

CONDITIONS PARTICULIÈRES

OFFRE VALABLE JUSQU'AU 31/10/2018

MAIRIE DE THIONVILLE

Rue Georges Ditsch,
57100 Thionville
France



1. Formule :

L'offre Fluicity comprend 3 volets :

Volet 1 : Conseil et prise en main de la plateforme

Une équipe de consultants experts de l'engagement citoyen vous prend en charge pendant toute la phase de lancement :

- Diagnostic technique et organisationnel
 - définition des objectifs et établissement des responsabilités respectives
 - définition des étapes clé et du processus de partenariat
 - accord sur le calendrier de réunion du comité restreint
- Co-conception du plan de communication déroulant sur les 15 premiers mois
 - mise en place d'une ligne éditoriale stratégique
 - audit canaux nécessaires pour la diffusion
 - conception et validation des supports de communication
- Paramétrage de la plateforme pour Thionville
 - identité graphique et personnalisation
 - distribution des comptes administrateurs (droits et accès)
 - Identification et ciblage des contributeurs
- Formation des administrateurs à la plateforme
- Conférence de presse et événement de lancement
- Déploiement avec rapport d'évaluation et de mise à jour trimestrielle

Volet 2 : Plateforme Software as a Service (SaaS)

Fluicity se caractérise par :

- services accessibles aux membres via une application (Fluicity) sur l'App Store et le Play Store, et le Web. Le portail Web fonctionne sur l'ensemble des navigateurs et des systèmes d'exploitation couramment utilisés.
- interface simple et intuitive, et plateforme mise à jour en continu
- application de "type tiers de confiance", permettant d'assurer la neutralité, la modération et de stimuler l'engagement des membres
- mise en service immédiate : les outils sont fonctionnels et les équipes mobilisables dès la signature
- la plateforme de co-construction permet de faire remonter les idées des citoyens, de les consulter autour de projets collaboratifs, de les sonder autour de questions ouvertes ou à choix multiples, de recevoir leurs messages en privé, et de les solliciter au travers de notifications push.
- tableau de bord via lequel les administrateurs peuvent (i) interagir avec la communauté de citoyens, (ii) créer, publier, visualiser et gérer les contenus (idées, projets, sondages, etc.) et (iii) télécharger, analyser et visualiser les données de participation (courbe de croissance)

d'utilisateurs, diagramme de performance, statistique de suivi de traitement, cartographie, etc.)

- des services comme l'hébergement sécurisé, la maintenance, le support technique, les mises à jours correctives et évolutives.
- La possibilité, à tout moment, d'extraire les participations au format CSV (contenu textuels + Enquêtes et sondages) dans un but d'archivage. Dans ce cas, Fluicity se décharge de tout non respect des règles RGPD.

Volet 3 : Customer Success Management (CSM)

Tout au long du partenariat, la Mairie bénéficie d'un accompagnement de la part d'un(e) chargé(e) de projet côté Fluicity en charge de l'acquisition, de la rétention des utilisateurs et de la modération des contenus. Durant la 1ère phase du partenariat, l'équipe de Fluicity pourra être sur place jusqu'à 4 journées. En dehors de ces réunions, les prestations s'effectueront majoritairement à distance, par téléphone ou vidéo conférence.

L'ensemble des outils et services mises à disposition sont détaillés en annexes 1 et 2.

2. Durée du partenariat

Le partenariat court pour une première période de 12 mois qui débute à la date de lancement de l'espace. Celle ci se déroulera comme suit :

Novembre - Décembre 2018

- diagnostic technique et organisationnel
- conception du plan de communication
- paramétrages
- formation des administrateurs

Janvier 2019

- conférence de presse et événement de lancement
- déploiement
- point de cadrage du comité restreint
- première réunion d'évaluation trimestrielle

Ce partenariat pourra être reconduit chaque année par tranche de 12 mois.

3. Prix de la formule

Abonnement mensuel (formule co-construction): 772 EUR HTVA / mois

Celui-ci comprend les trois volets de l'offre :

- Conseil et prise en main de la plateforme
- Plateforme SaaS
- Customer Success Management

Les montants indiqués couvrent tous les frais et les coûts des services proposés, et ce compris les frais de conseil, de support, de maintenance et de mise à jours.

