

FLUICITY



Cas issu de l'étude de marché de la
civic tech en France



Dernière mise à jour des données :
février 2021



www.get.flui.city



julie@flui.city



À PROPOS

Fluicity est une entreprise basée à Paris, active en France et en Belgique. L'entreprise a été fondée en 2015 par Julie de Pimodan, Nicolas de Briey et Jonathan Meiss. Fluicity commercialise une plateforme de consultation et de participation citoyenne à destination des acteurs publics et privés souhaitant engager les citoyens autour de leurs projets. L'entreprise se distingue par un focus sur l'expérience des utilisateurs, afin d'atteindre des seuils de participation crédibles, définis avec les organisateurs des consultations.



EN RÉSUMÉ

LA PLATEFORME	
TYPE DE LOGICIEL	Propriétaire, et algorithme open source (option)
MARQUE BLANCHE	Oui
APPLICATION MOBILE	Non
INTÉGRATION SITE WEB EXISTANT	Oui



<p>IDENTIFICATION</p>	<p>E-mail, Google, Facebook, FranceConnect (vérification ID) Itsme (à l'étranger)</p>
<p>MODULES-TYPE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Appel à propositions ■ Sondages et enquêtes ■ Actus ■ Budgets participatifs ■ Consultations sécurisées ■ Projets ■ Espaces affiliés
<p>FONCTIONNALITÉS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vote ■ Propositions ■ Commentaires ■ Partage via réseaux sociaux ■ Personnalisation de l'espace ■ Page de l'organisation ■ Tableau de bord (avancé) ■ Interface multilingue ■ Widget RSS ■ Gestion des rôles / contributeurs ■ Sous-espaces ■ Mise à disposition d'une API ■ Espaces privés ■ Traduction automatique ■ Messagerie ■ Open data ■ Signalement ■ Opt-in ■ Data insights : NLP ■ Possibilités de trier les contributions ■ Fonctionnalité de recherche ■ Export des données sur un fichier csv ■ Réponses et traitement des remontées citoyennes ■ Modération



SYNTHÈSE	<ul style="list-style-type: none"> ■ Métriques d'utilisation ■ Visualisation des résultats des sondages (questions fermées)
TYPE DE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> ■ Organisations publiques, entreprises, associations

CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

PARAMÉTRAGE

- Réunion de lancement (1/2 journée)
- Formation de base
- Stratégie de communication (1/2 journée)
- Réunion d'évaluation

SUIVI

- Bilan trimestriel, semestriel, annuel
- Support de 8h à 18h
- Consultant dédié
- Formations thématiques d'une demi-journée : budget participatif, concertation digitale, mobilisation citoyenne, vision et gouvernance
- Service Gestion des campagnes de communication
- Service Consultations sur mesure
- Service de Modération
- Animation des communautés

TARIFS INDICATIFS POUR UNE COLLECTIVITÉ DE 50 000 HABITANTS

10 000€ annuel frais de setup inclus

MODÈLE ÉCONOMIQUE

CHIFFRE D'AFFAIRES	500 000 € en 2020
AUTRES FINANCEMENTS	Levées de fonds (montant total d'environ 3 millions d'euros)



LA PLATEFORME

■ MODULES-TYPE

La plateforme comprend plusieurs modules qui peuvent être combinés dans une démarche participative.

1. APPEL À PROPOSITIONS : l'utilisateur peut rédiger des propositions qui sont ensuite soumises au vote des autres utilisateurs. Ce module peut être adapté à un projet de consultation, dans lequel l'organisateur présente d'abord sa vision, puis les utilisateurs déposent des propositions dans des catégories prédéfinies. L'administrateur peut définir des phases (recueil, analyse, vote).

2. SONDAGES ET ENQUÊTES : construire des sondages et les adresser à des citoyens à travers des questions ouvertes ou fermées.

3. ACTUS : permettre à l'administrateur de présenter des articles ou événements liés à l'actualité participative du territoire.

4. BUDGETS PARTICIPATIFS : co-construire des projets avec les citoyens au travers d'un budget partagé. Présenter un règlement, faire émerger des projets citoyens, assigner des enveloppes budgétaires à ces projets, analyser les projets lauréats et organiser un vote autour de ceux-ci.

5. CONSULTATIONS SÉCURISÉES : identifier le profil des utilisateurs répondant à certaines consultations officielles.

6. PROJETS : permet à l'administrateur de regrouper les différents types de consultations ayant un thème commun au sein d'un même espace pour faciliter la navigation.

7. ESPACES AFFILIÉS : permet à plusieurs collectivités de coexister sous un même « espace mère » au travers d'espaces affiliés et administrés de manière autonome.

