Datum: 10.02.2024

24 heures

24 Heures
1001 Lausanne
021/ 349 44 44
https://www.24heures.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 39'077
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Seite: 7
Fläche: 63'603 mm²

CARITAS Schweiz Suisse Svizzera Svizra

Auftrag: 1032028
Themen-Nr.: 310.013

Referenz: 90907841
Ausschnitt Seite: 1/2

Aide informatique

Au bistrot pour apprivoiser le numérique

Une des premières permanences s'est tenue jeudi à Renens, au café Falamix. Bénévole du pro jet, Jonathan (à g.) a apporté ses conseils à Giuseppe, venu avec son smartphone. PATRICK MARTIN

Chloé Din

Pour s'en sortir avec ses démarches en ligne, des permanences gratuites sont organisées dans l'Ouest lausannois et le Gros-de-Vaud. Le concept fait mouche.

«Désolé, ça va être compliqué de récupérer ton ancienne adresse e-mail sans mot de passe! On va en créer une nouvelle. Je vais te montrer.» Jonathan et Giuseppe viennent de faire connaissance, mais ils sont vite passés au tutoiement. Le premier est bénévole et connaît bien les ficelles du monde numérique. Le second est venu avec son téléphone mobile et une batterie de questions pour mieux s'en servir.

Des soucis très pratiques

Nous sommes à Renens, au café Falamix, tout près de la place du Marché, et le duo s'est installé à une table pour une vingtaine de minutes. Entre autres soucis, Giuseppe n'arrivait plus à accéder à son compte pour visionner des vidéos sur YouTube. Dans la jungle des réinitialisations, reconfigurations et recréations de profils, Jonathan l'a guidé pas à pas.

C'est le principe d'un programme de permanences gratuites et sans inscription qui vient d'être lancé dans l'Ouest lausannois, le Gros-de-Vaud et les communes du nord de Lausanne. Porté par l'Association régionale d'action sociale Prilly-Échallens (Araspe) et l'Association régionale pour l'action sociale dans l'Ouest lausannois (Arasol), Clic Ensemble liste déjà sur son site internet pas moins de neuf rendez-vous jusqu'à mimars. Tous auront lieu dans l'après-midi, dans différents bistrots de la région, que ce soit à Étagnières, à Chavannes-près-Renens, à Cheseaux ou encore à Bercher. En tout, un peu plus de

ARGUS DATA INSIGHTS® WISSEN ZUM ERFOLG
ARGUS DATA INSIGHTS® Schweiz AG | Rüdigerstrasse 15, Postfach, 8027 Zürich
T +41 44 388 82 00 | E mail@argusdatainsights.ch | www.argusdatainsights.ch

Datum: 10.02.2024

24 heures

24 Heures
1001 Lausanne
021/ 349 44 44
https://www.24heures.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 39'077
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Seite: 7
Fläche: 63'603 mm²

CARITAS Schweiz Suisse Svizzera Svizra

Auftrag: 1032028
Themen-Nr.: 310.013

Referenz: 90907841
Ausschnitt Seite: 2/2

50 dates sont prévues jusqu'au mois d'août.

«Ce ne sont pas des cours, mais véritablement des permanences d'aide, explique Sara Stankovic, coordinatrice du projet pour l'Arasol. Toute personne peut venir avec son propre matériel informatique, que ce soit un mobile, un ordinateur portable ou une tablette. L'idée est que les bénévoles présents répondent aux questions en s'adaptant à la demande.»

> «Toute personne peut venir avec son propre matériel informatique, que ce soit un mobile, un ordinateur portable ou une tablette.»
>
> **Sara Stankovic,** coordinatrice du projet pour l'Arasol

Un net besoin

Par son format, le concept est à la fois original et inédit dans le canton et il semble déjà faire mouche. Dès le début de la permanence organisée à Renens cette semaine, les trois bénévoles présents ont été à pied d'œuvre. «Plusieurs personnes nous ont appelés à l'avance pour savoir quand venir», note Francine Rim à Birang, coordinatrice du projet pour l'Araspe.

Si les ateliers sont ouverts à tout le monde, le public est en grande partie composé de retraités, qui sont à la fois connectés et équipés tout en étant en mal de connaissances informatiques. «C'est comme une sorte de dispensaire informatique. Je cherchais ça depuis des années et je risque de venir tous les jours», sourit Georges-Marie, Lausannois de 72 ans. Venu avec son laptop et son smartphone, il explique: «J'aimerais renouveler mon passeport et cela se fait désormais sur internet. J'ai essayé plusieurs fois et je n'y arrive pas! C'est un des soucis qui m'amènent aujourd'hui.»

«L'objectif de Clic Ensemble est d'agir contre le risque d'exclusion numérique, commente Francine Rim à Birang. Aujourd'hui, presque tout se fait en ligne, y compris des démarches administratives importantes, par exemple pour des prestations sociales, l'assurance maladie ou pour obtenir un logement auprès d'une gérance. Beaucoup de gens restent sur le côté de peur de faire faux.»

Si le succès de Clic Ensemble se confirme, le concept pourrait avoir de beaux jours devant lui. «Le Canton finance le projet et, selon les résultats, il pourrait décider de poursuivre la tenue des ateliers au-delà de la phase pilote», explique Francine Rim à Birang.

Prochaine permanence à **l'Epis Taff'**, à Étagnières (route en Rambuz 17), **le 15 février** de 14 h à 17 h. Infos et programme: ***clicensemble.ch***

Largués?

D'autres soutiens existent

Apporter un soutien pour l'utilisation du smartphone: tel est le but de la plupart des permanences numériques de **Pro Senectute** (021 646 17 21), qui sont dispensées aux quatre coins du canton: 18 communes de Bex à Nyon en passant par Lausanne, Payerne ou Le Sentier accueillent des permanences numériques. Elles abordent aussi les applications des CFF et des transports régionaux, l'achat de matériel, la sécurité informatique et le dossier électronique du patient.

Caritas (079 793 14 34) organise, quant à elle, un mentorat informatique pour les personnes «rencontrant des difficultés économiques ou sociales», qui vise à créer une adresse e-mail, télécharger une application, remplir des formulaires en ligne, découvrir Word et s'informer par internet. Ana Cardoso, coordinatrice de la prestation, explique: «Trente bénévoles, connaisseurs du domaine informatique, donnent deux heures de leur temps par semaine pour lutter contre la fracture numérique. Le service, qui existe depuis septembre 2023, est personnalisé et permet d'aider une vingtaine de personnes simultanément. En huit à douze mois, la personne peut être autonome. En outre, elle reçoit un ordinateur portable de deuxième main».

L'**Avivo Lausanne** (021 312 06 54) propose des cours informatiques (10 fr./h), collectifs ou individuels, sur le courrier électronique, la déclaration d'impôt par VaudTax, Word, le classement de la musique et des photos.

Enfin l'opérateur **Swisscom** (0800 33 55 77) propose régulièrement des cours à Lausanne et à Genève sur l'usage du smartphone (30 fr./2 h), ainsi que des cours en ligne gratuits, sur des aspects plus spécifiques. **Jérôme Cachin**

ARGUS DATA INSIGHTS® WISSEN ZUM ERFOLG
ARGUS DATA INSIGHTS® Schweiz AG | Rüdigerstrasse 15, Postfach, 8027 Zürich
T +41 44 388 82 00 | E mail@argusdatainsights.ch | www.argusdatainsights.ch