IMPLIQUER LE CITOYEN DANS L'AMELIORATION DES SERVICES PUBLICS-QUEL ROLE POUR LES TIC : CAS DE LA VILLE DE TLEMCEN

BELKAID Esma : Docteur en marketing, Maître de Conférences - Université de Tlemcen

Résumé :

Les villes se présentent de plus en plus comme des acteurs politiques parce qu'elles constituent un échelon d'intervention efficace dans la gestion politique, économique et sociale des questions urbaines.Cependant, les villes telles que conçues présentent de nombreux problèmes dans leur gestion de par leur multiplicité et la diversité de leurs activités. Ces problèmes nécessitent de revoir le mode de leur gestion et la manière de prendre en charge leurs parties prenantes. En effet, plusieurs études ont prouvé que le fait d'impliquer ses parties prenantes et spécialement ses citoyens permettrait à la ville de gagner leur confiance et leur adhésion à ses projets. Aussi, et avec le développement des TIC et l'utilisation grandissante de l'Internetplusieurs opportunités s'offrent aux villes pour renforcer leur relation avec leurs citoyens. A cet effet, et même si cette pratique est courante dans les pays développés, elle reste peu adoptée dans les pays comme l'Algérie. Cet article tente alors de relever en s'appuyant sur une étude de terrain dans la ville de Tlemcenà quel point les TIC sont-elles utilisées dans la gestion territoriale en Algérie et comment une meilleure exploitation de ces dernières pourrait rapprocher le citoyen algérien de sa ville et apaiser les tensions entre les deux.

Mots clés : service public, TIC, participationcitoyenne, ville algérienne

ملخص

أصبحت المدن وبشكل متزايد فاعلا سياسيا تمثل حلقة تدخل مهمة في التسيير السياسي، الإقتصاديوالإجتماعيفيما تعلق بالقضايا الحضرية. غير أن المدن وبالنظر إلى تصميمها تطرح العديد من المشاكل فيما يخص تسييرها وهذا راجع إلى تعددها وتنوع أنشطتها. هذه المشاكل تحتاج لإعادة النظر في آلية تسييرها وطريقة التكفل بأطرافها الفاعلة. على كل حال فإن العديد من الدراسات قد أثبتت أن إشراك الأطراف الفاعلة في المدينة وعلى وجه الخصوص مواطنيها من شأنه المساهمةفي كسب ثقتهم وإقناعهم بالإنخراط في المشاريع المزمع تجسيدها.كذلك ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتزايد استخدام الإنترنت هناك العديد من الفرص للمدن لتعزيز علاقتها مع مواطنيها. في

إطار هذه الفكرة وبالرغم من أن هذه السياسة شائعة الإستعمال في البلدان المتقدمة إلا أنها نادرة التطبيقفي العديد من الدول كالجزائر. هذا البحث يهدف وبالإستناد على دراسة ميدانية على مستوى مدينة تلمسان إلى تحديد الى أي مدى يتم إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسيير الإقليمي بالجزائر وكيف أن الإستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا يمكنه تقريب المواطن الجزائريمن مدينته ويخفف حدة التوتر بينهما.

الكلمات المفتاحية :خدمة عمومية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المشاركة المدنية، المدينة الجزائرية

Le présent article a choisi de traiter de la ville comme unité territoriale. En effet, les villes se présentent de plus en plus comme des acteurs politiques au niveau international parce qu'elles constituent un échelon d'intervention efficace dans la gestion politique, économique et sociale des questions urbaines. Elles sont, d'une part, reconnues comme des espaces économiques moteurs, des lieux d'innovation sociale et de diversité culturelle, des laboratoires d'expérimentation démocratique et de prospective écologique[1].

Evoquer la ville revient à évoquer sa gestion ou plutôt sa gouvernance comme stipulentles dernières recherches. Ainsi, les prémices de réflexion sur la gouvernance urbaine peuvent être resituées dans l'historique de la recherche de nouveaux modes d'organisation et de gestion territoriale, alternatifs aux démarches territoriales descendantes classiques. Cette notion renvoie ainsi tout d'abord à celle du développement local et vise à l'implication croissante des acteurs locaux — privés, publics, associatifs — dans les dynamiques de développement, dans leur capacité à se mobiliser et à se prendre en charge[2].

BORJA et CASTELLS (1997) considèrent que la gestion d'une collectivité urbaine regroupe cinq défis[3] : assurer des bases économiques, construire des infrastructures, améliorer la qualité de vie, assurer l'intégration sociale et garantir les bonnes conditions de gouvernement.

La qualité de la gestion ne dépend pas alors seulement de la réussite individuelle de chacun de ces défis, mais aussi de la bonne cohérence des différentes composantes du développement de la ville.

La gouvernance urbaine, auparavant synonymede gestion urbaine, est considérée aujourd'hui comme joignant la responsabilité redditionnelle des instances gouvernementales et l'engagement civique. Elle fait généralement référence « *aux processus par lesquels les administrations urbaines locales, en partenariat avec d'autres organismes publics et différents segments de la société civile, répondent aux besoins sociaux de manière efficace, participative et transparente et sont tenues responsables de leurs actions* » (Fonds des Nations-Unies pour la Population, 2007)[4].

La gouvernance est généralement associée à quatre concepts initiaux : multiplicité des acteurs, décision partagée, gestion décentralisée et bien commun géré par la sphère privée. La plupart des observateurs considère comme indispensable, pour viser en particulier une appropriation sociale, la participation de la société civile à la définition des politiques publiques et le rôle de contrôle qu'elle peut exercer dans la mise en œuvre du processus décisionnel relatif au bien commun (OSTROM, 1990)[5].

Aussi, souvent les pratiques locales de démocratie participative sontrangées sous le vocable « gouvernance urbaine ». En effet, la gouvernance implique des formes de concertation, institutionnalisée ou non, qui rassemblent, en général, plusieurs groupes d'intérêts.

