

RETOUR D'EXPERIENCE

Témoignage exclusif
Parole d'utilisateurs

Mobilité et transfert de données

L'Assad investit dans une solution automatisée de gestion des livraisons de repas

Dans cette association du Doubs, les porteurs de repas sont équipés de PDA connectés via GPRS à une solution automatisée de gestion des livraisons de repas. Le service rendu aux usagers et la communication entre les différents services s'en trouvent sensiblement améliorés. A tel point, que l'Assad envisage aujourd'hui d'équiper l'ensemble de ses salariés.

Créée en 1943, l'Assad de Besançon-Pontarlier est une association loi 1901 qui propose différentes prestations d'accompagnement, de soins et de services à domicile. Elle dispose notamment d'un service de portage de repas à domicile, qui assure aujourd'hui la livraison de plus de 68 000 repas par an. «Toute l'année et par tous les temps, nos sept porteurs sillonnent les routes du Doubs pour servir des repas à quelque 430 usagers répartis dans plus de 86 communes», explique Roberto Salerni, directeur administratif et financier de l'Assad Besançon-Pontarlier.

Pour améliorer la qualité de ce service très apprécié par les usagers, l'Assad a investi en décembre 2007 dans une solution automatisée de gestion des livraisons de repas. «Notre priorité était de simplifier la gestion administrative du service tout en facilitant le travail sur le terrain des porteurs de repas. Nous cherchions donc un outil à la fois mobile et multifonction, qui soit capable de gérer informatiquement les commandes des clients, tout en supprimant le maximum de documents sur support papier. L'objectif était bien sûr de limiter les risques d'erreurs... mais aussi le stress», confie Roberto Salerni.

Le projet a été mené à bien grâce aux services voix/données de SFR proposés par le distributeur local CoverCom. Il s'appuie sur SwingPortage, une solution de mobilité de SwingMobility, développée à l'origine pour la prise de commande des commerciaux itinérants, mais que son éditeur a su parfaitement adapter aux contraintes et aux besoins de l'association. « Dans notre cahier des charges, nous avons insisté sur l'ergonomie et la facilité d'utilisation. Il fallait que la présentation sur les écrans des PDA soit la plus simple possible, afin que nos porteurs de repas ne perdent pas de temps dans la saisie de données. Cette adaptation a été réalisée de bout en bout par SwingMobility, de la prise de commande à la fiche de livraison des repas », se félicite Roberto Salerni.

Une synchronisation parfaite avec le siège

SwingPortage est aujourd'hui utilisée au quotidien par les sept porteurs de repas pour prendre les commandes des clients, préparer les glacières, organiser l'ordre de leur tournée, ou encore, donner aux remplaçants des informations complètes et lisibles sur la localisation des clients. Toutes les données, saisies directement sur le terrain,

grâce aux PDA, sont transportées par le réseau SFR via un APN dédié SwingMobility jusqu'à l'interface Web Swing Office, installée au siège de l'association. Une simple prise de commande en ligne suffit désormais à déclencher automatiquement l'édition d'une facture pour le client, mais également l'émission d'un nouveau bon de commande vers le centre de préparation des repas. «Toutes les opérations sur le terrain sont synchronisées avec le serveur. Il n'y a plus de ressaisie, et donc plus aucun risque d'erreurs possible, ni paperasse inutile», note Roberto Salerni. L'ensemble des informations est également consolidé afin de permettre un meilleur suivi d'activité, grâce notamment à toute une série de tableaux réalisés sur mesure par SwingMobility.

Un nouvel outil qui favorise le lien social

«Après plusieurs mois d'utilisation, le bilan est très positif. Les porteurs de repas se sont appropriés ce nouvel outil, qu'ils jugent fiable et dont ils apprécient la simplicité d'utilisation et les multiples fonctions. Mieux encore, ce nouveau système de gestion participe aujourd'hui réellement à l'amélioration de la qualité de notre prestation», assure Roberto Salerni. Allégés dans leur gestion administrative, les porteurs de repas peuvent, en effet, consacrer davantage de temps aux clients. De plus, la prise de commande instantanée des repas chez la personne favorise les échanges. Enfin, le palm permet un lien constant entre le secrétariat du service et les salariés itinérants. Pas étonnant donc que **ce projet d'informatique mobile exemplaire ait remporté le Trophée Mobil IT SFR Data 2008 de la région Rhône-Alpes.**

Fort de ce succès, l'association a d'ailleurs déjà engagé une réflexion pour adapter et étendre la solution à l'ensemble de ses services. «Cela nous permettrait, à terme, de supprimer les échanges papier (fiches clients, plannings, messages) et d'améliorer notre réactivité en contournant les délais liés aux envois postaux », confie Roberto Salerni. L'outil serait également un excellent moyen de valoriser l'image des métiers du secteur de l'accompagnement et des services à domicile en proposant aux salariés des outils modernes de communication et de gestion.

Ils nous font confiance, pourquoi pas vous !

SFR Business Team
Faire équipe avec vous

L'Assad en bref...

Créée en 1943, l'Assad est une association loi 1901 qui propose des prestations d'accompagnement, de soins et de services à domicile pour tous les publics. Sur le département du Doubs, l'association a mis en place un service de portage de repas à domicile, qui assure la livraison de plus de 68 000 repas par an sur 86 communes.

Effectif :

560 collaborateurs, dont 7 porteurs de repas

Budget annuel de fonctionnement :

14,5 millions d'euros en 2007.

Enjeu du projet :

- Améliorer le portage de repas à domicile en fluidifiant la communication entre personnel administratif et personnel itinérant.
- Automatiser la prise des commandes de repas au domicile des usagers.
- Pouvoir diffuser des messages « alertes » du siège vers les porteurs.
- Suivre en temps réel les tournées.
- Disposer d'un fichier clientèle avec mise à jour instantanée (nom, adresse, téléphone, conseils d'accès...).
- Dématérialiser les contacts Ressources Humaines (demande Congés payés, de modulation, de RTT...).
- Réaliser des enquêtes de satisfaction.
- Sortir des statistiques sans aucune saisie supplémentaire.

Solution retenue :

Des PDA connectés via GPRS à SwingPortage, une solution automatisée de gestion des livraisons de repas, développée par SwingMobility.

Bénéfices :

Pour l'entreprise cliente :

suppression des erreurs dans les calculs, les commandes de repas et la facturation; meilleur suivi des éléments fournis par les fournisseurs; gain de temps dans la gestion du service.

Pour les collaborateurs :

suppression des classeurs papier, avec feuilles volantes et calculs à faire. Valorisation professionnelle des porteurs de repas par une mise à disposition d'outils innovants.

Pour les Clients finaux :

livraison des repas plus rigoureuse grâce à une aide à la navigation GPS; prise de commande plus précise avec des menus à jour et une prise en compte des régimes alimentaires spécifiques des personnes.

Partenaires :

Cover Com, SwingMobility, SFR.