

Efficiency

**LA CONCERTATION
À L'HEURE DU DIGITAL**



Sommaire

1 - MOT DE LA FONDATRICE

2 - NOTRE PRODUIT

3 - NOS FONCTIONNALITÉS

4 - NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

5 - LES CITOYENS S'EXPRIMENT

6 - NOS AVANTAGES COMPARATIFS

7 - NOS OFFRES



Julie de Pimodan
Co-fondatrice et CEO

1. Mot de la fondatrice

Dans un monde qui change au rythme du progrès technologique, la relation entre les élus et les usagers d'un territoire devient de plus en plus complexe. Fragmentation des canaux de communication, explosion de l'usage des réseaux sociaux, perte de confiance des habitants et difficulté de synthèse quant aux participations. Si on parle déjà de "territoires intelligents" c'est pour la plupart du temps, sans parvenir à y impliquer durablement les habitants.

C'est dans ce contexte que sont nées les "civic tech", ces plateformes de modernisation de la vie démocratique qui promettent un engagement citoyen plus large et plus qualitatif, tout en restituant des données utiles aux décideurs publics. Mises en lumière dans les médias, promues par des candidats aux élections, très sollicitées par les groupes de la "smart city", les start-up de la civic tech fascinent.

Pourtant, certains élus ont encore du mal à évaluer leurs bénéfices. Ils comprennent l'intérêt d'un outil numérique pour engager davantage la population. Ils savent aussi que des données issues des civic tech peuvent devenir un outil puissant d'aide à la décision. Mais ils hésitent sur les solutions disponibles et tardent à s'équiper par crainte de ne pas bien mesurer les risques.

Fluicity accompagne les élus dans leur besoin urgent de recréer un dialogue, autrement dit un lien de confiance serein et durable avec leur population. Notre plateforme innovante et nos services personnalisés ont été conçus pour répondre aux enjeux spécifiques des décideurs publics, en particulier celui de penser leur ville non plus en silo mais de manière transverse.

***Pourquoi confier la participation citoyenne à un acteur tiers ?
Sur quels critères sélectionner la solution partenaire ?
Comment évaluer les coûts financiers et humains pour la gestion d'une telle plateforme ? Et avec quelle méthodologie se lancer pour en retirer tous les bénéfices ?***

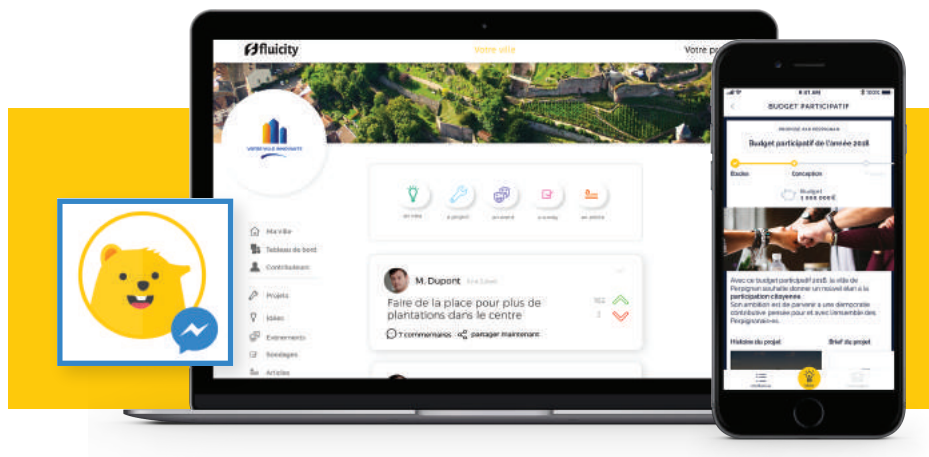
Cette brochure explicative a vocation à vous guider dans votre compréhension des risques et mais aussi des opportunités offertes par le leader francophone de la civic tech en Europe.



