

# FICHE PARTAGE D'EXPÉRIENCE N°999

VILLE AMIE DES AÎNÉS DEPUIS 2022, EN ROUTE POUR LE LABEL - AMIENS (80)

PARTICIPIATION  
CITOYENNE & EMPLOI

LIEN SOCIAL  
& SOLIDARITÉ

AUTONOMIE,  
SERVICES & SOINS



Affilié au  
Réseau Mondial de l'OMS  
des Villes et des Communautés  
Amies des Aînés

## CONCIERGERIE

### RÉSUMÉ

La conciergerie solidaire d'Amiens redonne du Pouvoir d'Achat aux Amiénois par l'accès privilégié à 64 services dans 10 domaines : mobilité, accès aux droits, alimentation, lien social, vestimentaire, parentalité, habitat, numérique, santé hygiène soins, animaux. On peut être bénévole, ou utilisateur.

### PUBLIC VISÉ :

TOUS LES AMIÉNOIS, ET PARTICULIÈREMENT LES 32 000 HABITANTS VIVANT EN DESSOUS DU SEUIL DE PAUVRETÉ ET 20% AU-DESSUS.

### LES OBJECTIFS DU PROJET

1.

Atteindre 10 000 services rendus d'ici 3 ans.

2.

Atteindre 300 bénévoles.



### L'ORIGINE DU PROJET

Dans le cadre du Plan pour le Pouvoir d'Achat des Amiénois, le CCAS d'Amiens a créé une conciergerie sociale et solidaire à l'échelle de la commune. Elle doit redonner du pouvoir d'achat à 32 000 personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté ou 20% au-dessus. Elle offre 64 services dans 10 domaines d'activité et apporte des solutions gratuites ou à coût très modique.

La conciergerie s'appuie sur une équipe de professionnels et un réseau de bénévoles qui trouvent des solutions par l'entraide. La conciergerie a créé une outilthèque pour prêter du matériel de bricolage ou de jardinage, et une parentothèque pour prêter du matériel de puériculture. Les seniors sont au cœur du dispositif, soit en tant que demandeurs de services (courses, garde d'animaux, aide au numérique, etc.) ou en tant que bénévole (apprentissage de la lecture, chauffeur du cœur, livraison de course, etc.). Ce projet répond à la demande de nombreux professionnels du travail social qui se trouvaient sans solution. Le choix des services à offrir s'est fait avec eux et avec le public qui a été sollicité sur ses besoins. Le CCAS a recherché les solutions à proposer et s'appuie sur ses aides facultatives pour apporter de l'huile dans les rouages quand cela est nécessaire. Le financement du projet est assuré pour moitié par l'Etat dans le cadre du Pacte des Solidarités d'Amiens Métropole. En moins d'un an, la conciergerie compte plus de 600 adhérents, plus de 2 500 services rendus, et près de 100 bénévoles, dont beaucoup de seniors. Un logiciel métier de mise en relation a été créé spécifiquement pour la conciergerie pour faciliter la gestion des flux d'information.

# • LE SÉQUENÇAGE DU PROJET



## LES ÉTAPES DU PROJET

- De janvier à mars : concertation avec les services d'aide aux personnes, les services sociaux et le DAC pour connaître les besoins sans solution
- Mars : montage du projet et recherche des financements dans le même temps
- De mars à juin : construction du budget, qui est amené à augmenter fortement pour suivre l'activité.
- Juin à septembre : mise en place de l'équipe, 1 chargé de mission, un soutien logistique, 1 soutien administratif
- Juillet : lancement du projet



## LE PLAN DE COMMUNICATION

- Plaquettes
- Vidéo
- Actions d'aller-vers
- Amiens.fr
- Réseaux professionnels locaux, régionaux et nationaux
- Articles de presse



## LES PARTENAIRES DU PROJET

- CCAS
- Travailleurs sociaux du territoire
- Structures d'insertion pour l'économique (ESS, IAE, ...)
- Bip Bop
- Etat
- Services civiques
- Bénévoles



## BILAN DU PROJET

En moins d'un an, l'équipe s'est constituée, a structuré une offre très conséquente, a organisé la communication auprès du public et des partenaires, et a apporté des réponses à 2 500 demandes de services, soit en moyenne 11 demandes par jour. La finalisation de la mesure de pouvoir d'achat retrouvé est en cours.

Aujourd'hui, l'objectif est d'atteindre les 32 000 adhérents. Le bouche à oreille est un excellent vecteur de communication.

## RESSOURCES MOBILISÉES



## LE BUDGET DÉDIÉ AU PROJET

Financé par le CCAS, la Ville, mais aussi l'Etat via le Pacte Territorial des Solidarités, le projet a un budget un an après le lancement de 120 000€



## L'IMPACT DU PROJET

Ce projet permet de répondre à des besoins considérables à moindre coût. Il redonne de la dignité et de la confiance à des personnes qui ne croyaient plus en elles quand elles voient ce dont elles sont capables. Il apporte des solutions immédiates à des personnes isolées, perdues, sans solution.