

L'innovation au service des citoyens...



Up, société coopérative, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire et **entr'ouvert**, société coopérative, experte du logiciel libre, ont signé un partenariat labellisé répondant à leur objectif commun : **mettre l'innovation au service des citoyens pour simplifier leurs parcours.**

Grâce à sa stratégie innovation intégrant aussi bien ses salariés que des partenaires extérieurs, le groupe Up poursuit sa progression soutenue et durable en amplifiant la transformation de son offre pour apporter toujours plus de valeur d'usage aux bénéficiaires. Coopératif et performant depuis 50 ans, **Up, est la marque universelle du progrès social.**

Le groupe Up en chiffres :

- 27 millions de bénéficiaires dans le monde
- 2.355 collaborateurs dans 17 pays, dont 710 salariés-sociétaires
- 2 millions de clients dont 1,7 million de commerçants affiliés
- 5,7 milliards d'euros de volume d'émission
- 12 bilans carbone réalisés
- 68 structures soutenues par la fondation du groupe Up



Entr'ouvert est une société coopérative très attachée à la démocratie d'entreprise. Les salariés possèdent d'ailleurs l'entreprise à parts égales et le gérant y est élu en respectant le principe "1 homme = 1 voix". Nous privilégions un mode de fonctionnement organique, proche de celui qu'on retrouve dans de nombreuses communautés du Logiciel Libre. Il s'agit d'un mode d'organisation confortable pour nous mais surtout efficace pour produire du logiciel libre.

Entr'ouvert a une connaissance intime des communautés du Logiciel Libre et de leurs modes de fonctionnement. Préserver et promouvoir l'écosystème du Logiciel Libre fait partie des objectifs de la structure.

La société est composée de 11 personnes et nous sommes présents à Paris, Lyon, Marseille, Bruxelles et Quimper. Si nous sommes une petite société, avec la souplesse que cela suppose, nous avons pourtant l'habitude de travailler avec des grands comptes (administratifs et entreprises) tels le Ministère de l'Intérieur, la Caisse des Dépôts et Consignations, le Parlement Wallon, la Métropole de Montpellier, des Conseils Départementaux, Cisco, ... La majorité de nos clients sont des collectivités locales, de toutes tailles (Grand Lyon, Montpellier Métropole, Nancy, Orléans, Vincennes, Blois, Rochefort, Alfortville, Fondettes et bien d'autres).

Jacques-Yves HARSCOUET, Directeur Général Up France et **entr'ouvert** évoquent les raisons de ce partenariat.



Jacques-Yves HARSCOUET,
Directeur Général Up France



Pourquoi ce partenariat ?

JYH : Up et entr'ouvert ont déjà eu l'occasion de travailler ensemble pour des projets de dématérialisation de demandes d'aide pour des collectivités. Ce partenariat scelle donc les relations collaboratives qui existaient déjà entre les deux sociétés.

Entr'ouvert : bien que d'une taille moindre, la société Entr'ouvert est elle aussi une SCOP. Les aspects sociaux et philosophiques de l'entreprise sont importants pour nous. Quand nous nous engageons dans un partenariat, l'humain est aussi important que le besoin. Nos collaborations précédentes se sont déroulées dans la confiance et la transparence, les bases du partenariat étaient finalement déjà posées, c'est aujourd'hui une officialisation.

Pouvez-vous nous en dire plus ?

JYH : les produits développés par Up, que ce soit nos systèmes d'information (applications de gestion, applications mobiles), nos moyens de paiement (papiers ou cartes) répondent aux mêmes objectifs : accompagner au quotidien les collectivités dans leurs démarches de soutien aux populations, faciliter le travail des agents et simplifier le parcours du citoyen.

La simplification du parcours du citoyen passe nécessairement par la mise à disposition d'outils innovants permettant, depuis son domicile, via internet ou depuis son smartphone, de se connecter à un portail citoyen pour effectuer facilement ses démarches.

Grâce à ce partenariat, nous sommes en mesure de proposer aux collectivités de nouveaux services à forte valeur ajoutée balayant l'ensemble des activités liées au traitement des demandes, depuis leur saisie, jusqu'à leur paiement.

Entr'ouvert : nos compétences sont complémentaires. Le Groupe Up propose des solutions métiers aux collectivités pour leur permettre d'assurer leurs missions. Notre solution de portail citoyen Publik, permet d'assurer le lien entre le citoyen et l'administration. Ce lien assure une meilleure réactivité des échanges et une meilleure disponibilité des services ; il assure aussi un haut niveau d'information de l'utilisateur qui connaît l'avancement de ses dossiers en temps réel, peu importe où il se trouve ce qui lui permet de gérer ses démarches sans avoir à se déplacer systématiquement à un guichet d'accueil. Le portail garantit en plus un niveau de sécurité et de confidentialité des données personnelles de l'utilisateur compatible avec la réglementation de la CNIL et les règlements européens.

L'innovation reste donc au cœur de vos préoccupations ?

JYH : l'innovation est le moteur de nos activités. Elle doit à la fois répondre aux enjeux des collectivités, mais également aux besoins et usages des citoyens.

Les collectivités doivent entrer dans une démarche orientée 100% bénéfiques usagers ce qui est l'expression même de la **gestion de la relation citoyenne**. Les attentes des usagers sont fortes : accès aux services 24/7, suivi et consultation de leurs dossiers facilement, autonomie sur les tâches simples...

Pour y répondre, les collectivités doivent dans un premier temps de faciliter la transition numérique en modernisant les outils à disposition des agents. Les outils performants que nous proposons tels que les portails agents, permettent aux collectivités d'optimiser les services rendus aux citoyens, de réduire les coûts de traitement et donc d'augmenter la qualité de service (réduction des délais de traitement, désengorgement des files d'attente...).

De leur côté, les citoyens doivent pouvoir réaliser facilement toutes leurs démarches en se connectant à un portail citoyens et ainsi déposer et suivre eux-mêmes leurs demandes. La modernisation de la communication entre les collectivités et leurs usagers est essentielle dans un objectif de proximité et d'optimisation du traitement des demandes. Il s'agit également d'une réponse aux enjeux des collectivités sur la dématérialisation.

Entr'ouvert : l'innovation est le moteur de notre activité. Elle est principalement axée vers une meilleure lisibilité de l'administration par les usagers et une plus grande transparence de l'information. Au-delà de l'innovation liée aux nouveaux usages, mobilité en tête, c'est aussi une innovation en termes d'offre de service puisque les guichets des collectivités et administrations deviennent accessibles 24/7. Comme la fonction accueil peut être centralisée via le portail (web, guichet, téléphonie, courrier) les agents obtiennent eux aussi une meilleure lisibilité de la relation avec l'utilisateur et peuvent réagir plus facilement concernant les dossiers les plus sensibles. C'est primordial lorsque l'on touche au domaine du social.

Up et entr'ouvert sont deux sociétés coopératives. Le rapprochement est-il plus simple ?

JYH : les coopératives placent les hommes au cœur de leur activité. Up et entr'ouvert partagent des valeurs communes, conjuguant développement économique et innovation sociale, pour une stratégie de performance durable et mobilisatrice pour leurs clients, salariés et partenaires.

Entr'ouvert : oui. Le statut de SCOP traduit les préoccupations et les motivations des salariés qui les composent. Nous nous inscrivons dans une démarche d'innovation pragmatique. L'informatique et les technologies ne doivent pas être des gadgets qui répondent aux modes, ils doivent pouvoir optimiser et clarifier les processus mais surtout répondre aux besoins sans déshumaniser le service public.