

## NOTRE ENQUÊTE SUR...

# ... l'aide informatique pour les seniors

De nos jours, de plus en plus d'activités s'effectuent par internet. Au moyen d'un ordinateur, nous pouvons accomplir une démarche administrative, payer une facture, ouvrir un compte sur un réseau social ou encore, commander nos courses en ligne. Mais pour certaines personnes, notamment nos aînés, l'informatique est tout sauf pratique, et rime bien plutôt avec jargon énigmatique et... panique. Face à ce constat, et afin de répondre à un besoin concret de formation et d'information pour les plus novices, la rédaction s'est intéressée aux différentes possibilités d'aide à l'informatique qui existent sur la commune.

Commençons tout d'abord par le canton de Genève. Cité Seniors propose divers cours de sensibilisation aux nouvelles technologies pour les aînés. Initiation à l'informatique et à internet, utilisation de téléphones portables (iPhone, Android), d'ordinateurs (Mac, PC) d'applications (WhatsApp, Youtube), de logiciels ou encore de tablettes, le programme prévu jusqu'en juin 2022 est varié. Les inscriptions sont obligatoires pour tous les cours, lesquels sont proposés à prix modique (généralement, entre CHF 20.- et CHF 80.- le cours). Cité Seniors organise également des ateliers et conférences sur les nouvelles technologies, gratuits et sans inscription, afin d'approfondir ses connaissances du monde de l'informatique. Le lieu possède aussi un espace équipé d'ordinateurs connectés à internet qui sont mis à disposition des aînés gratuitement.

Une autre possibilité est le MDA-Genève, qui propose actuellement à ses 4'000 membres (dès 50 ans) des cours privés d'informatique (PC, Mac, tablettes, smartphones) en collaboration avec Foyer Handicap et les Unions Chrétiennes de Genève. Ces cours sur-mesure et à la carte sont ouverts aux seniors (lesquels bénéficient de tarifs préférentiels s'ils sont adhérents MDA) et s'effectuent sur leurs propres appareils. Les prestations sont variées, allant de l'achat en ligne à la création d'un album photos, en passant par l'initiation à la communication par vidéos (WhatsApp, Skype, Zoom, Signal, Teams, Meet, etc.) et l'utilisation d'applications (Facebook, TPG, Twint, etc.).

### Et qu'en est-il sur notre commune ?

Pendant plusieurs années, le Fil d'Argent a proposé un soutien informatique, lequel a été suspendu depuis le début de la pandémie. Les réflexions à ce sujet vont toutefois être prochainement relancées au sein du club de seniors afin – peut-être, qui sait ? – de reconduire cette aide informatique à l'avenir.

Sur Veyrier toujours, la société Seniors-SOS offre un soutien administratif et informatique pour toutes et tous. L'aide informatique, qui peut être ponctuelle ou régulière, selon les besoins du bénéficiaire, est proposée au tarif de CHF 50.-/heure (CHF 40.-/heure pour l'aide administrative). Elle se déroule principalement au domicile de la personne concernée, sur ses appareils. Les intervenants, des seniors âgés de 60 ans et plus, disposent de compétences professionnelles en la matière. Par exemple, l'un d'entre eux a travaillé de nombreuses années dans le monde informatique et maîtrise divers systèmes d'exploitation (Windows, Linux, MacOS, MS-DOS, iOS, etc.).

Habitant à Veyrier, Christophe Pasche, qui bénéficie de 30 ans d'expérience dans l'informatique, propose une aide à domicile pour toutes et tous, qu'il s'agisse d'un soutien sur la durée ou plus irrégulier, ou encore de cours – individuel ou collectif – sur une thématique spécifique. Réparation de matériel, utilisation d'un logiciel ou conseils en matière de sécurité informatique, la liste et le tarif des différentes prestations proposées peuvent être obtenus sur demande.

La rédaction s'est également renseignée auprès des deux EMS de la commune. Du côté de la Résidence Les Châtaigniers, les aînés peuvent bénéficier, s'ils le souhaitent, d'une aide informatique et téléphonique individuelle adaptée à leurs besoins, sur leurs appareils personnels. En cas de problématiques trop complexes (réparations de matériel, téléphones bloqués, etc.), l'institution fait appel à des professionnels à l'externe. Les résidents peuvent également se tourner vers le personnel de l'établissement afin d'imprimer ou d'obtenir une copie d'un document, en cas de besoin.

