

# CITIZENLAB



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



Dernière mise à jour des données :  
février 2021



[www.citizenlab.co/fr](http://www.citizenlab.co/fr)



[melissa@citizenlab.co](mailto:melissa@citizenlab.co)

## À PROPOS

CitizenLab est une entreprise belge, basée à Bruxelles, également active en France, aux Pays Bas, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Elle travaille aussi avec des partenaires et des clients dans d'autres pays. Elle a été créée en 2015 par Koen Gremmelprez, Aline Muylaert et Wietse Van Ransbeeck. CitizenLab commercialise une plateforme de participation citoyenne modulaire et personnalisable, et fournit des services d'accompagnement pour le déploiement de la plateforme ainsi que son utilisation. En mars 2021, CitizenLab ouvre son code source en proposant les fonctionnalités de base sous une licence AGPL et les fonctionnalités les plus avancées sous une licence commerciale. Ce changement permet de mettre la plateforme à disposition d'un plus grand nombre d'acteurs et d'élargir l'accès à la participation numérique.

## EN RÉSUMÉ

LA PLATEFORME	
TYPE DE LOGICIEL	Open Source (depuis 2021)
MARQUE BLANCHE	Oui
APPLICATION MOBILE	Possible



INTÉGRATION SITE WEB EXISTANT	Oui
IDENTIFICATION	E-mail, Google, Facebook, France Connect, autres selon les pays
MODULES-TYPE	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Boîte à idées</li><li>■ Épingles sur carte</li><li>■ Choix de scénarios</li><li>■ Budget participatif</li><li>■ Droit de pétition</li><li>■ Ateliers numériques</li><li>■ Volontariat</li><li>■ Sondages et enquêtes</li><li>■ Questions/réponses</li><li>■ Information</li></ul>
FONCTIONNALITÉS	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Propositions</li><li>■ Commentaires</li><li>■ Vote (pour/contre)</li><li>■ Volontariat</li><li>■ Réponses à des questions</li><li>■ Participation à un atelier</li><li>■ Partage via réseaux sociaux</li></ul>
SYNTHÈSE	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Métriques d'utilisation (tableau de bord de l'activité et utilisateurs)</li><li>■ Rapports quantitatif et qualitatif de projets</li><li>■ Regroupement de propositions et identification de mots-clés</li></ul>
TYPE DE CLIENT	<p>Collectivités, organisations publiques, Etats, organisations professionnelles, associations, entreprises et partis politiques</p> <p><b>Total de 246 structures accompagnées</b> (148 actuellement)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 163 villes (dont 105 actuellement)</li><li>■ 16 régions (dont 8 actuellement)</li><li>■ 15 gouvernements à l'échelon national (dont 10 actuellement)</li><li>■ 2 organisations supra-nationales (dont 1 actuellement)</li></ul>

<b>TYPE DE CLIENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 24 organisations publiques ou privées (dont 16 actuellement)</li> <li>■ 14 associations (dont 6 actuellement)</li> <li>■ 12 partis politiques (dont 2 actuellement)</li> </ul>
-----------------------	---

### CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

<b>CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formation et accompagnement au déploiement de la plateforme</li> <li>■ Expert en participation numérique dédié tout au long de la vie de la plateforme pour la formation continue, le support technique et le conseil stratégique</li> <li>■ Prestations à la carte/sur-mesure pour l'animation, la communication, les synthèses, etc</li> </ul>
----------------------------------	---

### TARIFS INDICATIFS POUR UNE COLLECTIVITÉ DE 50 000 HABITANTS

<b>TARIFS INDICATIFS POUR UNE COLLECTIVITÉ DE 50 000 HABITANTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 6 000 euros pour la formule Basique</li> <li>■ 10 500 euros pour la formule Standard</li> <li>■ 15 000 euros pour la formule Premium</li> </ul>
--	--

### MODÈLE ÉCONOMIQUE

<b>CHIFFRE D'AFFAIRES 2019</b>	Non-communicé
<b>AUTRES FINANCEMENTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Levée de fonds de 2 millions d'euros en 2019 menée par Inventures (fond capital-risque impact)</li> <li>■ Investissement de Ciral Schaubroeck</li> <li>■ Prêt finance.brussels</li> <li>■ Financement de 500 000€ d'Innoviris Bruxelles en janvier 2020</li> </ul>





## LA PLATEFORME

### ■ MODULES-TYPE

La plateforme comprend différents modules qui peuvent être utilisés seuls ou combinés pour servir les objectifs de la démarche participative (CitizenLab parle de « projet »).