Ainsi, la notion de participation est intimement liée à celle de la bonne gouvernance en s'appuyant sur la définition de la Banque Mondiale qui considère que « *la bonne gouvernance recouvre aussi bien la capacité du gouvernement à gérer efficacement ses ressources, à mettre en œuvre des politiques pertinentes, que le respect des citoyens et de l'État pour les institutions, ainsi que l'existence d'un contrôle démocratique sur les agents chargés de l'autorité*»[6].

I. Pourquoi impliquer le citoyen ?

L'implication desdifférentes parties prenantes et en particulier les citoyens a longtemps été synonymed'une société démocratique. Cette implication s'avère être unepartie intégrante de l'évolution économiqueetde l'épanouissementsocialet un axe de recherche de plus en plus intéressant(NAPARSTEK et DOOLEY, 1997; POOLE et COLBY, 2002; SCHAFFT et GREENWOOD, 2003; SILVERMAN, 2005)[7].

De nos jours, la globalisation a fait des villes des acteurs centraux sur la scène politique. Le territoire devient également un élément important de la citoyenneté urbaine (BELLEY, 2003).Qu'il s'agisse de la planification urbaine ou de la réalisation de grandes infrastructures, l'adhésion des parties prenantes (associations, élus, entreprises locales, institutions publiques…), et plus encore celle des citoyens, est la condition *sine qua non* de la réussite des projets urbains.BURBY (2003), montre à travers une étude d'une soixantaine de processus de planification locale qu'une plus importante implication des parties prenantes permettraune meilleure compréhension de ces plans et donc une meilleure application[8].

Impliquer une partie prenante reviendrai aussi à éviter le phénomène « NIMBY » (*not in mybackyard*),qui pousse à rejeter des projets par défense de l'intérêt personnel mais souvent aussi par manque d'informations, ce qui permettrai uneadaptation de ces projets aux intérêts de cette partie prenante[9].

En outre, et selon LEFEBVRE et NONJON (2003) cette implication vise à réaliser plusieurs objectifs [10]:

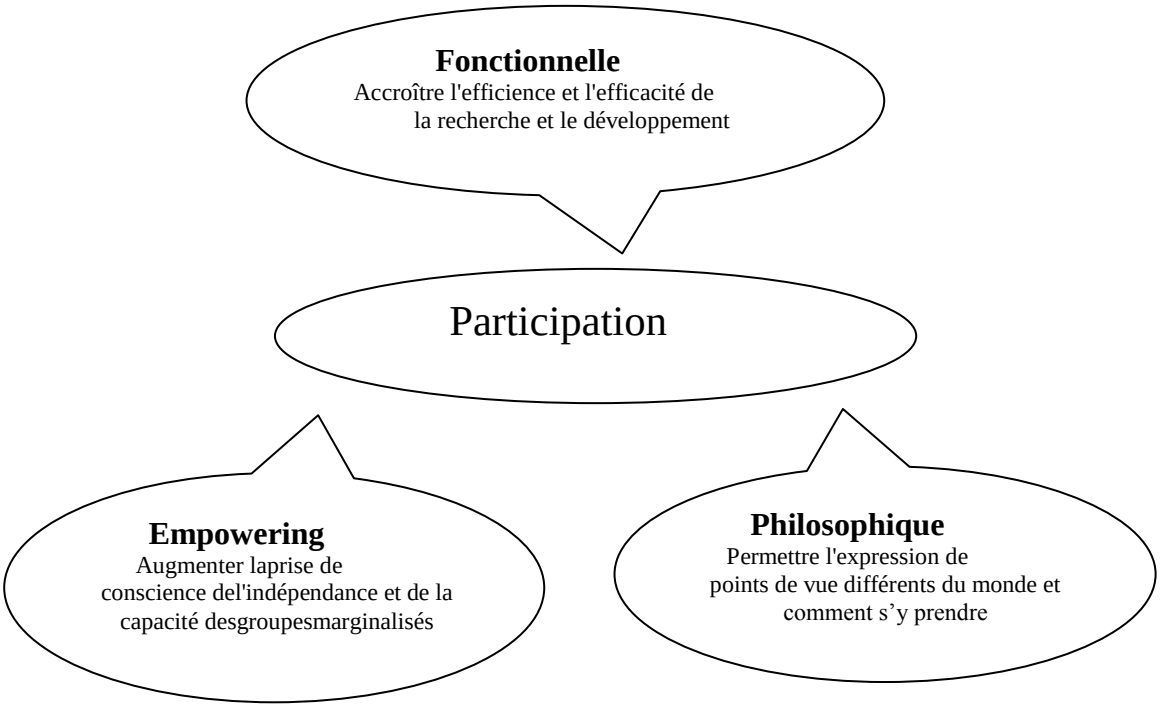
Un objectif gestionnaire ou managérial : qui vise à rendre l'action publique plus efficace, plus adaptée aux besoins des différentes parties prenantes et plus acceptable (Appuyés sur les principes du *new public management*).

Un objectif social : l'implication des parties prenantes permettra de renforcer les liens sociaux et de favoriser la cohésion sociale en donnant par exemple plus de pouvoir aux individus.

Un objectif politique : il recèle plusieurs sous objectifs,à savoir : former des « citoyens » et favoriser leur politisation ; rendre une crédibilité au système politique; redynamiser le fonctionnement démocratique et reconnaître un nouveau droit aux habitants à participer directement à l'élaboration de la décision.

La FAO, quant à elle,définit les raisons suivantes: fonctionnelle, *l'empowerment* et philosophique, décrites et résumés dans la figure ci-dessus.