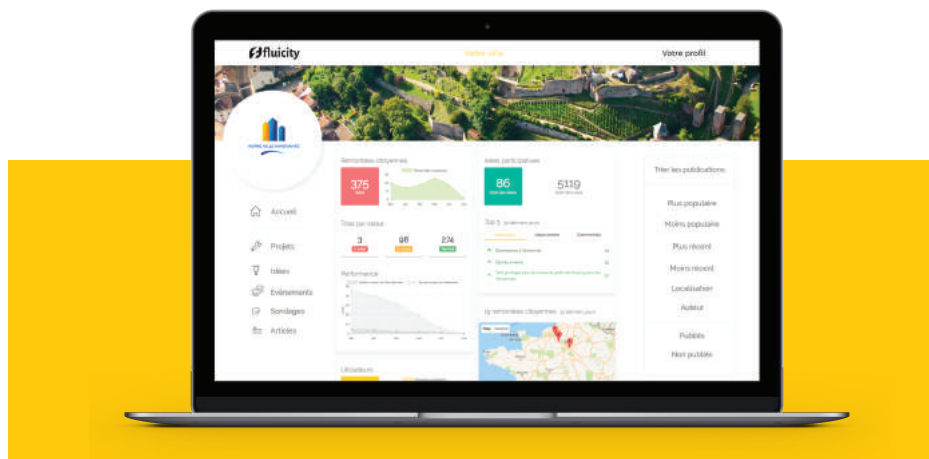
2. Notre produit

Fluicity est une plateforme de participation citoyenne qui favorise le dialogue entre citoyens et décideurs publics. Elle accompagne les acteurs du territoire dans leur volonté de mettre la participation au coeur de leur stratégie territoriale.

L'accès citoyen



L'accès administrateur



3. Nos fonctionnalités



Messagerie privée

entre les citoyens et leur administration pour une relation de confiance rétablie. Tous les messages sont géolocalisés et en format multimédia.



Idées citoyennes

chaque citoyen contribue à l'amélioration de son territoire au travers d'idées publiques, votables et débattables avec la communauté.



Projets participatifs

soumis à la concertation des citoyens, ces projets cadrent la participation sur un thème ou une période déterminée (ex : un projet d'aménagement, un projet de territoire, etc.).



Budget participatif

une brique indispensable pour concrétiser les idées les plus plébiscitées par les citoyens. Une fois le budget alloué et les étapes définies, les citoyens pourront voter et s'approprier les projets du territoire.



Actualités et événements

le fil d'actualité est alimenté en continu par les élus et les "contributeurs" agréés (Conseils de quartiers, associations, commerçants locaux).



Sondages

sécurisés, pour mieux comprendre les attentes et besoins des citoyens (ex: enquêtes de satisfaction, complément d'une concertation, référendums locaux, etc.).



Un City Gate intelligent

adapté aux besoins de la gouvernance, il permet une maîtrise simple des échanges avec les citoyens ainsi qu'une gestion efficace du territoire grâce à des données interopérables.

4. Nos clients témoignent

Grâce à Fluicity, les élus touchent un nouveau public, apprennent à mieux connaître les besoins des citoyens et proposent des solutions en phase avec leurs attentes.



Sébastien Lecornu

Président du Conseil général de l'Eure

“Les réunions à la Mairie sont traditionnellement organisées le soir et le week-end, cela laisse beaucoup de citoyens de côté. Avec Fluicity, on peut vraiment faire des sondages et mettre des idées en test auprès de tous les habitants.”

Vincent de Wolf

*Bourgmestre d'Etterbeek,
commune de Bruxelles*

“On va tester le budget participatif. Par exemple, si on dispose de 100 000 euros et que trois projets sont candidats, on proposera l'enveloppe au vote. Ca concernera des projets d'ampleur variable : un parc, du mobilier urbain, un sens unique ou même une nouvelle crèche.”



Kévin Cardona

*Directeur de l'Innovation et du Développement
Durable BNP Paribas Real Estate*

“Nous préconisons que cette solution soit un outil à disposition de la ville afin d'organiser autour d'un seul canal, et d'un seul acteur, la concertation participative des espaces publics et des projets qui le composent.”



5. Les citoyens s'expriment

Avec son site web, son appli mobile et son chatbot, Fluicity rend la participation plus simple, plus accessible et surtout plus engageante pour les citoyens de tout âge.