**1. BOÎTE À IDÉES** : les utilisateurs peuvent fournir des idées pendant une période limitée, sur une thématique définie. Le formulaire de contribution est customisable. Les votes et commentaires peuvent être activés sur les contributions.

**2. CARTE** : les contributions d'une ou plusieurs consultations peuvent être épinglées et visualisées sur une carte. Des calques peuvent être ajoutés au fond de carte pour apporter des éléments de contexte (délimitation des quartiers, localisation des infrastructures existantes, etc.)

**3. CHOIX DE SCÉNARIOS** : les utilisateurs sont amenés à voter et/ou bonifier des scénarios proposés par l'organisateur.

**4. BUDGET PARTICIPATIF** : autant de phases que nécessaires sont configurables pour la soumission, l'analyse puis la sélection des projets. La fonctionnalité ludique « d'allocation budgétaire » peut-être utilisée pour arbitrer entre les projets en prenant en compte le coût des projets proposés : chaque utilisateur dispose de l'enveloppe totale disponible qu'il répartit en fonction de ses préférences. Le choix de projet par vote positif et/ou négatif est également possible.

**5. DROIT DE PÉTITION OU PROPOSITIONS CITOYENNES** : pour permettre aux visiteurs de faire des propositions en dehors de

The screenshot displays the 'COVID-19 : Les idées des Rueillois' project page. At the top right, there is a button 'Déposez votre idée'. Below the title, there is a search bar and filters for 'Populaires' and 'Thèmes'. The main content is a grid of idea cards. Each card includes a thumbnail image, a title, a brief description, the number of likes, dislikes, and comments, and a status label (e.g., 'ACCEPTÉE', 'PRISE EN CONSIDÉRATION', 'VUE').

Image	Titre	Description	Statut
	Maintiens des magasins éphémères post Covid-19	Il y a 10 mois • Le magasin éphémère situé à l'accueil de loisirs Michel Ricard est un excellente...	ACCEPTÉE
	magasin Alimentation - Ouverture horaire réservée aux seniors	Il y a 10 mois • Déjà pratiqué ailleurs en France : réserver une plage horaire d'ouverture d'un ou...	PRISE EN CONSIDÉRATION
	Rueilloise en bonne santé et disponible pour aider ou discuter par téléphone	Il y a 11 mois • Bonjour, Je suis confinée en famille dans le centre-ville de Rueil, mais tout à fait...	ACCEPTÉE
	Tutoriel artistique pour réaliser une création soit même pendant le confinement	Il y a 11 mois • Je vous propose un tutoriel pas à pas pour réaliser une jolie couronne. Il vous suffit d'un...	ACCEPTÉE
	Un espace urbain réaménagé pour faciliter la distanciation physique	Il y a 10 mois • Depuis bien longtemps, la ville de Rueil est aménagée et réaménagée autour de la...	VUE
	Cours de Pilate en famille en ligne	Il y a 11 mois • Avec son accord, je vous transmets le lien d'une amie qui propose des cours de Pilate à...	ACCEPTÉE

Figure 1. Boîtier à idées du projet « COVID-19 : Les idées des Rueillois » de Rueil-Malmaison sur le site [jaimerueiljeparticipe.fr](https://jaimerueiljeparticipe.fr), consulté le 04/02/2021 [URL : <https://jaimerueiljeparticipe.fr/fr-FR/projects/coronavirus-je-suis-un-particulier-rueillois>]

tout projet impulsé par l'organisateur. Il faut atteindre un nombre de vote donné dans un délai donné pour déclencher une action de l'organisateur.

