

Fiche ressource régionale



Granny Geek ASSISTANCE À DISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS AU NUMÉRIQUE

Mode d'intervention, population cible, objectifs

Thématique	Autonomie des seniors face au numérique.
Mode d'intervention	<p>GRANNY GEEK SAS, une entreprise de l'Économie Sociale et Solidaire, est un service d'assistance et d'accompagnement à distance des seniors au numérique basé à Nice. Le projet vise à rendre autonomes les seniors face au numérique avec bienveillance et pédagogie en mettant en valeur leurs compétences, en les rassurant et en démystifiant l'informatique. Ce service d'assistance souhaite démontrer que le numérique peut aussi être un vecteur de socialisation, de culture et de bien-être.</p> <p>Dans cet esprit, GRANNY GEEK SAS propose :</p> <ul style="list-style-type: none">• une HOTLINE (dépannage informatique) pour tous les problèmes urgents suivi d'un compte-rendu personnalisé pour pouvoir gagner en autonomie.• une COLDLINE (mail dédié) pour demander un conseil, résoudre un problème non urgent, poser des questions.• des outils d'acculturation / formation (Tutoriels, fiches pratiques, application, newsletter, café virtuel, cours particuliers en ligne, dictionnaire simplifié des termes du numérique) pour apprendre, entretenir ses connaissances et acquérir de l'assurance. <p>Plusieurs formules sont disponibles sur le site www.sos-grannygeek.com :</p> <p>Intervention hotline (à partir de 30€), cours particulier à distance (à partir de 45€), pack de formation (à partir de 49€), Deeko du Geek en version pdf et papier (à partir de 9,99€)</p>
Population cible	Seniors (>50 ans) ayant au moins un outil numérique et un accès internet : smartphone, tablette ou pc.
Objectifs	<p>Répondre à l'objectif de développement durable de l'ONU n°10 : réduire les inégalités</p> <p>Objectifs sociaux en 3 étapes</p>

	<p>Court terme : le client est dépanné, sécurisé et organisé</p> <p>Moyen terme : le client est décomplexé et a accès au monde numérique sans difficulté.</p> <p>Long terme : le client est autonome et possède toutes les connaissances et le matériel nécessaires à son bien-être</p> <p>Employer des seniors qui ont envie de travailler pour répondre aux seniors.</p>
Description	
<i>Origines et contexte</i>	<p>Depuis 3 ans, Granny Geek assiste des seniors dans leurs problèmes numériques (sur tablette, pc et smartphone).</p> <p>En 2022, le gouvernement actuel a décidé que toutes les formalités administratives se feraient par internet. L'étude https://usbeketrica.com/article/pourquoi-le-gouvernement-veut-lutter-contre-l-illectronisme note que plus les individus sont âgés, moins ils sont à l'aise avec Internet.</p> <p>Toutes les personnes âgées ne sont pas prêtes « au tout numérique ». Il faut les accompagner au quotidien.</p> <p>Aujourd'hui 31% des 70 ans et plus, renoncent à des opérations sur internet et ont des difficultés d'utilisation des équipements au quotidien (cf étude sur l'illectronisme en France par le Syndicat de la Presse Sociale)</p> <p>Ainsi 38 % des usagers apparaissent manquer d'au moins une compétence dans les quatre domaines que sont la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes . Le défaut de compétence le plus répandu concerne l'usage de logiciel (35 %) devant la recherche d'information (11 %), la résolution de problèmes (8 %) et la communication (7 %). (cf étude de l'INSEE PREMIÈRE N°1780 du 30/10/2019)</p>
<i>Outils</i>	<p>Le contact se fait par plusieurs canaux : un mail dédié, un tchat sur le site, un numéro de téléphone (un 0800 à terme), des ateliers questions/réponses par internet (la Parenthèse Numereek), les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et LinkedIn) et une newsletter (Le Petit Bol d'Air). En cas de nécessité, Granny Geek utilise Zoom pour avoir accès aux appareils des bénéficiaires et procéder au dépannage.</p>

La formation passe par des [cours particuliers à distance](#), des [articles](#), des [newsletters](#), des [fiches pratiques](#), des [tutoriels](#).

Etapes

JANVIER 2019 : Démarrage phase test auprès de 10 seniors (proches) - Compte rendu des incidents.

MAI 2019 : dépôt de la marque Granny Geek® auprès de l'INPI et des noms de domaine

JUIN 2019 : Sélection au parcours Entrepreneur de Ticket for Change

SEPTEMBRE 2019 : Mise en ligne du site sos-grannygeek.com et communication auprès de son réseau d'une hotline pour les seniors et leurs problèmes de numérique.

