



LA MAIN TENDUE



Présentation du réseau

Entreprise de service à la personne, spécialisée dans **l'accompagnement au vieillissement, maintenir la personne âgée à son domicile en bonne santé** le plus longtemps possible en proposant des prestations préventives.

Partant du principe où nous devenons vieillissants à partir de 62 ans et que seulement 1 personne sur 5 de plus de 85 ans est dépendante, puis que plus

de 85 % des personnes âgées ne souhaitent pas aller en EPHAD, le concept de LA MAIN TENDUE répond à tous les enjeux sociétaux.

Notre expérience de 18 ans (création du site pilote en 2003) nous donne toute légitimité dans un métier que nous maîtrisons parfaitement.

Plus précisément, quelles prestations de services proposez-vous à vos clients ? Qui sont vos clients ?

- La livraison de repas 7J/7 tous régimes, toutes textures
- La téléassistance
- Le ménage/repassage
- La livraison de course/ l'aide aux courses
- La préparation des repas
- L'aide à la toilette
- L'aide au lever/coucher
- L'aide administrative



Un abonnement au Bouton d'Appel



Un Détecteur de Fumée Connecté



La Main Tendue fonctionne grâce à un solide réseau de franchisés

Le réseau de franchise de LA MAIN TENDUE est un réseau constitué de **professionnels issus du secteur social et/ou médicosocial**, une obligation du cahier des charges de l'agrément. La singularité du réseau est **d'intervenir en milieu rural et péri-urbain, là où l'offre est mal pourvue**. Notre présence dans nos campagnes répond à de nombreuses **problématiques, comme l'isolement, l'éclatement des familles, le veuvage, la désertification des commerces de proximité** et la perte de l'offre

d'emploi local et enfin une réponse globale aux besoins de nos aînés qui va doubler dans les 20 prochaines années.



Témoignages de franchisés du réseau

Mike Girard dans l'Allier (03) : *Aide-soignant depuis 2014 et évoluant en EPHAD, je me suis découvert une véritable vocation dans l'accompagnement des personnes âgées. Cependant, le travail et l'accompagnement impersonnel en structure ne correspondaient plus à mes convictions du « bon accompagnement ». J'ai décidé alors de créer mon entreprise sous franchise, le choix de LA MAIN TENDUE a été une évidence de par nos convictions communes. La*

crise sanitaire que nous traversons met en lumière nos métiers, les familles sont ravies de pouvoir profiter de nos prestations.

Isabelle Labylle dans les Yvelines (78) : *j'ai obtenu mon diplôme d'état d'Auxiliaire de gériatrie en 2000 et ai exercé dans le milieu gérontologique au sein de la ville de Paris en tant que titulaire, dans les EPHAD et les restaurants sociaux du CASPV pendant 19 ans. J'ai évolué sur des postes allant des soins à la personne, de l'accompagnement, de l'animation, du service en étage ainsi qu'à la prise en charge d'usagers Alzheimer. J'ai choisi le système de franchise afin d'être conseillée, accompagnée, entourée par une entreprise experte en la matière, et afin de pouvoir utiliser de précieux outils mis à ma disposition par le franchiseur (outils qui ont fait leur preuve) pour le développement de mon activité. Le réseau de franchise « LA MAIN TENDUE » a retenu toute mon attention et a été mon seul et unique choix, car toute ma vision relative à l'activité du « service à la personne » auprès des personnes âgées et/ou en situation de Handicap y était représentée dans les moindres détails. Notre présence durant les confinements et pendant cette crise sanitaire sans précédent, a renforcé mes convictions et validé à jamais le choix du secteur de maintien à domicile.*

Elodie Hirigoyen en Nouvelle Aquitaine (64) : *Christophe Monfort se rapprochait nettement plus de mes valeurs et de mes convictions profondes que les autres franchiseurs qui m'ont contactée. C'est quelqu'un d'humble, qui a choisi ce métier par vocation. La Main Tendue s'est alors imposée à moi naturellement.*

Sans oublier mes piliers, que sont mes intervenantes, très impliquées. Durant la crise sanitaire, elles ont été présentes et d'un fort réconfort pour nos bénéficiaires. Je leur dois beaucoup, car la belle image de l'entreprise vient grandement d'elles.