La plateforme est accessible gratuitement aux membres, et ne sera pas limitée dans le nombre d'idées et de contributeurs inscrits.

4. Options

Services à la demande, sur forfait. Demandez un devis (voir annexe 1)

- ☐ Interviews et **vidéos** locales : créer des capsules vidéos pour expliquer vos initiatives et

valoriser les réalisations

- ❑ Achat et gestion de **posts sponsorisés** sur les réseaux : cibler et renforcer la diffusion des initiatives de participation sur les réseaux
- ❑ Coordination avec fournisseurs **logiciels 1/3** : intégrer Fluicity aux systèmes propres à l'organisation grâce à notre API ouverte
- ❑ L'organisation d'une **opération de boitage** au lancement avec envoi de codes pour l'ensemble de la population
- ❑ **Formations supplémentaires** : augmenter le savoir-faire de vos équipes sur les sujets de la participation
- ❑ **Mise en oeuvre de méthodologies spécifiques**: accompagnement renforcé sur la méthodologie de traitement d'intelligence collective

5. Conditions de Paiement

Les paiements se font par tranches annuelles à partir de janvier 2019.
Les paiements seront effectués par virement.

6. Politique de confidentialité des données

Les conditions générales d'utilisation (<https://www.flui.city/cgu>) et la politique de confidentialité des données (<https://www.flui.city/dataprivacy>) sont accessibles via le site Web de Fluicity. Elles doivent être approuvées par l'utilisateur au moment de son inscription. Toute mise à jour sera notifiée à l'utilisateur, qui devra marquer son accord.

La plateforme répond aux normes de sécurités et aux règles imposées dans la CNIL et la General Data Protection Regulation.

En particulier Fluicity :

- fournit aux utilisateurs une information claire (délai de conservation des données à caractère personnel, la procédure à suivre en cas de plainte, le droit de consulter, modifier et/ou supprimer des données, etc.)
- demande un consentement renforcé (libre, spécifique, éclairé et univoque) de l'utilisateur pour le traitement des données personnelles
- a désigné en son sein un délégué à la protection des données, responsable pour toute question concernant l'application du GDPR

9. Acceptation des Conditions Générales

La Mairie de Thionville reconnaît avoir pris connaissance des [Conditions Générales](#) et déclare les accepter sans exception ni réserve. En cas de contradiction entre les dispositions des Conditions Générales et les présentes conditions particulières, ces dernières prévaudront.

Fait le _____ 2018,

Pour FLUICITY SAS

Julie de Pimodan,
Présidente

Pour la Mairie de Thionville

nom :
titre :

ANNEXE 1 RÉSUMÉ DE L'OFFRE

Produit / Plateforme

CONSULTEZ ET CO-CONSTRUISEZ AVEC VOS CITOYENS

Page organisation publique : présentez votre organisation aux citoyens au travers d'une page incluant des statistiques engageantes sur votre action en matière de proximité, et des règles de participation transparentes

Idées citoyennes : Recueillir les idées des citoyens sur votre territoire, les faire voter et répondre sous forme de notifications, **hors projets participatifs**

Messagerie privée : Recueillir les messages privés (signalements, questions)

Consultations ouvertes : Présenter un sujet particulier (projet, thématique) et appeler les citoyens à formuler des propositions autour de celui-ci, **hors projets participatifs**

Projets participatifs : Présenter un projet complexe, définir des étapes, poser des questions / sondages, établir le suivi du projet (actus, événements), **projets illimités**

Sondages / Enquêtes : Sonder vos citoyens sur des questions simples ou mener des études approfondies sous forme de questionnaires multimédia, avec des choix conditionnels et des questions ouvertes, **hors projets participatifs**

Actualités & événements : Partager des articles, vidéos et événements pour informer, permettre le suivi des projets et faire le lien avec les dispositifs physiques de participation, **hors projets participatifs**

Espace Commune Thionville

V

V

V

V

V

V

V

V

Pack service

Plan de communication : Définition des objectifs et des indicateurs de performance, et adaptation des visuels de communication (déploiement opérationnel pris en charge par la ville et l'agglomération)

Prise en main de l'outil : Prise en charge des formations online élus et services (2h).

