

Le Mans, 25 février 2010

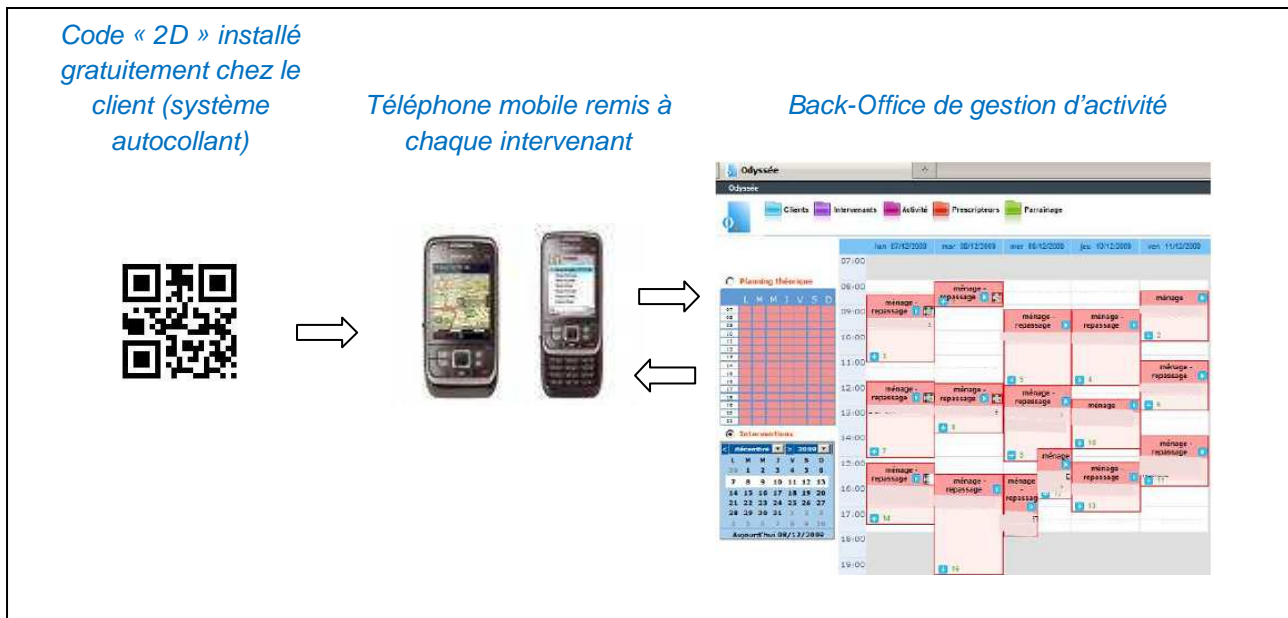
Innovation technologique dans les services à la personne : le Groupe O₂ intensifie son partenariat avec Orange Business Services pour la télégestion mobile

Le Groupe O₂ prévoit d'équiper 2000 intervenants supplémentaires en 2010.

Le Groupe O₂, leader dans les activités de ménage-repassage et de garde d'enfants à domicile, vient de franchir la barre des 5000 intervenants équipés d'un système de télégestion embarqué sur un téléphone mobile, aussi appelé télépointage. Il s'agit de la 1^{ère} expérience réussie de cette ampleur en France. Le Groupe O₂ confie aujourd'hui le déploiement de ce système à Orange Business Services, et prévoit d'équiper 2000 intervenants de plus en 2010.

Un fonctionnement simple et performant

A ses débuts, chaque intervenant du Groupe O₂ se voit remettre un téléphone mobile équipé d'une application spécifique permettant de lire instantanément un code « 2D » installé au domicile de chaque client. Par le biais d'un scan « à la volée » basé sur une technologie vidéo, l'application réalise un horodatage instantané des interventions, retransmis en temps réel au back-office du Groupe O₂. L'application a été conçue pour permettre une utilisation extrêmement simple par l'intervenant qui peut également consulter à tout moment son planning d'intervention.



Grâce à la prise en charge par le Groupe O₂ d'un forfait voix de 20 minutes par mois, l'intervenant peut contacter l'entreprise quand il le souhaite. Il reste joignable à tout moment.

Des gains de productivité, de qualité et de sécurité

Opérationnel depuis un an, le système a été perfectionné en termes de rapidité et d'ergonomie, et est à présent déployé dans tout le réseau O₂, qui compte 125 agences de proximité et 5000 intervenants à domicile, partout en France.

La télégestion mobile a déjà permis au Groupe O₂ de réaliser d'énormes gains de productivité, en divisant par 5 le temps de traitement des relevés d'heures de ses salariés. D'un à 2 jours par mois et par agence, celui-ci est passé à 2 ou 3 heures. Les responsables d'agence ont aussi gagné en réactivité (transmission immédiate) et en fiabilité (horodatage) dans le décompte des heures.

Du côté du client, le service a gagné en qualité et en simplicité. Sur son extranet dédié, tout client d'O₂ peut désormais accéder en temps réel à des informations fiables et transparentes : prestations prévues, réalisées ou reportées, avec les heures d'intervention.

