

Témoignage Client

Sage FRP 1000 rend service au Groupe Oui Care

Le leader français des services à la personne s'appuie sur la solution hébergée dans le Cloud.

“Sage FRP 1000 est une solution très adaptative. Qui permet de sous-tendre la croissance d'un groupe comme le nôtre, en hyper-croissance.”

Julien Guliana,

Directeur Administratif & Financier, Groupe Oui Care



Fort de 11 marques, présent dans 4 pays et employant près de 20 000 personnes, le Groupe Oui Care évolue dans un marché très dynamique, dont les évolutions sont dictées par des tendances sociétales et des mesures fiscales.



La transformation numérique est centrale pour proposer aux clients comme aux salariés une expérience fluide de la partie administrative. Ce qui laisse toute la place à la qualité de la relation, fondement des services à la personne



Sage FRP 1000 apporte la puissance et la souplesse pour connecter tous les acteurs, y compris les franchisés du groupe, à un système d'information unique et très efficace. La croissance et les innovations de service sont absorbées sans difficulté. Les problèmes de précision dans la facturation, sources de désagréments dans la relation client et d'insécurité dans la relation employés, ont été le premier grand chantier traité avec succès par la solution.

Entreprise
Oui Care

Localisation
Le Mans, France

Secteur d'activité
Services

Solution
Sage FRP 1000

Partenaire Sage
ALTICAP

À propos de Oui Care

Oui Care est le groupe leader dans le secteur des services à domicile. C'est également un acteur engagé sur des sujets sociétaux. .



L'ambition de devenir le leader mondial des services à la personne en 2030.

Fédérer 11 marques et 19 000 collaborateurs

Le groupe Oui Care fédère 11 marques, dont O2, qui est le leader des services à la personne en France. Également présent en Espagne, au Portugal et au Mexique, Oui Care réalise un volume d'affaires de 350 millions d'euros. Le groupe compte 300 franchisés.

Oui Care emploie 19 000 collaborateurs et fait partie des 5 premiers recruteurs en France, avec l'embauche de 7 à 8 000 salariés par an. Les métiers exercés sont des métiers d'insertion. Des centaines de personnes bénéficient ainsi chaque année d'une formation et d'une intégration dans le monde professionnel.

Les services proposés par les enseignes du groupe Oui Care sont multiples : ménage, repassage, garde d'enfants, accompagnement des seniors, bricolage, jardinage et travaux d'aménagement de la maison.

Construire son succès sur le bien-être au travail

Le marché global des services à la personne est estimé à 45 milliards d'euros, dont 2,5 milliards seulement sont captés par les entreprises. Le reste est partagé entre les associations et les particuliers employeurs. L'ambition du groupe Oui Care est de figurer parmi les 10 premiers acteurs des services à la personne dans les 5 ans et de devenir leader mondial sous 10 ans.

Julien Guliana, est le Directeur Administratif & Financier du Groupe Oui Care, en charge également de la gestion de la paie. « Pour réussir le pari de la croissance mondiale, Oui Care s'attache à être reconnu comme le groupe qui prête attention à ses salariés comme à ses clients ».

Améliorer l'expérience client

Un premier levier de la satisfaction client réside dans le comportement des salariés et dans la relation qu'ils entretiennent avec les personnes, notamment les seniors. C'est pourquoi une dimension importante de l'action de Oui Care se situe dans l'environnement RSE, mobilisant d'autant plus facilement ses salariés autour du lien social que certains sont animés par une vocation forte.

Julien Guliana sait que la reproduction des bonnes pratiques dans un contexte de croissance forte constitue un challenge du quotidien. « Le défi est de maintenir dans la durée une qualité de service et de management sur tous les théâtres d'intervention et dans tous les métiers ».

Une autre ressource très importante pour soutenir la croissance est l'exploitation de la donnée client. Pour avoir une idée du potentiel, il faut savoir que Oui Care procède à 1,5 million de prélèvements sur le théâtre français. « La digitalisation de la relation client doit permettre une analyse rigoureuse des besoins et une anticipation de leur évolution ».

Oui Care est à un tournant de son histoire, passant d'un métier de "fournisseur d'heures" à celui de tiers de confiance, capable d'apporter valeur ajoutée et bienveillance à chaque étape du parcours client. C'est pourquoi la digitalisation est clé. « L'enjeu est de porter et crédibiliser une promesse forte. D'apporter une réponse très rapide et adaptée à toute question », poursuit Julien Guliana.



“La contribution de Sage FRP 1000 est d’automatiser l’ensemble des flux de facturation. Mais avec de la valeur ajoutée pour nos comptables.”

Carine Lebaillif,

Directrice Comptable, Groupe Oui Care

Maîtriser et accélérer les échanges de flux

Carine Lebaillif est la Directrice Comptable du Groupe Oui Care. « La digitalisation doit nous permettre de faciliter l’administration de nos prestations pour libérer l’énergie consacrée à la qualité de la relation client ». La stratégie de Oui Care est clairement d’optimiser le temps passé en back office pour investir le maximum d’énergie dans l’attention aux clients.