Figure 1Les raisons pour impliquer



Source: FAO, New approaches to participation in fisheriesresearch: http://www.fao.org/docrep/007/y1127e/y1127e04.htm(consulté le 10 -12-2013)

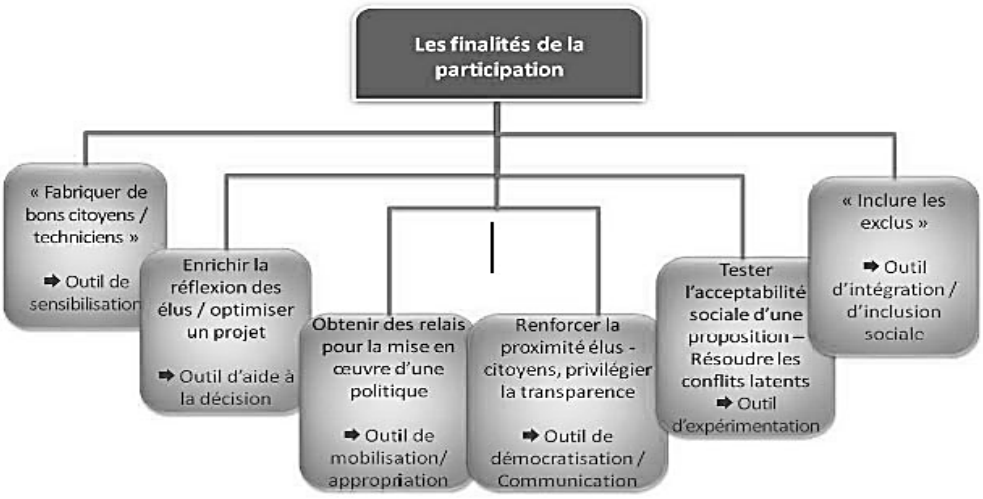
La participation citoyenne s'inscrit dans la recherche d'un modèle de démocratie plus près des citoyens et devient un concept central dans les agendas de développement à portée internationale notamment dans ceux de la Banque

mondiale et du Fonds monétaire international. Ceci dit, cette démarche peut avoir des effets ambigusqui risquent de renforcer la position de ceux qui ont le plus de voix dans la société, marginalisant les plus démunis (McEWAN, 2005)[11].Impliquer les citoyens dans les efforts de planification communautaire est considéré comme un mécanisme de réforme sociale (MARRIS et REIN, 1982). ZIMMERMAN et RAPPORT (1988) soulignentque l'implication des citoyensdans le processus de prise de décision et les activités de changement social a des effets thérapeutiquesenaidant les participants à acquérir des compétences en leadership afin de réduire le sentiment d'oppression et d'accroître celui d'auto-efficacité personnelle[12]. Ainsi, se voit développer un sentiment d'appartenance à une communauté, un engagement, une générosité, un sens de la moralité, un intérêt pour les affaires publiques, un dépassement des intérêts individuels, etc.[13]

La participation puise dans les énergies et les ressources des citoyens, en leur fournissant une source d'informations, de connaissances et d'expérience, qui contribuent au renforcementdes solutions communautaires (CAHN et CAMPER CAHN, 1968). Elle contribue également à assurer une répartition plus équitable des ressources et à améliorer la situation des communautés à faible revenu (GAMBLE et WEIL, 1995) et à véhiculerplus *d'empowerment* (HARDINA, 2003)[14].

ISIAT (2010) résume les finalités d'une participation citoyenne dans ce qui suit :

Figure 2 : Les finalités de la participation



Source : ISIAT (2010),Gouvernance et dimensions de la participation citoyenne dans les ÉcoQuartiers, URL : http://www.franche-comte.developpement durable.gouv.fr/IMG/pdf/Gouvernance_et_dimensions_de_la_participation_citoyenne_dans_les_EcoQuartiers_cle2d5ac7.pdf (consulté le 20-02-2013)

II. Quel rôle pour les TIC ?

Les techniques de participation du public sont les moyens par lesquels le public apprend à connaître et influencer la planification locale et la prise de décision. Les techniques courantes comprennent des réunions, des ateliers, des comités consultatifs, des enquêtes, etc.

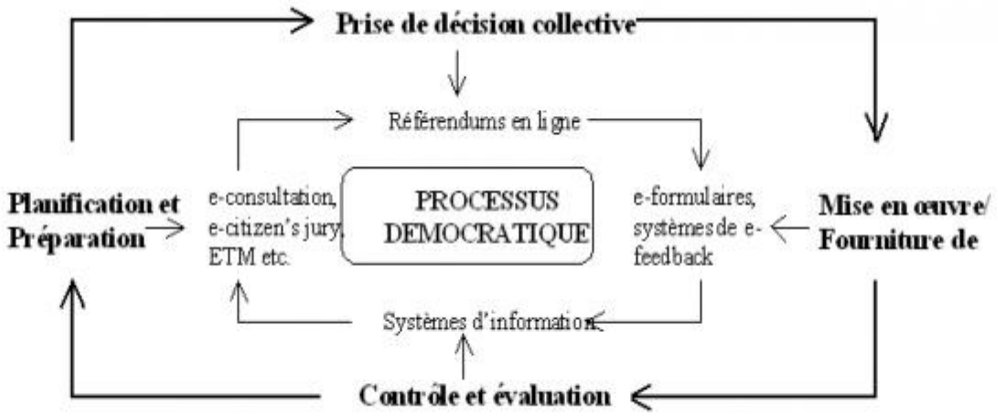
Elle peut avoir lieu en amont, lors de l'élaboration du projet, et en aval, lors de la mise en œuvre. Les outils participatifs sont divers : site internet, info-kiosques, courriers, médias, publicité, enquête sociologique, réunion publique, enquête publique, conseil consultatif, atelier participatif, groupe de travail, dialogue citoyen, dynamique associative, boîte à idées, expositions, forums participatifs…[15]

Il est à noter que plusieurs de ces techniques comportent quelques similitudes et se coïncident au niveau de leur application. Cependant, il est conseillé d'avoir à l'esprit qu'il n'existe pas de méthode ou de technique-type qui peut traiter les divers besoins de participation d'un projet ou d'un secteur précis, à chaque situation sa méthodes et sa techniques.

Les nouvelles technologies sont susceptibles d'apporterdes solutions à l'inclusion de tous dans le débat public ce qui permet de favoriser la coopération de la société civile (essentiellement avec l'avènement de l'*empowerment*), la transparence des décisions publiques et le partenariat (KLECK, 2006).

