

LIVRE BLANC — 2026

# IA et Collectivites Territoriales

Comment ne pas rater  
le virage de 2026

**77%**

planifient un projet IA

**70%**

de questions repetitives

**-40%**

d'appels en mairie

**24/7**

disponibilite

**civik-ia.fr**

Plateforme d'Intelligence Citoyenne

# Sommaire

---

<b>01</b>	Le contexte : la transformation numerique des collectivites	3
<b>02</b>	Le probleme : du temps gaspille, zero feedback	4
<b>03</b>	La solution : la Plateforme d'Intelligence Citoyenne	5
<b>04</b>	Les Campagnes Citoyennes : donner la parole	6
<b>05</b>	Cas pratique : une commune rurale de 4 000 habitants	7
<b>06</b>	Tarification et mise en service	8

Les collectivités françaises sont à un tournant historique. La loi de transformation de la fonction publique, le programme Action Publique 2022 prolongé en 2025, et les attentes croissantes des citoyens poussent les mairies à repenser leurs services. **77% des collectivités planifient un projet numérique ou IA avant fin 2026.**

Pourtant, les solutions existantes sont souvent inadaptées : trop coûteuses pour les petites communes, trop complexes à déployer, et rarement pensées pour le contexte spécifique des services publics locaux. Le résultat : un écart grandissant entre les grandes métropoles connectées et les communes rurales.



L'intelligence artificielle offre une opportunité unique de combler ce fossé numérique. Un chatbot IA bien conçu peut offrir le même niveau de service qu'un guichet physique, 24 heures sur 24, pour une fraction du coût d'un recrutement supplémentaire. Mais encore faut-il que cette IA comprenne le contexte local : le PLU de votre commune, vos horaires, vos arrêtés municipaux, votre calendrier événementiel.

***"Le virage IA n'est pas une option.***

***C'est une question de service public."***

Chaque jour, dans chaque mairie de France, le meme scenario se repete. Un citoyen appelle pour connaitre les horaires d'ouverture. Un autre ecrit un email pour savoir s'il peut installer des panneaux solaires sur sa toiture en zone classée. Un troisieme se deplace pour une question sur le tri selectif.

## 70%

### des questions sont repetitives

Horaires, dechets, urbanisme, etat civil... les agents repondent aux memes demandes, jour apres jour.

## 4h30

### temps d'attente moyen

Un citoyen qui envoie un email a sa mairie attend en moyenne 4h30 pour une reponse. Certains abandonnent.

## 0

### feedback structure

Les elus ne disposent d'aucun outil pour mesurer les preoccupations reelles de leurs administres en temps reel.

**Le cout cache** : chaque question repetitive traitee manuellement coute en moyenne 8 a 12 euros a la collectivite (temps agent + charges). Pour une commune de 15 000 habitants recevant 200 demandes par semaine, cela represente plus de **80 000 euros par an** de traitement evitable.

La **Plateforme d'Intelligence Citoyenne** de Civik-IA est un assistant IA souverain, conçu spécifiquement pour les collectivités territoriales françaises. Déployé en moins de 4 semaines, il comprend le contexte unique de votre commune et répond aux citoyens 24h/24.

### Chatbot IA 24/7

Repond instantanément aux questions des citoyens. Horaires, urbanisme, déchets, événements, état civil...

### Dashboard Elu

Données en temps réel : sujets, demandes, satisfaction, tendances, alertes. Aide à la décision basée sur la donnée.

### Campagnes Citoyennes

Lancez des consultations depuis votre dashboard. Recueillez les avis en temps réel. Démocratie participative intégrée.

### 100% Souverain

Hébergement OVH en France.  
 Conforme RGPD. Chiffrement end-to-end. Zero transfert hors UE.  
 SecNumCloud.

**-40%**

appels en mairie

**+30h**

libérées/semaine

**3.2s**

temps de réponse

**94%**

satisfaction

Au-delà du chatbot, Civik-IA intègre un outil de **democratie participative** directement dans la plateforme. Les Campagnes Citoyennes permettent aux élus de consulter leurs administrés en temps réel sur les sujets qui comptent.

1

### Le maire crée

Depuis le dashboard, le maire ou DGS crée une campagne en quelques clics : sujet, question, durée.

2

### Le bandeau s'active

Un bandeau interactif apparaît automatiquement dans le chatbot citoyen. Pas d'app à installer, pas de compte à créer.

3

### Les citoyens votent

Les citoyens donnent leur avis directement dans la conversation. Score de 1 à 5, commentaire libre, anonymat garanti.

4

### Les résultats arrivent

Dashboard temps réel avec score moyen, répartition des avis, nuage de mots, évolution chronologique.

#### Campagnes incluses par forfait :

**2/an**

Rural

**4/an**

Moyen

**6/an**

Grand

**Illimitées**

Premium

Imaginez une commune de 4 000 habitants dont la mairie n'est ouverte que 3 jours par semaine, le mardi, mercredi et vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h. Le reste du temps, les citoyens n'ont aucun interlocuteur. Un parent qui cherche les horaires de la cantine scolaire un lundi soir, un nouvel arrivant qui veut connaître le jour de collecte des encombrants un samedi matin — tous se heurtent à une porte fermée. La Plateforme d'Intelligence Citoyenne de Civik-ia comble ce vide.

La mairie est fermée, où puis-je déposer mon dossier d'inscription scolaire ?

Vous pouvez déposer votre dossier dans la boîte aux lettres de la mairie à tout moment. Les pièces nécessaires sont : livret de famille, justificatif de domicile et carnet de vaccination. Le service scolaire traitera votre demande sous 48h.

Source : Base de connaissances communale

**Impact projeté** : une commune ouverte 3 jours par semaine devient accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Les citoyens obtiennent des réponses immédiates sans attendre la réouverture de la mairie. Les agents, libérés des questions répétitives, se consacrent à l'accompagnement humain des administrés.

320

questions/mois

96%

satisfaction

2.8s

temps réponse

-45%

appels

Civik-IA s'adapte a chaque collectivite. Nos offres sont concues pour rester **sous le seuil des marches publics**, avec un deploiement rapide et sans cout cache.

## Communes Rurales

**99 euros/mois**

< 5 000 hab.

2 campagnes/an

## Communes Moyennes

**199 euros/mois**

5 000 - 20 000

4 campagnes/an

## Grandes Communes

**299 euros/mois**

20 000 - 50 000

6 campagnes/an

## Regions / Depts

**Sur devis**

Echelle territoriale

Illimitees campagnes/an

**Mise en Service : 999 euros HT — Sous le seuil des marches publics**

Etude + configuration + design + formation agents + livraison

Packs supplementaires : +2 campagnes a 49 euros HT | +5 campagnes a 99 euros HT

## Pret a transformer votre collectivite ?

Demandez une demo gratuite sur [civik-ia.fr](https://civik-ia.fr)

8 / 8