

Introduction

Différentes initiatives *top-down* utilisant des solutions numériques sont développées par les autorités publiques afin de renforcer la dynamique d'acteurs (Batty et al., 2012; Kourtit, Nijkamp, & Steenbruggen, 2017).

Les stratégies smart city résultent d'un processus de partage et d'échange (Gil-Garcia, 2013; Visvizi & Lytras, 2018; Wiig, 2016).

Toutefois, même si des efforts sont observés, à ce jour, est ce que les stratégies communales développées en vue de répondre aux attentes des citoyens reflètent réellement ce dont le citoyen a besoin ?

Ce papier explore si les autorités publiques entendent ou écoutent réellement le citoyen

Échanges entre sourds

les gouvernements
pensent cerner les attentes
du citoyen.

Échanges dynamiques

une relation effective
d'écoute et de partage entre
les deux parties.



Revue de la littérature (1/2)

Lien entre le citoyen et sa ville

Landry (2000) - **Innovation urbaine** dans la ville créative

Ishida et Isbister (2000)- **Expériences collectives** dans la ville digitale

Florida (2002) - **Créativité sociale** dans la ville dynamique et culturelle

Komninos (2006): **Intelligence collective** dans l'architecture de la smart city

Yigitcanlar et al (2008): Technologies dans le soutien des **initiatives de connaissance**

Dirks et al (2010): Croissance des systèmes économiques orientés vers le **talent**

Nam & Pardo (2011, 2015): **Citoyen et facteur humain** dans la gouvernance de la ville

Place du citoyen dans la smart city

Waart et al (2015): **Approche participative** entre acteurs publics, privés, scientifiques et civils

Geels (2011): **Culture ouverte au changement**, jeux de **dynamisation** et **comportements**

Welch et al (2005): Citoyen en tant que **facilitateur, supporteur, passif ou résistant**

Zhand (2015): Lien entre smart city, **citoyen smart** et smart gouvernance

Dameri et al (2014): **Engagement citoyen** dans la gouvernance publique

Cuthill (2003): **Capital social et participation citoyenne** dans les projets smart city



Revue de la littérature (2/2)

Comprendre les règles d'interaction entre le citoyen et les autorités publiques

Michel (2005) : Typologie de la gestion de la citoyenneté

les principes de gouvernance, l'implication citoyenne, le rôle du citoyen, les lignes directrices et le rôle des élus communaux

Arnstein (1969): Modèle des niveaux de participation citoyenne

la manipulation, la thérapie, l'information, la consultation, la concession, le partenariat, la délégation de pouvoir et le contrôle citoyen

Motivations théoriques de l'approche systémique (citoyens-autorités publiques)

Brunet (1979) : **Complexité des échanges** entre des éléments **physiques, culturels, humains** et d'impulsions en réajustements et changements constants.

Durand (1983): Importance de **l'interaction, la totalité et la complexité** dans les relations de **cause à effet temporel et réactionnel** (boucles d'échanges, comportements)

Luhmann (1964 à 2002): Importance de la **contingence, du risque, de la confiance et de la réflexion/réflexivité** dans les processus communicatifs et des filtres qui s'y développent



Méthodologie

Confronter les différents projets smart city développés par les communes belges aux réelles propositions formulées par les citoyens.

Étude destinée aux autorités publiques communales

- Questions fermées :
 - Déterminer l'intensité de la dynamique smart city
 - Classer l'importance des projets dans la planification et l'implémentation
- Échantillon de 123 communes (21% de la population)
- Répondants: bourgmestres et directeurs généraux
- Collecte de données: Octobre 2017 et Mai 2018
- Analyses descriptives (comparer les concordances et différences)

Étude destinée aux citoyens

- Questions ouvertes :
 - Niveau d'écoute et de prise en compte des avis citoyens
 - Domaines stratégiques à développer
 - Volonté de s'impliquer et Outils d'interaction
- Échantillon de 438 citoyens de catégories confondues
- Majorité des répondants: Liège, Namur et le Hainaut
- Collecte de données: Septembre 2018 et Janvier 2019
- Encodage fermé - réalisation d'une analyse catégorielle et sémantique des réponses avec traitement statistique des mots clés



