

Retrouver le plaisir de manger

RESTAURATION À DOMICILE

Depuis 2001, le prestataire Saveurs et Vie mitonne des menus gastronomiques, sains et personnalisés, à l'intention des seniors de la région parisienne. Une formule alliant nutrition et plaisir, proposée aussi dès l'année prochaine sur les régions de Nantes, Lyon et Marseille.

Pour réveiller les papilles de nos aînés, et parfois leur permettre d'oublier le régime culinaire d'un séjour à l'hôpital, Saveurs et Vie fait depuis 2001 son marché auprès des meilleurs fournisseurs des halles de Rungis. « Une personne âgée souffre souvent de dénutrition », affirme Paul Tronchon, ingénieur agronome, ancien directeur de l'alimentation et de la nutrition à l'Assistance Publique. Sa société créée avec Patrick Serog, médecin, concilie au quotidien les contraintes médicales et les goûts culinaires de clients dont la moyenne

d'âge est de 80 ans. « La qualité des repas à l'hôpital a certes été améliorée au fil des ans, mais une personne hospitalisée conserve rarement un bon souvenir gastronomique de son séjour : à sa sortie, elle aura envie d'une restauration différente, qui ne lui rappelle pas son passage hospitalier », affirme-t-il.

Les produits achetés aux grossistes de Rungis sont cuisinés chez des traiteurs locaux sélectionnés par Saveurs et Vie. Le mode de cuisson (sous vide à basse température) imposé dans son cahier des charges, permet de conserver

toute la saveur et la texture d'origine des différents aliments. « La texture des aliments constitue un élément important dans la qualité de nos livraisons », commente Paul Tronchon. Elle participe à l'attrait du plat et s'adapte aux problèmes éventuels de dentition de certains clients.

Menus à la carte

L'un des trois diététiciens de cette petite entreprise de 17 employés élabore les menus en concertation avec un médecin et conformément aux préférences exprimées par le client en début de semaine. « Grillade de porc – mouseline de céleri », « sauté d'agneau à la provençale », « quenelle de brochet – semoule », sont quelques-uns des plats de résistance mitonnés par Saveurs et Vie. Les régimes sans sel (qui représentent 6% des commandes) sont également au menu. Les trois repas quo-



Paul Tronchon, fondateur de Saveurs et Vie en 2001.

tidien sont proposés à la livraison pour un coût de 18,90€ (12,90€ pour le déjeuner seul et 15,90€ pour le déjeuner et le dîner). Des menus allégés, plus économiques, sont par ailleurs proposés pour 9,90€.

Près de 800 repas sont livrés quotidiennement. Avec le développement progressif de ce service en 2009 sur Nantes, Lyon et Marseille, Paul Tronchon évalue à 1400 repas le futur volume de livraisons journalières. « Véritable innovation, précise-t-il, Saveurs et Vie enregistre un retour très positif du milieu médical : 70% de notre clientèle nous a contacté sur les conseils des assistantes sociales et des diététiciens des établissements hospitaliers ».

www.saveursetvie.fr
Publi reportage

Des professionnels à la maison

SUR MESURE

Garde d'enfants, femmes de ménage, jardiniers... Créée en 2006, la société Solutia propose une gamme complète de prestations à domicile. Entretien avec son directeur général, Laurent Lartaud.

Comment définiriez-vous Solutia ?

Notre métier est de faciliter la vie de nos clients avec une offre de services à domicile sur mesure pour répondre à tous les besoins des familles : aide ménagère, garde d'enfants, sortie d'école, jardinage... et des personnes isolées ou en perte d'autonomie. Nos clients sont issus de toutes les catégories socioprofessionnelles de la population du fait de notre politique de prix adaptée, tenant compte des possibilités de prise en charge et d'allègement fiscal (réduction ou crédit d'impôt). C'est cette qualité du relationnel et la simplicité des démarches qui font la différence.

Quelles sont aujourd'hui les ambitions de la société ?

Depuis 2 ans, l'offre sur le marché des services à la personne a explosé avec une multiplication des intervenants. Cela a stimulé le secteur mais également créé une grande disparité dans l'offre et de la confusion au niveau des consommateurs. Dès sa création, Solutia a fait le choix de la qualité avec des objectifs clairs : créer un service haut de gamme, professionnaliser les métiers des services à la personne et tout mettre en œuvre pour garantir 100% de satisfaction chez les clients.

Solutia c'est :

- Un réseau de 30 agences et implantations locales
- 11 partenariats nationaux
- Un concept de satisfaction client avec « Satisfait + »
- Un service formation (stages inter/intra/DIF) : 03 89 86 43 38
- Une plateforme clients : 0820 80 94 74 (0,12 €/MN)

www.solutia-domicile.com

Comment cela se traduit-il ?

