

DIGITALISATION DU PARCOURS USAGER DANS LES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS DE L'UCPA

Depuis 2020, HORANET et le groupe associatif UCPA collaborent à la mise en place d'un **parcours client 100% digital** dans les établissements sportifs.

L'UCPA, UNE ASSOCIATION SPORTIVE RECONNUE D'UTILITÉ SOCIALE

Née à l'initiative du Général de Gaulle qui souhaitait impulser une politique sportive dynamique et ambitieuse, l'UCPA oeuvre depuis sa création en 1965 pour ce projet d'utilité sociale : permettre au plus grand nombre, sans discrimination, de s'initier aux pratiques sportives et mieux vivre ensemble. L'UCPA, c'est trois grands métiers autour des vacances sportives, des loisirs avec la gestion d'équipements sportifs pour le compte de collectivités et de la formation aux métiers du sport.



Plateforme de vente en ligne de l'UCPA
Sport Station Meudon



Contrôle d'accès Horanet sur le site UCPA à Meudon

UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE CLIENT POUR LES SITES UCPA

Le groupe associatif UCPA, en tant que délégataire de service public, gère l'exploitation de 90 centres sportifs, dont une trentaine de centres aquatiques. Chacun de ces sites possédait un système d'informations indépendant des autres, sans mutualisation du contrôle d'accès et ne permettant pas de connecter une vente en ligne. Par ailleurs, l'UCPA a mis en place un programme de construction de sites multiactivités, les UCPA Sport Stations, regroupant plusieurs activités en un même lieu (piscine, patinoire, escalade, fitness, raquettes, etc.). C'est ainsi que le groupe a lancé en 2019 un grand projet visant à unifier et simplifier le parcours usager sur ses sites. Son objectif est de proposer des offres multiactivités, multisites, via un parcours digital pensé de bout en bout pour le mobile, jusqu'au billet généré sous forme de QR Code. Le souhait de l'UCPA : favoriser une démarche écologique, sans papier ni cartes, tout en améliorant l'expérience utilisateur.

UN PARTENARIAT FORT ENTRE HORANET ET L'UCPA

Pour l'accompagner dans le cadre de ce projet, l'UCPA a choisi HORANET, pour son expertise et son approche multiservices dans les collectivités. HORANET est un expert dans l'édition de solutions logicielles auprès des collectivités, notamment dans le contrôle d'accès et la billetterie sport & loisirs.

La solution HORANET a été retenue pour plusieurs raisons :

- **Son ouverture technique** avec la possibilité d'être totalement intégrée aux systèmes d'information de l'UCPA, y compris celui gérant les réservations ;
- **Sa robustesse face à la montée en charge** (plus de 75 000 réservations effectuées sur la plateforme en 2022 sur tous les sites) ;
- **Son approche centralisée** n'utilisant qu'un seul serveur dans le cloud ;
- **Sa richesse fonctionnelle** au niveau du contrôle d'accès avec la technologie QR Code. Cette solution permet de présenter son billet avec le téléphone, sans avoir besoin de l'imprimer. Cette collaboration a fait naître la solution globale "ALPHA", qui apporte toutes les fonctionnalités que souhaitait l'UCPA tout en s'appuyant sur le moteur de prix, de stock et de contrôle d'accès de la solution HORANET.

Un partenariat fort s'est créé entre les deux entités afin d'adapter spécifiquement la solution HORANET mais également de faire évoluer la solution de l'UCPA. Hugues GENDRE, Directeur des Systèmes d'Information du groupe UCPA, partage son retour d'expérience :

"HORANET est avant tout un partenaire technologique au quotidien. Nous intégrons le moteur HORANET dans notre écosystème et nous pouvons compter sur la réactivité des équipes de développement et d'expertise."

HORANET offre également un très bon support de proximité pour les équipes sur site. La solution est utilisée par des dizaines de collaborateurs en France et aux DOM TOM. Un support fonctionnel et technique est assuré sur site par les équipes Horanet."



31 allée des Justices - 85200 Fontenay-le-Comte
tél. +33 (0)2 51 53 13 50 - www.horanet.com