**6. ATELIERS EN LIGNE** : ce module qui mêle oral (visio) et écrit vise à faciliter la délibération en ligne. Il peut comprendre plusieurs espaces, associés aux phases de contribution : discussion en plénière, discussions par sous-groupes thématiques, sondage des participants, écriture de post-it, commentaires et votes sur les contributions écrites et rédaction de conclusions collaboratives, partage des conclusions entre sous-groupes. Les ateliers numériques peuvent être enregistrés ou disponibles en live streaming. Tous les éléments sont exportables pour faciliter la publication de comptes rendus.

**7. BÉNÉVOLAT** : l'organisateur peut définir des activités pour lesquelles les utilisateurs peuvent se porter volontaires et ain-

si coordonner les bénévoles pour la mise en œuvre des projets.

**8. SONDAGES ET ENQUÊTES** : des questionnaires sont adressés à l'utilisateur, qui vote ou choisit une réponse. Les sondages permettent des questions à réponse binaire (oui/non par exemple) ou à choix multiple. Les enquêtes offrent davantage de modalités de réponses (choix entre images, notation par une échelle d'étoiles, etc..).

**9. QUESTIONS/RÉPONSES** : pour permettre à l'organisateur d'obtenir des questions précises et rapides de la part des visiteurs. Les réponses récoltées se présentent sous forme de liste.

**10. INFORMATIONS** : ce module fournit un espace pour la communication d'informations par l'organisateur sur les projets en cours. Photos, vidéos, documents et liens sont partageables. Des événements peuvent être créés.

