Le secteur des services à la personne se « mobilise »

Premier retour d'expérience sur l'apport de la téléphonie mobile au secteur des services à la personne

Prylos, jeune entreprise innovante spécialiste des applications mobiles, a été, avec son projet ASAP, lauréat en 2008 de l'appel à projet lancé par l'Agence nationale des services à la personne et la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services. Ce projet collaboratif vise à démontrer l'apport de la téléphonie mobile au secteur des services à la personne. Dix mois après le démarrage de ce programme ambitieux, un premier retour d'expérience permet d'analyser les résultats obtenus et de prévoir les prochaines étapes du projet.

Depuis **Janvier 2009** et pendant **24 mois**, Prylos porte ce programme collaboratif (réunissant 14 partenaires représentatifs du secteur), articulé en deux temps :

- 1) La **phase opérationnelle** pour tester et améliorer Y-Dom, la solution mobile de Prylos. Y-Dom est une application mobile, dédiée aux producteurs de services à la personne, qui permet de mieux gérer le planning des interventions et de contrôler le bon déroulement de la prestation. Elle rend également possible la suppression des papiers, processus lourd et onéreux, ce qui améliore significativement la qualité globale du service ainsi que son efficacité.
- 2) La **phase prospective** pour faire émerger de nouveaux services mobiles.

A ce jour, le projet a permis de déployer la solution auprès de 250 intervenants chez **trois producteurs (ADIAF, Assad du Pays de Rennes, OXIZEN)** représentant des tailles de structure et des métiers différents (**aide à la famille, maintien à domicile, services ménagers**), offrant ainsi à Y-Dom une complétude en termes de retours terrain.

Le mobile est parfaitement adapté au secteur des services à la personne

Dix mois après le lancement du projet, le premier retour d'expérience a permis d'analyser les résultats obtenus. Les producteurs sont unanimes : **le téléphone mobile est parfaitement adapté** au besoin de traitement d'information en temps réel du **secteur des services à la personne**.

Les bénéfices constatés sur le terrain sont :

- se voir attribuer un téléphone est perçu comme un **avantage valorisant** tout autant qu'un **outil de professionnalisation** par les intervenants.
- la déclaration en **temps réel** des heures effectuées : la facturation est réalisée immédiatement dans 80% des cas et facilite considérablement l'établissement des paies et des contrôles, en remplaçant la saisie des émargements papiers.
- **la gestion du planning** en temps réel permet un **meilleur service client** avec notamment, **un traitement plus rapide des demandes clients** (en quelques heures, entre le 1er appel d'un nouveau client et l'intervention chez celui-ci, contre un jour et demi auparavant).
- **une meilleure communication entre le producteur, l'intervenant et le client** : à tout moment, l'intervenant peut joindre ou être joint, grâce à l'offre « voix ».
- **une solution rentable** et à un coût compétitif par rapport aux solutions de télégestion actuelles.

Mme Pierre de l'Assad du Pays de Rennes ajoute : « **Nous avons mis en place la solution progressivement, planning, télégestion... afin de faciliter l'appropriation par notre personnel. Les retours de nos intervenantes sont extrêmement positifs** ».

La pertinence technique, fonctionnelle et RH de la solution Y-Dom a donc été validée.

Les évolutions futures / les perspectives de développement

Les retours terrain des producteurs déployés ont été consolidés fin juillet pour rendre la solution parfaitement adaptée aux besoins métier et aux conditions d'usage. Les suggestions d'évolutions des utilisateurs, actuellement mises en œuvre par Prylos, seront testées par un panel élargi d'utilisateurs ainsi que des acteurs tiers (enseignes, conseils généraux) dès le premier trimestre 2010.

En parallèle de cette phase opérationnelle, un atelier prospectif a permis d'identifier d'autres applications mobiles pertinentes, dont trois sont en cours de réalisation :

- application mobile pour les chefs de secteur, riche fonctionnellement et adaptée à des terminaux évolués de type BlackBerry et iPhone ;
- solution dédiée aux intervenants des soins infirmiers à domicile (SIAD). De manière corollaire, ce sujet amène actuellement Prylos à envisager un pack applicatif destiné au client bénéficiaire en situation de maintien à domicile (MAD).
- création de formulaires paramétrables (fiche diagnostic, enquête qualité, grille de qualification).

Le mobile est un outil qui **participe activement à la professionnalisation de ce secteur**, de façon efficace mais « douce » quant aux capacités d'adoption et d'appropriation des nouvelles technologies.

A propos de Prylos

Créé en **2003** par Caroline Noublanche et David Lacan, Prylos est le spécialiste des applications mobiles pour les utilisateurs professionnels et le grand public avec un concept innovant : rendez votre mobile vraiment intelligent (« make your phone really smart »). Prylos transforme le téléphone mobile en un véritable outil de gestion adapté à tous les publics et **facilite ainsi la vie quotidienne des mobinautes**, que ce soit dans le cadre professionnel ou privé. Le savoir-faire visionnaire et la fiabilité technologique de Prylos ont notamment été récompensés par Orange et Sun en 2003 et par le Prix de la Relation Client 2007. **Incubé par Paris Développement**, structure de la Ville de Paris spécialisée dans les secteurs de haute technologie, Prylos a obtenu en 2006 le **souti en d'OSEO Anvar** dans sa démarche d'innovation. **Quelques références** : Casino, Daily Motion, IPSOS, Néopress (filiale de la Poste), Neuf Cegetel, Pages Jaunes, RATP, SFR, Sernam, SNCF, Ten, TNS Sofres, Veolia...
20 personnes.

CA 2008 : 1,3 million d'Euros

www.prylos.com

Prylos sera présent au Salon des Services à la Personne, du 19 au 21 novembre, porte de Versailles, stand G7.