Pour tous, le système offre des avantages non négligeables en termes de sécurité. Ainsi, en cas d'incident ou d'accident (fuite d'eau, chute), le travailleur isolé peut immédiatement prévenir l'entreprise. Dans le cadre de la garde d'enfants, la télégestion mobile permet de s'assurer de la bonne prise en charge des enfants à la sortie de l'école, contribuant ainsi à rassurer les parents.

L'innovation technologique au service de la professionnalisation du secteur

La proximité, la qualité de la communication et de l'organisation sont des piliers de la professionnalisation des services à la personne. La vocation de pionnier du Groupe O₂ et son engagement dans la professionnalisation du secteur l'ont donc conduit à être la première entreprise du secteur à prendre en charge l'équipement en téléphone mobile de tous ses intervenants.

Côté salarié, le téléphone mobile est tout d'abord perçu comme un outil professionnel précieux, et comme un élément de valorisation de leur métier. Sur le plan personnel, grâce à un tarif privilégié accordé à tous les salariés d'O₂ pour un abonnement à titre personnel, le salarié d'O₂ peut, s'il le souhaite, gagner en pouvoir d'achat en réduisant fortement sa facture de téléphone mobile.

Un partenariat inédit entre 4 acteurs experts de leur domaine

Le succès de cette opération innovante, unique en France, repose sur un partenariat inédit et exemplaire entre 4 acteurs experts de leur domaine :

- Le Groupe O₂, expert dans la création et la gestion d'activités de services à la personne, éditeur de sa propre solution de back-office et concepteur de l'application de télégestion mobile ;
- Orange Business Services, opérateur de référence en services de communication pour les entreprises, via son Agence Entreprises de La Défense et sa Division Ventes Indirectes ;
- ASO, distributeur agréé Orange, expert dans la prise en charge de la chaîne logistique (ouvertures de lignes, paramétrage et envoi des téléphones mobiles, support de niveau 1) ;
- ANNVA, expert en technologie mobile et flux d'information (développement logiciel, hébergement et support de niveau 2).

Renaud SIBILLE, Directeur des Systèmes d'Information du Groupe O₂, souligne : « La qualité des relations avec nos 3 partenaires, l'écoute dont ils ont fait preuve et leur réactivité dans la prise en compte de nos besoins opérationnels sont autant d'éléments qui ont permis un déploiement rapide sur le terrain et une appropriation optimale par nos équipes de ce nouvel outil »

Luc BRETONES, Directeur des Ventes Indirectes chez Orange Business Services, témoigne : « Le partenariat avec le Groupe O₂ nous a permis de prendre la mesure d'un secteur qui, malgré la crise, connaît une croissance exceptionnelle : celui des services à la personne. La collaboration exemplaire entre le distributeur agréé Orange et Orange Business Services a contribué à la réussite de cette opération-pilote dans un secteur en pleine expansion. »

A propos du Groupe O₂ - Depuis plus de 10 ans, le Groupe O₂ a bâti sa stratégie d'entreprise sur la qualité de ses prestations. Inventeur du « satisfait, refait ou remboursé », le Groupe O₂ est devenu le 1^{er} réseau certifié qualité** en ménage, repassage, garde d'enfants et jardinage. S'appuyant sur un réseau national de 125 agences de proximité et 5.000 collaborateurs, le Groupe O₂ est devenu « l'oxygène du quotidien » de plus de 20.000 familles et l'un des principaux partenaires des enseignes et des sociétés d'assistance. En 2009, le Groupe O₂ a réalisé un chiffre d'affaires de 43 millions d'euros hors taxes. Il prévoit de réaliser 70 millions d'euros en 2010.

** Selon le référentiel Qualicert « Prestations de service à la personne », 1^{er} réseau en nombre d'implantations

Pour plus d'informations : www.o2.fr, www.o2recrute.fr, www.mamie-nounou.fr, www.hommedemenage.fr

Contacts presse

Laurène VIOLETTE - 06 23 46 82 67 - laurene.violette@o2.fr

Marie France FOURGEAUX - 06 14 61 47 60 - marie-france.fourgeaux@wanadoo.fr

A propos d'Orange - Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 126 millions de clients, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,5 milliards d'euros (38,1 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2009). Au 30 septembre 2009, le Groupe comptait près de 190 millions de clients dans 32 pays, dont 128,8 millions de clients du mobile et 13,4 millions de clients ADSL dans le monde.

Orange est le troisième opérateur mobile et le deuxième fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services. La stratégie du Groupe est fondée sur la convergence et l'innovation. Elle se caractérise par la maîtrise des coûts et vise à faire d'Orange l'opérateur intégré de référence pour les services de télécommunications en Europe. Aujourd'hui, le Groupe reste concentré sur son cœur de métier d'opérateur de réseau, tout en développant ses positions sur des nouvelles activités de croissance. Afin de répondre aux attentes des clients, le Groupe s'efforce de fournir des produits et des services simples et conviviaux, grâce à son modèle de performance durable et responsable qui peut s'adapter aux conditions d'un écosystème en pleine mutation.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

Contacts presse

01 56 03 13 21 – Sabrina Heinz-Giuge, sheinz@i-e.fr

01 44 37 62 62 - Corinne Hofer, corinne.hofer@orange-ftgroup.com