Francis Kouzou du Val d'Oise (95) : *J'ai fait le choix de LA MAIN TENDUE pour le partage des convictions, et j'ai particulièrement apprécié le management de qualité du réseau qui met en valeur tout le personnel intervenant. Nous venons de nous installer mais déjà, nous ressentons que notre présence en pleine crise COVID 19 est un réconfort pour les familles, comme une seconde famille.*

Aude Tofollon d'Occitanie (31) : *je suis de la région toulousaine. Je suis diplômé Aide-Soignante depuis presque 10 ans, durant cette période j'ai fait mon expérience en EHPAD ou j'ai pu occuper le poste de référente d'aide-soignante.*

J'ai fait le choix de la franchise car créer mon entreprise était devenu une évidence pour moi mais j'avais quand même besoin d'une ligne de conduite, malgré que je connaisse bien le monde de la personne âgée je n'avais pas les connaissances pour créer mon entreprise seule, avec La Main Tendue j'ai trouvé les valeurs et l'accompagnement que je souhaitais. En pleine installation nous avons déjà des premiers contacts pour répondre aux urgences de la crise sanitaire, portage de repas, téléassistance, aide au confort...

comment la crise sanitaire a-t-elle été vécue et quelles ont été les actions menées pour faire face aux 2 confinements ?

Nous avons été proactifs dès le premier confinement en se rapprochant des familles pour leur proposer notre offre globale. Il était difficile pour les personnes âgées d'aller dans les grandes surfaces, d'aller au marché, à la boulangerie, chez le charcutier, à la pharmacie... Nous leur avons proposer de faire à leur place tout ce qu'ils avaient l'habitude de faire avant la COVID 19 sans notre aide. Il s'est avéré que notre aide leur a été plus que précieuse, utile et nécessaire. Nous sommes devenus acteurs de leur quotidien en leur apportant toutes les aides dont ils avaient besoin. Tous nos intervenants ont été équipés en masques, gants, gel hydroalcoolique, surblouses, charlottes et nous n'avons pas souffert de pénurie car nous avons en amont un stock de tous ces éléments.



Afin de mieux répondre et de sécuriser l'environnement du foyer de la personne âgée en zone rurale, nous avons mis en avant notre prestation préventive de téléassistance, de visio et de montre connectée géolocalisable. Une offre qui a rencontré son succès car nombre de familles a fait appel à nous pour la mise en place de

transmetteur connecté. Une prise en compte et une réponse apportée au confinement qui a multiplié naturellement l'isolement des familles.

Une autre prestation phare qui a rencontré également un énorme succès, c'est le portage de repas. Nous avons connu une augmentation des commandes de l'ordre de 40 %, du jamais vu après 18 ans d'existence. Cette prestation préventive est vertueuse à plusieurs niveaux :



1. Veille sociale, un passage quotidien qui a rassuré les familles
2. Des menus élaborés par une diététicienne, sur 5 semaines
3. L'apport calorifique et nutritif essentiel à la bonne santé de la personne âgée
4. Des régimes respectés (sans sel et

- sans sucre ajouté, diabétique, sans graisse, sans résidu, sans porc, végétarien...)
5. Des textures respectées (mixé, haché)

Enfin, les proches des aînés, enfants, petits-enfants nous ont sollicité pour la mise en place de prestations dites de confort, le ménage et le repassage. Une solution pour rompre l'isolement et s'assurer qu'il y est un à deux passages par semaine au domicile de leurs parents.

Nous avons également été très sollicités par les centres hospitaliers de différentes régions, pour la mise en place de prestations rapides afin de préparer le retour au domicile des personnes ayant contracté le virus. Sous attestation d'un test PCR négatif, nous avons déployé de nombreuses prestations auprès des aînés pour leur faciliter le retour à domicile.

