

REPRESENTATION DE LA VILLE INTELLIGENTE PAR LE CITOYEN : CAS DU PROJET ALGER SMART CITY

REPRESENTATION OF SMART CITY BY CITIZENS/ CAS OF ALGIERS SMART CITY PROJECT

Kamila AIT YAHIA GHIDOUCHE*
Maître de Conférences. EHEC
k.ghidouche-aityahia@hec.dz

Safia BELGHACHE
Maître de Conférences. Université d'Alger 3
s.belghache@gmail.com

| Date de soumission | Date d'acceptation | Date de Publication |
|--------------------|--------------------|---------------------|
| 2018-10-04 | 2018-12-08 | 2018-12-15 |

Résumé :

L'objet de ce travail est d'essayer d'appréhender « la ville intelligente » du point de vue d'un acteur clé qui est le citoyen, par la suite nous chercherons à identifier quelles sont les problématiques particulières qui peuvent ressortir ? Pour y parvenir, nous avons opté pour une approche qualitative relativement récente développée par Kozinet qui est la netnographie. Cette approche vise à exploiter les données disponibles sur internet.

Mots clés : smart city ; netnographie ; Alger ; participation citoyenne.

Abstract: The purpose of this research is to try to enhance the understanding of the perception of citizens, as key actors, of the concept of "smart city". Then we will seek to identify what are the issues that may appear. We conduct a qualitative research based on netnography approach developed by Kozinet. A method specifically designed to study communities online.

Keywords : smart city ; Netnography ; Algiers ; Citizen participation.

1- Introduction :

* Auteur correspondant

La population mondiale avoisine les 7 milliards d'individus et les estimations du Fonds des Nations Unies pour la Population estime qu'en 2050 ce chiffre franchira le cap des 9 milliards. Cette croissance de la population ces trente dernières années n'a pas été sans conséquence et sans bouleversement sur notre environnement, notre économie et notre société: dégradation, pollution, chômages, inégalités sociales, pauvreté. En 2030, 5 milliards d'individus vivront en ville et en 2050 près de 80 % de la population sera urbaine, ce phénomène frappera particulièrement le continent africain et asiatique (Unfpa.org).

De par le monde, les pouvoirs publics, les organisations non-gouvernementales et la société civile s'interrogent et œuvrent à trouver des solutions afin de concevoir des villes plus intelligentes, plus vivables et plus performantes.

Selon Giffinger et al (2007). La ville intelligente (ou la smart city) est « *une ville performante et novatrice sur les aspects liés à l'économie, le citoyen, la gouvernance, la mobilité et la qualité de vie. Elle est construite à partir de la combinaison de dotation et d'activité de citoyens indépendants et conscients* ». Parmi les nombreuses définitions qui existent, nous avons choisi cette dernière car elle met parfaitement en avant le rôle du citoyen dans la conception d'une ville intelligente. D'ailleurs les travaux de Kitchin (2015) ou de Angelidou (2014) explique qu'un tel projet ne peut réussir si les décideurs ne s'adaptent pas au contexte local ou qu'ils ne prennent pas en considération les attentes des usagers.

L'objet de ce travail est donc d'essayer d'appréhender « la ville intelligente » du point de vue d'un acteur clé qui est le citoyen, par la suite nous chercherons à identifier quelles sont les problématiques particulières qui peuvent ressortir ?

Pour y parvenir, nous avons opté pour une approche qualitative relativement récente développée par Kozinet qui est la netnographie. Cette approche vise à exploiter les données disponibles sur internet.

2- Revue de la littérature

Dans notre revue de littérature nous allons traiter les deux aspects essentiels faisant l'objet de notre travail de recherche à savoir : la ville intelligente et le citoyen.