Le schéma suivant résume les conclusions du rapport de présentation d'une initiative internationale surl'insertion des TIC dans la démocratie locale (E-agora, 2006).

Figure 3 : Rôle des TIC dans la démocratie publique



Source : BAILLEUL Hélène (2008), Les nouvelles formes de la communication autour des projets urbains : modalités, impacts, enjeux pour un débat participatif, Métropoles [En ligne], Mars, mis en ligne le 11 juin 2008. URL : http://metropoles.revues.org/2202(consulté le 24 mars 2014)

Aussi, certains auteurs résument l'apport des TIC pour l'administration locale dans le tableau suivant.

Tableau 1 : L'impact des technologies de l'information au niveau local

Champ concerné	Apports	Contraintes	Bilan
Fonctionnement interne de la collectivité	Efficacité, réactivité, amélioration de la communication interservices	Résistance au changement, formation des personnels	Gain de temps, efficacité, rapidité (intranet, annuaires, transmissions de données, ….)
Relations et services vers les citoyens	Mise à disposition d'informations pratiques	Manque de formation aux outils, contraintes organisationnelles	Démocratisation de l'accès à l'information (téléprocédures, bornes d'accès à Internet, site web…)
Développement économique du territoire	Contribution à l'amélioration de l'attractivité du territoire	Techniques	Mise en valeur du territoire ; implication d'entreprises nouvelles (infrastructures réseaux, accès /réalisation de contenus/ sites Internet…)

Source : JUBERT F. et al. (2005), *L'e-administration : Levier de la réforme de l'Etat*, Collection Management Public, Dunod, p157

Dans cette logique, de plus en plus de collectivités sont présente sur la toile. « *Outil ludique comme indispensable, les services en ligne permettent de se renseigner et de visiter un territoire par une diffusion très large d'informations tout en limitant parfois des coûts de publicité* ». Promouvoir savilleou être près de ses citoyens devient de plus en plus une obligation. D'un côté, Internet permet de susciter un intérêt et d'exposer les richesses culturelles, touristiques et gastronomiques d'une ville ou d'une région et d'un autre côté, il permet de faciliter la tâche aux citoyens en développant des services en ligne et permet de recueillir leurs avis, leurs critiques et leurs propositionsconcernantdes prestations qui ont des répercussions sur leur vie quotidienne. Aussi, Internet peut être un outil d'attraction pour les investisseurs en montrant, expliquant et démontrant les initiatives et les projets réalisés pour permettre un meilleur accueil des entreprises qui ne laisse pas insensibles ces dernières. En effet, et selon JUBERT et al. (2005), « *le territoire local reste le plus pertinent pour que les nouveaux usages des technologies s'ancrent dans le quotidien* » car « *les collectivités sont avant tout des espaces culturels et sociologiques*

relativement homogènes, des sortes d'écosystèmes en modèle réduit dans lesquels les expérimentations du changement trouvent un terreau favorable »[16].

En fait, nous pouvant considérer deux manières d'envisager une stratégie Internet pour une collectivité dans une démarche de démocratie locale (VEDEL, 2001). Internet peut être considéré comme un simple système de diffusion d'informations (top-down) ou alors, comme un outil d'échange, de communication multidirectionnelle entre citoyens, élus, associations, techniciens et experts[17].

L'utilisation d'Internet peut alors avoir plusieurs formes :

- Les sites web

La plupart des villes ont un site vitrine qui propose une information en ligne sur l'histoire et la mémoire de la ville en plus de plusieurs autres informations concernant :les structures et l'administration de la ville, les services de la ville (état-civil, affaires scolaires...), les grands domaines d'intervention de la ville (urbanisme local, économie et commerce, écoles, vie culturelle, vie associative, sports...), des agendas (fêtes et manifestations, rendez-vous culturels...).

De plus en plus, les sites web des villes sont utilisés pour assurer un service public en ligne (paiement en ligne, suivi de dossiers,…),permettant de faciliter la tâche aux citoyens et de les rapprocher de leurs administrations.On parle alors d'e-gouvernance où le citoyen est envisagé comme un acteur, cherchant à participer pleinement à la vie de la cité. « *La participation (…) comprend une dimension plus active du côté des citoyenspuisqu'il s'agit de prendre part à un processus décisionnel. Le but est de permettre auxhabitants de formuler des avis, puis de recueillir ces avis (…) et de les prendre en compte dans la décision finale*»(PAILLIART, 2003)[18]. Les territoires font même l'objet d'étude et de classement en matière d'e-gouvernance. Par exemple, une étude (2013) réalisée par l'Université Waseda au Japon[19],a classé Singapour au premier rang mondial. Viennent ensuite La Finlande et les Etats Unis.Dans ce classement qui étudiait 55 pays, nous retrouvons les Emirats Arabes Unis (29ème), l'Afrique du Sud (36ème), le Nigéria (47ème), l'Egypte (48ème) et la Tunisie (53ème) mais pas l'Algérie.[20]

- Les emails

La plupart des sites proposent des contacts permettant aux internautes d'envoyer des e-mails. La gestion des réponses à apporter aux questions et demandes diffère d'une ville à l'autre. Ainsi, les délais et la qualité des réponses dépendent des moyens et des compétences de la ville[21].

- Les « chats »

Certainesvillespermettent de chatter (dialoguer par écrit) avec les élus ou les responsables de la ville. Internet donne alors l'occasion aux habitants de poser des questions en direct et de faire des propositions. Les questions validées seront

diffusées après élimination des participations jugées incorrectes. Les dialogues sont ensuite bien souvent laissés sur le site de la ville et peuvent être consultés à n'importe quel moment.

- Les forums

Un forum favorise ledébat entre de multiples interlocuteurs. N'importe quelutilisateur peut lancer une discussion et répondre aux autres usagers. Le forum prend la forme que lui donnent les internautes et constitue une vraie source pour connaître avis, préoccupations et parfois même propositions, spontanées,des différentes cibles de la ville.