Conférence de presse : Présence et participation active du responsable commercial à la conférence de presse/ événement de lancement

Gestion des contributeurs : Identification et mobilisation des contributeurs potentiels au sein du territoire (associations, conseils de quartier, commerçants) qui peuvent créer actus/ événements

Modération : Modération par la diffusion : la notification des idées intervient (3x par jour) suivant validation de conformité aux CGUs

Hotline : Nos gestionnaires de communautés prennent en charge le support aux communautés via une hotline et un chat disponible 5 jours sur 7.

Actions de marketing digital* : Flucity déploie des actions de marketing digital de base (newsletters, réseaux sociaux) pour donner du poids aux consultations

Animation : Nos gestionnaires veillent à développer l'engagement des utilisateurs en leur proposant un cheminement évolutif sur l'outil (de l'utilisateur passif à l'utilisateur actif)

Rapport trimestriels : Présentation de rapports analytiques présentant des données thématiques spécifiques au territoire concerné

Espace Commune Thionville

V

V

V

V

V

V

V

V

V

V

* Hors services en option et coûts publication de "Facebook ads" facturés à prix coûtant

OPTIONS DISPONIBLES

Formations supplémentaires : augmenter le savoir-faire de vos équipes sur les sujets de la participation

Mise en oeuvre de méthodologies spécifiques : accompagnement renforcé sur la méthodologie de traitement d'intelligence collective

Interviews et vidéos locales : créer des capsules vidéos pour expliquer vos initiatives et valoriser les réalisations

Gestion et expertise pour l'achat de posts sponsorisés sur Facebook : cibler et renforcer la diffusion des initiatives de participation sur les réseaux

Présence aux événements : présence de l'équipe Fluicity aux dispositifs de démocratie locale classique pour intégrer les interactions physiques et numériques

Croisement avancé des données : réaliser des analyses approfondies de la base de données sur des thématiques spécifiques

Coordination avec fournisseurs logiciels 1/3 : intégrer Fluicity aux systèmes propres à l'organisation grâce à notre API ouverte

Opération de boîlage : envoi d'un courrier à l'ensemble de la population avec un code unique de manière à vérifier l'identité des usagers



650 EUR/ jour/ consultant

650 EUR/ jour/ consultant

800 EUR/ vidéo

350 EUR/ mois

350 EUR/ demi journée/ consultant

sur devis

sur devis

sur devis

ANNEXE 2 **ACCOMPAGNEMENT ET CONSEILS**

Services d'accompagnement et plan de communication

Au-delà du déploiement de la plateforme, notre équipe s'engage à vos côtés pour que la participation citoyenne soit une réalité et une réussite sur votre territoire. Pour ce faire, nous vous proposons un ensemble de services d'accompagnement permettant d'atteindre les principaux objectifs suivants :

- une plateforme utilisée par un nombre d'utilisateurs représentatifs. Tenant compte de la typologie du territoire ciblé et de la typologie et des ambitions de la mairie partenaire, nous faisons des recommandons d'objectifs (exemple : objectif d'acquisition à 12 mois exprimé en pourcentage d'inscrits par rapport à la population du territoire ciblé)
- une adhésion par l'ensemble des parties-prenantes (citoyens, élus, administrations, associations, institutions locales,...)
- des contenus et interactions de qualité et enrichis en continu
- des données citoyennes actionnables pour la mairie

De manière générale, Fluicity mobilise tout au long du partenariat un "customer success manager" dédié, point d'entrée pour tout questionnement et pour tout échange avec le chef de projet côté mairie.

A l'occasion du lancement, le customer success manager accompagnera et appuiera la mairie de manière renforcée, afin d'enclencher un fort intérêt pour la plateforme pour tous les acteurs locaux, et de poser les conditions de succès pérenne de l'outil. Fort de notre expérience, nous avons identifié les meilleures pratiques pour aller toucher les citoyens et les acteurs du territoire, et les inviter à utiliser Fluicity.