NOVEMBRE 2019 : contacts avec des résidences seniors, des associations pour leur faire connaître GRANNY GEEK® - Premier atelier à Milan Accueil- 26, 27 : Salon Silver Economie

JANVIER 2020 : création de GRANNY GEEK® et déplacements à Nice

FÉVRIER 2020 : mise en place des premiers tutoriels – partenariat Bluelinea

MARS 2020 : partenariat Malakoff Humanis – AGIRC ARRCO– Nomination aux trophées de la Silver Eco (catégorie services / SAP) – Lancement de la newsletter quotidienne « Le petit bol d'air » pour lutter contre l'isolement des seniors en période de confinement (référéncée sur le rapport Jérôme Guedj, sur le site de Silver Valley et le livre blanc de Malakoff Humanis).

AVRIL 2020 : Poursuite de l'élaboration des cycles de tutoriels, de l'intranet de GRANNY GEEK et des contacts avec les acteurs de la Silver Economy.

Projets

SEPTEMBRE 2020 : présentation du projet d'application GRANNY GEEK® à la Bourse French Tech.

OCTOBRE 2020 : Le Petit Bol d'Air est acheté en marque blanche par les Relais Amicaux – Malakoff Humanis (13000 abonnés, 41 relais) – Programme Décollages MAKESENSE

NOVEMBRE 2020 : diffusion dans la newsletter de Malakoff Humanis de l'offre une intervention/une formation offerte à ses allocataires, prise d'une freelance pour les formations/dépannages sur IoT.

DECEMBRE 2020 : Finaliste des Trophées de la Silver Eco – Accord de la Bourse French Tech pour le développement de l'application Double Cleek

JANVIER 2021 : partenariat avec Réseau de confiance - Malakoff Humanis pour des interventions de dépannage pour leurs adhérents (400) – Questionnaire d'impact du Petit Bol d'air (1200 abonnés)

FEVRIER 2021 : mesure d'impact 2020 – Stagiaire en e-learning pour créer les contenus de l'application Double Cleek

MARS 2021 : appel à projet caisse de retraite/AG2R La Mondiale – Candidature AssurFrenchTech.- Début du développement de l'application Double Cleek

Partenariats, moyens, impacts, indicateurs

<p><i>Partenariats</i></p>	<p>Malakoff Humanis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contrat avec le service Réseau de confiance, maison pour assister les seniors à distance dans leurs problèmes numériques. ● Contrat de prestations avec Orizea-Malakoff Humanis pour des interventions et des formations. ● Contrat de prestations avec Relais Amicaux pour le Petit Bol d'Air (3 fois par semaine) <p>Conciergerie ToDo Today</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contrat de prestations : intervention/formation <p>Bluelinea :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contrat d'apporteur d'affaires : un lien iframe est mis sur le site et permet à GRANNY GEEK de recueillir un montant par nouvelle adhésion prise par Bluelinea
<p><i>Moyens</i></p>	<p>Humains : 3 fondateurs : Sylvain Callot, Caroline Gouzy, Florence Durif</p> <p>Site web / Technique / Hotline/ Formation : Sylvain Callot</p> <p>Formation / Supports formation/ Ressources humaines : Caroline Gouzy</p> <p>Finances / Communication / Commercial – Marketing – Stratégie : Florence Durif</p> <p>Financiers: Granny Geek SAS a levé 12 000 euros de capital. Elle a reçu une Bourse French Tech pour le développement de son application de micro-learning</p> <p>Logistiques : avec la situation sanitaire, la prise de locaux a été repoussée avec travail en distanciel.</p>
<p><i>Impacts, évaluation, recul</i></p>	<p>A ce jour, Granny Geek a procédé à plus de 200 interventions (dépannage et formations). Les bénéficiaires et clients sont situés en France mais aussi en Belgique, et en Italie. La newsletter est envoyée à 1 200 abonnés directement et reprise par Malakoff Humanis (Réseau de confiance, Relais amicaux). La fréquentation du site a fortement augmenté depuis le lancement du « petit bol d'air » (trafic multiplié par 10).</p>

De nombreux mails d'encouragement ont été reçus. Des questionnaires sont transmis après chaque intervention et ont permis de procéder à une mesure d'impact sur 2020. (Disponible sur demande)

- Résultats mesurés

Amélioration des conditions de vie : diminution du stress, de la dépendance à ses enfants ou à ses amis, apprivoisement du numérique et de ses avantages (applications utiles par exemple), meilleure insertion dans le monde digital

Acquisition de compétences : tutoriels adaptés à ce public sur tous les sujets internet, matériel, mailing, sécurité, remplir un formulaire... afin d'acquérir de l'autonomie et de bénéficier du monde digital

Amélioration de l'image de soi et de son bien-être psychique : confiance dans ces capacités de vivre dans son siècle.