Les villes intelligentes : « Virtual city » (villes virtuelles), « ubiquitous

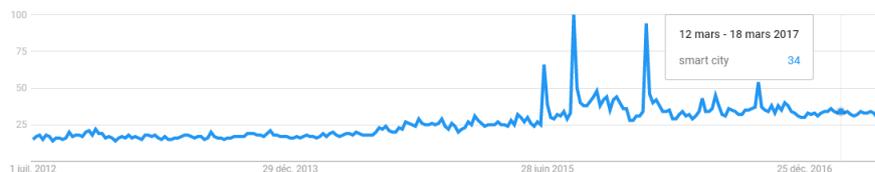
city » (ville omniprésente), « digital city » (ville numérique), « intelligent city » (ville intelligente), voici comment ce concept a évolué durant près de trois (03) décennies. Selon Kominos, le concept de smart city est apparu dans la littérature à la fin des années 80 dans les travaux de Hall (1988), Raynal (1988) ou encore Lipman et al. (1986). Entre 1990 et 1999, Graham and Aurigi (1997) ont traité le sujet avec le concept de ville virtuelle, Besselaar et Beckers (1998) quant à eux ont parlé de ville numérique, Mahizhnan (1999) a repris les points clés du rapport « vision for an intelligent island : IT 2000 » exposant la façon de faire de Singapour une île intelligente.

Toutefois, ce n'est qu'entre 2000 et 2010 qu'une littérature plus abondante a été produite dans plusieurs disciplines : planification urbaine, IT, architecture, ingénierie...et même si ces écrits étaient orientés et concentrés sur la technologique (réseaux, télécoms, internet...), on parlait enfin du paradigme de la ville intelligente (Kominos, 2018).

La littérature mentionne également le concept « intelligent city » beaucoup plus centré sur l'inventivité, la créativité, l'intelligence collective et l'intelligence artificielle (Lee, 2014).

Les graphiques ci-dessous représentent des captures d'écran de l'évolution des recherches pour les mots clés « smart city » sur le moteur de recherche « Google » durant les cinq dernières années (de juillet 2012 à juin 2017) pour les différentes régions du monde :

Figure N° 1 : Evolution de l'intérêt envers les « smart cities » depuis 2012.





Source : <https://trends.google.com/trends/> (juin 2017)

Cette analyse, quoi que sommaire, permet de démontrer l'intérêt porté au concept de « smart cities ». L'année 2015 a enregistré une valeur maximale de 100¹ sur la période étudiée, ce qui peut être expliqué notamment par le développement des expériences dans plusieurs villes et la multiplication des rencontres professionnelles (ex : smart city expo world congress) et académiques concernant les problématiques liées aux smart cities. Aussi on observe que cette tendance est plus prononcée dans les pays d'Amérique du nord, d'Europe et d'Australie.

A ce titre, les smart cities constituent un enjeu mondial qui a conduit les pouvoirs publics à s'impliquer fortement dans les projets visant à développer des villes intelligentes. Le succès de ce type de villes est conditionné par l'engagement et la participation de l'ensemble des parties prenantes, y compris le citoyen ou l'utilisateur qui devra être placé au cœur des stratégies publiques (Belot, 2017).

Comme nous avons pu le voir plus haut il existe une pléiade de définitions du concept de smart city. Anthopoulos et Reddik (2015) les décrivent les villes intelligentes comme étant des villes qui proposent des solutions innovantes essentiellement basées sur les TIC (mais pas

¹L'indice 100 signifie une valeur deux fois supérieure aux autres tendances. Ainsi, une valeur de 50 signifie que le mot clé a été utilisé moitié moins souvent.

seulement) dans le but d'améliorer le quotidien des citoyens et de favoriser le développement durable local. □ Meijer et Bolivar (2016) définissent le concept de smart city comme étant la capacité d'un territoire à attirer et à mobiliser le capital humain en collaboration avec les parties prenantes (individus, organisations) en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Kominos (2018) souligne que trois entités (ou blocs) définissent ce concept, la première concerne la ville, le citoyen, l'utilisateur et les infrastructures. La deuxième est relative à la connaissance, à l'information et à l'innovation. Enfin, la troisième est liée aux systèmes intelligents, aux technologies urbaines, à internet, aux e-services et aux réseaux.