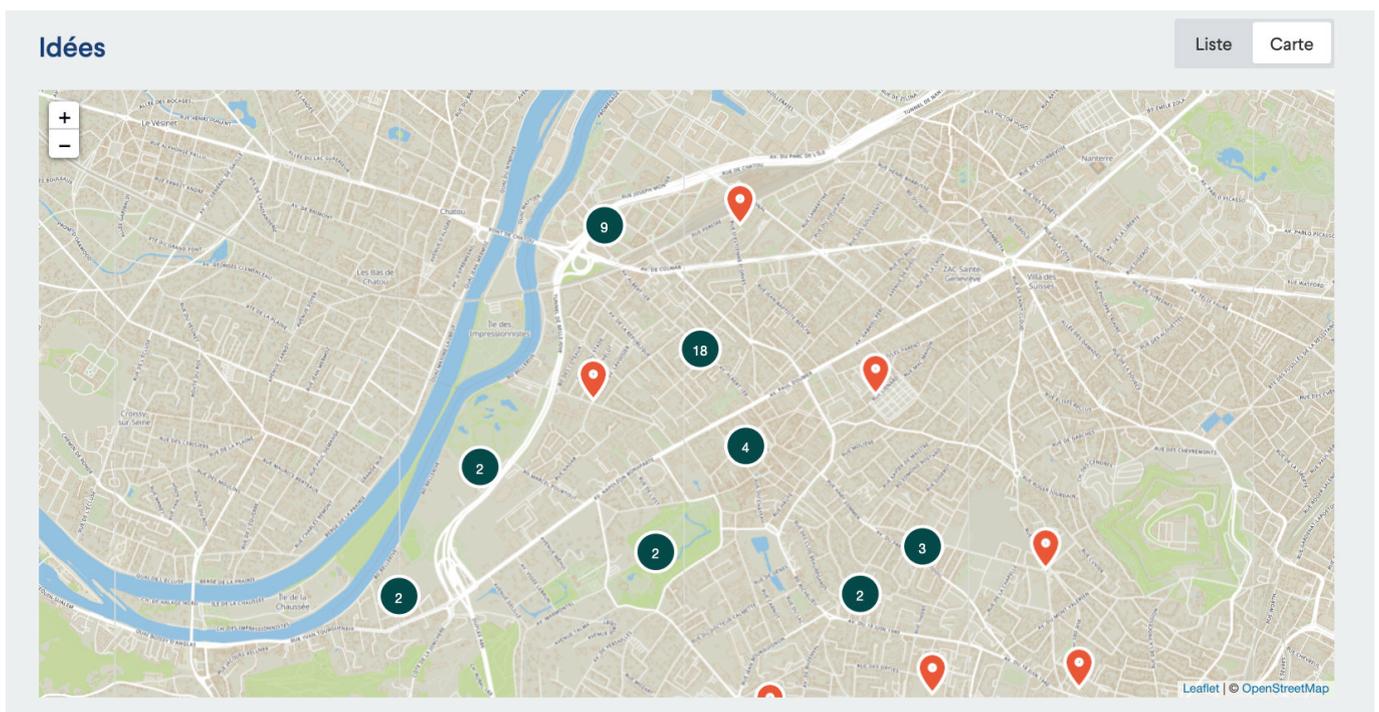


Figure 2. Cartographie des idées du budget participatif 2019 de Rueil-Malmaison sur le site [jaimerueiljeparticipe.fr](https://jaimerueiljeparticipe.fr/fr-FR/projects/le-budget-participatif-de-2019), consulté le 04/02/2021 [URL : <https://jaimerueiljeparticipe.fr/fr-FR/projects/le-budget-participatif-de-2019>]



## ■ DÉTAIL DES FONCTIONNALITÉS POUR LES UTILISATEURS

■ **PROPOSITIONS** : dans les projets « contributifs » (budget participatif, boîte à idées, propositions citoyennes), les utilisateurs peuvent proposer des idées sous format texte. Les utilisateurs peuvent ajouter à leurs propositions des étiquettes thématiques.

■ **AFFICHAGE** : les propositions peuvent être visualisées sous forme de liste, de grille ou de carte. Elles peuvent être filtrées par thématique ou statut.

■ **COMMENTAIRES** : les utilisateurs peuvent commenter les idées, projets, scénarios, propositions citoyennes que l'organisateur souhaite ouvrir aux commentaires.

■ **VOTE** : les utilisateurs peuvent qualifier les propositions et/ou les commentaires au moyen de votes favorables ou défavorables (pouce levé, pouce baissé).

■ **VOLONTARIAT** : les utilisateurs peuvent exprimer leur intérêt pour participer à une activité.

■ **RÉPONSE À UNE QUESTION** : les utilisateurs peuvent soumettre des réponses simples à des questions précises sans passer par la réponse à un long formulaire.

■ **PARTICIPATION À UN ATELIER** : les utilisateurs peuvent rejoindre un atelier en ligne dans lequel ils peuvent répondre à des questions, écrire des synthèses, participer à des sondages. Le format « visioconférence » permet d'échanger oralement avec les autres utilisateurs présents.

■ **PARTAGE** : propositions et commentaires peuvent être partagés par Facebook, Twitter, Whatsapp et par email (l'organisateur choisit les réseaux sur lesquels les contenus peuvent s'intégrer).

■ **RESTITUTION** : les résultats des sondages ou enquêtes ne sont pas publiés automatiquement ou en temps réel, des rapports projets sont néanmoins accessibles en continu dans le back-office.

The screenshot displays four distinct functional blocks on a website interface:

- Ateliers participatifs**: Features a progress bar for '8 jours restant(s)', a link 'En savoir plus', and an icon of three people. Text below: '5 ateliers participatifs et 1 réunion de clôture et de restitution'.
- Questionnaire**: Features a progress bar for '3 mois restant(s)', a link 'Répondre à l'enquête', and an icon of a question mark. Text below: 'Recueillir l'avis des acteurs économiques. Un questionnaire est accessible aux acteurs économiques du territoire pendant toute la démarche.'
- Contributions**: Features a graphic with the text 'VOTRE AVIS COMPTE' in speech bubbles. Text below: 'Les acteurs économiques sont invités à partager leur avis sur l'attractivité de Grand Paris Sud, ses atouts et points faibles en...'
- VOTRE AVIS COMPTE**: A large graphic element with the text 'VOTRE AVIS COMPTE' in bold, pink and red speech bubbles.