Résultats (1/7)

Tableau 1. Projets top-down et bottom-up dans les communes belges

		Σ éch	Moy	Σ rur (35)	Moy	Σ urb(88)	Moy
Projets top-down	Projets initiés par les autorités publiques (locales, régionales, supra communales...)	393	3,2	35	1,00	358	4,07
Projets bottom-up	Projets initiés par le secteur privé (industrie, PME, TPE, start-up...)	73	0,59	8	0,23	65	0,74
	Projets initiés par la société civile (citoyens, associations...)	45	0,37	7	0,20	38	0,43
	Projets initiés par des centres de recherches et universités	38	0,31	1	0,03	37	0,42
Asymétrie	Projets dont l'initiateur est inconnu	25	0,2	4	0,11	21	0,24

41% des communes estiment ne pas avoir une vision globale de l'ensemble des projets initiés par l'écosystème local

Les communes semblent ne pas avoir développé un outil de communication efficace permettant de cartographier l'ensemble des initiatives qui contribuent au développement de la commune.



Résultats (2/7)

Tableau 2. Axes stratégiques et projets implémentés par les communes belges

	Axes prioritaires	Projets démarqués	Priorité dans l'implémentation
Echantillon	1.Smart Economy	Attractivité et développement économique	4
	2.Smart Governance	Gouvernance des politiques et Participation citoyenne	1
	3.Smart Environment	Optimisation énergétique	2
		Eclairage LED et intelligent	5
		Développement durable	7
	4.Smart Mobility	Amélioration des systèmes de transport et mobilité	3
5.Smart Living	-	-	
Communes rurales	6.Smart People	Télécommunications, digitalisation et innovation	6
	1.Smart Economy	Attractivité et développement économique	4
		2.Smart Environment	Optimisation énergétique Eclairage LED et intelligent
	3.Smart Living		
	4.Smart People	Télécommunications, digitalisation et innovation	3
	5.Smart Governance		
6.Smart Mobility			
Communes urbaines	1.Smart Economy	Attractivité et développement économique	3
	2.Smart Governance	Gouvernance des politiques et Participation citoyenne	2
	3.Smart Environment	Développement durable	4
		Optimisation énergétique	5
	4.Smart Mobility	Amélioration des systèmes de transport et de mobilité	1
	5.Smart Living	Loisirs et culture	6
6.Smart People	-	-	



Résultats (3/7)

Extrait des attentes citoyennes

« Confier des budgets participatifs pour des citoyens activant au niveau de leur quartier. Je suis personnellement prêt à m'y investir et je connais pleins de jeunes ayant la même volonté que moi ».

« J'ai 79 ans et je reste encore très active. J'aimerais pouvoir sortir facilement et rencontrer des gens si la commune mettait en place un moyen pour aller à des spectacles ou conférences en soirée ... ».

« Je vis à la campagne où de petits agriculteurs cultivent de bons produits...mais les citoyens choisissent la facilité. Il est important de donner plus d'indications, d'informations et d'incitations afin de favoriser la consommation locale »

« Créer des groupes de réflexion, d'action, de partage et de transmission autours de différents concepts simplistes, technologiques et sociaux...comme par exemple donner un cours de remédiation en échange d'un service (soupe, prêter un outil ou un livre...) ».



Résultats (4/7)

Tableau 3. Différence entre les besoins des citoyens et les priorités des stratégies communales

