

# 4. Initiation informatique et soutien numérique



La fracture numérique touche actuellement une part importante de la population, et notamment des personnes issues de la migration, qu'elles soient seniors ou non. Les difficultés d'accès ou le manque de compétences vis-à-vis de l'utilisation des nouvelles technologies constituent un obstacle pour accéder à toute une série de prestations et services utiles au quotidien. Elle est une source d'inégalités et d'exclusion. C'est pourquoi ce chapitre regroupe des offres permettant d'acquérir des connaissances de niveau élémentaire ou du soutien dans les domaines du numérique, de l'informatique ou du multimédia.

Les associations et institutions possédant un numéro entre parenthèses sont localisées sur le plan d'orientation (dépliant en fin de brochure). Certaines d'entre elles proposent également d'autres cours (voir chapitres 1 et 5).

## AVIVO 5

Place Chauderon 3, 1003 Lausanne, 5<sup>e</sup> étage  
Tél. 021 312 06 54, bureau@avivolausanne.ch  
www.avivo-vaud.ch/sections

### PRESTATION PROPOSÉE

- Cyber informatique conseils et info

**Horaires :** mardi matin, cours individuels d'une heure, uniquement sur rendez-vous au 021 312 06 54

**Début des cours :** septembre 2024

**Coût :** Fr. 10.-/heure

**Conditions d'admission :** être membre de l'AVIVO Lausanne

## LES BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE LAUSANNE 6

Place Chauderon 11, 1003 Lausanne  
Tél. 021 315 69 15, bibliotheques@lausanne.ch  
bavl.lausanne.ch

### PRESTATION PROPOSÉE

- Cafés numériques pour les seniors : permanence sans inscription pour poser vos questions sur le fonctionnement de base de votre téléphone.

Par exemple : comment installer des applications, régler les paramètres ou encore utiliser les applications des transports publics ou de communication (Whatsapp, etc.).

**Horaires, lieux et dates 2024 :** de 14h à 17h

- Bibliothèque La Sallaz (pl. de la Sallaz 4) : 26 septembre
- Bibliothèque Chauderon (pl. Chauderon 11) : 15 octobre, 19 novembre et 10 décembre

**Inscription :** non

**Coût :** gratuit

**Remarque :** afin d'accueillir le maximum de personnes, chaque participant.e bénéficiera de 15 à 20 minutes d'accueil en cas d'affluence. Cette permanence est proposée en collaboration avec Pro Senectute Vaud.



## CARITAS VAUD 9

Chemin de la Colline 11, 1007 Lausanne  
Tél. 021 317 59 80, info@caritas-vaud.ch  
caritas-regio.ch/fr/prestations/aide-et-conseil  
soutien-numerique

### PRESTATION PROPOSÉE

- Service de mentorat informatique : accompagnement personnalisé et individuel avec une ou un mentor-bénévole spécialisé en informatique. Pour acquérir les bases pratiques et gagner en autonomie dans la vie quotidienne. Par exemple : apprendre à créer et utiliser une adresse e-mail, télécharger une application, remplir des formulaires en ligne ou trouver des informations sur internet.

**Lieu :** dans les locaux de Caritas Vaud à Lausanne

**Horaires :** 1x par semaine, de 1 à 2 heures par séance – horaires en fonction des disponibilités des bénéficiaires et des mentors

**Durée :** 3-6 mois avec possibilité de prolonger si besoin

**Coût :** gratuit

**Inscription :** Alex Lussignoli, par téléphone au 079 795 06 23 ou par e-mail à alex.lussignoli@caritas-vaud.ch

**Conditions d'admission :** domicile à Lausanne. Dès 18 ans. Niveau de français A1-A2.

## CEFIL – RELAIS – CENTRE D'ÉTUDES DE FORMATION INTÉGRÉE DU LÉMAN 10

Av. de Sévelin 36, 1004 Lausanne, 4<sup>e</sup> étage  
Tél. 021 661 22 00, cefil-lausanne@relais.ch  
www.cefil.relais.ch

### COURS PROPOSÉS

#### Niveau débutant

- Premiers pas en informatique, pour les débutants
- Traitement de texte 1, réaliser des documents simples
- Tableur 1, découvrir les bases d'un tableur
- Web & Mail 1, utilisation du mail et des services Web