- campagne de communication grand public : Fluicity co-crée avec la mairie une campagne de communication innovante et personnalisée, et réalise le pack marketing (visuels pour affiches, flyers, kakémonos, bannières, signature emails...) associé qui sera ensuite déployé par la mairie.
 - la mairie est invitée à s'inspirer de notre bibliothèque créative déclinable selon les goûts et objectifs pour l'ensemble de ses campagnes de communication relatives à la plateforme. Plusieurs déclinaisons des visuels seront proposées en fonction des formats choisis et des objectifs ; et
 - plan de communication : nos experts de l'engagement citoyen travaillent avec les responsables de la mairie pour identifier les objectifs, les cibles, les canaux de communication et les indicateurs de performance de la campagne.
- campagne contributeurs : l'accent mis sur l'engagement de tout l'écosystème local. Fluicity identifie, mobilise et accompagne les contributeurs. "Les contributeurs" sont les acteurs clés du territoire (conseils de quartiers, associations, commerçants locaux, etc.) qui, suivant agrégation par la mairie, peuvent recevoir certains droits préférentiels comme la possibilité de publier leurs actualités et leurs événements sur la plateforme. Leur présence sur la plateforme est très intéressante pour la rétention des utilisateurs et relayer une initiative de la mairie auprès des citoyens.
- événement de lancement : afin de faire le buzz au lancement, Fluicity co-organise avec la mairie un événement de lancement, prenant en général la forme d'une conférence de presse. En amont, nous pourrions mobiliser nos contacts média et nos réseaux sociaux. Nous pouvons également prévoir l'organisation d'un panel citoyen autour de la participation et de la plateforme.
- Fluicity élabore un kit communication type : formats de comm' avec le logo de la mairie à destination des citoyens et des auteurs d'une idée.
- Fluicity valorise la mairie dans ses interventions médias (couverture médiatique constante dans les médias locaux, nationaux, étrangers, et lors de conférences)

Nous vous proposerons au besoin toutes actions correctives nécessaires pour atteindre les objectifs finaux. Notre mission est de vous accompagner à atteindre vos indicateurs clé de performance en termes de marketing territorial et de participation citoyenne.

Dans le prolongement du plan de lancement initial et en complémentarité avec les outils de communication de la mairie, Fluicity s'engage à mobiliser et à faire croître les communautés d'utilisateurs au travers des actions d'animation et à veiller à la qualité des échanges grâce à ses services de modération

Planning et gestion de compte

Nous pouvons ouvrir la plateforme immédiatement. Le paramétrage des comptes administrateurs et la personnalisation de la solution (choix des modules, 'look and feel' avec intégration du logo et de la photo de couverture) ne prend que quelques instants. Aucune intégration avec des logiciels internes à la mairie n'est requise pour le bon fonctionnement de la plateforme.

En général, nous recommandons de se réserver quelques jours avant l'ouverture au citoyen pour préparer ensemble la communication autour du lancement. Typiquement, le calendrier de la préparation au lancement se présente de la manière suivante :

- Réunion d'amorçage : la réunion a pour but de (i) présenter le customer success manager Fluicity et chef de projet côté mairie ; (ii) définir les objectifs des 12 prochains mois, les modes opératoires et la stratégie de communication ; (iii) définir la 'stratégie éditoriale' de la mairie sur Fluicity et le type de contenu à prévoir pour le lancement et (iv) fixer la date de l'événement de lancement. Prévoir 2h de réunion.
- J+1 : vous recevez le plan d'actions préparé par votre customer success manager. Ce dernier a ouvert un dossier partagé dans lequel il joint des documents de travaux (inventaires des supports de communication, guide du contributeur, mapping contacts médias, base de données de contenus/consultations 'types')
- J+2 : la plateforme est ouverte en interne, avec des contenus de démos afin de permettre aux administrateurs de tester l'outil
- J+3 : vous recevez (i) une 1ère version des visuels (ii) un projet de communiqué de presse (iii) un projet d'emailing aux contributeurs
- J+6 : sur base de vos retours et des informations que vous nous avez communiqué, votre pack marketing / kit de communication est livré.
- J+7 : la mairie envoie les invitations en vue de la conférence de presse, et lance les impressions (affiches, kakémonos, etc.)
- J+8 : suppression du contenu démo de la plateforme et ajout des premiers contenus (ex. un 1er sondage) en vue du lancement
- J+9 : lancement, avec ouverture de la plateforme au public et conférence/communiqué de presse

En résumé : la plateforme est déployable immédiatement. Et nous nous engageons à respecter le calendrier ci-dessus, de maximum 10 jours ouvrables, pour la partie communication autour du lancement.