Par ailleurs, Anthopoulos (2017) explique que le terme « smart » ne doit pas être limité à l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), l'intelligence (smartness) peut renvoyer également à un design créatif ou une nouvelle organisation ; l'intelligence d'une ville est donc sa capacité à mobiliser efficacement l'ensemble de ses ressources (Anthopoulos, 2017). Il synthétise ainsi l'ensemble de ces définitions en exposant les huit dimensions d'une « smart city » :

Tableau N°1 : Les dimensions de la smart city

| | |
|--------------------------------------|--|
| Infrastructure intelligente | Cela peut comprendre les différentes installations et les équipements au niveau d'une ville (construction, réseaux d'eau et d'énergie, bâtiments) qui auront intégré des technologies intelligentes (capteurs, réseaux électriques intelligents...etc) □ |
| Mobilité (ou transport) intelligente | Avec un réseau de transport permettant un système de contrôle et un monitoring en temps réel. □ |
| Environnement intelligent | Il s'agit ici de l'usage des TIC pour la gestion des déchets, le recyclage, le contrôle de la pollution et des émissions de gaz. □ |
| Services intelligents | Les TIC seront intégrées dans les systèmes de santé, de l'éducation, de la sécurité ou encore du tourisme. □ |
| Gouvernance | Il s'agira dans ce cas d'intégrer les TIC afin de |

| | |
|--------------------------|---|
| intelligente | mobiliser, d'engager et de faire participer les citoyens □ |
| Citoyens intelligents | Intégrer les TIC pour favoriser l'ouverture d'esprit, la créativité, l'open innovation et la participation à la vie publique... □ |
| Cadre de vie intelligent | Usage des TIC pour améliorer la qualité de vie dans l'espace urbain. □ |
| Economie intelligente | Utiliser les TIC pour renforcer et améliorer le climat des affaires, l'employabilité ou encore la croissance urbaine. □ |

Source : Anthopoulos (2017)

Engagement et participation du citoyen : Il nous semble important de prime abord de préciser que dans la littérature certains auteurs distinguent entre le citoyen et usager. Le citoyen, privilégie l'intérêt général en ayant un comportement ouvert et responsable vis-à-vis de ses concitoyens alors de l'usager aura tendance à être passif, assisté, individualiste et servant ses intérêts particuliers. (Ghidouche et al, 2016)

□
Le concept de co-création, a été initialement proposé par Prahalad et Ramaswamy (2004) qui propose la définition suivante « la consommation est une occasion d'interaction privilégiée : le consommateur co-crée avec l'entreprise, tout au long de la vie du produit, une expérience personnalisée » (Prahalad et Ramaswamy, 2004). Toutes les actions des citoyens deviendront une proposition de valeur (Lusch et Vargo, 2004). Ainsi, la création de valeur sera la combinaison de connaissances, de savoir-faire et d'expertises élaborés par l'ensemble des parties prenantes d'une organisation (Ghidouche et al, 2016).

Afin de favoriser la co-création il faudra mettre en place un système d'interactions fondé sur la transparence, l'accès à l'information et le dialogue (Prahalad et Ramaswamy 2004). □ Le concept de participation citoyenne est apparu aux Etats-Unis entre 1950-1960 lors du lancement de programmes de renouvellement urbain et de lutte contre la pauvreté. Cunningham (1972) soulève trois points essentiels à la définition de la participation citoyenne : d'abord l'implication de gens ordinaires qui ne disposent d'aucune source de pouvoir formelle, ensuite un pouvoir reconnu par ces gens qui conduit l'ensemble du groupe à penser et à agir

dans leur sens ; enfin, les décisions prises doivent avoir un impact sur la communauté.

Lequin (2001) quant à lui propose la définition suivante : «la participation est un processus d'échange entre une organisation capable d'accorder un certain degré de pouvoir aux personnes visées par la décision et des personnes qui acceptent un certain degré de mobilisation et d'implication ».

André, P. et Al. (2012) définissent la participation citoyenne comme étant un « processus d'engagement obligatoire ou volontaire de personnes ordinaires, agissant seules ou au sein d'une organisation, en vue d'influer sur une décision portant sur des choix significatifs qui toucheront leur communauté. Cette participation peut avoir lieu ou non dans un cadre institutionnalisé et être organisée sous l'initiative des membres de la société civile (recours collectif, manifestation, comités de citoyens) ou des décideurs (référendum, commission parlementaire, médiation)».