#### Niveau intermédiaire et avancé

Voir Chapitre 5. Formations diverses, p. 38

### Pour tous les niveaux

- Atelier bureautique polyvalent, se former à son rythme sur Tableur et Traitement de Texte
- Atelier rédaction et mise en forme de documents personnels (ARD)
- Cours individuel en ligne, se former depuis la maison

### AUTRES PRESTATIONS

- Quick'TIC, autonomie avec les outils informatiques
- Mini-cours, Zoom, imprimer et scanner, gestion des fichiers
- Entretien conseil individuel de 1 heure sur des difficultés liées au numérique
- Espace entraînement, tous les jeudis

Voir aussi chapitre 5. Formations diverses, p. 38

**Horaires des cours :** lundi-vendredi 9h-12h, 13h30-16h30, 18h-20h30

**Coût :** gratuit. Frais d'inscription : Fr. 10.-

**Inscription :** sur place, tous les jeudis 10h-16h

**Renseignements :** au 021 661 22 00, les lundis et mardis matins, le mercredi et jeudi matin et après-midi

**Conditions d'admission :** toutes personnes habitant la commune de Lausanne âgée de plus de 18 ans vivant une situation économique ou sociale difficile

**Remarque :** possibilité de garde d'enfant À l'IPE de Marteray ou à la Maison de l'enfance (Vallée de la Jeunesse).

## CEFORI 11

Rue du Valentin 32, 1004 Lausanne  
Tél. 021 323 12 16, [info@cefori.ch](mailto:info@cefori.ch), [www.cefori.ch](http://www.cefori.ch)

### COURS PROPOSÉ

- Cours d'informatique DébuTICS : prendre en main un ordinateur. Se familiariser avec l'utilisation de l'informatique actuelle.

**Horaires :** lundi et mercredi, 18h15-20h15

**Durée :** 95 heures

2024 : Session II : du 24 juin au 20 décembre

2025 : Session I : du 6 janvier au 20 juin

Session II : du 23 juin au 19 décembre

**Coût :** gratuit, sauf frais d'inscription Fr. 70.-. Cours subventionné par la Direction Générale de l'Enseignement Postobligatoire (DGEPI)

**Inscription :** par téléphone (021 323 12 16) ou par e-mail ([info@cefori.ch](mailto:info@cefori.ch))

**Conditions d'admission :** selon conditions de la DGEPI, cours destiné aux personnes suisses ou étrangères (plus de 25 ans), domiciliées dans le canton de Vaud, ne bénéficiant pas d'un régime social (RI, ORP...).

**Remarques :** cette formation a pour objectif de développer les compétences informatiques de base. Par exemple : créer et utiliser une adresse e-mail, gérer ses documents sur son ordinateur, remplir un formulaire en ligne, gérer ses mots de passe, insérer une photo dans son CV, maîtriser les bases du traitement de texte.

## ECAP VAUD 14

Av. Alexandre-Vinet 19, 1004 Lausanne, 2<sup>e</sup> étage  
Tél. 021 320 13 27, [infovd@ecap.ch](mailto:infovd@ecap.ch), [www.ecap.ch](http://www.ecap.ch)

### COURS PROPOSÉ

- ProTic : Apprendre à utiliser les nouvelles technologies (débutant, intermédiaire)

**Horaires :** un soir par semaine 18h30-21h  
ou samedi matin 9h-12h15

**Durée :** 20 semaines (60 leçons)

**Coût :** Fr. 100.-

**Inscription :** par téléphone (021 320 13 27), e-mail ([infovd@ecap.ch](mailto:infovd@ecap.ch)) ou WhatsApp (079 530 92 91)

**Début des cours :** janvier et août

## FONDATION POUR L'ANIMATION SOCIOCULTURELLE LAUSANNOISE – FASL 17

Chemin de Malley 28, 1007 Lausanne  
Tél. 021 626 43 70, [info@fasl.ch](mailto:info@fasl.ch), [www.fasl.ch](http://www.fasl.ch)

**Contact :** Maison de Quartier de Chailly,  
021 653 72 66

### PRESTATION PROPOSÉE

- Atelier numérique. Cet atelier vous permet de vous familiariser avec l'utilisation des outils numériques. Vous pouvez amener vos questions et besoins afin d'y trouver des solutions adaptées et de vous sentir à l'aise avec les smartphones, tablettes et autres ordinateurs.