Figure 3. Fonctionnalités proposées par Grand Paris Sud pour un de ses projets sur le site [participer.grandparis-sud.fr](https://participer.grandparis-sud.fr), consulté le 04/02/2021 [URL : <https://participer.grandparis-sud.fr/fr-FR/folders/strategie-d-attractivite-economique-1/>]

## ■ OPTIONS POUR L'ADMINISTRATEUR

### CONCEPTION

- La plateforme est proposée en **marque blanche** : l'identité graphique est adaptée pour l'organisateur.
- La plateforme peut être **intégrée** au site web de l'organisateur. Un **widget** de la plateforme peut également être utilisé pour créer du lien avec le site officiel de l'organisateur.
- L'organisateur peut **combinaison des différents modules** selon les besoins de la démarche. La démarche peut être découpée en plusieurs **phases**, pour lesquelles différents modules sont activés. Les résultats des phases terminées peuvent rester accessibles sur la plateforme.
- L'administrateur peut **activer ou non les différentes fonctionnalités** (par ex : vote (et leur nombre), vote contre, commentaires, affichage sur une carte...).
- L'administrateur a accès à un **tableau de bord** fournissant des **métriques d'utilisation** (volume, horaires, types de contributions), ainsi que des **statistiques sur les utilisateurs** si celles-ci sont demandées à l'inscription (de type âge, genre, quartier de résidence...).
- Le tableau de bord inclut également un **outil de traitement du langage naturel** qui permet de détecter les doublons, déterminer la localisation des contributions, regrouper les propositions similaires et en extraire les tendances.
- L'administrateur peut **activer ou non les différentes fonctionnalités** (par ex : vote

### GESTION DES CONTRIBUTIONS ET DES UTILISATEURS

- Les utilisateurs peuvent **s'authentifier** par adresse électronique, ou à travers leur profil Google ou Facebook. L'administrateur peut demander une authentification ou vérification des utilisateurs via France-Connect ou autre technique (émission de codes par exemple).
- L'administrateur peut créer des **groupes d'utilisateurs** manuels ou automatiques autorisés à effectuer certaines actions ou à participer à certaines démarches/phases de la démarche (ex. groupe d'utilisateurs internes à l'organisation, groupes professionnels, groupe par quartier...). Ces groupes servent également à faire des campagnes email ciblées.
- L'administrateur peut **attribuer un statut** aux propositions : acceptée, non retenue, prise en considération, en cours de modération, vue.
- Les mises à jour de l'organisation sur les contributions citoyennes sont étiquetées comme « **réponse officielle** ».
- Dans le cas de propositions citoyennes, l'administrateur établit **un seuil de votes** et **un délai** à partir duquel il s'engage à faire un retour au citoyen.
- L'administrateur peut **limiter le nombre de votes** dont dispose chaque utilisateur, et ce pour chaque projet.





- L'administrateur peut configurer des emails automatiques afin de tenir les utilisateurs informés de l'actualité sur la

plateforme. Il peut aussi exporter des rapports projets pour l'analyse.



## ACCOMPAGNEMENT

La stratégie de CitizenLab est d'offrir un produit modulable en marque blanche, en maximisant les possibilités de personnalisation. CitizenLab accompagne les organisateurs de démarches participatives dans le déploiement et l'usage de la plateforme, en souhaitant que l'organisateur devienne autonome pour configurer, animer, ainsi que pour analyser les contributions.

CitizenLab compte dans son équipe des experts en participation citoyenne, et peut mobiliser des consultants externes qui connaissent la plateforme et peuvent appuyer les organisateurs sur la création de contenus et/ou le volet hors-ligne des démarches participatives.

### ■ FORMATION DE BASE

- L'accompagnement se structure autour des **phases de stratégie, préparation et lancement**.
- CitizenLab organise, pour tous les clients, une **réunion de lancement** et donne une **formation pour la configuration de la plateforme** et sa prise en main par l'organisateur.
- Les **clients Standard** (4 ateliers et une évaluation) et **Premium** (7 ateliers et

une évaluation) peuvent bénéficier d'un **accompagnement plus élaboré**, sous la forme d'une séquence d'ateliers. Ces ateliers couvrent, selon les besoins des clients, le développement d'une stratégie de participation, la conception de la démarche participative, la création d'indicateurs d'évaluation d'impact, l'adoption de la plateforme en interne et par les citoyens, l'évaluation ex-post.