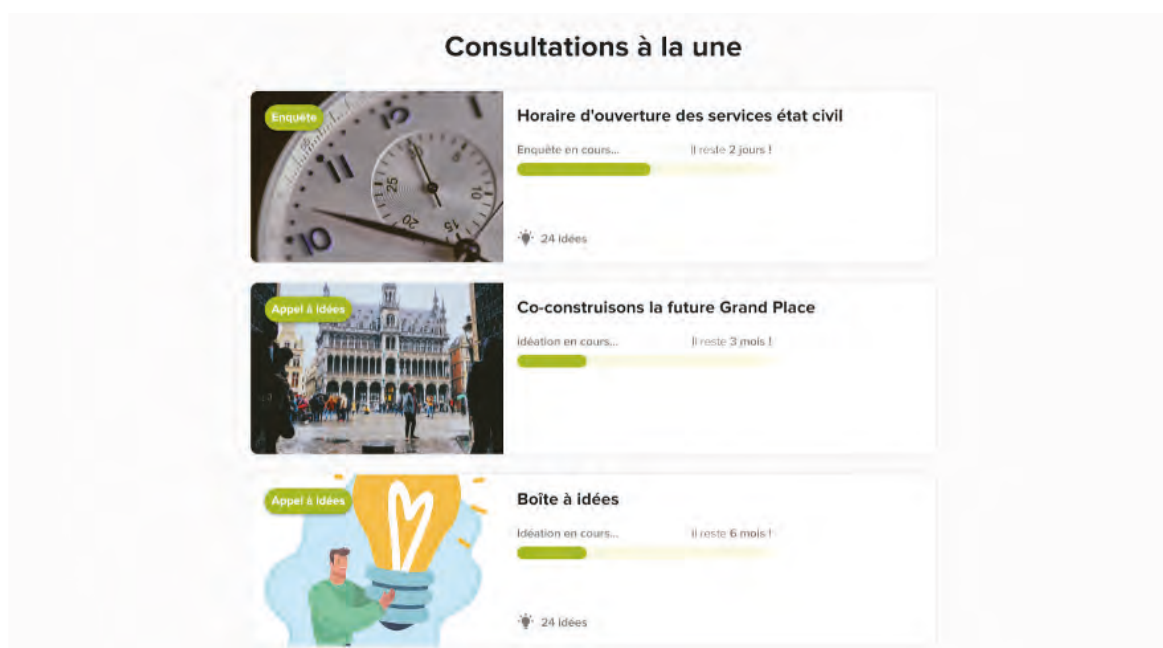


Figure 1. Exemple type d'affichage de différents modules-type proposés sur la plateforme

■ DÉTAIL DES FONCTIONNALITÉS POUR LES UTILISATEURS

■ **PROPOSITIONS** : administrateurs et utilisateurs peuvent déposer des contributions sous forme de texte, mais aussi inclure des images, une localisation, ou une date.

■ **SIGNALEMENTS** : les citoyens peuvent signaler des problèmes et dysfonctionnements au sein de leur territoire.

■ **MESSAGES PRIVÉS** : permettre aux utilisateurs de communiquer en privé avec l'administrateur.

■ **COMMENTAIRES** : l'administrateur et les utilisateurs peuvent ajouter des com-



mentaires (texte) aux différents types de contribution.

■ **VOTE** : les utilisateurs peuvent voter pour ou contre les propositions dans le cadre d'un appel à idées, d'une enquête, ou voter pour certaines des propositions dans le cadre d'un budget participatif.

■ **PARTAGE** : les différentes contributions peuvent être partagées sur Facebook et Twitter.

■ **RESTITUTION** : les résultats des questionnaires sont automatiquement affichés sur l'espace participatif.

Nous Auderghem > Budget partagé : proposez vos idées jusqu'au 30 avril !

Partager  

REJOINDRE

Quelle est votre idée pour améliorer Auderghem ?

En savoir plus

+ PROPOSER UNE IDÉE

59 79 71 19

Description

La commune d'Auderghem lance le Budget Partagé : une enveloppe de 520.845 € mise à la disposition des habitants d'Auderghem pour imaginer de nouveaux projets ! Vous avez des idées pour améliorer la vie dans votre quartier ? Jusqu'au 30 avril 2021, proposez vos projets ! Tous les Auderghemois... [Voir plus](#)

Checkez votre projet ! - Check uw project.pdf — 121.96 KB

Les critères à respecter - Budget Partagé d'Auderghem 2021.pdf — 621.35 KB

Ontvankelijkheidscriteria - Gedeelde Begroting 2021.pdf — 429.39 KB

Figure 2. Page de dépôt de projet pour le Budget participatif 2021 de la ville d'Auderghem sur le site nous.auderghem.be, consulté le 03/03/2021 [URL : <https://nous.auderghem.be/posts/56410-budget-partage-proposez-vos-idees-jusqu-au-30-avril>]