**Lieu :** Maison de Quartier de Chailly, av. de la Vallonnette 12, 1012 Lausanne, salle multimédia, 1<sup>er</sup> étage.

**Horaires :** vendredi 9h-11h, dès le 6 septembre, sauf pendant les vacances scolaires et les jours fériés

**Coût :**

- Membres de l'Association MQC : Fr. 70.-/trimestre
- Non-membres : Fr. 85.-/trimestre

Majoration de 20 % pour les non-Lausannois-es

**Inscription :** auprès de l'animateur au moment du cours

**Remarque :** vous pouvez venir avec votre ordinateur portable, votre smartphone ou votre tablette, toutes marques confondues

## INTERGEN 20

Rue Caroline 16, 1003 Lausanne, [www.intergen.ch](http://www.intergen.ch)

**Contact :** Emmanuelle Germond, 076 822 36 69

### PRESTATION PROPOSÉE

- Atelier d'entraide numérique intergénérationnel : rendez-vous mensuel pour apporter des réponses sur le numérique, le monde des nouvelles technologies, etc.

Par exemple : logiciels libres, installation de Linux, soutien numérique (windows, mac, linux) débutant en informatique (ordinateur, smartphone, tablette), conseil en (ré)insertion vers les métiers du numérique

**Lieu :** local de la Société de Développement de Martigny-Bugnon et environs, rue Caroline 16, 1003 Lausanne

**Horaires :** le dernier samedi du mois, 11h-18h. Sauf en juillet et en décembre.

**Coût :** gratuit

**Conditions d'admission :** aucune, tous niveaux acceptés

**Remarques :** atelier proposé en français et en anglais. Intergen est une initiative citoyenne, réalisée par des professionnels de l'informatique. Atelier organisé de manière ouverte et conviviale. Venez quand vous pouvez, repartez quand vous voulez.

## MOUVEMENT DES AÎNÉS VAUD (MDA) 21

Place de la Riponne 5, 1005 Lausanne  
Tél. 021 320 12 61, [secretariat@mda-vaud.ch](mailto:secretariat@mda-vaud.ch)  
[www.mda-vaud.ch/fr/Formation-consultation](http://www.mda-vaud.ch/fr/Formation-consultation)

### COURS PROPOSÉ

- Cours privé d'informatique : sur ordinateur, tablette ou smartphone. Vous avez des questions sur Word, Internet, les paiements en ligne, Facebook, ou toute autre demande... n'hésitez pas!

**Lieu :** 87Design, rte Aloys-Fauquez 87, 1018 Lausanne

**Horaires :** lundi (14h-16h), mercredi (10h-12h et 14h-16h), vendredi (10h-12h), sur inscription

**Coût :** pour 2 heures :

- Membres MdA : Fr. 120.-
- Non-membres MdA : Fr. 165.-

Offre pour seniors lausannois : 2 heures gratuites offertes par la Ville de Lausanne, sous réserve de disponibilité.

**Inscription :** secrétariat du MdA, 021 320 12 61, [secretariat@mda-vaud.ch](mailto:secretariat@mda-vaud.ch)

**Remarque :** les cours sont donnés par 87Design (une structure de la Fondation Dr Combe)

## POINT D'APPUI 23

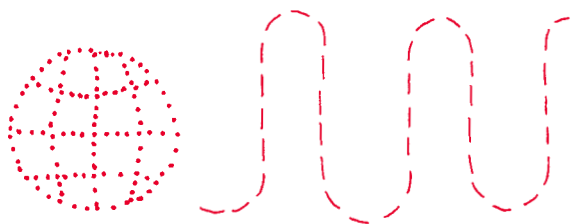
Rue Saint-Martin 36, 1005 Lausanne  
Tél. 021 331 57 20, [pointdappuivd@gmail.com](mailto:pointdappuivd@gmail.com)  
[www.eglisemigrationvd.com](http://www.eglisemigrationvd.com)