Axes prioritaires des stratégies communales	Projets stratégiques pour les citoyens	Échantillon	Communes rurales	Communes urbaines	Total des demandes par axe	Classement en fonction des besoins
1.Smart Economy	Croissance économique	1	0	1	156	3
	Commerces de proximité	154	106	48		
	Attirer des startups	1	1	0		
2.Smart Governance	Meilleure communication citoyens-élus-administration	3	2	1	3	5
3.Smart Environment	Écologie et développement durable	245	159	86	246	2
	Récolte et traitement des déchets	1	0	1		
4.Smart Mobility	Système de transports	2	1	1	6	4
	Repenser la mobilité	3	2	1		
	Accès aux personnes en mobilité réduite	1	0	1		
5.Smart Living	Infrastructures	3	2	1	693	1
	Sécurité	4	0	4		
	Mener à bien les travaux	1	0	1		
	Aménagement des rues, route et trottoirs	7	4	3		
	Isolement des personnes âgées	1	0	1		
	Accueil des sans abris	1	0	1		
	Qualité des logements	1	0	1		
	Culture, divertissements et activités culturelles	257	130	127		
	Sport	128	87	41		
	Jeunesse	178	124	54		
	Cohésion sociale	109	65	44		
6.Smart People	Construire un incubateur	1	0	1	1	6
	Espaces de co-working	1	0	1		
	Tourisme	1	1	0		
	Utilisation des nouvelles technologies	1	1	0		
Total	23 catégories de besoins	1105	685	420		

Dr. Djida Bounazef-Vanmarsenille (HEC Liège) - djida.bounazef@uliege.be

Résultats (5/7)

Tableau 4. Perceptions citoyennes de la qualité des échanges avec leur commune

Quelques citations	
Les plus cités	<p>« La commune ne connaît pas nos attentes » (cité 141 fois)</p> <p>« La commune a d'autres priorités... » (cité 100 fois)</p> <p>« La commune n'a pas les ressources nécessaires pour mener à bien ces projets » (68 fois)</p>
Sentiment de pas être écouté	<p>« ...Les attentes du citoyen passent en dernier. Priorité aux intérêts des politiques, aux entrepreneurs locaux et aux projets qui font rentrer de l'argent »</p> <p>« La commune n'écoute pas les concitoyens »</p>
Limite de performance	<p>« En tous les cas, je ne vois aucun changement »</p> <p>« Je crois qu'il est impossible de consulter la masse »</p> <p>« Les projets restent souvent inachevés »</p> <p>« Lenteur du processus administratif »</p> <p>« La préoccupation est la gestion « day to day » avec un horizon limité à l'échéance électorale »</p> <p>« Une stratégie de communication peu efficace »</p>

A cela s'ajoute d'autres perceptions....

« Trop de négativisme...Trop de projets utopiques, corporatistes, vagues et irréalistes »

« Ahh les citoyens...ils veulent tous voir du changement, mais par contre, peu d'entre eux se préoccupent et se sentent impliqués dans le développement des projets communaux »

« Peut-être parce que, tout comme ma famille et amis, on ne se renseigne pas assez sur les événements, projets et préoccupations de la commune tant que l'on ne reçoit pas de flyers, mails ou autre... »



Résultats (6/7)

Tableau 5. Sentiments d'écoute et implication citoyenne

Catégories		Echantillon	Citoyens ruraux	Citoyens urbains	
Sentiment d'écoute et de prise en compte par la commune	Oui	Fréq	102	86	16
		%	23,29	29,05	11,27
	Peut mieux faire	Fréq	246	164	82
		%	56,16	55,41	57,75
	Non	Fréq	90	46	44
		%	20,55	15,54	2,82
Volonté des citoyens à donner leurs avis et s'impliquer dans des projets locaux	Oui	Fréq	85	59	26
		%	19,41	19,93	18,31
	Méconnaissance des démarches	Fréq	345	230	115
		%	78,77	77,70	80,99
	Non	Fréq	8	7	1
		%	1,83	2,36	0,70
Fréquence d'implication des citoyens	Régulièrement	Fréq	286	202	84
		%	65,30	68,24	59,15
	Rarement	Fréq	108	69	39
		%	24,66	23,31	27,46
	Jamais	Fréq	44	25	19
		%	10,05	8,45	13,38
Moyens d'interaction à utiliser	Applications, plateformes	Fréq	316	212	104
		%	72,15	71,62	73,24
	Envoi de mails, commentaires sur réseaux sociaux	Fréq	293	200	93
		%	66,89	67,57	65,49
	Voie verbale, face à face, meetings, réunion	Fréq	5	1	4
		%	1,14	0,34	2,82

Résultats (7/7)

Besoin de structures bien encadrées et expliquées

« La participation citoyenne est un sujet complexe qui doit être mis en place de manière parfaitement encadrée, expliquée, transparente et fluide afin de motiver les citoyens à proposer des solutions...Encore, même après un grand effort de communication, le défi est de trier les propositions et limiter le phénomène de cannibalisation entre elles ».

