



## « Je suis fier de ce que je fais »



**CHRISTOPHE RAPHEL**  
Franchisé Les Menus Services (Charente-Maritime, Vendée et Deux-Sèvres)

COLLECTIF D'UN PERSONNEL

**E**n 2008, le réseau de portage de repas à domicile pour les personnes âgées ou en situation de fragilité Les Menus Services ne comptait que deux agences en propre et deux en licence de marque quand Christophe Raphel s'est lancé. Ancien ingénieur agroalimentaire, il souhaitait retrouver du lien social.

« J'apprécie le contact avec les personnes âgées qui détiennent la sagesse et l'histoire. » Il a ouvert une première agence à Bournezeau (Vendée), puis une deuxième à Aytré (Charente-Maritime), en 2009. En 2016 et en 2017, il rachetait deux concurrents en Vendée et à Niort (Deux-Sèvres). Avec deux nouvelles ouvertures à Rochefort (Charente-Maritime) et à Pouzauges (Vendée) prévues en 2021, cela fera au total six points de vente. Trois sont des agences de proximité. « Ce sont de belles vitrines commerciales pour attirer

et accueillir le public. Le site internet du franchiseur ne fait pas tout. Plutôt que de dépenser 30 000 ou 40 000 euros par an en publicité avec peu de retours, je préfère investir dans des agences. » Les trois autres sont des sites de préparation des repas. « J'ai inventé ce système de bureaux et de sites de production dédiés. Il faut savoir innover. Cela permet de minimiser les coûts de déplacement et notre impact carbone. » S'il donne rendez-vous en visio une fois par semaine aux responsables de chaque site, Christophe Raphel met un point d'honneur à se rendre sur place chaque semaine. « Mes collaborateurs ont besoin de me voir. C'est important pour faire avancer les choses. » La clé pour gérer ces multiples agences qui réalisent 1,7 million d'euros de chiffre d'affaires, est de savoir déléguer. « Si on veut grandir, il faut que les bases de chaque fonction soient solides. N'étant pas infallible sur

tous les aspects, j'ai intégré une personne dédiée pour les ressources humaines et une autre pour la comptabilité. C'est un vrai confort de travail pour moi. » Christophe Raphel fourmille de projets : intéressement de salariés, mesure de l'impact carbone, vélos électriques pour les livraisons. Avec, à la clé, l'obtention du label Lucie pour valider sa démarche RSE. Et la fidélisation de ses 21 collaborateurs via la reconnaissance de chaque métier de l'entreprise. « Nos livreurs ne sont pas simplement livreurs comme ceux des plateformes traditionnelles. Ils font de la veille sanitaire et garantissent la santé des personnes âgées en faisant le lien avec la famille en cas de besoin. Je gère la société comme je le souhaite, à mon image et selon mes valeurs, tout en respectant l'image de marque des Menus Services. Je suis fier de ce que je fais tous les jours. »

C. D. S.