



# ADMR

**« Avec Crosscall, nous pouvons discuter, travailler ensemble et partager nos expériences, nous avons une véritable relation de partenariat plutôt que de client-fournisseur. »**

L'ADMR est le premier réseau associatif de service à la personne en France. Fondée en 1945, l'association accompagne à la fois l'enfance, la parentalité, la situation de handicap ainsi que les soins proposés aux seniors et l'entretien de l'habitation.

En quelques chiffres l'ADMR c'est 94 375 salariés et 720 000 clients répartis dans 87 fédérations départementales

Plus de

# 101

millions d'heures  
d'intervention

# 72000

Clients

# 18000

Crosscall CORE-M4  
déployés au sein du  
parc ADMR (à date)



Service à la  
personne

## LE CHALLENGE

### Quelle était votre problématique initiale ?

Courant 2008-2009 nous avons équipé de téléphones l'ensemble de nos aides à domicile avec l'idée de créer un planning ainsi qu'un suivi en ligne. Toutefois les appareils étaient peu performants et les pannes assez présentes. D'autant plus qu'ils n'étaient pas véritablement au point au niveau de l'application métier.

### Quelles difficultés rencontriez-vous ?

Les nombreuses pannes venaient perpétuellement ralentir l'ensemble de notre système. Lorsqu'un smartphone ne fonctionnait plus, un autre téléphone était éventuellement attribué à l'aide à domicile et dans le cas contraire cette dernière devait alors retourner au format papier. La conséquence ? Une véritable surcharge administrative. Il faut savoir que l'aide à domicile utilise son smartphone du matin au soir, que ce soit pour regarder son planning, communiquer avec le client, mais également avec l'association. Le smartphone permet en outre d'enregistrer directement les horaires de prestations sur l'équipement.

### Quelle solution recherchez-vous ?

Face à cette problématique, nous avons alors opéré un changement radical de stratégie : fournir à nos équipes de véritables outils de mobilité. Le smartphone constitue aujourd'hui le bureau de nos aides à domicile, c'est pourquoi il est essentiel de leur proposer le meilleur.

### Quels étaient vos besoins ? Les enjeux ?

Nous avions le besoin de créer plus et d'accroître nos ambitions dans le digital. Nous avons un métier très humain, cette révolution digitale est avant tout au bénéfice de la mobilité et la proximité de nos équipes. Initialement nos smartphones étaient équipés d'une seule application que nous souhaitons désormais développer avec l'intégration de nouvelles.

**« Nous souhaitons une longue vie au partenariat entre Crosscall et ADMR. »**

## LA SOLUTION CROSSCALL

### Pourquoi vouliez-vous changer de solution ?

Nous recevions chaque jour au moins 3 ou 4 mails d'insatisfaction au sujet des mobiles utilisés à l'époque. Le taux de panne était tout simplement trop important et aucune évolution n'était envisageable avec ces smartphones. Nous nous sommes alors demandés comment améliorer nos équipements ? La réponse était simple : opter pour la qualité Crosscall.



**CORE-M4**



## Comment avez-vous eu connaissance de la solution Crosscall ?

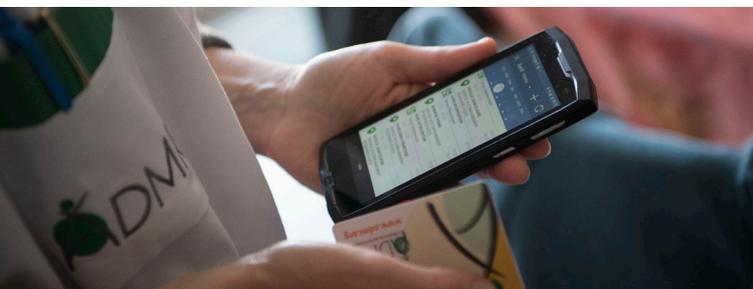
Après avoir pris connaissance de l'ensemble des téléphones présents sur le marché, nous nous sommes renseignés sur le smartphone le plus réputé et adapté à notre usage. C'est là que nous avons connu Crosscall.

## Qu'est-ce qui vous a convaincu dans cette solution ?

Crosscall représente pour nous le meilleur équilibre entre l'aspect technique et financier. Et pouvoir développer d'autres applications permettra de réduire un peu plus les temps de trajet réalisés par les équipes. Cela constitue à la fois un gain de temps, mais également d'argent. De même, avoir les solutions PTI\* directement intégrées constitue un véritable plus. Enfin, la garantie 3 ans a également énormément joué dans la balance.

## Comment avez-vous mis en place la solution ?

Nous avons dans un premier temps souhaité tester une trentaine de Crosscall afin d'analyser leur performance ainsi que l'utilisation du smartphone au quotidien. Puis s'en est suivi un réel engouement pour la marque.



[CROSSCALL.COM](https://www.crosscall.com)

## Comment vos collaborateurs l'ont-ils accueilli ?

Les aides à domicile étaient non seulement très satisfaites, mais se sont également senties valorisées par la qualité du téléphone. Le test a été réalisé durant un mois, et les résultats ont été plus que concluants. Nous comptons aujourd'hui plus de 10.000 Crosscall dans le parc.

## Que pensez-vous de l'écosystème d'accessoires et de la technologie X-Link ?

Le chargeur USB est un outil primordial pour les aides à domicile, d'autant plus que nous envisageons d'intégrer un GPS au smartphone. Auparavant les équipes devaient directement charger leur téléphone chez le client alors qu'elles ont aujourd'hui la liberté de le faire directement depuis leur véhicule.

\* Protection du Travailleur Isolé

## Crosscall est une marque française, cela est-il important pour vous ?

Le fait que Crosscall soit une marque française représente un véritable atout, mais pas seulement. Avec la crise sanitaire, communiquer avec nos aides à domicile est essentiel. L'utilisation du mobile prend aujourd'hui une place centrale dans notre travail.

## La solution vous donne-t-elle entière satisfaction ?

Nous sommes complètement satisfaits! Les aides à domicile apprécient la facilité d'utilisation du smartphone, leur résistance et la tenue de sa batterie dans la durée. L'écran tactile est également d'une excellente qualité.

**« Nous nous sommes renseignés sur le smartphone le plus réputé et adapté à notre usage : c'était le Crosscall. »**

## Quelle est la prochaine étape/enjeu de développement pour vous ?

La mise en place d'un GPS intégré sur le téléphone serait une véritable avancée pour nous. De même, nous souhaitons aujourd'hui nous tourner vers une extension de nos applications métiers. Enfin, nous avons également la volonté de développer des messageries interactives, avoir des informations sur un domicile connecté et tout ceci est possible grâce à Crosscall.

## Quels sont pour vous les avantages de la solution Crosscall ?

Dès le départ nous avons le souhait de profiter d'une proximité directe avec le constructeur afin de réduire au maximum les intermédiaires. Avec Crosscall, nous pouvons discuter, travailler ensemble et partager nos expériences. Nous avons une véritable relation de partenariat plutôt que de fournisseur / client.

## Recommanderiez-vous cette solution ?

Désormais notre but est de déployer « sans limite » et surtout sans contrainte de nouvelles applications en mobilité pour faciliter le travail de nos aides à domicile !

Témoignage de Jérôme Zoïs  
Directeur des Systèmes d'information, de l'Innovation  
et de la Transformation Digitale