
**MONITORING & ÉVALUATION :
OUTILS DE GESTION POUR NOS TERRITOIRES
EN TRANSITION - TOME 5
PAR LE SMART CITY INSTITUTE**

AUTEUR & COORDINATION

Audrey Lebas - Chargée de recherche

COMMUNICATION

Julie Randaxhe - Chargée de projet

Pauline Naisse - Community Manager & Assistante administrative

SUPERVISION

Prof. Nathalie Crutzen - Directrice académique

ORGANISATION

Smart City Institute
HEC Liège
Université de Liège

PARUTION

Publié en septembre 2021

VERSION EN LIGNE

www.guidesmartcity.be

DESIGN

Hungry Minds





L'IMPORTANCE DE L'IMPLICATION CITOYENNEⁱ

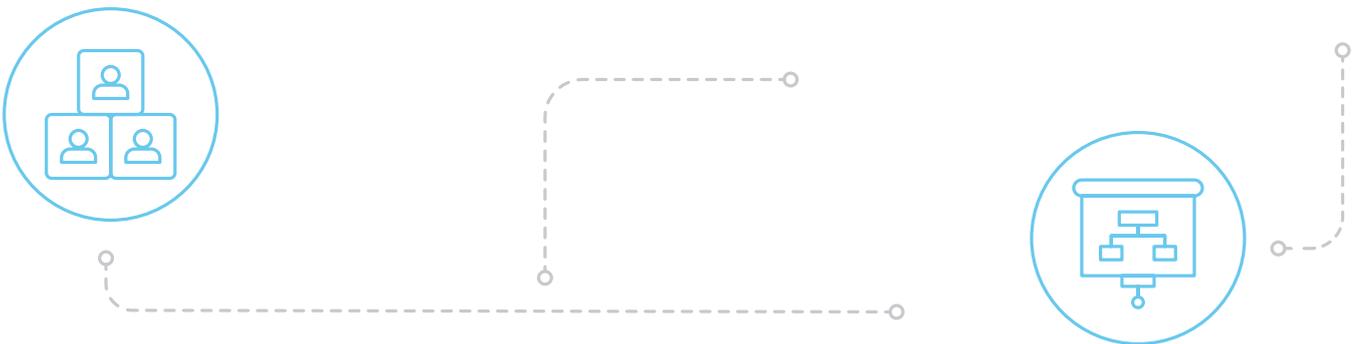
La participation des citoyens est un élément clé dans le monitoring et l'évaluation des initiatives Smart City. Les processus participatifs déployés sont généralement utilisés pour tester et évaluer certaines solutions Smart City, mais sont très rarement évalués eux-mêmes. Comme toute autre initiative déployée, la participation citoyenne doit pourtant être suivie et évaluée dans une logique d'amélioration continue.

Le LUCID, en collaboration avec le WeLL, a organisé 12 ateliers participatifs dans 4 villes wallonnes entre 2019 et 2020. L'expérience participative des citoyens a été suivie à l'aide d'un questionnaire de satisfaction longitudinal puis évaluée de manière plus approfondie lors de focus groups rétrospectifs. Lors de ces discussions avec les participants, il est apparu que leurs niveaux d'exigence et de satisfaction dépendent :

- De la maturité participative de la commune, c.-à-d. le nombre, la fréquence et la diversité des initiatives participatives précédemment organisées dans cette ville ;
- Du passif participatif des citoyens, c.-à-d. leur familiarité avec les processus participatifs. Nous distinguons ici les «novices», n'ayant jamais participé avant cette initiative, des «initiés» et des «habitués» ayant respectivement participé une ou plusieurs fois à d'autres initiatives par le passé.

Notons que les «habitués» sont généralement les plus motivés à participer et s'investissent souvent beaucoup dans leur ville. Néanmoins, cette étude a démontré que les habitués sont moins satisfaits que les novices à l'issue du processus participatif. Les participants d'une même commune ne disposant pas tous du même bagage participatif, les habitués seront naturellement moins satisfaits et plus exigeants que les novices.

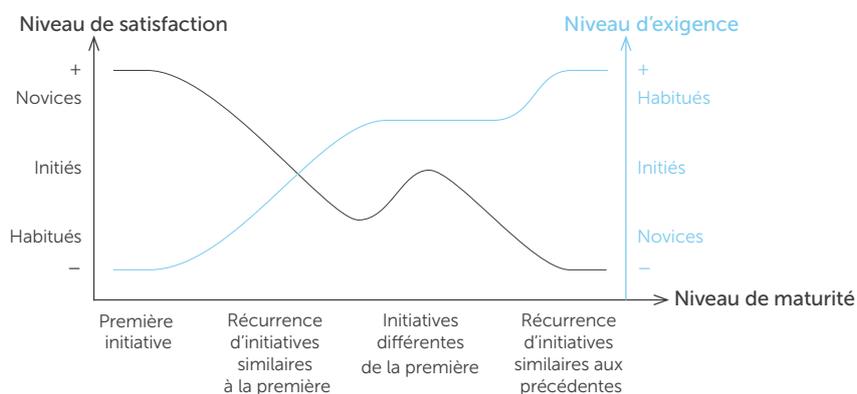
La figure ci-contre schématise le niveau de maturité participative d'une ville par un axe progressif en 4 temps représentant son évolution possible et son impact sur les niveaux de satisfaction et d'exigence.



ⁱ Contenu co-rédigé par Clémentine Schellings, chercheuse au LUCID (ULiège). Pour plus d'informations, voir Clémentine Schellings, C. (2021). *Renouveau des approches participatives pour la fabrique de la Smart City*. Thèse de doctorat, Université de Liège, Belgique.

REPRÉSENTATION SCHÉMATIQUE DE L'ÉVOLUTION DES NIVEAUX DE SATISFACTION ET D'EXIGENCE D'UNE VILLE EN FONCTION DE SON NIVEAU DE MATURITÉ PARTICIPATIVE

(Schelings, 2021)



Les résultats peuvent être résumés comme suit :

1. Lors d'une première initiative participative, le niveau de satisfaction est haut et le niveau d'exigence est bas, car les participants sont motivés à l'idée de découvrir quelque chose de nouveau et n'ont pas d'attentes spécifiques ;
2. Au fur et à mesure que des initiatives similaires se répètent, les participants aiguisent leurs exigences et ne se satisfont plus aussi facilement de certains éléments ;
3. Dans le cas d'initiatives différentes du point de vue des outils et des modalités, les participants expérimentent une nouvelle façon de participer dont le caractère inédit pour leur ville peut générer un pic de satisfaction et un maintien du niveau d'exigence ;
4. Si ces initiatives deviennent, à leur tour, récurrentes, les participants se montrent à nouveau plus intransigeants quant à la qualité du processus participatif.

Au vu des relations entre niveaux de maturité participative, de satisfaction et d'exigence, il est important de se renseigner sur le passif participatif de la commune concernée avant d'organiser une nouvelle initiative. Il n'est pas recommandé de concevoir un processus trop proche du précédent au risque de créer un sentiment de « déjà vu » auprès des participants. Ce risque est accru si les processus antérieurs n'ont pas encore donné de résultats concrets ou si les citoyens ont déjà relevé certaines pistes d'amélioration.

La conception d'un processus participatif nécessite donc de comprendre le contexte participatif dans lequel il s'intègre afin de gérer les attentes des participants potentiels et de maximiser les chances de succès de l'initiative. Il est dès lors essentiel de valoriser la participation des citoyens au monitoring et à l'évaluation d'une initiative participative en intégrant directement leurs retours.