L'organisation de Solutia est basée sur le cahier des charges de la certification SQS-Qualicert. Nos directeurs d'agences reçoivent une solide formation professionnelle. Ils s'appuient sur des intervenants qui sont tous des professionnels du service à domicile, rigoureusement recrutés pour leur sens des responsabilités et leurs qualités humaines. Ceux-ci ont également statut (97% sont en CDI). C'est un enjeu stratégique. Au même titre que la formation dont la société Solutia a résolument fait le choix en s'enregistrant comme organisme formateur dans le domaine des services à la personne. Grâce à leur expertise, les responsables d'agence Solutia réalisent un diagnostic précis des attentes de chaque client et lui proposent la solution la plus adaptée. Un suivi régulier des interventions permet ensuite de confirmer les choix retenus.

Quelles sont vos perspectives de développement ?

Présent dans les grandes villes de France, Solutia poursuit son maillage du territoire au rythme de 3 à 4 nouvelles agences par trimestre. Ces ouvertures d'agences sont complétées par l'intégration d'entre-



Des interventions de qualité au service des personnes âgées.

prises indépendantes qui rejoignent le réseau Solutia pour bénéficier de l'infrastructure et du soutien de l'enseigne. Nous avons également développé, avec succès, des partenariats avec des enseignes nationales réputées (mutuelles et assurances, grande distribution, banques) et poursuivons dans cette voie.

Solutia confirme son développement et devient un acteur majeur dans le secteur des services à la personne.

PROPOS RECUEILLIS PAR REBECCA ASSOUN

Des aides appréciées des Français

TÉMOIGNAGES

Actifs ou retraités, en bonne santé ou pas, chacun de nos témoins a des raisons différentes de faire appel à une aide extérieure. Mais tous reconnaissent la nette amélioration de leur confort de vie.

« Une aide différente pour ma résidence principale et ma résidence secondaire »

Nicole, 69 ans, directrice juridique de banque à la retraite (Paris/Île d'Oléron)

« Mon temps se partage entre notre résidence principale à Paris et notre résidence secondaire située sur l'île d'Oléron. À Paris, j'emploie une personne qui vient faire le ménage et le repassage tous les samedis pendant quatre heures. Elle fait les gros travaux de ménage, ce qui me permet de nettoyer plus superficiellement le reste de la semaine. Quand je travaillais, je partais de très bonne heure, j'employais donc quelqu'un une heure par jour pour faire le lit, nettoyer la salle de bains et la cuisine. Une fois à la retraite, j'ai changé un peu nos habitudes. À l'île d'Oléron, je fais également appel à une aide ménagère qui vient deux à trois heures par semaine le temps de nos séjours. J'emploie de temps en temps un jardinier qui vient couper les grosses branches. Et quand mes petites-filles viennent nous voir là-bas, nous faisons appel à une baby-sitter pour nous aider à nous occuper d'elles. Dans quelques semaines, je compte aussi employer les services d'un informaticien pour apprendre à me débrouiller avec mon ordinateur. Le développement des services à la personne m'a vraiment simplifié la vie. »

« Grâce à ces services, je vis encore chez moi »

Yvette, 89 ans, viticultrice à la retraite (Angoulême)

« C'est grâce aux services

d'aide à la personne que je vis encore chez moi, près de mes enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants. J'emploie plusieurs personnes, à la fois par chèque emploi service et aussi en passant par l'association ADMR. Une personne vient le matin pour me préparer mon petit-déjeuner et m'aider pour l'habillage car il y a des gestes que je ne peux plus faire. Elle fait ensuite un peu de ménage et participe quelquefois à la préparation du déjeuner. L'après-midi, une autre personne vient repasser et préparer mon dîner. Elle peut aussi m'accompagner pour une promenade ou me faire la lecture du journal, ma vue ne me permettant plus tout à fait de le faire. C'est donc des besoins quotidiens et un accompagnement de confort. »

« Un auxiliaire de vie nous aide à prendre soin de notre fille handicapée »

Jean-Jacques, 55 ans, professeur d'EPS (Dijon)

« Nous avons une fille de 20 ans handicapée motrice, en fauteuil. Elle a suivi une scolarité normale et fait des études dans un IUT depuis deux ans. Depuis l'âge de trois ans, elle bénéficie d'une aide en classe. Actuellement, nous avons fait appel à un auxiliaire de vie qui l'aide à manger, aller aux toilettes, se déplacer dans l'établissement où elle fait ses études. Elle remplit aussi le rôle d'une auxiliaire pédagogique dans le sens où elle l'accompagne en cours pour des saisies informatiques ou des prises de notes. C'est un métier difficile où il faut à la fois toujours



Un soutien effectif et affectif.