### PRESTATION PROPOSÉE

- Soutien informatique

**Horaires :** mardi 15h-17h

**Remarques :** accès libre à des ordinateurs en présence d'un bénévole. Renseignements auprès de Point d'Appui.



## PÔLE SUD 24

Av. J.-J. Mercier 3, 1003 Lausanne  
Tél. 021 311 50 46, [info@polesud.ch](mailto:info@polesud.ch)  
[www.polesud.ch](http://www.polesud.ch)

### PRESTATIONS PROPOSÉES

- Déblocage informatique : cette permanence-conseil peut vous aider si vous avez un souci d'utilisation avec votre matériel informatique (traitement de texte, e-mails, navigation difficile sur un site, ordinateur capricieux...) ou si vos rapports avec votre ordinateur se dégradent
- Salle informatique : salle équipée d'ordinateurs récents, accessible à tous-tes-x pour vos travaux (recherche d'emploi, montage vidéo ou audio), consulter votre messagerie ou simplement naviguer sur Internet

#### Horaires :

- Déblocage informatique : mercredi, 16h-19h
- Salle informatique : mardi (10h-12h30 et 16h-19h), mercredi (16h-19h), jeudi (10h-12h30 et 16h-19h), vendredi (16h-18h30)

#### Coût :

- Déblocage informatique : prix libre, participation consciente
- Salle informatique : gratuit, sauf internet (Fr. 1.-/heure), impressions et photocopies (Fr. 0.10.- à Fr. 0.50.-)

**Conditions d'admission :** rendez-vous par téléphone au 021 311 50 46

#### Remarques :

Déblocage informatique : attention, il ne s'agit pas d'un cours mais d'un moment d'entraide numérique. Il ne sera répondu qu'à des questions précises.

Salle informatique : accessible pour des personnes qui sont un minimum autonomes dans leurs démarches. Nous pouvons aider ponctuellement sur l'utilisation de notre matériel, mais ne sommes pas une ressource pour écrire des lettres ou faire des démarches particulières.

## POWERHOUSE

Place de la Gare 10, 1003 Lausanne  
[hello@powerhouse-lausanne.ch](mailto:hello@powerhouse-lausanne.ch)  
[www.powerhouse-lausanne.ch](http://www.powerhouse-lausanne.ch)

### PRESTATION PROPOSÉE

- Soutien informatique de base : binômes constitués d'un-e apprenant-e et d'un-e bénévole pour du soutien informatique de base.  
Par exemple : recherche sur internet, utilisation d'outils bureautique, envoi d'e-mails, maîtrise de compétences de base pour l'utilisation d'un ordinateur, etc.

**Horaires :** flexibles

**Inscription :** en continu

**Coût :** gratuit

**Conditions d'admission :** aucune condition, ouvert à toutes et tous

## PRO SENECTUTE VAUD 25

Rue du Maupas 51, 1004 Lausanne  
Tél. 021 646 17 21, [info@vd.prosenectute.ch](mailto:info@vd.prosenectute.ch)  
[www.vd.prosenectute.ch](http://www.vd.prosenectute.ch)

### PRESTATIONS PROPOSÉES

- Cours privés d'informatique à domicile : accompagnement individualisé à domicile pour répondre à vos besoins spécifiques sur différents supports (PC, Mac, tablette, smartphone). En collaboration avec six partenaires régionaux externes.
- Permanences numériques : soutien pour l'utilisation du smartphone. En collaboration avec les Bibliothèques de la Ville de Lausanne (voir lieux et dates des cafés numériques p. 31).
- Accompagnement administratif numérique : un soutien ponctuel, gratuit et personnalisé, à domicile, permettant de se familiariser avec les nouveaux services en ligne (paiements, assurances maladie, Twint).