Jeanne

Ville de Limay - France

“Je pense que c'est important d'avoir un intermédiaire entre les citoyens et la Mairie car on peut s'exprimer plus librement. J'ai l'impression que la Mairie nous écoute ; j'ai eu des réponses sur les deux idées que j'avais soumises donc j'étais super contente.”

Sébastien

Commune d'Etterbeek - Belgique

“Fluicity est une très bonne idée, c'est innovant et ça permet de mettre en lien la commune et les citoyens. [...] J'ai invité tous mes amis à utiliser Fluicity.”



Citoyenne de Barcelone - Espagne

A elle aussi des idées pour sa ville

“Il faudrait essayer de faire quelque chose avec les platanes. Chaque année ils provoquent plus d'allergies, génèrent plus de pollen, qui s'introduit dans les yeux des piétons, cyclistes et commence à devenir un danger pour la circulation.”



6. Nos avantages comparatifs

UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR UNIQUE

Grâce aux retours de milliers d'utilisateurs, nous avons pu améliorer notre interface et développer des stratégies pour acquérir et fidéliser les citoyens dans la durée.

UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT LOCAL

Nous proposons **une large palette de services**, incluant des opérations de terrain, des outils de communication, des formations aux élus et services, un plan de lancement et des partenariats thématiques.

DES DONNÉES INTEROPÉRABLES

Nous restituons des données actionnables **pour les politiques publiques au travers de différents canaux** : tableaux de bord, rapports d'activité, fonctionnalités d'export ou encore APIs robustes pour renforcer l'intelligence des villes.

UN CONTRÔLE CONTINU DES ÉCHANGES

Flucicity vous permet d'avoir **une vision globale et rapide des échanges pour vous assurer un contrôle du contenu publié sur la plateforme**. Notre système de modération collaboratif permet d'être alerté à tout moment et de modérer les messages efficacement sur base d'une charte claire et transparente.

7. Nos offres

CONCERTATION 2.0

RÉSEAU PARTICIPATIF

SMART CITY

FONCTIONNALITÉS*

- Projets participatifs
- Consultation ; questions spécifiques au projets
- Idées sur les projets
- Votes et commentaires

Offre Concertation 2.0

+

- Idées citoyennes
- Comptes associations
- Actualités & événements
- Sondages
- Messagerie privée
- Exports simples en CSV

Offre Réseau Participatif

+

- Exports avancés (emails utilisateurs et croisement de données)
- Accès API
- Votes en ligne sécurisés

AMORÇAGE

Offert

2000 €**

2000 €**

SERVICE EN CONTINU

- Support technique
- Support commercial téléphonique

Offre Concertation 2.0

+

- Services d'accompagnement à la participation citoyenne : acquisition, animation et rétention des utilisateurs, modération des contenus
- Rapports d'activités avancés

Offre Réseau Participatif

+

- Croisement de données
- Gestionnaire de compte dédié

ABONNEMENTS

à partir de

199€/mois

pour 1 projet
50€/mois / projet suppl.

à partir de

425€/mois

à partir de

749€/mois

*Toutes les offres comprennent l'accès citoyen (app mobile & web) et l'accès client au "city gate"

**Le plan d'amorçage comporte le paramétrage et personnalisation de la plateforme, la formalisation des objectifs, le plan de lancement et la formation des élus.

8. Nos 7 conseils pour une participation citoyenne réussie

Pour se construire dans le bon sens, les territoires connectés doivent partir des besoins des habitants. Les civic tech sont un moyen puissant pour parvenir à capturer les besoins et attentes d'une population mais leur usage doit avant tout permettre de servir l'intérêt général.

Fluicity vous livre 7 recommandations pour une citoyenneté numérique réussie.

Fluicity vous livre 7 recommandations pour une citoyenneté numérique réussie.

1. AFFICHER UNE VOLONTÉ POLITIQUE CLAIRE

“Les futurs critères distinctifs des territoires intelligents porteront moins sur la densité technologique que sur les initiatives politiques pour créer de nouvelles règles de gouvernance grâce au numérique” (Smart City : l'âge de raison).

Autrement dit, un nouveau rapport entre élus et citoyens requiert un choix politique clair, puisqu'il engage durablement les modes opératoires du territoire.

