

## LES PREMIERS CAS D'ÉTUDE CIVIC TECH



## [Enquête] Le marché de la civic tech en France : les premiers cas d'étude

Depuis avril 2020, l'Observatoire des civic tech et de la démocratie numérique mène son étude de marché sur la civic tech en France. [Un article](#), publié en novembre 2020, présente les premiers résultats de cette enquête : modèles de financement, types de logiciel proposés, prix, offre, accompagnement et boîte à outils des principales civic tech étudiées.

Au début du mois de mars 2021, nous avons publié les premières fiches-cas d'étude, qui décrivent l'offre et le positionnement commercial de 5 civic tech. Cette étude de marché a vocation à être régulièrement enrichie et de nouvelles fiches seront disponibles dans les mois à venir.

Ces premiers cas d'étude nous ont permis d'identifier certains aspects importants et supplémentaires qui caractérisent le marché de la civic tech en France et que nous souhaitons présenter dans cet article.

### Les clients des civic tech

L'enquête se focalise sur des civic tech actives en France, qui proposent leurs services aux collectivités territoriales. Or, la plupart des entreprises étudiées sont aussi présentes dans d'autres pays européens, comme notamment la Belgique, l'Allemagne ou les Pays-Bas. Même si la majorité des clients sont des institutions publiques, ces civic tech accompagnent également des entreprises, des associations, des partis politiques, des universités ou encore des collectifs citoyens.

Le nombre de clients peut varier entre une vingtaine et plus de 200, des chiffres qu'ont accepté de nous communiquer certaines civic tech.

## La plateforme proposée

Les plateformes sont proposées, dans leur grande majorité, en marque blanche, permettant au client de l'adapter à sa charte graphique et de l'utiliser sous sa propre « marque ». Les civic tech qui ne proposent pas leur outil en marque blanche ont souvent comme objectif la création d'une communauté des citoyens engagés, au-delà du client concerné. Aujourd'hui, peu de civic tech offrent la possibilité d'accompagner la plateforme web d'une application mobile.

## L'évolution de marché de la civic tech et de la démocratie numérique

Les outils proposés (fonctionnalités et modules standards) sont souvent similaires d'une *civic tech* à l'autre. Les plateformes intègrent quasi systématiquement des fonctionnalités telles que les contributions, les commentaires, le vote, le partage et des modules types tels que le budget participatif, la consultation, l'appel à idées, les sondages/questionnaires et la cartographie qui peuvent être personnalisés selon les besoins du client. L'identification des usagers s'effectue beaucoup via une adresse mail ou les réseaux sociaux. Pour finir, les outils permettent souvent la visualisation des résultats des questionnaires et votes, ainsi que l'affichage des métriques d'utilisation.

Cependant, même si les offres de ces civic tech se rapprochent souvent, il s'agira de rester attentif aux innovations, méthodes et pratiques qui peuvent transformer ce marché de la démocratie numérique. Quelques civic tech proposent déjà aux utilisateurs de s'identifier à travers FranceConnect, un dispositif mis en place par l'État pour « sécuriser et simplifier la connexion à plus de 700 services en ligne »<sup>1</sup>. Cette solution permet, dans le cadre des plateformes numériques de participation, de mettre en place des votations sécurisées, très utile lorsque celles-ci ont un caractère contraignant.

On observe également que certaines civic tech étudiées utilisent des outils de traitement du langage naturel. Même si l'intelligence artificielle pose encore de nombreuses questions éthiques et technologiques, la mobilisation de ces techniques pourrait faciliter le travail de synthèse, surtout quand le nombre de contributions devient trop conséquent. Nous l'avons vu à l'occasion du Grand Débat, pour lequel l'analyse des contributions a été réalisée grâce aux outils d'intelligence artificielle.

Enfin, dans le contexte actuel de crise sanitaire, certaines fonctionnalités proposées se révèlent plus qu'utiles pour maintenir le dialogue alors que les rassemblements physiques sont proscrits ou limités.

Des outils tels que la visio-conférence, les ateliers en ligne, la création de groupe d'utilisateurs et la segmentation permettent par exemple à un conseil de quartier de continuer à échanger.

De nouveaux cas d'étude civic tech ainsi que les résultats de notre prochaine édition du Baromètre de la démocratie locale numérique nous permettront d'approfondir et d'affiner ces analyses.