Des citoyens encourageant les échanges numériques ...

« Je n'ai pas connaissance d'une plateforme référendum développé pour que le citoyen puisse voter et proposer des solutions pour certains projets innovants développés par la commune...si c'est le cas, il serait utile de développer des formations aux nouvelles technologies...une fois que cette étape serait faite, je pense que les citoyens ne demanderaient que cela... ».

« Je suis prêt à utiliser et à alimenter une application dynamique de signalement...de partage de pratiques écologiques...et pourquoi pas d'un modérateur apolitique qui jugerait de l'objectivité des projets utiles à la société ».



Discussion (1/3)

Tableau 5. Qualité du système interactionnel entre les autorités publiques et les citoyens

● : Niveau faible et émergent ; ●● : Niveau intermédiaire ; ●●● : Niveau confirmé

		Autorités publiques		Citoyens	
		Souhaité(e)	Constaté(e)	Souhaité(e)	Constaté(e)
Style de gouvernance	Gouvernance publique		●●●		●●●
	Gouvernance multilatérale	●●●		●●	
	Gouvernance citoyenne	●●		●●●	
	Gouvernance quasi marchande				
Niveau de participation citoyenne	Manipulation - Thérapie		●●		●●●
	Information - Consultation	●●●	●	●●●	●
	Concession - Partenariat	●●	●	●●	
	Délégation du pouvoir - Contrôle citoyen			●	
Niveau de confiance en l'autre partie	Faible		●●●		●●●
	Moyen		●	●●●	
	Fort	●●●		●●	
Comportement adopté face à l'autre partie	Résistant				●●
	Passif		●●●		●●●
	Supporteur	●●●	●	●●●	
	Facilitateur	●●●		●●●	



Discussion (2/3)

Une volonté gouvernementale d'améliorer la politique interactionnelle entre les deux parties aboutissant à un renforcement de:

Connaissance des initiatives top-down développées à l'échelle communale ;
Stratégie de communication adaptée aux acteurs ciblés ;
Culture ouverte au changement
Comportement citoyen facilitateur et supporteur

Contributions théoriques

L'approche systémique explique les complexités limitant le développement de modèles collaboratifs en smart city

Luhmann (1998, 1999, 2002): Processus communicatifs, réflexivité et réflexion dans les jeux de pouvoir et la légitimité de l'autorité publique.

Michel (2005) -Niveaux de participation citoyenne- et **Petrella et Richez-Battesti (2012)** -la typologie des régimes de gouvernance-

Interdépendance entre la volonté de collaboration et la qualité des interactions entre les citoyens et les autorités publiques



Discussion (3/3)

Figure 1. Processus interactionnel entre l'écosystème et les autorités publiques



Un climat de confiance et une perception d'un engagement mutuel sont donc nécessaires à renforcer ou à mettre en place afin de générer une interaction d'excitateur-résonateur stimulant un système d'amélioration proactif entre ces acteurs.



Conclusion

Des améliorations doivent être opérés afin de mieux définir dans quel perspective, intérêt et à quel fréquence les citoyens peuvent et doivent prendre part au développement d'une dynamique smart city à l'échelle communale.

Le développement d'une smart city dépasse les simples initiatives à mettre en place. Si la culture et la volonté de l'ensemble de l'écosystème ne suivent pas, tout projet visant à renforcer une politique smart city ne résultera pas à un changement perceptible dans la durée.

Le citoyen a donc lui aussi un rôle stratégique dans la smart city. Au-delà de la simple volonté d'être actif et d'être consulté, une smart city se construit aussi avec un smart écosystème dont les smart citoyens.





Merci pour votre attention

Des questions?