2. BIEN CHOISIR SES OUTILS

Les logiciels en SaaS (Software as a Service) ont connu une croissance exponentielle ces dernières années. Ces solutions se différencient des logiciels propriétaires en proposant un accès en location à leurs clients. Ils présentent de nombreux avantages :

Meilleure qualité sur la durée

ces solutions mutualisent l'expérience d'une multitude d'utilisateurs et évoluent rapidement en même temps que les changements de l'écosystème numérique.

Indépendance du client

en tant que locataire de la solution, le client fait le point régulièrement sur sa pertinence et choisit de maintenir la relation ou non, en toute liberté.

Légèreté de gestion

pas besoin d'installer des logiciels lourds, les mises à jour sont gratuites et automatiques.

3. DES NOUVELLES MÉTHODES

Engager les citoyens sur un canal numérique, c'est un métier complexe qui requiert des compétences techniques, créatives et analytiques bien particulières. Ce métier de "growth hacker", issu du monde des start-ups et du marketing digital, est très différent de celui d'animer des réunions physiques sur le territoire mais n'en est pas moins complémentaire. Les civic tech doivent non seulement bâtir avec les dispositifs existants, mais aussi assurer que ces compétences nouvelles soient transférées vers les décideurs publics.

4. SE CONCENTRER SUR LE MOBILE

Plus de 64% des Européens possèdent aujourd'hui un smartphone, et on estime que ce chiffre devrait atteindre les 70% en 2019. Privilégier les civic tech sur application mobile c'est renforcer le lien avec une population jeune et active, indépendamment de ses contraintes géographiques et temporelles.

Elles se distinguent notamment grâce à des notifications push, du contenu contextualisé, des participations géo-localisées, et des données plus fiables. Une présence renforcée sur mobile est notamment clé pour rester à la pointe des innovations en matière d'engagement de communautés actives (live streaming, réalité virtuelle, 360).

5. VALORISEZ VOS DONNÉES

Ouvrir le champ de la participation citoyenne revient à collecter une masse importante de données. Ces données n'auront de la valeur qu'à condition d'être correctement stockées, organisées, présentées, puis restituées. Assurez-vous de la méthode de restitution d'une civic tech afin d'éviter à l'administration de se lancer dans une analyse laborieuse de données brutes. Exigez l'interopérabilité des données de manière à pouvoir les croiser avec d'autres jeux de données dans une logique "smart city".

6. FIXER LES RÈGLES DE CONCRÉTISATION

Engager les citoyens sur un canal numérique est un premier pas essentiel, mais sans concrétisation des initiatives citoyennes, la participation risque de s'essouffler.

Les civic tech ne doivent pas créer du travail supplémentaire aux élus et administrateurs mais bien la rendre plus efficace. Pour y arriver, on s'assure qu'elle permette 2 choses essentielles :

Fixer les conditions de recevabilité :

On fixe des règles de recevabilité d'une idée en amont et on communique sur ces règles pour gérer les attentes des participants.

Exemple : seuil minimal de votes sur une idée, limite des thématiques abordées ou montant maximum de budget participatif. C'est une condition essentielle à la pérennité de ces échanges.

Décentraliser la responsabilité :

Si la plateforme facilite l'émergence d'initiatives citoyennes, elle n'est pas responsable de réaliser l'ensemble de celles-ci. Il est important de centraliser la prise en charge des participations en donnant des rôles spécifiques aux organisations et associations du territoire. Celles-ci doivent avoir un rôle actif au sein de la plateforme et doivent pouvoir se saisir des idées citoyennes sur leurs domaines de compétences et les transformer elles aussi en projets de co-construction.

7. EXPÉRIMENTER PAR ÉTAPES

Toute transformation réussie commence par un plan d'actions et, pour expérimenter dans les meilleures conditions, il est parfois utile de commencer autour d'un projet concret. Démarrez avec la concertation numérique sur l'un de vos projets d'aménagement, fixez des indicateurs clé de performance pour ce premier projet, évaluez-les puis lancez-vous sur un éventail de thématiques plus large.



CONTACTEZ-NOUS

MAIL : INFO@FLUI.CITY

FR : +33 (0)1 76 50 60 90

BE : +32 (0)2 880 83 53

SITE : WWW.FLUI.CITY