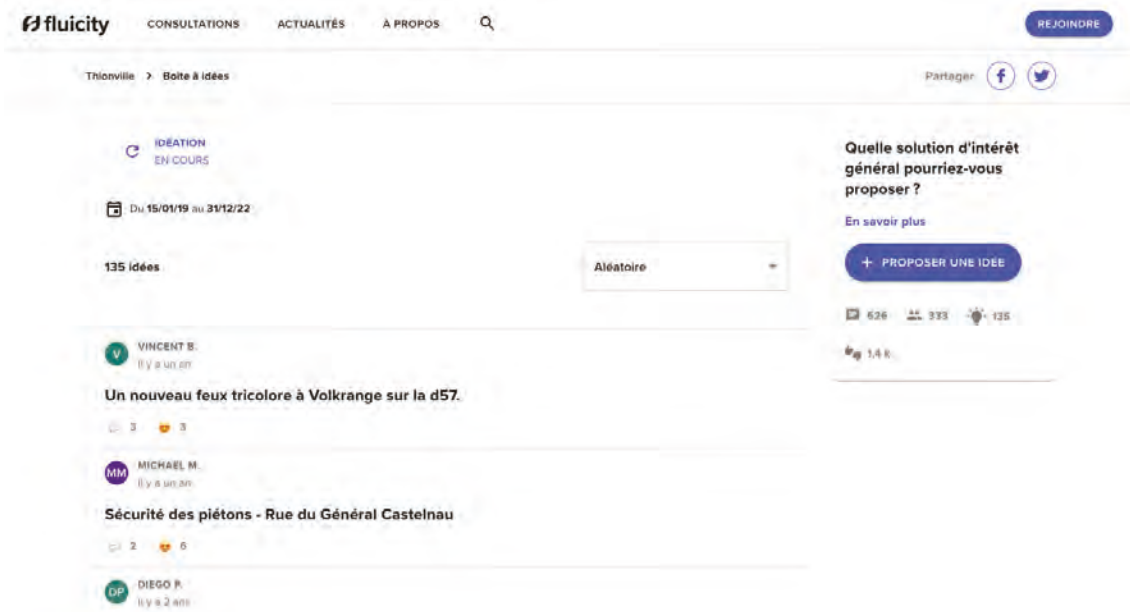


Figure 3. Boîte à idées de la ville de Thionville sur le site [flui.city/57100-thionville](https://www.flui.city/posts/56577-boite-a-idees), consulté le 25/02/2021 [URL : <https://www.flui.city/posts/56577-boite-a-idees>]

■ OPTIONS POUR L'ADMINISTRATEUR

CONCEPTION

- La plateforme peut être développée en marque blanche ou sous la marque Flui-city, et de nombreuses options de personnalisation existent pour les collectivités.
- Les espaces participatifs sont soit **hébergés sur le site de Flui-city** ([flui.city/\[nom-collectivité\]](https://www.flui.city/[nom-collectivite])), soit sur le nom de domaine au choix du client.
- **Métriques d'utilisation** : l'administrateur de la plateforme a un accès direct

aux métriques de participation en temps réel, telles que le nombre de participants, genre, âge, mapping (en cas de segmentation par quartier) et une liste des propositions classées par popularité.

- **Open source** : l'algorithme qui priorise l'ordre d'apparition des remontées citoyennes (date, pertinence, popularité) peut être publié en open source à la demande du client.

GESTION DES CONTRIBUTIONS ET DES UTILISATEURS

- Les utilisateurs peuvent **s'inscrire** sur la plateforme avec leur **adressemail**, ou leur profil **Google** ou **Facebook**. En option: la mise à disposition d'un service d'authentification via France Connect.

- Possibilité de **trier** les contributions.
- **Fonctionnalité de recherche** permettant de retrouver rapidement les contributions.

- **Export** des données sur un fichier csv.
- **Réponses et traitement facilités** des remontées citoyennes grâce à une charte éthique et des templates de réponses.
- Une modération efficace : **recueil de signalements et modération** sur base des Conditions Générales d'Utilisation.



ACCOMPAGNEMENT

Fluicity a une stratégie **centrée sur l'expérience utilisateur et l'accompagnement des acteurs publics et privés dans la mise en place de la démocratie participative**. L'objectif de Fluicity est de répondre au maximum aux besoins de ses

clients avec un accompagnement renforcé basé sur 3 pôles de services : conseil et direction méthodologique ; communication et animation digitale ; analyse et performance.