- Indicateurs de mesure d'impact social

Nombre de membres de la communauté

Nombre de tutoriels vus et tests réussis

Humeur de l'appelant (serein, frustré, paniqué...)

Nombres de Granny Geeks (évolution)

Nombres abonnés au Petit Bol d'air (taux d'ouverture, de clics)

Sondage annuel auprès des abonnés.

Questionnaire de satisfaction systématiquement envoyé aux bénéficiaires avec les questions suivantes :

Êtes-vous satisfait de votre intervention? Oui/non

Comment avez-vous trouvé votre interlocuteur ? 1 désagréable---- 5 bienveillant

Avez-vous appris quelque chose ? oui/non

Comment vous sentez-vous ? 1 inquiet ----- 5 serein

Commentaires/Questions

- Valeur économique et financière des impacts sociaux

Bénéfices directs

Coûts évités pour les partenaires / pour la collectivité

	<p>Le rapport présenté par le Secrétaire d'État au Numérique avance ainsi qu'au bout de dix ans d'accompagnement aux usages de base d'Internet, les nouvelles compétences acquises pourraient générer au total jusqu'à 1,6 milliard d'euros de bénéfices par an. Si 4,7 millions de Français se mettaient à effectuer des achats en ligne, ils généreraient jusqu'à 60 millions d'euros de bénéfice en termes de pouvoir d'achat. L'arrivée de toutes ces nouvelles personnes sur Internet signifierait aussi une plus grande association à l'économie participative permettant d'échanger, de partager, de louer ou de vendre des biens ou des services sur des plateformes telles que Blablacar ou AirBnB, pouvant potentiellement générer 390 millions d'euros supplémentaires chaque année à l'échelle du pays.</p>
<p><i>Objectifs, projets, suites envisagées</i></p>	<p>Une charte précise les objectifs à atteindre:</p> <p>Charte du Geek</p> <p>BIENVEILLANT TU RESTERAS</p> <p>En toutes circonstances, un Geek est patient, attentif et gentil. Parfois impertinent, jamais moqueur, il ne rêve que de faire découvrir son monde numereek...</p> <p>DES PROGRÈS TU FERAS FAIRE</p> <p>Pédagogue et formateur, un Geek explique avec clarté et précision pour que chaque intervention, chaque réponse soit un pas de plus vers l'autonomie d'un Granny Geek.</p> <p>RASSURANT TU TE MONTRERAS</p> <p>Un Geek est optimiste et de bonne humeur quelle que soit la météo. Un peu magicien, il démystifie, simplifie et ramène à leurs justes proportions tous les problèmes numereek.</p> <p>PROFESSIONNEL TU SERAS</p> <p>Un Geek est discret et respecte la confidentialité de ses Granny Geeks. 100 % paranoïaque, il combat le virus, le spam et le phishing avec acharnement et détermination.</p> <p>SOLIDAIRE TU TE REVELERAS</p> <p>À l'écoute et investi dans sa mission, un Geek partage, innove, invente pour le bien-être de ses Granny Geeks et de ses amis Geeks.</p>

	<p>Projets:</p> <p>Des contacts à concrétiser chez : Harmonie Mutuelle et Generali. Trouver des contacts chez AG2R la Mondiale, Google...</p> <p>Multiplier les partenariats avec la silver economy, rencontrer des maisons de retraite pour proposer ces services</p> <p>Création d'une application pour entretenir ses connaissances numériques au quotidien : cahier des charges déjà finalisé.</p> <p>Création, en partenariat avec une école, d'une IA pour améliorer l'efficacité de la hotline</p> <p>Suites envisagées:</p> <p>Création d'un agrément GRANNY GEEK® pour rassurer les seniors dans le dépannage à domicile</p> <p>Création d'un atelier de recyclage pour redistribuer aux associations des appareils numériques</p> <p>Conseil aux entreprises dans l'ergonomie et l'adaptation des sites et des procédures pour les seniors</p>
<i>Conditions de réussite,</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Avoir assez de clients pour être reconnu, croître et pérenniser l'entreprise ● Parvenir à ce que la solution en ligne soit aussi éligible aux réductions d'impôts et aux chèques APTIC ● Être capable de démontrer l'impact sur l'amélioration de l'autonomie des seniors face au numérique
<p><i>Transférabilité</i></p> <p>Exportation du concept Granny Geek : demandes en Belgique, Royaume-Uni et Italie.</p>	
<p><i>Contacts</i></p> <p>Florence Durif – florence.durif@sos-grannygeek.com – tél : 07 66 44 45 47</p> <p>site internet : www.sos-grannygeek.com</p>	
<p><i>Documents de référence et liens</i></p>	
<p>Objectif de développement durable ONU</p> <p>Le gouvernement contre l'illettrisme</p>	

Dernière mise à jour le : 08/04/2021