migrante lui permet de compléter son expérience et sa pratique.

«Ce stage est vraiment très enrichissant, je fais le même job d'accompagnement que les CISP et comme j'ai terminé mes études et que je recherchais récemment un job, je peux très bien me mettre à leur place et accompagner les personnes que nous aidons.»

Appels à votre soutien

Caritas Neuchâtel compte sur vous pour donner un coup de pouce à des personnes ou à des familles en difficulté. Mentionnez le numéro de l'appel que vous souhaitez soutenir sur votre bulletin de versement, et votre don sera intégralement versé à la situation présentée. Afin de réunir ces sommes, chaque don, quel que soit son montant, est important!

Appel n°91

Soutien à une famille

Monsieur et Madame S. travaillent tous les deux et deux de leurs quatre enfants ont débuté tout récemment un apprentissage. Malheureusement ils sont endettés et sont saisis sur leurs salaires depuis plusieurs années. Ils peinent à sortir de cette situation et arrivent difficilement à payer toutes leurs charges mensuelles. Ils se sont approchés de nos services, et nous les soutenons afin de tendre vers une stabilité financière. Une aide de votre part permettrait de payer deux factures importantes afin d'éviter une aggravation de leur situation. Ainsi, nous nous permettons de vous solliciter pour un montant de **547 fr.**

Appel n°92

Coup de pouce pour la crèche

Dans la famille X, Monsieur est en arrêt maladie et touche le 80% de son salaire alors que Madame travaille à 50 %. Avec un enfant de 5 ans et un faible revenu, pas toujours évident de boucler les fins de mois. Avec la maladie qui vient jouer les trouble-fêtes, la famille a accumulé des factures de la crèche de l'enfant et des frais médicaux qu'ils n'arrivent pas à honorer. Pour payer une partie des factures de la crèche, nous vous demandons une aide de **600 fr.**

Appel n°93

Dépense informatique

Madame R. a perdu son mari et vit avec trois enfants grâce à une faible rente de veuve. Malheureusement, ladite rente ne lui permet pas de joindre les deux bouts. La fille aînée est en apprentissage et ses deux frères ont besoin d'un ordinateur portable pour leurs études. Cet achat leur permettrait de réaliser leurs exposés et les divers devoirs incombant à leurs études. Le petit budget de Madame R. ne lui permet pas d'acheter cet outil ô combien indispensable aux étudiants à notre époque. Avec votre aide de **300 fr.**, nous pourrions leur offrir cet ordinateur.

Appel n°94

Coup de pouce suite à une période de chômage

Depuis qu'il est arrivé en Suisse, Monsieur S. a toujours travaillé dans des restaurants de Neuchâtel. Malheureusement, en novembre dernier, Monsieur S. est contraint de s'inscrire au chômage, ce qui lui fait subir une grosse perte de revenu. Avec la reprise des activités, Monsieur S. tente de rattraper un loyer et une prime d'assurance maladie, ce qui est difficile avec son faible revenu. Votre soutien de **553 fr.** le soulagerait énormément.

Les appels précédents ont permis de récolter les montants suivants:

Appel n°87:	160 fr.	Montant sollicité:	468 fr.
Appel n°88:	370 fr.	Montant sollicité:	570 fr.
Appel n°89:	2465 fr.	Montant sollicité:	400 fr.
Appel n°90:	520 fr.	Montant sollicité:	562 fr.

Lorsque votre générosité permet de dépasser notre demande, nous versons l'argent en faveur d'un bénéficiaire dans une situation et pour des besoins similaires.

Nous vous remercions de votre soutien et de votre générosité.

ADRESSES

Direction et administration

Rue du Vieux-Châtel 4 / Case postale 209
2002 Neuchâtel 2
Tél. 032 886 80 70
caritas.neuchatel@ne.ch

Migration et Action sociale

Rue du Vieux-Châtel 4 / Case postale 209
2002 Neuchâtel 2
Tél. 032 886 80 70
caritas.neuchatel@ne.ch

Horaire du service
Lundi à vendredi: 8 h 30 - 12 h
Mardi et jeudi: 14 h - 17 h

Horaire des permanences - Migration
Mardi: 10 h 30 - 12 h

Espace des Montagnes

Rue du Collège 21 / 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 886 80 60
caritas.neuchatel@ne.ch

Horaire de l'accueil
Lundi: 14 h - 17 h

Epiceries

Epicerie - La Chaux-de-Fonds
Rue du Collège 13 / 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 964 12 70
caritas.epiceriecdf@ne.ch

Epicerie - Neuchâtel
Avenue de la Gare 39 / 2000 Neuchâtel
Tél. 032 721 28 87
caritas.epiceriene@ne.ch

Horaire des Epiceries
Lundi: 14 h - 18 h
Mardi à vendredi: 8 h 30 - 12 h et 14 h - 18 h
Samedi: 8 h 30 - 12 h

Le Vestiaire

Rue des Terreaux 5 / 2000 Neuchâtel
032 725 54 00

Horaire d'ouverture
Mardi à vendredi: 9 h - 12 h et 14 h - 17 h 30
Samedi: 9 h - 15 h non stop

Espace des Solidarités / La Toque Rouge

Rue Louis-Favre 1 / 2000 Neuchâtel
Tél. 032 721 11 16
eds@ne.ch

Horaire du lieu d'accueil
Lundi à jeudi: 9 h 30 - 16 h
Vendredi: 9 h 30 - 14 h
www.latoquerouge.ch

www.caritas-neuchatel.ch

AGENDA

Prochains Café des Proches Aidants

► **Lundi 29 novembre 2021**
dans les locaux de l'AROSS
Avenue Léopold-Robert 16-18
2300 La Chaux-de-Fonds

Sur inscription au **032 886 80 70**

MERCI DE VOS DONNÉS!

COMPTE POSTAL 20-5637-5

Action Vin 2021

Notre «action vin» permet de réunir une somme qui nous aide à répondre aux sollicitations de plus en plus nombreuses des personnes en situation de précarité dans le canton de Neuchâtel. Caritas Neuchâtel s'associe à André & Fabienne Crelier, et vous propose des cartons de 6 bouteilles composés de:

- 4 Pinot Noir Domaine des Peleuses à St-Aubin Famille Pierrehumbert
- 2 Gamaret Domaine des Peleuses à St-Aubin Famille Pierrehumbert

fr. 130.- OU

- 3 Les Pious Côtes du Rhône Domaine Rémi Pouzin
- 3 La Cuvée des Conti Bergerac Château Tour des Gendres

fr. 95.-

Le vin est livré gratuitement à domicile, en cartons de 6 bouteilles, une fois par mois. Vous pouvez également, si besoin, venir le retirer à Caritas (appelez-nous avant de passer).

Allier le plaisir à la solidarité!

Caritas Neuchâtel

Vieux-Châtel 4 | 2002 Neuchâtel

Tél. 032 886 80 69

www.caritas-neuchatel.ch

Pour commander votre vin, il suffit de nous appeler ou de nous écrire un e-mail à l'adresse suivante:

sebastien.winkler@ne.ch