



LA CONFIANCE À DOMICILE

COMMUNICATION COVID-19

SOLIDARITÉ

L'ENTREPRISE LES MENUS SERVICES SUR LE FRONT AU QUOTIDIEN !

Depuis le début de la crise du coronavirus, **les 90 agences Les Menus Services** réparties sur tout le territoire national sont **sur le front quotidiennement en continuant à aller porter des repas variés et équilibrés au domicile des personnes âgées dépendantes.**



“ *Maintenir notre activité est vital. Plus que jamais, depuis la création de la marque Les Menus Services en 2003, nous avons la certitude de rendre un véritable service public, un service essentiel dans la société, un service qui crée du lien et apporte plus qu'un simple repas mais procure aussi sourire, chaleur et convivialité. Nous sommes fiers de nos livreurs courageux et solidaires qui, tous les jours, continuent d'apporter du réconfort et du bien-être à nos aînés isolés et dépendants.* ”

déclare Alain Balandreaud, le fondateur des Menus Services.

Les livreurs Les Menus Services, ces héros discrets du quotidien

Prenant en compte le nouveau protocole de protection en vigueur depuis le début de la crise sanitaire du covid-19, **les livreurs Les Menus Services adoptent un nouveau rythme de tournée plus long et des gestes indispensables** pour leur protection et celle de leurs clients.

Attentifs et soucieux de l'état de santé de leurs clients, **les livreurs sont bien souvent les seules personnes que les personnes âgées voient dans la journée.** Et même à distance, quelques minutes de conversation mettent du baume au cœur.

La solidarité au service des aînés



Stéphanie Bahurel

Responsable agence Les Menus Services de Laval

“ Depuis le confinement, nous avons une recrudescence d'adhésion de nouveaux bénéficiaires, ou de demandes de l'ensemble de nos prescripteurs. Mon mari, au chômage partiel, est venu m'aider pour la préparation et la livraison des repas. Il y a plus de préparation et de protection (il faut compter 40mn de plus pour le nettoyage du local), mais aussi **plus de reconnaissance témoignée** de la part de nos bénéficiaires.

“ Je me rends compte que je suis vraiment utile ”

Je leur ai demandé de déposer un sac isotherme sur le seuil de leur porte pour que je puisse y mettre les repas, je sonne et je m'éloigne. Je prends le temps de leur faire la conversation par la fenêtre ou de loin. **Cela fait dix ans que je suis dans le secteur du service à la personne mais là, je me rends compte que je suis vraiment utile.** Nous créons du lien social et c'est notre travail.

Nos clients nous attendent tous les jours et ne nous donnent que du bonheur. J'ai ouvert mon agence Les Menus Services en juin dernier et je ne regrette rien. Nous faisons du bien et mes clients et leurs enfants ont vraiment été soulagés de voir que nous avons décidé de continuer nos tournées. ”



Thibault Percepied

Responsable agence Les Menus Services de Châtillon Hauts-de-Seine-Sud

“ Nous livrons une quinzaine de villes sur le territoire de Châtillon et nous avons assisté depuis le début du confinement à **une recrudescence de notre activité** de portage de repas à domicile pour les personnes âgées dépendantes, malades ou handicapées. Nous avons **une véritable mission d'utilité publique** auprès de personnes isolées et fragiles. Les équipes sont très engagées et très investies au quotidien. On se lève plus tôt et on se couche plus tard, avec une pression permanente à gérer. Outre les gestes barrières, nous avons des règles d'hygiène très lourdes à respecter, soit plus d'une heure de nettoyage par jour en plus des livraisons et du travail quotidien. Mais **nos équipes ont un réel savoir-être**, elles tissent un lien jour après jour, et nos clients veulent continuer à garder ce lien social avec nos livreurs, même s'ils ne peuvent pas être en contact rapproché. Je tiens d'ailleurs à saluer toute mon équipe et l'ensemble des équipes du secteur du Service à la Personne qui accomplissent un travail admirable et solidaire chaque jour. ”

“ Nos équipes ont un réel savoir-être ”





Maeva Segretain

Livreuse agence Les Menus Services de Rennes

“ Le Covid-19 nous pousse à faire les choses différemment. Avec encore plus de minutie, de concentration et d’attention accordée aux détails, notamment au niveau de la désinfection. **Notre objectif premier est de protéger nos clients, de nous protéger et d’éviter au maximum les contacts.** Je désinfecte mes gants entre chaque client, je porte

“ Je suis heureuse de donner de la sécurité à nos aînés ”

un masque en continu que je jette en fin de tournée et je désinfecte l’habitacle de ma voiture chaque jour. Nous avons également **une communication différente avec nos bénéficiaires** : ce n’est pas facile de supprimer tout contact avec des personnes vieillissantes, sous tutelle ou atteintes de troubles cognitifs. Il nous faut répéter et réexpliquer les consignes. **Notre rôle est de rassurer nos clients** et c’est plus difficile dans ce contexte anxiogène et pesant. Mais je suis heureuse de faire mon travail car je pars du principe que le service à la personne est indispensable. Je suis heureuse de donner de la sécurité à nos aînés, de participer à leur maintien en bonne santé en leur portant des repas équilibrés et de les protéger. Car, sans nous, ils seraient livrés à eux-mêmes. ”