Malgré une littérature relativement riche, peu de travaux se sont intéressés aux smart cities d'un point de vue marketing et encore moins du point de vue du citoyen alors que ce dernier constitue un élément essentiel qui pourrait aider les décideurs publics à mieux comprendre les causes de succès et d'échecs de ces stratégies (N'Goala, 2017). De plus rares sont les écrits sur les villes intelligentes et leurs spécificités dans les pays africains.

3- Contexte de l'étude : le projet Alger Smart City :

Pour notre cas d'étude, nous avons souhaité étudier le cas de la ville d'Alger dans son initiative « smart city ». Une première expérience avait déjà été initiée en Algérie avec la ville nouvelle de Sidi Abdellah (située à l'ouest de la capitale Alger et inaugurée en 2011). Cette ville introduite comme « intelligente et intégrée » promettait des infrastructures « high-tech » ainsi que des parcs et espaces verts étendus, à ce jour ce projet demeure encore inachevé. D'autres projets de villes nouvelles et de villes intelligentes ont été amorcés mais ils tardent à se concrétiser.

« Alger smart city », dont le plan stratégique a été défini par le PDAU (plan directeur d'aménagement et d'urbanisme) à l'horizon 2035, vise à solutionner les problèmes majeurs dont souffre la ville d'Alger en vue

de sa transformation en une ville plus moderne, plus accessible, plus propre, plus sûre et plus attractive. Si l'on se réfère à la feuille de route proposée par l'équipe chargée de mettre en œuvre le projet, l'eau, le transport et l'énergie sont les secteurs prioritaires à envisager. La stratégie envisagée pour la réussite de ce projet repose sur fondements suivants (The report Alger smart city, 2018) :

- Amorcer des mesures incitatives afin d'inciter les start-up locales et les entreprises innovantes à s'impliquer dans le projet.
- Suivre, comparer et analyser les expériences précédentes des villes intelligentes afin de mieux comprendre les raisons de l'échec et les leviers de succès. D'ailleurs l'organisation de l'événement SMART CITIES Global technology and investment summit le 27 et 28 juin 2018 avait pour objectif de favoriser les échanges et les partenariats entre différentes parties prenantes à travers le monde.

- Introduire des mesures plus souples et plus favorables afin d'attirer des géants de la technologie et de les inciter à investir dans ces projets
- Investir dans les talents locaux qu'ils soient en Algérie ou qu'ils fassent partie de la diaspora, aussi pour limiter la fuite des talents. Une pléiade de compétitions et de concours de jeunes talents sont organisés et récompensent les meilleurs projets par un financement considérable.

Pour pallier au retard engendré par le pays dans le secteur des TIC un laboratoire expérimental et un Hub d'innovation technologique ont été lancés en Avril 2018. Le laboratoire permettra de tester différentes solutions avant leur lancement à grande échelle et servira la mise en place d'un cadre réglementaire favorable à l'innovation. Cet espace commun devrait réunir des entreprises, des entités universitaires, des laboratoires de recherche, des décideurs afin de générer des synergies permettant au projet Alger smart city de se développer plus rapidement et plus efficacement. Le hub d'innovation quant à lui aura pour mission de rapprocher les acteurs technologiques locaux de la communauté internationale afin de leur assurer un accompagnement adéquat et garantir le succès de leurs projets.

Un premier appel à collaboration a été lancé début juin 2017 à destination de différentes parties prenantes (Start-up, investisseurs, laboratoires de recherche et de développement, universités, grandes entreprises...) afin de recueillir différentes propositions. Ces propositions ont servi à

l'élaboration d'une feuille de route préliminaire dans les discussions entre la ville et les éventuels fournisseurs de solutions. Au mois d'avril 2018 le laboratoire expérimental et le hub d'innovation ont été lancés et un 2e appel à proposition a été fait. Lors du dernier sommet Smart cities Global technology and Investment Summit un état d'avancement du projet a été présenté.