### ■ AUTRES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

- CitizenLab peut mobiliser des consultants spécialistes de l'innovation dans les politiques publiques et de la participation citoyenne pour **accompagner l'organisateur dans l'animation de la consultation en ligne et hors ligne**. En règle générale,

l'organisateur est autonome dans la gestion du back-office et l'animation de la démarche.

- CitizenLab fournit un **Guide pratique pour communiquer sur le lancement**



de la plateforme à l'organisateur. L'entreprise peut fournir des **prestations de conseil ponctuelles pour accompagner les activités de communication**, mais ne développe pas de plans de communication.

- La plateforme fournit de manière automatique certains éléments de synthèse

(mots-clés, contributions proches, analyse sémantique et thématique des contributions qualitatives, rapports projets sur le volet quantitatif). CitizenLab n'a pas de service d'analyse et de synthèse des résultats, mais intervient ponctuellement pour conseiller l'organisateur sur l'analyse des contributions.

## ■ DOCUMENTATION ET PARTAGE D'EXPÉRIENCES

CitizenLab favorise le partage d'expérience à travers des **webinaires**, des newsletters et la publication de guides gratuits. Une plateforme de partage de

connaissance entre clients et partenaires est en train d'être mise en place et sera opérationnelle début 2021.



## STRUCTURE DE L'OFFRE

L'offre de CitizenLab est divisée en trois formules : « **basique** », « **standard** » et « **premium** », pour lesquelles le client souscrit un engagement mensuel ou annuel. Toutes les formules incluent l'intégralité des modules mais diffèrent dans le niveau de personnalisation et l'accompagnement inclus :

- **FORMULE BASIQUE** : jusqu'à 2 administrateurs, maximum 3 projets en simultané, pas de dossier projet ou de groupes automatiques, interface personnalisable, accompagnement.

- **FORMULE STANDARD** : 4 administrateurs et 2 administrateurs projets, nombre de démarches illimité (projets et dossiers), URL entièrement personnalisée, ateliers numériques, groupes automatiques, autorisations différenciées, outil d'analyse sémantique du langage.

- **FORMULE PREMIUM** : toutes les options de la formule Standard, 8 administrateurs et modérateurs illimités, personnalisation maximale, intégration avec France-Connect ou autre vérification d'identité, accès à l'API et intégrations, lancement Premium, service client prioritaire, mise à disposition de toutes les nouveautés avancées.

Pour une **collectivité de 50 000 habitants**, la **grille tarifaire approximative** serait de **6 000 euros pour la formule Basique, 10 500 euros pour la formule Standard, 15 000 euros pour la formule Premium.**

### REMARQUES :

- Certains des services inclus dans la formule Premium peuvent être fournis « à la carte ».





- La mise en place d'une application mobile n'est pas automatique, mais peut être demandée pour un coût additionnel. Le site est responsive avec 70% d'utilisation sur mobile.
- Pour les plus petites collectivités, les tarifs de CitizenLab commencent à partir de

2 000 euros annuels tout inclus (hébergement, maintenance, support technique, accompagnement stratégique).

- Les prix sont proportionnels à la taille du territoire et modulables selon la durée de l'engagement.



## POSITIONNEMENT COMMERCIAL ET MODÈLE ÉCONOMIQUE

---

Au-delà des contrats avec des clients, CitizenLab a réussi à financer ses activités grâce à une levée de fonds de 2 millions d'euros en 2019 (menée par Inventures, un fonds de capital-risque à impact) et un financement de 500 000€ d'Innoviris Bruxelles en janvier 2020. De plus, Ciral Schaubroeck, une entreprise informatique flamande qui a pour ambition d'outiller les gouvernements dans la transition numérique, a investi dans CitizenLab. En-

fin, le fonds d'investissement bruxellois « Finance.brussels » a apporté une contribution sous la forme d'un prêt.

Ces fonds seront en partie destinés à financer la consolidation dans les quatre marchés de CitizenLab (Belgique, France, Pays-Bas et Royaume Uni) et l'actuelle expansion aux États-Unis, ainsi que le développement et l'amélioration des outils de traitement automatisé du langage.



## DOCUMENTS UTILES

---

- [Dossier de presse](#)
- [Plaquette](#)

- Guides et webinaires : [via ce lien](#)



## 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.