Quant à l'EMS Maison de Vessy, un besoin de formation et d'aide à l'informatique a été constaté lors de la première vague de la pandémie. L'assistance alors offerte aux résidents, consistant en une aide pour se connecter au réseau de l'établissement, s'est révélée insuffisante au vu du confinement strict et de la nécessité pour les résidents de maintenir le contact avec leurs proches, notamment par les applications de communication virtuelles. L'établissement s'est alors interrogé sur l'offre complémentaire pouvant être développée. C'est ainsi qu'elle a créé, au printemps 2021, un espace informatique muni de deux ordinateurs et d'une imprimante que les résidents peuvent utiliser en tout temps et



ENQUÊTE

Il s'agit du premier thème de notre nouvelle rubrique « Enquêtes », destinée à vous renseigner sur un sujet concret, actuel et de proximité. N'hésitez pas à nous faire parvenir vos idées de thématiques pour les prochains numéros !

gratuitement. L'institution songe également à ouvrir cet espace aux aînés habitant sur la commune. Alors si vous êtes intéressé-e par cette prestation, n'hésitez pas à vous adresser à la Maison de Vessy.

Par ailleurs, l'EMS Maison de Vessy a le projet de proposer à ses résidents des cours d'informatique prenant la forme d'une aide générale (sur PC, Mac, téléphones portables, etc.) adaptée à leur niveau et effectuée sur leurs propres appareils, ainsi que des ateliers pour celles et ceux ne disposant pas d'un ordinateur personnel. Cette prestation sera déployée au sein de l'institution dès que le prestataire externe aura été sélectionné, à savoir vraisemblablement dès la mi-2022. Là encore, en cas d'intérêt de personnes extérieures à l'institution, il suffit de la contacter.

■ Nathalie Germain

### APPEL À L'ENTRAIDE

Notre enquête a donc permis de constater que plusieurs structures d'aide à l'informatique existent non seulement pour les seniors, mais aussi pour chacune et chacun d'entre nous. Certaines d'entre elles ont déjà atteint leur rythme de croisière, d'autres songent à s'embarquer à nouveau dans l'aventure, d'autres encore à déployer davantage leurs offres à l'avenir. La situation actuelle n'est donc ni figée, ni exhaustive. D'ailleurs, peut-être que notre commune regorge également d'étudiants en informatique, de pros des réseaux sociaux, ou simplement de personnes ayant quelques connaissances en la matière et qui disposeraient d'un peu de temps pour venir « dépanner » l'ami du coin perdu dans ses mises à jour ou la voisine de palier empêtrée dans tout ce jargon informatique. Si tel est le cas, n'hésitez pas à vous faire connaître !

Par ailleurs, si vous êtes senior et désirez créer une structure d'aide à l'informatique sur la commune ou un groupe d'entraide, sachez qu'en 2022, le centre d'animation pour retraités de l'Hospice général organise plusieurs événements qui ont pour but d'accompagner des projets collectifs initiés par des jeunes retraités. Vous pouvez ainsi faire appel au centre, qui pourra vous accompagner tout au long de la mise en œuvre de votre projet.

### Où s'adresser :

- **Seniors-SOS Sarl**  
M. Gilles Jean-Baptiste Salvi  
Chemin des Mugnets 12  
1234 Vessy  
Tél : 022 784 54 52 ou 079 369 92 28  
contact@seniors-sos.ch
- **Pasche Informatique & Conseils**  
M. Christophe Pasche  
Chemin Jules-Edouard Gottret 46  
1255 Veyrier  
Tél : 079 200 24 47  
cpasche34@gmail.com
- **EMS Résidence Les Châtaigniers**  
Chemin des Marais 162  
Case postale 159  
1255 Veyrier  
Tél : 022 744 01 00  
chataigniers@chataigniers.ch
- **MDA-Genève**  
Boulevard Carl-Vogt 2  
1205 Genève  
Tél : 022 329 83 84  
secretariat@mda-geneve.ch
- **EMS Maison de Vessy**  
Chemin des Beaux-Champs 7  
1234 Vessy  
Tél. réception : 022 899 21 11  
Tél. service animation :  
022 899 21 53  
info@emsvessy.ch
- **Cité Seniors**  
Rue de Lausanne 62  
1202 Genève  
Tél : 0800 18 19 20  
(appel gratuit)  
citeseniors@ville-ge.ch
- **Centre d'animation pour retraités**  
Hospice général  
Route de la Chapelle 22  
1212 Grand-Lancy  
Tél : 022 420 42 80  
cad@hospicegeneral.ch