Comme indiqué plus haut, le customer success manager accompagne la mairie tout au long du déploiement et de l'utilisation de la plateforme :

- il organise des formations (2x2h) à destination des agents/collaborateurs de la mairie, incluant (i) un volet d'introduction aux fondamentaux de la concertation numérique (ii) un volet démo pour l'utilisation de la plateforme et de l'app mobile et (iii) un volet pour le(s) administrateur(s) de la plateforme.
- il répond à vos questions, vous conseille sur la mise en place des actions de participation et suit l'exécution de plan de communication et veille à la réalisation des objectifs.
- il établit un rapport d'activité la plateforme, avec des données chiffrées sur les utilisateurs et la participation, des recommandations et le partage des "meilleures pratiques" à partir des expériences dans les autres organisations du réseau Fluicity. Nous préconisons de réaliser le rapport d'activité sur une périodicité trimestrielle, laquelle permet d'offrir une information régulière tout en garantissant un bon niveau de profondeur dans les analyses.
- Il propose d'organiser une réunion à la mairie au moins une fois par an pour faire le bilan. Au cours de cette rencontre, l'entrepreneur apporte les points d'attention de la période passée et les nouveautés du produit. Il contribue avec la mairie à définition des objectifs, des modes opératoires et de la stratégie de communication des 12 prochains mois.

- il réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs et des administrateurs de la plateforme, et fait des propositions d'améliorations tant pour Fluicity que pour la mairie.
- il travaille en étroite collaboration avec les gestionnaires de communautés de sorte que l'animation de la plateforme soit parfaitement alignée aux objectifs de la mairie.
- il propose une palette de services additionnels à la demande (FB ads, formations supplémentaires, coordination avec fournisseur tiers pour intégration API, etc.)

Gestion de la plateforme

Fort de son expérience, Fluicity propose une méthode pour une gestion efficace de la plateforme et accompagne ses clients dans la mise en oeuvre.

Il y a tout d'abord le rôle du chef de projet, lequel :

- répond aux idées / demandes en première ligne, et sollicite l'avis du décisionnaire ou du service concerné lorsque la nature des idées / demandes l'impose
- publie les contenus et les consultations
- formule et publie les réponses apportées par le comité restreint
- fait le suivi opérationnel (mise à jour du statut de traitement des idées, etc.)

Outre la désignation d'un chef de projet côté mairie, nous recommandons la mise en place d'un 'comité restreint' de manière à (i) faciliter le travail de traitement des idées citoyennes entre les services et les élus, (ii) concrétiser la stratégie de participation et (iii) mesure l'atteinte des KPI en la matière.

En général, le fonctionnement du comité restreint est le suivant :

- Composition : (i) chef de projet, (ii) Directeur Général des Services et (iii) le Maire (ou un élu)
- Périodicité : se réunit 1h tous les 15 jours (ex. tous les 2ème et 4ème jeudi du mois).
- Mission 1 : il passe en revue les idées/demandes pour lesquels le chef de projet n'a pu apporter de réponse par lui-même. Si besoin, il sollicite l'avis des services. Il liste les idées qui seront mises à l'agenda du prochain Conseil.
- Mission 2 : il propose la publication de consultations, projets participatifs, sondages, enquêtes, etc. ; lesquels sont ensuite soumis à l'approbation du prochain Conseil ou du Conseil Communal

Organes à mobiliser pour le traitement des idées/demandes :

- Chef de projet : 15-45 min / jour
- Membres du comité restreint : 1h tous les 15 jours
- Services administratifs : à mobiliser ponctuellement
- Conseil municipal : à mobiliser ponctuellement

Le mode de fonctionnement décrit ci-dessus est le reflet des meilleures pratiques que nous avons pu observer dans nos mairies partenaires, et que nous avons contribué à mettre sur pieds. Il s'agira de confronter ce modèle et de l'adapter au regard des spécificités de la mairie du 16e arrondissement, avec les conseils de votre customer success manager référent (proposition de diagramme d'organisation personnalisé, présence au 1er comité restreint / à la 1ère réunion de suivi, etc.)