- Les blogs

Un blog (abréviation weblog) est un journal personnel en ligne qui est fréquemment mis à jour et diffusé au grand public : « *Le blog est à la fois un moyen quasi instantané de publication d'informations et une agora virtuelle. Pour les collectivités, il devient un véritable outil de modernisation de la démocratie locale et d'offre de services en ligne permettant d'afficher une image résolument novatrice et d'affirmer la volonté d'ouverture au dialogue des élus* »(CONFINO, 2006)[22].

- Intranet

L'Intranet, est l'outil de communication interne par excellence. Il permetle passage à une administration en réseau qui gère le flux d'information nécessaire à la vie d'une ville et améliore la qualité des prestations envers ses habitants[23]. Les réseaux intranet peuvent constituer «*à la fois un vecteur de démocratie interne, un outil de management et une belle opportunité de sensibiliser les agents et de les mobiliser autour des objectifs et des actions de la collectivité* » (PERRIN, 2008)[24].

Aussi, la rapide évolution des réseaux sociaux et leur taux d'utilisation à travers le monde exigent leur adoption par les villes afin de garder le lien avec ses citoyens connectés.

D'une manière générale, Internet peut constituer un support pour les autres outils de communication de la ville. Les détails d'une campagne publicitaire, les articles de presse, les programmes télévisuels et radiophoniques peuvent y être diffusés.

III. Quelles perspectives pour les villes algériennes ? Cas de la ville de Tlemcen

Nous nous intéressons dans cette partie aux villes algériennes et spécialement celle de Tlemcen afin de prouver l'intérêt des TIC pour leur gestion et le rôle qu'elles peuvent jouer dans l'implication de leurs citoyens.

Depuis 2001, le législateur a mis en place un nombre très important de textes de lois dans les domaines qui touchent directement l'urbain : l'environnement, l'aménagement du territoire, la ville, le patrimoine, l'architecture ; mais aussi d'autres textes concernant notamment les travaux publics, le transport, l'industrie, la santé, le sport etc.…[25]

La politique de la ville est alors le cadre législatif prévu pour l'encadrement de la gestion des villes algériennes. Elle vise à orienter et coordonner toutes les interventions, particulièrement celles citées dans l'article 6[26] :

- La réduction des disparités inter-quartiers et la promotion de la cohésion sociale ;

- La résorption de l'habitat précaire ou insalubre ;

- La maîtrise des plans de transport, de déplacement et de circulation dans et autour des villes ;

- Le renforcement des voiries et réseaux divers ;

- La garantie et la généralisation des services publics, particulièrement ceux chargés de la santé, de l'éducation, de la formation, du tourisme, de la culture, du sport et des loisirs ;

- La protection de l'environnement ;

- La prévention des risques majeurs et la protection des populations ;

- La lutte contre les fléaux sociaux, la marginalisation, la délinquance, la pauvreté et le chômage ;

- La promotion du partenariat et de la coopération entre les villes ;

- L'intégration des grandes villes aux réseaux régionaux et internationaux.

La politique de la ville reste l'initiative de l'Etat qui la conduit et qui définit ses objectifs, son cadre et ses instruments en concertation avec les collectivités territoriales (Art. 13 de la loi n° 06-06 du 20 février 2006 portant loi d'orientation de la ville).La nouvelle loi de 1996, propose de nouveaux principes relatifs à la concertation et à la décentralisation, au rôle des collectivités locales et à l'association des mouvements associatifs, au développement durable et à la gouvernance urbaine.

Il convient de dire que la ville algérienne peut être le regroupement de plusieurs communes d'où la difficulté de sa gestion et d'assurer une certaine coordination.

Et donc, et malgré la décentralisation et les pouvoirs qui leurs sont conférés par la loi, les collectivités locales communales continuent à observer une attitude de soumission aux décisions et aux instructions émanant de leur hiérarchie. En effet, c'est le Wali qui décide souvent en matière de choix d'aménagement ou d'intervention dans la gestion ce qui ne favorise pas l'émergence d'un pouvoir local et d'une autonomie dans la définition et la gestion des politiques locales. En somme, les communes n'ont que des fonctions politico administratives[27].

En plus, et hormis les problèmes d'infrastructures et de projets, les villes algériennes souffrent d'une mauvaise communication envers leurs parties prenantes et ce notamment à cause :

- d'un sous encadrement et une sous qualification du personnel communal nécessitant des formations et une meilleure sélection surtout pour les agents au contact direct avec le public.

- et d'une ouverture timide aux technologies de l'information et de la communication. En effet, très peu de villes (ou carrément wilayas) ont un site web [28]et l'informatisation des procédures et des prestations se fait très lentement.

Concernant la ville de Tlemcen, nous avons choisi la technique du questionnaire auprès de ses citoyens afin d'essayer de combler le manque d'informations sur leur participation dans les affaires de leur ville et leurs attentes en matière d'utilisation des TIC.

En effet, THIETART et COLL (2003) considèrent que le mode de collecte de données primaires le plus développé dans les recherches quantitatives reste le questionnaire. L'enquête par questionnaire est un outil d'observation qui permet de quantifier et comparer l'information qui est collectée auprès d'un échantillon sensé être le plus représentatif possible de la population visée par l'évaluation. Le questionnaire a pour avantage de pouvoir faire face à un échantillon vaste pour en établir une relation statistique[29].

Notre échantillon est constitué de deux cent cinquante (250) personnes ayant plus de 18 ans et répartis sur les trois communes constituant la ville de Tlemcen.

