

Un service de livraison au village pour la population rurale vieillissante

L'Espagne est l'un des pays européens où la proportion de personnes âgées de 80 ans et plus est la plus élevée, avec 6 % de la population appartenant à cette tranche d'âge (Eurostat, 2016, [données sur l'espérance de vie](#)). En outre, la plupart des personnes âgées en Espagne vivent dans des zones rurales montagneuses, 17 % de la population rurale ayant plus de 65 ans (Eurostat, 2015, « [Les citoyens de l'UE : qui sommes-nous et comment vivons-nous ?](#) ») Le manque de services et d'offres de transport dans ces régions constitue une difficulté majeure pour les personnes âgées qui souhaitent accéder aux biens et aux services dans leur quotidien. La PME du secteur de l'économie sociale La Exclusiva vise à inverser cette tendance en offrant une meilleure prestation de services à la population vieillissante des provinces de Soria et de Burgos, membres d'Euromontana.

MORE INFO

Des services de livraison à domicile pour améliorer la qualité de vie de la population vieillissante

En mai 2013, Victoria Tortosa - fondatrice de [La Exclusiva](#) - a eu l'idée de développer une entreprise qui améliorerait la qualité de vie des personnes âgées en leur fournissant des produits de première nécessité à domicile. Trois mois plus tard, « La Exclusiva » est née et un réseau de 5 routes dans la province a été conçu, desservant 24 villages où une forte demande de services de livraison à domicile a été identifiée.

Dans ces zones, La Exclusiva propose la livraison à domicile d'une large gamme de produits. Tout a commencé avec les aliments, mais le succès de l'initiative a conduit Victoria et son associé Hugo à étendre leurs services. Aujourd'hui, ils livrent non seulement des aliments et des articles de première nécessité mais aussi des journaux, des appareils électroniques et des médicaments, et ils aident les personnes âgées à lire leurs factures d'électricité.

Quels sont les facteurs clés du succès ?

Une bonne couverture géographique : il existe un itinéraire pour chaque jour de la semaine dans la province de Soria. Partant de la collecte des produits dans la capitale de la Province, certains itinéraires couvrent ensuite plus de 40 villages en une journée. En 2017, après avoir étendu ses itinéraires et ses services dans sa zone pilote de la province de Soria, La Exclusiva a étendu ses activités à la province de Burgos - une province couverte à 27% par des zones rurales et accueillant plus de 82.000 adultes de plus de 65 ans.

Pas de coûts supplémentaires : La Exclusiva a négocié les prix des produits avec 5 fournisseurs, parmi lesquels les supermarchés Leclerc par exemple. Il n'y a donc pas de coûts supplémentaires pour les utilisateurs. Chaque village reçoit une boîte aux lettres dédiée au service, où chaque semaine le livreur dépose des dépliants faisant la promotion des produits disponibles.

Un service facile à utiliser : afin de faciliter le processus et de respecter les habitudes des personnes âgées, il existe 5 façons de passer une commande :

- En listant les produits souhaités sur un papier pour le livreur,
- En listant les produits souhaités sur un papier et en le déposant dans la boîte prévue à cet effet dans le village,

Credits La Exclusiva





La Exclusiva a construit un important réseau de routes couvrant les villages ruraux de ce territoire montagneux. La qualité, la gratuité et la facilité de la livraison sont des éléments clés pour établir une bonne relation avec la population vieillissante.

- En téléphonant
- En commandant via le site Internet de La Exclusiva
- En envoyant un email

Une livraison gratuite : en plus des prix négociés des produits, les supermarchés et les fournisseurs partenaires couvrent les coûts du service. Chaque semaine, les personnes âgées reçoivent gratuitement des livraisons à domicile.

Un système fiable : un logiciel spécifique a été conçu pour centraliser toutes les commandes et rationaliser le parcours de livraison. Il peut enregistrer les commandes jusqu'à 48 heures avant le jour de livraison. Il est également fiable pour les fournisseurs, qui reçoivent toujours les commandes 24 heures avant les jours de livraison, via le même logiciel.

Bénéfices sociaux des services de La Exclusiva pour la population vieillissante des zones montagneuses

Plus de 400 personnes âgées bénéficient déjà du service de livraison proposé par La Exclusiva. Dans ces provinces rurales, où certaines habitations sont éloignées, La Exclusiva a réussi à réintroduire l'interaction sociale entre les personnes et à améliorer la qualité de vie de la population vieillissante.



Credits La Exclusiva

Les bénéfices du service de livraison vont même au-delà de la fourniture de produits de base. En effet, 60% des bénéficiaires ont déclaré avoir modifié leurs habitudes alimentaires, grâce au large panel de produits disponibles. L'initiative peut également contribuer à lutter contre le dépeuplement, en encourageant les personnes âgées à rester chez elles dans les zones rurales où elles peuvent être autonomes. Une personne âgée est même retournée dans son village, après un an passé dans une maison de retraite, et deux autres clients ont décidé de rester chez eux également. La Exclusiva semble donc également contribuer à la lutte contre la dépopulation dans ces territoires. De plus, la PME a généré un cercle vertueux en créant 5 emplois dans la seule province de Soria, dans le secteur prometteur de la Silver Economie.

Plus d'informations

Pour plus d'informations sur La Exclusiva et sur d'autres initiatives du secteur Silver Economie dans les zones rurales et montagneuses, vous pouvez consulter le projet Interreg Europe [SILVER SMEs](#) et regarder [l'interview de Victoria Tortosa](#), fondatrice de La Exclusiva.



Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Blandine Camus, Chargée de Communication & Politiques
communication@euromontana.org
+32 2 280 42 83
www.euromontana.org