Cédric Bariol

Responsable livreur agence Les Menus Services de Levallois

“ La première semaine de confinement a été difficile car il a fallu absorber les nombreux nouveaux clients désireux de se faire livrer (environ 10 nouveaux clients par jour) et nous avons aussi la crainte des risques. Maintenant, nous avons pris le rythme, tout va bien et **nous travaillons en respectant scrupuleusement les mesures barrières et les consignes de prévention** (port du masque et des gants, désinfection et surtout ne pas rentrer en contact avec nos clients). **Nous sommes rassurés et pouvons aussi rassurer nos clients**, inquiets au tout début du confinement de ne plus être livrés. Je livre 32 clients par tournée et **je trouve cela important de pouvoir répondre présent auprès des personnes âgées au cœur de la crise** car c’est notre métier, c’est le service à la personne. C’est important pour nous de continuer à travailler et **je suis heureux que cela valorise mon métier**. Nos clients seniors nous félicitent et nous laissent souvent des petits mots accrochés aux portes. ”

“ Je trouve cela important de pouvoir répondre présent auprès des personnes âgées au cœur de la crise ”



Nathalie Rivière

Responsable agence Les Menus Services de Bordeaux Métropole

Nathalie Rivière, gérante de l'agence Les Menus Services sur Bordeaux Métropole n'a cessé, avec son équipe, depuis le premier jour de confinement, d'accepter toutes les demandes supplémentaires de portage de repas à domicile et d'accompagner au quotidien les bénéficiaires déjà servis. Ainsi, **l'agence permet aux seniors dépendants mais aussi à tous ceux qui ne souhaitent pas sortir et s'exposer d'être livrés de leurs repas** et de pouvoir rester à domicile en toute sérénité. Grâce à une circulation plus fluide, l'agence n'a pas eu de mal à faire face à la demande et toute l'équipe (soudée et mobilisée) ressent une grande fierté à se rendre utile et reconnue au quotidien dans ce contexte si difficile.

“ Nous recueillons très régulièrement des témoignages de soutien, de remerciements de nos bénéficiaires, devant les portes où nous déposons désormais les repas ; mais également par téléphone de la part des familles qui sont rassurées. Nous appliquons les gestes barrières mais avons eu des difficultés d'approvisionnement en masques. Nous sommes aujourd'hui dépannés par la mairie d'Eysines et le système D vient de fonctionner : ma maman n'a pas hésité une seule seconde et vient de reprendre ses petites mains et outils de couturière pour pallier à ce problème et se sentir utile elle aussi, à sa façon...

“ Solidarité, services, écoute et protection résonnent plus que jamais dans nos têtes ”



Nous pouvons désormais maintenir notre activité de portage de repas en toute sérénité et dans de bonnes conditions.

Le seul inconvénient : les livreurs se sentent un peu frustrés de ne plus échanger oralement lors des livraisons, et de ne plus voir les visages de nos 280 bénéficiaires.

L'équipe du bureau, elle, a dû prendre le relais par téléphone.

SOLIDARITÉ-SERVICES-ÉCOUTE ET PROTECTION, résonnent plus que jamais dans nos têtes. ”



La solidarité aussi entre voisins

Certaines agences Les Menus Services ont observé une augmentation des parrainages, avec l'arrivée de nouveaux clients recommandés par leurs voisins. Une aide précieuse et solidaire.

La solidarité auprès du corps médical des hôpitaux gérés par la fondation Cognacq Jay

Pour donner du réconfort aux soignants, **Les Menus Services livre tous les mardi et jeudi matin des viennoiseries aux équipes des hôpitaux privés gérés par la fondation :**

- L'hôpital Franco-Britannique à Levallois avec 90 soignants,
- L'hôpital Cognacq-Jay, (Paris 15^e), avec 50 soignants,
- La Clinique Saint Jean de Dieu (Paris 7^e), avec 30 soignants.

Les équipes sont ravies... En témoigne ce petit mot des soignants de la clinique

Saint Jean de Dieu : “ **Les équipes se régalent et attendent les livraisons avec gourmandise.** ”



Des mercis qui vont droit au cœur



À propos de l'enseigne Les Menus Services

Première entreprise à avoir créé le concept du portage de repas à domicile pour les seniors en France, Les Menus Services est un vecteur de lien social indiscutable. Au travers des livreurs et des personnes attachées à des services auprès d'une personne âgée, la marque Les Menus Services porte un regard de solidarité et de bienveillance indispensable dont ont tant besoin les grands seniors. En 2019, outre l'activité phare de portage de repas à domicile, Les Menus Services développe de nouvelles prestations de services à domicile : le ménage, la téléassistance et visio-assistance, les travaux de petit bricolage et l'assistance administrative à domicile.

www.les-menus-services.com

CONTACT PRESSE: AGENCE CALL ME BACK

Dorothee Auphan : d.auphan@agencecallmeback.com / 06 22 27 63 88

Cécile Greth : c.greth@agencecallmeback.com / 06 89 74 21 67