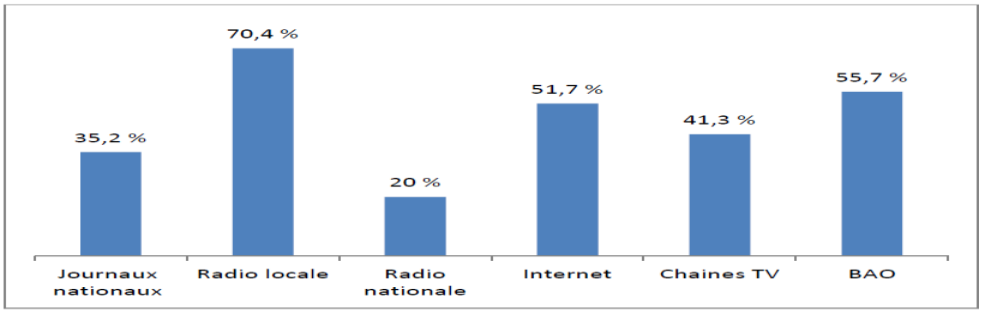
Le questionnaire a été administré durant le mois de février 2014 auprès d'un échantillon le plus varié possible (différents niveaux d'instruction et différentes occupations). Il a été assisté dans la plupart du temps sauf pour les questionnaires remplis via Internet (environ 20% du total des questionnaires remplis). Et une version en langue arabe a été prévue afin de permettre à différentes catégories de la population de s'exprimer.

L'analyse et l'interprétation des données issues des questionnaires sont rendues possibles par le logiciel SPSS qui offre nombre de tabulations dont le traitement permet de mieux comprendre la signification des différentes perceptions des interviewés.

Ainsi, 66,7 % des répondants disent ne pas être habitués à critiquer les décisions des responsables de leur ville essentiellement car ça ne sert à rien pour 89,6 % d'entre eux mais aussi à cause peut être des réponses négatives ou inexistantes à l'issue d'expériences passées ou des délais de réponses trop longs.

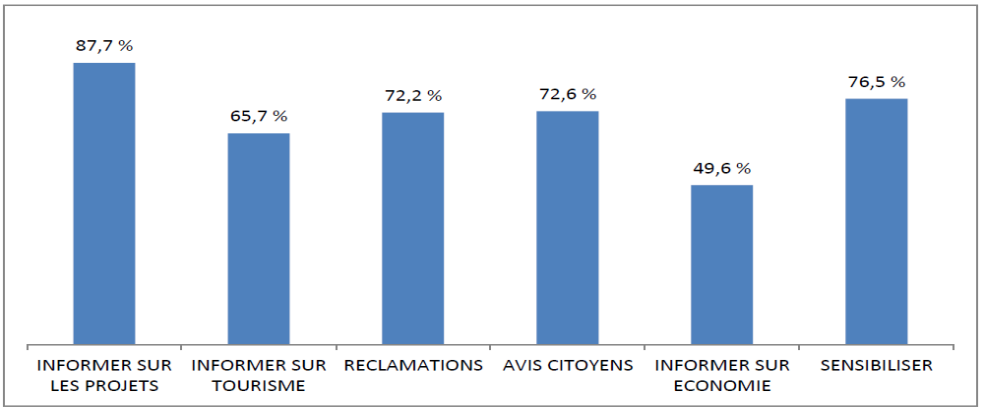
Les répondants estiment à 77,8 % qu'ils ne sont pas suffisamment informés sur le développement de leur ville.

Ils déclarent aussi avoir recours aux moyens de communication suivants afin de s'informer sur leur ville :



BAO : Bouche à oreille

98,7 % pensent que la ville de Tlemcen devrait avoir un site web propre à elle afin de :



Le besoin d'un site Internet pour la ville s'avère urgent, que ça soit envers les habitants (les informer sur les projets de la ville et recueillir leurs avis ou leurs réclamations et les sensibiliser sur les questions sociales et environnementales) ou envers non-habitants (informer sur les atouts touristiques pour d'éventuels visiteurs ou sur les atouts économiques pour d'éventuels investisseurs).

L'enquête confirme aussi l'intérêt grandissant pour les TIC et notamment Internet. En effet, 90% disent l'utiliser contre une minorité constituée des personnes assez âgées par manque d'habitude ou d'intérêt. La plupart des internautes se connectent pour consulter les dernières informations **(76,1%)**,pour étudier **(61,7%)**,pourutiliser les réseaux sociaux **(49,1%)**,pourJouer outchater**(47,4%),** ou encore pour télécharger,Ecouter de la musique ou voir des vidéos.

Conclusion

La présente recherche nous a permis de relever que d'une manière générale, les villes algériennes souffrent de défaillances au plan de l'urbanisme et de l'architecture mais aussi de malaises sociaux et de déficit des services publics

mais surtout d'un manque de communication. Ces problèmes, même si elles sont propres à plusieurs villes au niveau mondial, restent un handicap à une gestion ouverte de la ville car à force de chercher de les résoudre on oublie souvent de solliciter les personnes concernées et essentiellement les citoyens. Il était donc intéressant de questionner les citoyens tlemceniens comme exemple des citoyens algériens sur leur avis concernant la participation aux affaires de leur ville et sur ce qui les motiverait ou non pour y faire partie et notamment le rôle des TIC dans cette participation. Le questionnaire a révélé une forte utilisation d'Internet pour divers raisons mais une faible implication dans les affaires de la ville à cause entre autre du manque d'ouverture de celle-ci et d'aucune amélioration dans ses prestations. Ainsi, la démarche de la ville sera encore plus efficace quand des résultats des efforts produits seront visibles et que le citoyen sentira l'utilité de sa participation et ses impacts sur la qualité de sa vie et celle de ses proches. Les avantages des TIC étant exposés plus haut, nous nous contenterons de souligner que recourir à toutes les techniques à la fois ne serait pas la meilleure des stratégies mais plutôt détecter la technique la plus utilisée par les citoyens et celle la plus adaptée à la culture et au mode de vie de ces dernierspour échanger avec eux.

Il serait intéressant aussi de rechercher les déterminants de l'implication des autres parties prenantes de la ville ce qui permettrait de renforcer les efforts de la ville dans sa quête de développement. Mais aussi rechercher la prédisposition des adolescents, futurs citoyens à part entière, à participer dans les affaires de leur ville ou de leur pays pour pouvoir affiner ou adapter certaines démarches marketing pour cibler ces parties prenantes incontournables du futur.