être disponible et faire en sorte aussi que l'enfant s'autonomise. Il faut avoir du bon sens et une certaine psychologie. A la maison, ma femme et moi nous occupons de notre fille mais nous employons une personne pour nous soulager du ménage. »

« Je pars au travail sans souci pour mon bébé »

Anne-Gaëlle, 31 ans, médecin généraliste (Bordeaux)

« J'ai deux enfants, une fille qui vient juste de naître et un garçon d'un an et demi. Pour notre garçon, nous avons eu recours au début à une nounou à domicile car nous n'avions pas trouvé d'assistante maternelle. Trois mois plus tard, nous en avons trouvé une avec laquelle nous avons établi un contrat sur mesure. Nous avons des contraintes d'horaires très importantes et nous voulions qu'elle soit disponible et souple. Employer cette personne me permet de partir tranquillement au travail en étant sûre de la sécurité et du bien-être de mon enfant. L'importance du service à la personne, je la vois tous les jours dans le cadre de mon travail. Les personnes âgées qui viennent en consultation auraient souvent besoin de plus d'aide. »

JUSTINE CHARLET

A la maison, en toute sérénité

PERSONNES DÉPENDANTES

Depuis cinq ans, Symphonie Domicile Services est spécialisée dans l'aide à domicile des personnes âgées et dépendantes en Ile-de-France. En relation permanente avec les acteurs sociaux et médicaux des communes, ainsi que les associations locales, la société propose une gamme de services adaptés et prend en charge l'ensemble des difficultés liées à la perte d'autonomie.

Confrontés aux problèmes de la dépendance, des professionnels ont souhaité apporter une réponse à la question du maintien à domicile des personnes âgées en Ile-de-France. Créée en 2002, Symphonie Domicile Services permet aux personnes âgées ou handicapées de continuer à vivre sereinement chez elles. Elle propose la mise à disposition de son personnel qualifié pour aider les personnes âgées dans toutes les tâches de la vie quotidienne : aide à la toilette, au lever et au coucher, préparation des repas, tâches ménagères, accompagnement extérieur, suivi de prise de médicaments... Symphonie alloue l'essentiel de ses ressources à la qualité de son service : cela suppose à la fois un recrutement professionnel des meilleures auxiliaires de vie, la mise en place d'une formation continue pour ses intervenantes, un contrôle permanent de la prestation réalisée à domicile et le remplacement de l'auxiliaire de vie au pied levé en cas d'impondérable.

Bien plus qu'une simple structure d'aide, Symphonie



Des interventions de qualité au service des personnes âgées.

Domicile Services assure un suivi personnalisé de chaque bénéficiaire et un strict encadrement des prestations. « Pour chaque demande, un chef de secteur Symphonie se déplace à domicile ou à l'hôpital, réalise une analyse gratuite des besoins, rencontre la famille, lui propose un plan d'aide et l'accompagne dans ses tâches administratives (CESU, demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie, mutuelles), souligne Guillaume Staub, gérant de

la société. En outre, une fois par mois, le chef de secteur réalise des « visites mystères » pour contrôler la qualité de la prestation et vérifier que la relation entre la personne âgée et l'auxiliaire de vie est bonne. Une hotline est également mise à la disposition des proches 7j/7 : le lien avec la famille est ainsi permanent.

Symphonie Domicile Services propose un large choix de forfaits adaptés en fonction du nombre d'heures d'intervention de

ses auxiliaires de vie. Les tarifs oscillent entre 9,90 et 11,50€ l'heure grâce à la réduction fiscale qui permet d'économiser 50% des montants engagés au titre du maintien à domicile.

Enfin, Symphonie fonctionne comme un guichet unique pour répondre à toutes les questions liées à la dépendance ; des solutions de téléassistance, de portage de repas, de soins infirmiers et de matériel médical sont ainsi proposées. « Lorsqu'une famille doit faire face à la dépendance d'un parent, il s'agit bien souvent d'une situation d'urgence et la recherche de solutions est très éprouvante compte tenu de la multitude des interlocuteurs. Symphonie leur permet une prise en charge et un accompagnement total », explique Guillaume Staub. Des qualités d'aides et d'encadrement qui constituent la valeur ajoutée de l'entreprise.

PROPOS RECUEILLIS PAR FANNY BJAOU

Pour toutes informations : www.symphonie-services.com Tél. : 0811 13 00 78 (prix d'un appel local)