

Une précieuse collaboration avec Meals on Wheels pour aider nos clients âgés

Quand tout a pratiquement fermé pendant la pandémie de COVID-19, nous avons voulu venir en aide aux clients les plus touchés par la COVID-19.

Depuis la fin de mars, au-delà de 50 employés des équipes des ventes et de l'indemnisation de partout au pays ont appelé pas moins de 7 000 clients âgés de 80 ans et plus. Ils leur ont offert un soutien financier et, dans le cadre de notre partenariat avec Meals on Wheels, cinq jours de repas gratuits. Mais surtout, ils ont établi avec eux un contact humain pendant cette période de crise.

Nik Bolianatz d'Edmonton et Seann Le à Ottawa témoignent de leur expérience et de ce qu'ils ont appris en aidant les clients âgés. Lisez leur histoire, dans leurs mots, ci-dessous.

« Nous traverserons cette épreuve tous ensemble »

Nik Bolianatz, spécialiste des ventes et du service à la clientèle, Edmonton

J'ai sauté sur l'occasion de travailler avec Meals on Wheels. Je voulais m'assurer que nos aînés ont les ressources dont ils ont besoin pour veiller à leur santé et à leur sécurité. Par ailleurs, j'adore le contact avec les aînés – ils ont beaucoup de choses à nous apprendre et croyez-moi, je n'ai pas été déçu!

J'ai parlé avec des clients qui ont survécu à la Deuxième Guerre mondiale. Ils m'ont raconté que cette pandémie, qui les forçait à s'isoler, s'est révélée l'expérience la plus éprouvante de leur vie. Mais ils m'ont aussi rappelé que tous ensemble, nous pouvons surmonter cette épreuve. J'ai jéré avec des clients qui m'ont raconté des blagues et parlé de leur vie. Ils étaient touchés par toute l'attention d'Intact et nombreux à me remercier pour mon aide, en ajoutant que « je devrais trouver quelqu'un qui en a plus besoin qu'eux ou qui n'a pas leur chance ».

Lorsque j'ai contacté des personnes qui avaient réellement besoin de notre aide, j'ai pu entendre leur gratitude non seulement dans leurs propos, mais aussi dans leur voix. Savoir qu'Intact se préoccupe du bien-être des gens m'a apporté un grand réconfort.

J'aimerais faire comprendre à tous que ces personnes n'avaient pas seulement besoin d'un soutien financier, mais d'un contact humain et de notre sollicitude à leur égard.

« Cela aussi passera »

Seann Le, agent des ventes et du service à la clientèle, Ottawa

Je voulais prêter main-forte pendant la pandémie de COVID-19. Dans toute crise mondiale, on peut se sentir impuissant. Mais apporter une aide concrète et utile aux clients a été pour moi une expérience précieuse et très valorisante.

La plupart des clients nous étaient reconnaissants et appréciaient notre aide. Pour certains, nous étions la première personne à les appeler et à prendre de leurs nouvelles. Certains n'avaient jamais eu recours à Meals on Wheels et étaient curieux de découvrir ce service, d'autres nous ont témoigné leur immense gratitude.

Nous avons des clients formidables. Bon nombre d'entre eux sont avec nous depuis 10 à 20 ans. J'ai même parlé avec un monsieur qui était client depuis 52 ans! Voilà ce qu'on appelle un client fidèle.

La plupart ont confiance en l'avenir et croient que les choses vont s'améliorer. Ces clients ont acquis une grande sagesse au cours de leur vie – ils ont vécu des guerres, la pandémie de grippe espagnole – et ils me disaient souvent que « cela aussi finira par passer ».

Une cliente m'a raconté qu'elle écrit à sa sœur en Colombie-Britannique chaque semaine. Ce geste m'a rappelé l'importance d'être reconnaissant et de ne jamais tenir ma famille pour acquise.

Ce fut un privilège pour moi de contribuer au programme de Meals on Wheels. Il propose quelque chose de positif et de concret, et je suis fier de faire partie d'une entreprise qui défend ses valeurs.

Additional assets available online:  [Photos \(2\)](#)

<https://salledepresse.intactfc.com/2020-05-29-Une-precieuse-collaboration-avec-Meals-on-Wheels-pour-aider-nos-clients-ages>