

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 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).

ADA : FLOW

c/o la Pépîte, Place de la Gare 10, 1003 Lausanne
hello@adaflow.ch, www.adaflow.ch

PRESTATION PROPOSÉE

- Soutien informatique de base : binômes constitués d'un-e apprenant-e et d'un-e bénévole

Par exemple : recherche sur internet, utilisation d'outils bureautiques, envoi d'e-mails, maîtrise de compétences de base pour l'utilisation d'un ordinateur, etc.

Horaires : permanence le vendredi après-midi 14h-16h et flexible, sur rendez-vous

Coût : gratuit

Inscription : en continu

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

AVIVO LAUSANNE 6

Place Chauderon 3, 1003 Lausanne, 5^e étage
Tél. 021 312 06 54, info@avivolausanne.ch
avivo-vaud.ch/activites

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 : toute l'année, de septembre à juin

Coût : Fr. 10.-/heure

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

LES BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE LAUSANNE 7

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 2026 et 2027 : de 14h à 17h

- Bibliothèque Montriond (av. Frédéric-César-de-la-Harpe 2bis) : 24 septembre 2026, 18 mars et 11 novembre 2027
- Bibliothèque Bellevaux : publique et scolaire (ch. d'Entre-Bois 10) : 27 octobre 2026, 20 avril et 12 octobre 2027
- Bibliothèque La Sallaz (pl. de la Sallaz 4) : 19 novembre 2026, 21 janvier et 23 septembre 2027
- Bibliothèque Chauderon (pl. Chauderon 11) : 8 décembre 2026, 23 février, 11 mai et 14 décembre 2027

Coût : gratuit

Inscription : non

Remarques : afin d'accueillir le maximum de personnes, chaque personne participante 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 bienveillant avec un-e bénévole formé-e, conçu pour vous rendre autonome dans l'utilisation des outils numériques au quotidien.

Par exemple : création d'adresse e-mail, installation d'applications, remplissage sécurisé de formulaires, recherche d'informations fiables ou encore aide sur d'autres thématiques selon vos besoins, sur smartphone ou ordinateur. Une plateforme pédagogique dédiée est à disposition pour compléter votre apprentissage à votre rythme.

Lieu : dans les locaux de Caritas Vaud (av. Collonges, 1004 Lausanne) ou à domicile

Horaires : 1 séance par semaine, d'une durée de 1 à 2 heures. Horaires fixés en fonction des disponibilités des bénéficiaires et des mentor-e-s.

Durée : engagement de 6 mois, avec possibilité de prolongation si nécessaire

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. Avoir 18 ans ou plus. Niveau de français dès A2, bénéficier des subsides pour la caisse maladie et disposer de temps pour s'exercer en dehors des rencontres avec la personne bénévole.

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

Avenue de Sévelin 36, 1004 Lausanne, 4^e 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
- Orientation conseil : vous aider à mieux comprendre et utiliser votre ordinateur, tablette ou smartphone selon vos besoins

AUTRES PRESTATIONS

- Quick'TIC : autonomie avec les outils informatiques
- Mini-cours : Zoom, imprimer et scanner, gestion des fichiers, Power Point, initiation à l'IA (Intelligence Artificielle)
- 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, 17h45-20h45

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

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

Renseignements : 021 661 22 00, les lundis et mardis matin, les mercredis et jeudis matin et après-midi

Conditions d'admission : toute personne habitant la commune de Lausanne, âgée de plus de 18 ans et vivant une situation économique ou sociale difficile. Les formations sont aussi ouvertes aux personnes sans papiers habitant Lausanne, personnes suivies par l'EVAM ou le CSIR habitant hors Lausanne.

Remarque : possibilité de garde d'enfant à la Maison de l'enfance.

CEFORI 11

Rue du Valentin 32, 1004 Lausanne
Tél. 021 323 12 16, info@cefori.ch, www.cefori.ch

COURS PROPOSÉ

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

Horaires : 18h15-20h15, deux soirs par semaine

Dates 2027 :

Session I : du 11 janvier au 25 juin

Session II : du 28 juin au 23 décembre

Coût : frais d'inscription 70.-. Cours subventionné par la Direction Générale de l'Enseignement Postobligatoire (DGEP).

Inscription : directement sur www.cefori.ch

Conditions d'admission : selon conditions de la DGEP, cours destiné aux personnes suisses ou étrangères (plus de 25 ans), domiciliées dans le canton de Vaud, ne bénéficiant pas d'autres prestations (hors RI, chômage, AI)

Remarque : cette formation a pour objectif de développer les compétences informatiques de base. C'est-à-dire : 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, etc.

DIGITAL-FACILE

www.digital-facile.ch

Tél. 021 556 40 11, contact@senior-lab.ch

PRESTATIONS PROPOSÉES

(service disponible à partir de l'automne 2026)

- Soutien individuel entre privés : plateforme d'entraide intergénérationnelle permettant à

des personnes de tout âge de demander ou d'offrir de l'aide

- Annuaire des offres d'accompagnement au numérique : recensement des services et prestations existants en Suisse romande
- Vidéos tutoriels : ressources pédagogiques pour s'approprier les technologies du quotidien

Horaires : le soutien individuel est proposé selon les disponibilités des personnes inscrites à la plateforme

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.

