

LE PASS SENIOR : DE NOMBREUX AVANTAGES POUR LES SENIORS BORDELAIS



BORDEAUX
Ville Amie des Aînés depuis 04-2014
Bordeaux (33)

OBJECTIFS

Conforter et développer le lien avec l'ensemble des seniors bordelais, usagers et non usagers des services, pour favoriser leur implication dans la Ville et leur faciliter l'accès à l'offre de services:

- en leur proposant une palette d'offres préférentielles, municipales, commerciales et associatives;
- en les informant par un support périodique de communication, des activités de loisirs mises en place par les services de la Ville et les partenaires du Pass Senior.

PRATIQUE

Élaborer une offre partenariale. Réaliser une vaste campagne de communication. Informer continuellement sur les offres et les avantages (ponctuels et permanents) proposés par les différents partenaires. Effectuer un bilan annuel (quantitatif et qualitatif).

Coût : Lancement (cartes, estampilles pass, mise sous pli) : 8 970 € - Frais annuel pour les supports de communication : 12 260 € - Valorisation d'un poste : 40 000 €



UNE COLLABORATION DE PLUSIEURS SERVICES MUNICIPAUX

Le Pass Senior a été créé à Bordeaux dans le cadre d'une démarche participative et transversale impulsée par le Projet Social N°3 de la Ville, dont l'objectif était de favoriser la cohésion sociale. Elle s'inscrit dans la **volonté de conforter la place des seniors dans la ville en améliorant leur accès à la culture, au sport et aux loisirs.**

Le Pass Senior a été lancé en février 2013 à l'initiative du Maire de Bordeaux et de son équipe municipale. La Direction Générations Seniors et Autonomie est chargée de la mise en œuvre du projet en transversalité avec plusieurs services. Le Cabinet du Maire et la Direction de communication sont en charge de l'outil de promotion et de communication. La Direction de l'Accueil et de la Citoyenneté assure la délivrance du Pass Senior ainsi que la diffusion du Pass l'info dans

les mairies de quartier. La Direction Générale de l'Éducation, Sport et Société et la Direction Générale des Affaires Culturelles s'occupent des offres au sein des structures municipales et lors des temps forts de la Ville. La Direction Générale de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information garantit le développement et le suivi du système d'information. Enfin, l'Association de commerçants «La Ronde des quartiers de Bordeaux » participe activement au développement des partenariats

MISE EN ŒUVRE ET COMMUNICATION

Plusieurs étapes ont été nécessaires à la mise en œuvre du Pass Senior avant son lancement. Dans un premier temps, il a fallu **élaborer l'offre afin de définir les différents partenaires** : ceux en commun avec la carte jeune, les partenariats internes avec les Directions de la Ville (sport et culture) afin de valoriser l'offre existante et la création d'un parte-

nariat avec l'association de la Ronde des quartiers de Bordeaux qui compte 911 commerçants affiliés. Ensuite, des conventions de partenariat ont été rédigées puis validées par le Service juridique de la Ville. En parallèle, il a fallu déterminer les points de délivrance du pass, créer un logiciel d'inscription et de suivi des adhésions mais aussi créer des visuels (carte, flyer, catalogue des offres). Aussi, une formation a été organisée pour les agents concernant la délivrance des Pass.

Une fois ce travail effectué en amont, **une vaste campagne de communication a été réalisée pour le lancement du Pass Senior**. Une présentation du Pass Senior a été faite, par le Maire, au cours des différents événements portés lors de son lancement (Noël du Pôle, vœux du Maire, tournée des vœux, conseil de quartier...). Des affiches annonçant la sortie du Pass Senior ont été mises en ville, via les panneaux publicitaires ainsi que dans les structures et les partenaires « Senior ». Des annonces ont été effectuées sur les réseaux sociaux et sur le site Internet de la Ville. Le Pass Senior a également fait l'objet d'un hors série de Bordeaux Magazine spécial senior. Enfin, un kit de communication (estampille, catalogue, formulaire d'adhésion, carte support) a été remis aux partenaires.

Actuellement, les principaux outils de communications du Pass Senior sont les suivants :

Le Pass l'info qui est un document d'information trimestriel (édité en 10 000 exemplaires) regroupant l'ensemble des offres ponctuelles des partenaires. A cet effet, un comité éditorial a été mis en place ;

Le catalogue Pass Senior qui regroupe l'ensemble des offres permanentes proposées par les partenaires. Il est envoyé à tous les adhérents. Trois éditions sont sorties depuis le lancement du Pass ;

La newsletter qui est envoyée une fois par mois à tous les adhérents et qui permet d'afficher les offres n'ayant pas pu paraître sur le Pass l'info ;

Le kit de communication remis aux partenaires.



OBTENTION DE LA CARTE ET AVANTAGES

Le Pass Senior est destiné uniquement aux bordelais, de 60 ans et plus. Sa délivrance est immédiate et gratuite sur présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile. Les points de retraits sont situés dans chaque quartier, dans les mairies de proximité, ainsi que dans des lieux de passage : kiosque culture et cité municipale (pôle administratif de la Ville de bordeaux).

Les détenteurs du Pass Senior bénéficient de nombreux avantages et offres qui sont proposés par les partenaires. Il peut s'agir par exemple de réductions accordées ou d'un produit offert selon un montant d'achat, d'une application d'un tarif réduit ou adhérent au lieu d'un tarif normal, d'une organisation de visites guidées et commentées, de places gratuites lors d'événements...

Le Pass Senior compte aujourd'hui 211 partenaires répartis dans différentes catégories (Alimentation et restauration ; Assurance, banque et conseils ; Audition et optique ; Beauté et bien-être ; Culture et loisirs ; Services ; Sport). Ces partenaires peuvent être des structures municipales, des associations sportives et culturelles, des entreprises de tourisme, de services à la personne, des cinémas, des cafés, restaurants, instituts de beauté etc.

LE PASS SENIOR : UN VIF SUCCÈS

Actuellement, 11 795 bordelais, soit 25 % de la population des 60 ans et plus, sont bénéficiaires du Pass Senior. Les objectifs quantitatifs ont largement été dépassés puisqu'au départ il était prévu la délivrance de 5 000 Pass en deux ans. Il en a été délivré plus du double en un an et demi. Il est à présent possible d'effectuer une communication ciblée sur la base des informations délivrées lors de l'inscription. Cela améliore la diffusion de l'information et le dialogue avec les usagers. La communication numérique s'est également développée et permet de relancer et dynamiser la communication avec les jeunes seniors.

En janvier 2014, une évaluation du dispositif a été réalisée afin d'effectuer un premier bilan quantitatif et qualitatif depuis la mise en place du Pass.

Ainsi, cela a permis d'établir des préconisations en vue d'améliorer le fonctionnement du dispositif et de mieux répondre aux attentes des seniors. L'ensemble des partenaires a été contacté par téléphone et les seniors interrogés par le biais d'un questionnaire distribué lors de l'édition 2013 de la Semaine Bleue. Ils ont également été rencontrés par petits groupes au sein de structures municipales, afin de recueillir leur opinion notamment en termes d'outils de communication. Concernant l'avenir de ce projet, il est prévu de mettre en place une commission trimestrielle sur la sélection des offres. Des réflexions sont en cours sur un nouveau format du Pass l'info mais aussi, sur le plan des ressources humaines pour identifier un poste administratif autour du Pass Senior.



APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Bordeaux, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part. rfvada@gmail.com