Références

ANDRE Pierre et al.(2012). « Participation citoyenne », dans L. Côté et J.-F. Savard (dir.), Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique, [en ligne], www.dictionnaire.enap.ca(consulté le 12-10-2013)

BAILLEUL Hélène (2008), Les nouvelles formes de la communication autour des projets urbains : modalités, impacts, enjeux pour un débat participatif, Métropoles [En ligne], Mars, mis en ligne le 11 juin 2008. URL : http://metropoles.revues.org/2202(consulté le 24 mars 2014)

BOWEN Glenn A.(2007), An analysis of citizen participation in anti-poverty programs, Community Development Journal, Vol. 42, Issue 2, pp. 237-250

BURBY RaymondJ. (2003), "Making Plans that Matter: Citizen Involvement and Government Action.". *Journal of the American Planning Association*, Vol. 69, No. 1, Hiver.

IRDP (2010),La participation citoyenne, un des enjeux de la démocratie au Rwanda. URL : http://www.interpeace.org/publications/rwanda/129--1/file (consulté le 06-03-2013)

DJELAL Nadia (2007), Politiques urbaines et rôle des acteurs publics dans les dynamiques territoriales en Algérie,XLIIIe Colloque de l'ASRDLF : Les dynamiques territoriales : débats et enjeux entre les différentes approchesdisciplinaires, Grenoble et Chambery, 11 – 12 – 13 Juillet. URL : http://edytem.univsavoie.
fr/d/asrdlf2007/pub/resumes/textes/Djelal.pdf (consulté le 06-12-2013)

HARDINA Donna (2006), Strategies for Citizen Participation and Empowerment in Non-Profit, Community-Based Organizations, Journal of the Community Development Society, Vol. 37, No. 4, Winter, pp 4-18

HURARD Marie (2011), La participation citoyenne au développement durable à l'échelle locale en Europe, *Collection Workingpaper*, Aout : http://observatoire-territoires-durables.org/IMG/pdf/working_paper_-_participation_citoyenne_26.08.11.pdf(consulté le 20-10-2013)

JOUVE Bernard (2005), « La démocratie en métropoles : gouvernance, participation et citoyenneté », *Revue française de science politique, n°* 2, Vol. 55, pp. 317-337.URL :www.cairn.info/revue-francaise-de-science-politique-2005-2-page-317.htm. (consulté le 11-01-2013)

JUBERT Francis et al. (2005), *L'e-administration : Levier de la réforme de l'Etat*, Collection Management Public, Dunod

La communication interne dans les collectivités territoriales, de l'Intranet aux Social Softwares (2003) : http://www.netpolitique.net/php/articles/ceccopop.php3(consulté le 12-01-2013)

LIEBERHERR-GARDIOL Françoise (2007), Durabilité urbaine et gouvernance, enjeux du xxie siècle, *Revue internationale des sciences sociales,* Mars, n° 193-194, p. 373-385.

LELOUP Fabienne et al. « La gouvernance territoriale comme nouveau mode de coordination territoriale ? », *Géographie, économie, société* 4/ 2005 (Vol. 7) , p. 321-332 . URL : www.cairn.info/revue-geographie-economie-societe-2005-4-page-321.htm

L'urbanisme commercial face au commerce urbain : Le bras de fer-Editorial (2007), *Vies de Villes*, n°7, Mai 2007

MASSON VINCENT Michelle et al. (2012), La Géogouvernance : un concept novateur ?, *Cybergeo : European Journal of Geography*[En ligne], Aménagement, Urbanisme, document 587, URL : http://cybergeo.revues.org/25086 (consulté le 21 février 2014)

MERICSKAY Boris, Concertation territoriale et technologies du géoweb, un ensemble de perspectives à envisager. URL : https://www.academia.edu/212365/Concertation_territoriale_et_technologies_du_geoweb_une_serie_de_perspectives_a_envisager(consulté le 04-02-2014)

MICHEL Hélène (2004), « E-administration, e-gouvernement et e-gouvernance: vers de nouveaux modes de management de la citoyenneté locale », XIII colloque des sciences de l'information et de la communication, SFSIC, Beziers, Juin. URL : http://gdrtics.u-paris10.fr/pdf/doctorants/2004_Michel_H.pdf (consulté le 13-01-2013)

PERRIN Christophe(2008), Réussir son plan de communication, Dossier d'experts, *La Lettre du cadre territorial*. URL: http://ddata.over-blog.com/xxxyyy/0/18/46/70/lirevoir/plancomnet.pdf(consulté le 16-04-2013)

POLERE Cédric (2007), La « démocratie participative » : état des lieux et premiers éléments de bilan, Synthèse à l'occasion de l'élaboration du numéro des « Synthèses Millénaire 3 » sur le thème de la démocratie, DPSA URL : http://www.millenaire3.com/fileadmin/user_upload/syntheses/Polere_democratie_particicipative.pdf (consulté le 17-07-2013)

REPETTIAlexandre (2004), Un concept de monitoring participatif au service des villes en développement -Approche méthodologique et réalisation d'un observatoire urbain, Thèse de doctorat en sciences et ingénierie de l'environnement, Lausanne, EPFL. URL : http://infoscience.epfl.ch/record/33378/files/EPFL_TH2903.pdf(consulté le 20-08-2013)

THIETART Raymond-Alain et coll. (2003), Méthodes de recherche en management, 2ème édition, Dunod, Paris

UNFPA (2007), Pour un avenir urbain durable : politique, information et gouvernance. URL : http://www.unfpa.org/swp/2007/french/chapter_6/(consulté le 11-02-2014)

Waseda University (2013), « Institute of e-Government released the 2013 World e-Government Ranking » [En ligne] URL :http://www.waseda.jp/eng/news12/130326_egov.html(consulté le 16-04-2013)

Notes:

[1]LIEBERHERR-GARDIOL F. (2007), Durabilité urbaine et gouvernance, enjeux du xxie siècle, *Revue internationale des sciences sociales,* Mars, n° 193-194, p. 373-385.