Inscription : en ligne directement sur la plateforme www.digital-facile.ch ou par téléphone

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

ECAP SUISSE ROMANDE 13

Avenue Alexandre-Vinet 19, 1004 Lausanne, 2^e étage
Tél. 021 320 13 27, infovd@ecap.ch, www.ecap.ch

COURS PROPOSÉ

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

Horaires : un soir par semaine 18h30-21h

Durée : 20 semaines (60 leçons)

Coût : Fr. 100.-

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

Début des cours : janvier et août

Conditions d'admission : adultes alphabétisés ayant un niveau de français minimum A2

INTERGEN 17

Rue Caroline 16, 1003 Lausanne, 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 Marterey-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.

MAISONS DE QUARTIER ET LIEUX D'ANIMATION SOCIOCULTURELLE 19

Fondation pour l'Animation socioculturelle lausannoise – FASL (www.fasl.ch)

PAR LA MAISON DE QUARTIER DE CHAILLY

- 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^{er} étage

Contact : tél. 021 653 72 66, info@m-q-c.ch

Horaires : vendredi 9h-11h, dès le 28 août, 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

MOUVEMENT DES AÎNÉS VAUD (MDA) 20

Place de la Riponne 5, 1005 Lausanne
Tél. 021 320 12 61, secretariat@mda-vaud.ch
www.mda-vaud.ch

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 (15h-17h), 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

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

POINT D'APPUI 22

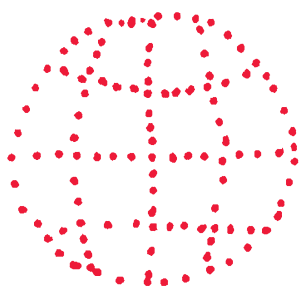
Rue Saint-Martin 36, 1005 Lausanne
Tél. 021 331 57 20, pointdappuivd@gmail.com
www.eglisemigrationvd.com

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 23

Avenue J.-J. Mercier 3, 1003 Lausanne
Tél. 021 311 50 46, info@polesud.ch
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 ou téléphone capricieux...) ou si vos rapports avec votre ordinateur ou votre téléphone 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 (prendre rendez-vous par téléphone au 021 311 50 46)
- Salle informatique : mardi (16h-19h), mercredi (10h-12h30 et 16h-19h), jeudi (16h-19h)

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.-)

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 autonome 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.

PRO SENECTUTE VAUD 24

Rue du Maupas 51, 1004 Lausanne
Tél. 021 646 17 21, info@vd.prosenectute.ch
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).

Contacts : DIGIENE informatique, Carl-Kensaku Herbert, 021 320 22 66, info@digiene.ch et Elisabeth (Lisa) Roggero, 079 258 39 07, lisa.roggero@bluewin.ch

- Permanences numériques : soutien pour l'utilisation du smartphone. En collaboration avec la Ville de Lausanne (voir lieux et dates des permanences p. 31, Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne).

Contact : Elsa Thétaz, 021 646 17 21, elsa.thetaz@vd.prosenectute.ch

- Accompagnement administratif numérique : un soutien ponctuel, gratuit et personnalisé, à domicile, permettant de se familiariser avec les nouveaux services en ligne. C'est-à-dire les paiements électroniques (e-banking, PostFinance, Twint), les applications d'assurance-maladie (gestion des factures, décomptes, etc), les applications de mobilité (CFF, TL, etc.) et le portail en ligne de la caisse de compensation (gestion des prestations complémentaires PC/AVS).

Durée : quatre mois maximum, 8-10 coachings à domicile ou en situation réelle.

Contact : Rita Galvan, 021 646 17 21 ou rita.galvan@vd.prosenectute.ch

- Conseil pour l'achat de matériel de communication numérique : un professionnel de confiance vous propose un conseil personnalisé par téléphone si vous souhaitez acquérir du matériel informatique ou un appareil numérique (smartphone, tablette, ordinateur fixe ou portable, téléphone fixe, montre connectée).

Contact : DIGIENE informatique, Carl-Kensaku Herbert, 021 320 22 66, info@digiene.ch

Coût :

- Cours privés d'informatique à domicile : prix spécial senior : Fr. 90.- pour 90 minutes (durée minimale uniquement pour le premier rendez-vous). 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
- Conseil pour l'achat de matériel de communication numérique : prix spécial membres Pro Senectute Vaud Fr. 30.- (Fr. 35.- pour les non-membres), par appel d'une durée de maximum 30 minutes

SD INFORMATIQUE

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

COURS PROPOSÉS

- Ateliers informatiques pour les seniors et débutants

Par exemple : les codes QR, Twint, E-banking, Intelligence Artificielle, smartphone, etc.

Dates et horaires des ateliers : selon inscriptions (3 personnes minimum). Informations au 027 565 73 50 ou sur www.sдинformatique.ch

Lieu : Espace Dickens, av. Charles Dickens 4, Lausanne ou à domicile

Coût :

- Fr. 75.- l'atelier en groupe dès 3 personnes
- Fr. 170.- le cours individuel à domicile, tout inclus (support et déplacement)

Remarques : les ateliers 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.

UNIVERSITÉ POPULAIRE DE LAUSANNE 27

Escaliers du Marché 2, 1003 Lausanne
Tél. 021 315 24 24, info@uplausanne.ch
www.uplausanne.ch

COURS PROPOSÉS

- Réseaux sociaux, outils de création de sites web, Canva, Notion, sécurité informatique
- ChatGPT, Claude AI, Copilot
- 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), et samedis

Coût : variable, tarifs réduits pour chômeurs, étudiants, apprentis

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