■ FORMATION DE BASE

Fluicity accompagne les organisateurs de la démarche à travers une **formation** en plusieurs étapes, du lancement du projet jusqu'à l'activation de l'espace participatif en ligne. L'organisateur est accompagné

dans la **configuration de la plateforme** : cadrage, paramétrage, rédaction des contenus. L'objectif est aussi de définir des méthodes efficaces pour assurer l'engagement des utilisateurs.

■ AUTRES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

■ Fluicity peut fournir des **prestations supplémentaires** pour accompagner l'organisateur dans **l'élaboration et le déploiement d'un plan de communication** (conseil stratégie de communication, déploiement et suivi du plan de communication, à partir de métriques et données de trafic, mobilisation d'une audience au travers de newsletters personnalisées, d'un accès à la base d'utilisateurs et des partenaires de l'écosystème de Fluicity) **et dans l'animation digitale** (recueil de signalements et modération).

■ Fluicity peut fournir **une prestation de formation/de production d'un rapport sur la performance de la plateforme** (nombre d'inscrits, fréquences des visites, pics d'activité, temps de visite par contenu, etc.) et **l'analyse qualitative de la participation** (les sujets qui portent, contributions populaires ou polémiques, profils des participants). Fluicity peut également proposer des stratégies et pistes d'amélioration.





■ Fluicity peut fournir **une prestation de formation sur les démarches de concertation** d'une demi-journée (budget participatif, concertation digitale, mobilisation citoyenne, vision et gouvernance).

■ Enfin **une prestation supplémentaire en conseil et direction méthodologique** peut comprendre la gestion de la relation aux parties prenantes, la prise de parole occasionnelle dans les médias et la vulgarisation auprès du public.

■ DOCUMENTATION ET PARTAGE D'EXPÉRIENCES

Pour favoriser le partage d'expérience et un apprentissage collectif, Fluicity met à la disposition de ses clients un **catalogue de contenus** de consultations organisées

par le passé et des **guides de marketing et de communication**. L'entreprise envoie aussi une **newsletter** périodique.



STRUCTURE DE L'OFFRE

Fluicity fonctionne à la fois par projet et sur des partenariats pluri-annuels.

Pour **une collectivité de plus de 50 000 habitants**, la mise en place de la plateforme elle-même et les services d'accompagnement essentiel (aide à l'animation et la modération, rédaction de la consul-

tation et conseil en communication) aurait **un coût approximatif de 10 000 euros annuels**.

L'offre de formation avancée, les plans de communication sur mesure et la conception de module sur mesure ont des coûts supplémentaires.



POSITIONNEMENT COMMERCIAL ET MODÈLE ÉCONOMIQUE

Fluicity a réalisé environ 500 000 euros de chiffre d'affaires en 2020. Fluicity a réalisé plusieurs levées de fonds depuis 2016, qui ont atteint 3 millions d'euros au total (dernière levée de fonds de 1,5 millions en

2019). Cette dernière levée de fonds doit servir à consolider leur position de marché en France et en Belgique et à financer leur expansion en Europe.





DOCUMENTS UTILES

- [Brochure Fluicity](#)

AUTRES INFORMATIONS À PROPOS DE FLUICITY

Fluicity est un des membres fondateurs d'**ACTE**, Association de Civic Tech, qui a pour but de représenter les civic tech auprès des institutions de l'Union Européenne. Julie de Pimodan en est la présidente [juillet 2020] et a fait remarquer à plusieurs reprises la vocation de Fluicity de devenir un acteur au niveau européen.





MÉTHODOLOGIE ET SOURCES

Cette fiche a été réalisée par Décider ensemble en 2020, à partir de la récolte d'informations issues des matériaux de communication et du site web de l'entreprise, d'un test des outils proposés et d'un entretien réalisé avec un·e représentant·e de l'entreprise.

PRÉCISIONS DE VOCABULAIRE

- **DÉMARCHE DE PARTICIPATION** : type de projet participatif mené (consultation ponctuelle, budget participatif, enquête, débat, signalement citoyen, cartographie participative...)
- **MODULES** : assemblage de fonctionnalités permettant un type de contribution citoyenne.
- **FONCTIONNALITÉS** : briques numériques de base (ex. proposition, commentaire, vote, partage, métriques, analyse) qui peuvent être combinées en modules.
- **ORGANISATEUR** : individu ou institution à l'initiative de la démarche participative et destinataire des contributions.
- **ADMINISTRATEUR** : individu qui a la main sur le back-office de la plateforme.
- **UTILISATEUR** : citoyen utilisateur de la plateforme.



Cette publication est sous licence Creative Commons - BY- SA. Vous pouvez reproduire, diffuser et modifier cette publication à condition de citer la source et de publier toute adaptation sous les mêmes conditions que cette publication.