C'est une période historique qui restera à jamais gravée dans nos mémoires et nous saluons le dévouement et le courage de toutes les intervenantes du réseau qui ont été présentes durant cette période et qui le sont encore à ce jour.



A ce titre, nous avons obtenu des témoignages de bénéficiaires faisant appel aux services du réseau de franchise, après avoir contracté le virus :



Vous avez contracté le virus COVID 19 ?

Oui, je l'ai eu il y a un an, puis mon mari a été contaminé également mais sous une forme moins forte.

Les services de LA MAIN TENDUE ont-ils été utiles pour votre retour à domicile après l'hospitalisation ?

Oui, très, très utiles, indispensables.

Vous avez fait appel au portage de repas, ce service a-t-il répondu aux obligations du confinement ?

Oui, tout au début mais nous n'avons pas continué car j'ai pu refaire à manger toute seule.

La téléassistance installée à votre domicile avec détecteur de chute est-elle une réponse pour sécuriser votre environnement et rassurer votre fille ?

Oui c'est exact – cela permet de prévenir ma fille très rapidement s'il y a un problème.

Des prestations pour votre confort d'hygiène ont été mises en place suite au Coronavirus, êtes-vous satisfaits de ces services ?

Oui, je suis satisfaite, on s'habitue, ce qui n'est pas toujours facile. Je n'ai rien à dire, tout est bien.

LA MAIN TENDUE a-t-elle répondu aux exigences des confinements et des couvre-feux ?

Oui, les intervenantes respectent bien les consignes sanitaires, port du masque, gants, gel, là-dessus elles sont bien. Moi je trouve que c'est bien, on est contents des services de LA MAIN TENDUE



Vous avez contracté le virus COVID 19 ?

Oui, j'ai eu de la fièvre, de la toux et très fatiguée à cause de la fièvre (40°)

Avez-vous mis en place des prestations pendant le 1^{er} confinement ?

Oui, des heures de ménage car j'étais trop fatiguée.

Les services de LA MAIN TENDUE ont-ils été utiles pour votre retour après hospitalisation ?

Oui, je n'ai pas été hospitalisée longtemps, j'ai été transférée aux urgences de l'Hôpital d'Evreux qui m'ont renvoyé chez moi avec un traitement.

LA MAIN TENDUE a-t-elle répondu présente pendant les confinements ?

Oui, ils ont été présents rapidement même en pleine crise sanitaire.

LA MAIN TENDUE répond-elle aux exigences des confinements et couvre feux ?

Oui, Christine qui vient à la maison porte toujours son masque, ses gants et se lave les mains à l'entrée et à la sortie de chez moi. Elle respecte aussi les gestes barrières.

Nous avons interviewé également Ines, aide-soignante dans notre réseau de franchise (secteur de l'Eure) :



Pourquoi avoir choisi LA MAIN TENDUE en tant qu'aide-soignante ?

J'ai choisi de faire mon métier d'aide-soignante à LA MAIN TENDUE parce que à domicile tout est différent. Nous prenons le temps qu'il faut avec chaque bénéficiaire, nous sommes plus proches des personnes et de leur famille.

Comment avez-vous répondu favorablement face au Coronavirus ?

Vis-à-vis du Coronavirus je n'avais aucune appréhension sauf celui du bien-être des bénéficiaires/. Nous avons tout à notre disposition, gants, masques, gel hydroalcoolique, blouse, surblouse, lingettes désinfectantes...

Quel a été votre ressenti d'aide-soignante face au COVID 19 ?

J'ai commencé à travailler en pleine pandémie et depuis la situation ne s'est pas arrangée. Je me suis habituée à travailler avec le COVID 19 en prenant toutes les précautions nécessaires pour moi mais aussi pour protéger le bénéficiaire.

Vous sentez-vous plus utile au domicile des bénéficiaires avec la crise sanitaire ?

Je pense que la crise m'a fait prendre conscience que nous sommes toutes autant importantes que les Aides-soignantes dans les hôpitaux ou les EPHAD. Il faut prendre des précautions, savoir distinguer chacun des signes, rassurer et surtout agir pour les bénéficiaires.