Back office et front office, c’est bien un bénéfice transversal que doit procurer la transformation numérique. Julien Guliana résume ainsi la feuille de route. « Ce que j’attends de la digitalisation, c’est qu’elle apporte une expérience fluide à nos clients et à nos salariés ».

Accompagner la croissance du groupe

La Direction Administrative et Financière de Oui Care est à la pointe de la transformation digitale. « Je suis le DAF mais je suis aussi associé de Oui Care. Ingénieur en informatique & réseaux de formation, je suis très sensible aux aspects digitaux », précise Julien Guliana.

La mission du Directeur Financier est d’éclairer son président et d’assurer un back office étendu pour le groupe et pour les franchises, en matière par exemple de facturation, de gestion de la paie et de services généraux. « Grâce au levier numérique, nous sommes capables de piloter un chiffre d’affaires qui peut grandir à 500 millions d’euros à iso-effectif ».



Passer d'une culture de possession à une culture d'usage et de commodité.

Bénéficiaire de tout le potentiel de Sage FRP 1000

Sage FRP 1000 était en place depuis récemment quand Julien Guliana est arrivé. « La solution n'était pas stabilisée. Nous avons beaucoup travaillé avec ALTICAP pour bénéficier de tout le potentiel de Sage FRP 1000. »

Oui Care s'appuie sur un ERP maison qui s'appelle Odyssee. « Il y a 20 applications tierces qui gravitent autour de Sage FRP 1000. Nous effectuons la consolidation Monde dans Sage FRP 1000, à travers de nombreuses passerelles. Avec des franchisés qui enregistrent une croissance annuelle de 25 % en moyenne ».

S'appuyer sur un partenariat au long cours avec ALTICAP

Julien Guliana souligne en particulier l'accompagnement à 360° d'ALTICAP. « Nos dernières expériences significatives portent sur la digitalisation du processus d'acceptation des factures fournisseurs, ainsi que celle du cycle de validation des engagements budgétaires ».

ALTICAP apporte à Oui Care une réelle souplesse. « Je perçois en toute circonstance le réel désir de trouver une solution. Je n'ai pas le sentiment qu'ils sont là uniquement pour faire de l'argent. Notre relation est sereine et mature, empreinte d'une grande sincérité », conclut le DAF.

Diviser par 10 le taux de réclamations

Le premier chantier auquel s'est attelé Julien Guliana avec son équipe est la digitalisation de point en point de toute la chaîne de facturation. « Parmi nos clients, nous comptons aussi des collectivités, en particulier des conseils départementaux, en charge de l'accompagnement social des seniors et des familles ».

Pour ses collaborateurs, Oui Care a instauré un compte des temps par QR Codes. 15 000 téléphones confiés à ses salariés mesurent en temps réel leur temps de travail effectif.

« En fait, la chaîne de facturation, c'est le triptyque paie/planning/facturation. C'est là où nous faisons porter notre effort », explique le Directeur Administratif et Financier.

À l'arrivée de Julien Guliana, Oui Care enregistrait 1 000 réclamations par tranche de 100 000 factures. « C'était anormalement élevé, de la non-qualité. J'ai donc décidé de faire évoluer notre approche de la relation client et de développer la digitalisation. Nous sommes passés à un taux de réclamation situé selon les mois entre 50 et 100 par tranche de 100 000 factures. Soit une division par 10 des incidents. Sachant que ce résultat est obtenu avec 3,5 fois plus de factures émises ».

La non-qualité n'est donc plus un sujet au sein du Groupe Oui Care, alors que la galaxie est passée de 2 à 11 marques dans le même laps de temps. C'est-à-dire 11 systèmes de facturation, sans compter les facturations internes.



“Nous avons choisi d’aller dans le Cloud pour la sécurité mais aussi pour la disponibilité. Le Cloud nous affranchit de l’infrastructure de nos serveurs.”

Julien Guliana,

Directeur Administratif & Financier, Groupe Oui Care

Choisir le Cloud pour avancer encore plus vite

Oui Care doit gérer dans son système d’information 2 000 notes de frais par mois, des voyages d’affaires, une flotte de 1 500 véhicules et 300 baux immobiliers. Pour ce faire, Sage FRP 1000 est interfacé avec une application dédiée.