#### Coût :

- Cours privés d'informatique à domicile : prix spécial senior : Fr. 90.- pour 90 minutes (durée minimale). Frais de déplacement aller-retour facturés en sus (forfait de Fr. 10.- jusqu'à 10 km, Fr. 20.- jusqu'à 20 km, Fr. 30.- jusqu'à 30 km, Fr. 40.- jusqu'à 40 km et Fr. 50.- au-delà de 40 km)
- Permanences numériques et accompagnement administratif numérique : gratuit

## SD INFORMATIQUE

---

Rue de l'Industrie 54, 1950 Sion  
Tél. 027 565 73 50, support@sdinformatique.ch  
www.sdinformatique.ch

### PRESTATIONS PROPOSÉES

- Ateliers informatiques pour les seniors.  
Par exemple : les codes QR, Twint, E-banking, smartphone, etc.  
**Dates et horaires des ateliers :** selon inscriptions (3 personnes minimum). Informations au 027 323 00 00 ou sur [www.sdinformatique.ch/inscriptions](http://www.sdinformatique.ch/inscriptions)  
**Lieu :** Espace Dickens, av. Charles Dickens 4, Lausanne  
**Coût :** Fr. 139.- le cours en groupe. Conditions préférentielles pour les abonné-e-s au magazine Générations.
- Pack d'accompagnement digital pour les seniors. Suivi et support individuel (technique et administratif à distance).  
**Coût :** abonnement mensuel à 99.-/mois (durée minimale de 6 mois)

**Remarques :** les cours en groupe sont composés de 3 à 6 personnes maximum afin de maximiser le temps pour chacun. À noter que des cours libres sont proposés afin de pouvoir venir pendant quelques heures poser les questions que l'on veut. Service de dépannage informatique à distance et à la demande également disponible.

## SWISSCOM

---

Hotline 0800 33 55 77, campus@swisscom.com,  
[www.swisscom.ch/campus](http://www.swisscom.ch/campus)

### COURS EN LIGNE PROPOSÉS :

- Photographier et filmer avec un smartphone
- En finir avec le phishing
- Sphère privée sur internet
- L'intelligence artificielle
- L'héritage numérique

**Coût :** gratuit pour les cours ci-dessus

**Inscription et autres offres :** cours, tutoriels, conseils, instructions, guides, etc.  
sur [www.swisscom.ch/campus](http://www.swisscom.ch/campus)

**Remarque :** pour participer au cours en ligne, il faut posséder un ordinateur (PC/Mac) et un navigateur Internet (de préférence Google Chrome)

## SENIOR-LAB

---

c/o Institut et Haute Ecole de la Santé La Source  
Av. Alexandre-Vinet 30, 1004 Lausanne  
Tél. 021 556 40 11, contact@senior-lab.ch  
[www.digital-facile.ch](http://www.digital-facile.ch)

### PRESTATIONS PROPOSÉES

- Vidéos tutoriels pour s'approprier des technologies numériques du quotidien
- Soutien individuel entre privés : plateforme d'entraide intergénérationnelle où les personnes de tout âge peuvent demander ou offrir de l'aide

**Horaires :** soutien individuel selon les disponibilités des personnes inscrites à la plateforme

**Inscription :** via le formulaire sur [www.digital-facile.ch](http://www.digital-facile.ch) ou par téléphone

**Durée :** soutien ponctuel ou régulier selon les besoins

**Coût :** l'inscription à la plateforme et l'accès aux vidéos tutoriels sont gratuits. Le soutien individuel peut être bénévole ou payant (en principe entre Fr. 20.- et 30.-).

**Conditions d'admission :** ouvert à toutes et tous

## UNIVERSITÉ POPULAIRE DE LAUSANNE 28

---

Escaliers du Marché 2, 1003 Lausanne  
Tél. 021 315 24 24, info@uplausanne.ch  
[www.uplausanne.ch](http://www.uplausanne.ch)

### COURS PROPOSÉS

- MacOS au quotidien : découvrir les principales fonctionnalités, communiquer par e-mail, surfer sur le web, faire communiquer ses appareils ensemble (cours en groupe)
- Maîtrise du Numérique : Windows, Messagerie et Documents (cours individuel)

**Horaires :** dès 18h (cours en groupe), à convenir (cours individuel)

**Coût :** Fr. 120.-/heure (cours individuel), dès Fr. 33.-/heure (cours collectif). Tarifs réduits pour AVS, RI, AI, chômeurs, étudiants, membres UPL.

**Conditions d'admission :** cours ouverts à toutes et à tous, sans distinction