[2] LELOUP Fabienne et al. « La gouvernance territoriale comme nouveau mode de coordination territoriale ? », *Géographie, économie, société* 4/ 2005 (Vol. 7) , p. 321-332 . URL : www.cairn.info/revue-geographie-economie-societe-2005-4-page-321.htm

[3]REPETTI A.(2004), Un concept de monitoring participatif au service des villes en développement -Approche méthodologique et réalisation d'un observatoire urbain, Thèse de doctorat en sciences et ingénierie de l'environnement, Lausanne, EPFL. URL : http://infoscience.epfl.ch/record/33378/files/EPFL_TH2903.pdf (consulté le 20-08-2013)

[4] UNFPA (2007), Pour un avenir urbain durable : politique, information et gouvernance. URL : http://www.unfpa.org/swp/2007/french/chapter_6/ (consulté le 11-02-2014)

[5]**MASSON** VINCENT **M. et al. (2012),** La *Géogouvernance* : un concept novateur ?, *Cybergeo : European Journal of Geography* [En ligne], Aménagement, Urbanisme, document 587, URL : http://cybergeo.revues.org/25086 (consulté le 21 février 2014)

[6] IRDP (2010), La participation citoyenne, un des enjeux de la démocratie au Rwanda. URL : http://www.interpeace.org/publications/rwanda/129--1/file (consulté le 06-03-2013)

[7]BOWEN G.A.(2007), An analysis of citizen participation in anti-poverty programs, Community Development Journal, Vol. 42, Issue 2, pp. 237-250

[8] BURBY R. J. (2003), "Making Plans that Matter: Citizen Involvement and Government Action.".*Journal of the American Planning Association*, Vol. 69, No. 1, Hiver.

[9]HURARD M. (2011), La participation citoyenne au développement durable à l'échelle locale en Europe, *Collection Workingpaper*, Aout : http://observatoire-territoires-durables.org/IMG/pdf/working paper - participation citoyenne 26.08.11.pdf(consulté le 20-10-2013)

[10] POLERE C. (2007), La « démocratie participative » : état des lieux et premiers éléments de bilan, Synthèse à l'occasion de l'élaboration du numéro des « Synthèses Millénaire 3 » sur le thème de la démocratie, DPSA URL : http://www.millenaire3.com/fileadmin/user_upload/syntheses/Polere_democratie_particicipative.pdf (consulté le 17-07-2013)

[11] André, P. et al.(2012). « Participation citoyenne », dans L. Côté et J.-F. Savard (dir.), *Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique*, [en ligne], www.dictionnaire.enap.ca (consulté le 12-10-2013)

[12] HARDINA D. (2006), Strategies for Citizen Participation and Empowerment in Non-Profit, Community-Based Organizations, Journal of the Community Development Society, Vol. 37, No. 4, Winter, pp 4-18

[13] JOUVE B. (2005), « La démocratie en métropoles : gouvernance, participation et citoyenneté », *Revue française de science politique, n°* 2, Vol. 55, pp. 317-337. URL :www.cairn.info/revue-francaise-de-science-politique-2005-2-page-317.htm. (consulté le 11-01-2013)

[14]BOWEN G.A.(2007), An analysis of citizen participation in anti-poverty programs, Community Development Journal, Vol. 42, Issue 2, pp. 237-250

[15]HURARD M. (2011), La participation citoyenne au développement durable à l'échelle locale en Europe, *Collection Workingpaper*, Aout : http://observatoire-territoires-durables.org/IMG/pdf/working paper - participation citoyenne 26.08.11.pdf(consulté le 20-10-2013)

[16] JUBERT F.et al. (2005), *L'e-administration : Levier de la réforme de l'Etat*, Collection Management Public, Dunod, p151

[17]MERICSKAY B., Concertation territoriale et technologies du géoweb, un ensemble de perspectives à envisager. URL : https://www.academia.edu/212365/Concertation_territoriale_et_technologies_du_geoweb_une_serie_de_perspectives_a_envisager (consulté le 04-02-2014)

[18] MICHEL H. (2004), « E-administration, e-gouvernement et e-gouvernance: vers de nouveaux modes de management de la citoyenneté locale », XIII colloque des sciences de l'information et de la communication, SFSIC, Beziers, Juin. URL : http://gdrtics.u-paris10.fr/pdf/doctorants/2004_Michel_H.pdf (consulté le 13-01-2013)

[19]qui effectue depuis plusieurs années un classement des gouvernements en ligne les plus performants

[20]Waseda University (2013), « Institute of e-Government released the 2013 World e-Government Ranking » [En ligne] URL :http://www.waseda.jp/eng/news12/130326_egov.html(consulté le 16-04-2013)

[21] PERRIN C. (2008), Réussir son plan de communication, Dossier d'experts, *La Lettre du cadre territorial.* URL: http://ddata.over-blog.com/xxxyyy/0/18/46/70/lirevoir/plancomnet.pdf(consulté le 16-04-2013)

[22]Idem

[23] La communication interne dans les collectivités territoriales, de l'Intranet aux Social Softwares (2003) : http://www.netpolitique.net/php/articles/ceccopop.php3(consulté le 12-01-2013)

[24] PERRIN C. (2008), op.cit.

[25] L'urbanisme commercial face au commerce urbain : Le bras de fer- Editorial (2007), *Vies de Villes*, n°7, Mai 2007

[26] Loi 06-06 du 20 février 2006 portant loi d'orientation de la ville, op.cit.

[27] DJELAL N. (2007), Politiques urbaines et rôle des acteurs publics dans les dynamiques territoriales en Algérie, XLIIIe Colloque de l'ASRDLF : Les dynamiques territoriales : débats et enjeux entre les différentes approches disciplinaires, Grenoble et Chambery, 11 – 12 – 13 Juillet. URL : http://edytem.univsavoie.fr/d/asrdlf2007/pub/resumes/textes/Djelal.pdf (consulté le 06-12-2013)

[28] Les sites disponibles sont rarement mis à jour et peu dynamiques

[29] THIETART R-A. et coll. (2003), Méthodes de recherche en management, 2ème édition, Dunod, Paris, p 226