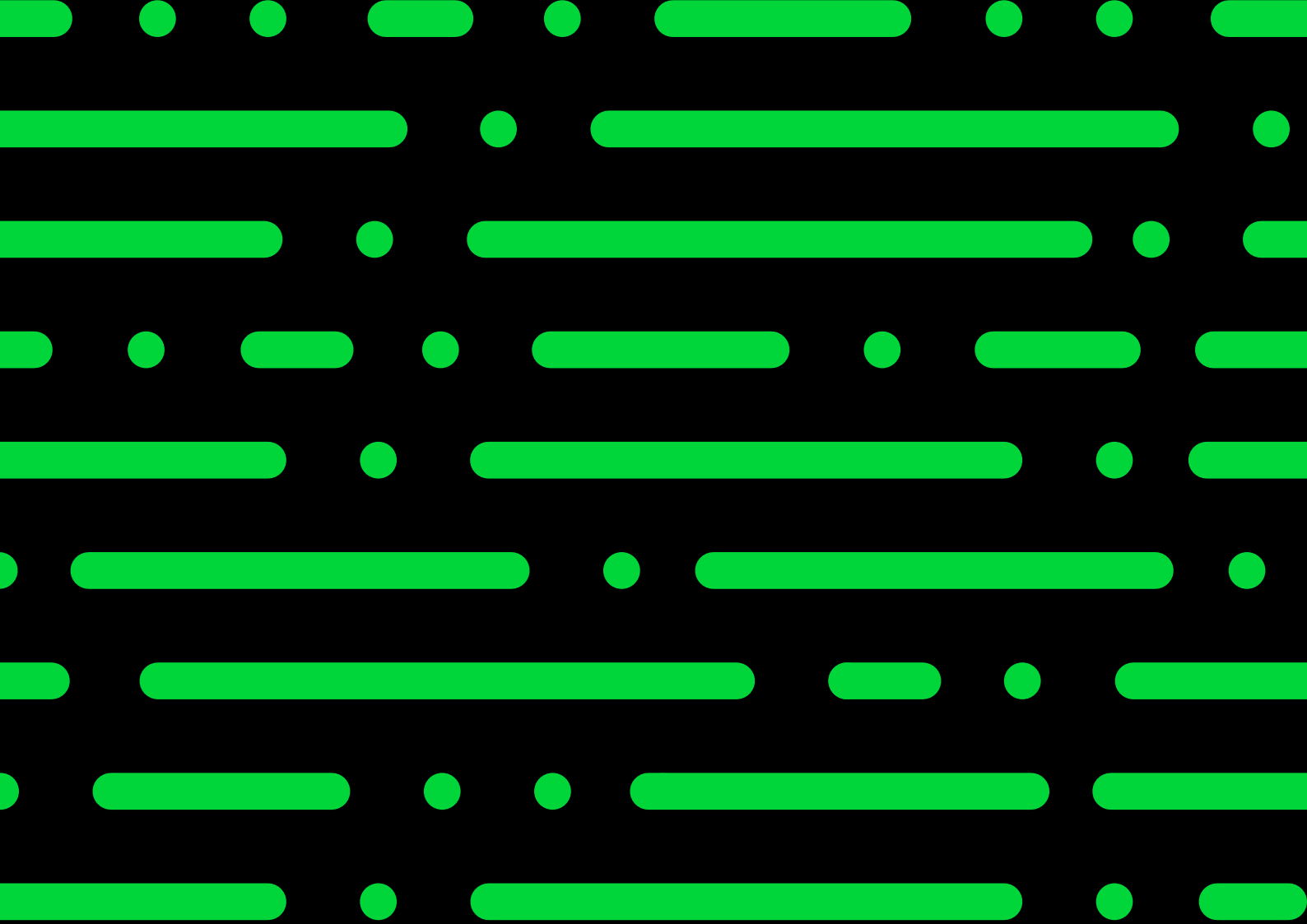
Pour plus de mobilité et plus de sécurité, le groupe a choisi de transférer l’hébergement de ses solutions dans le Cloud, avec la garantie d’un plan de reprise et de continuité d’activité (PRA/PCA). « Auparavant, si mon serveur tombait en panne, je perdais un mois de comptabilité. Aujourd’hui, nous sommes capables de récupérer notre référentiel en quelques heures », se réjouit Julien Guliana.

Faire évoluer son système d’information au rythme des changements réglementaires

La contemporanéité du crédit d’impôt¹ est généralisée depuis avril 2022. Pour le métier des enseignes du Groupe Oui Care, il s’agit d’une évolution majeure, puisque tous ses clients particuliers sont concernés par la prise en charge collective de la moitié de la dépense. Ce changement a induit une grosse adaptation dans Sage FRP 1000.

Ce qui intéresse beaucoup Julien Guliana, c’est globalement de traduire le plus vite possible les tendances sociétales en pratiques de gestion. « Nous réfléchissons à d’autres aménagements de notre modèle économique, comme un abonnement bricolage, par exemple. Globalement, nous accompagnons l’évolution de la société, qui passe d’un monde de possession à un monde d’usage et de commodité ».

1-Attribution du bénéfice fiscal éventuel dans l’année de son éligibilité, et non plus comme avant l’année suivante.



Sage



© Sage 2023 Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes - 313 966 129 RCS Nanterre - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable.

Témoignage réalisé en décembre 2022.