4- Approche méthodologique :

Notre étude repose sur une approche netnographique : la netnographie est un mot-valise combinant les termes network (en anglais) et ethnographie (méthode qui consiste à étudier les groupes sociaux). Développée par Kozinet (1997), cette approche a permis de pallier aux limites des méthodes qualitatives classiques face aux communautés virtuelles (Sayarh, 2013). Rheingold, (1993) explique que les communautés virtuelles sont « des groupements sociaux qui émergent du Web quand suffisamment d'individus mènent des discussions publiques assez longtemps, et avec suffisamment de sentiments humains afin de constituer des réseaux de relations personnelles dans l'espace virtuel ». Cette approche nous a semblé pertinente dans la mesure où nous avons souhaité identifier la perception des citoyens dans leur compréhension de la ville intelligente (smart city) en observant les différentes interactions par rapport au sujet. Elle présente aussi l'avantage de ne pas être intrusive puisqu'on utilise une information publique émanant spontanément des membres de la communauté.

C'est ainsi qu'au mois de juin 2018 (en marge de l'évènement Smart cities Global technology and investmentsummit) nous avons choisi d'analyser le comportement des citoyens vis-à-vis de ce projet.

Nous avons opté pour le réseaux social Facebook à travers deux communautés : influenceurs dz et Algiers smart city. Le type d'observation était non participante.

Plus de 200 commentaires ont été analysés, Le traitement et l'analyse du contenu des réponses recueillies ont été effectué avec le logiciel sphinx IQ.

5- Résultats et discussion :

Cette section est consacrée aux principaux résultats et leur interprétation, donc, dans un premier temps nous allons procéder à une analyse lexicale et sémantique puis nous allons procéder à l'analyse de contenu.

Analyse lexicale et sémantique : le nuage de mots ci-dessous représente les mots qui ont été le plus fréquemment présents dans les commentaires des internautes dans les deux communautés étudiées.

Figure N° 2 : Nuages de mots



Source : sphinx IQ

Il ressort de ce nuage de mots que les internautes ont facilement tendance à associer la ville intelligente aux pouvoirs publics et au gouvernement, cela pourrait également se traduire par un sentiment d'exclusion puisqu'ils ne se sentent pas impliqués dans le projet et que leurs avis n'ont pas été pris en compte. Certains discours dégagent un certain scepticisme et un manque de confiance envers les décideurs.

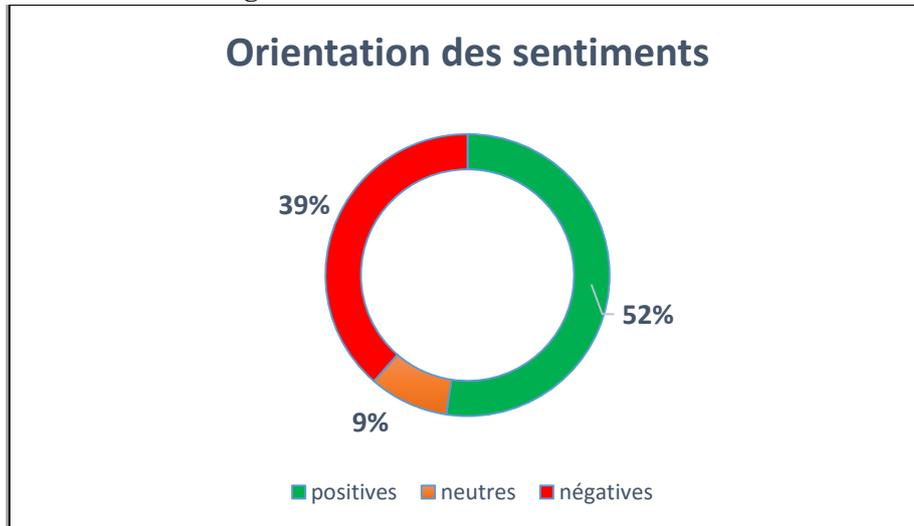
« Nous ne pouvons pas parler d'une ville intelligente, ni en espérer une dans un avenir proche sans l'intelligence des éléments constitutifs de la ville : d'abord le gouvernement, ensuite les institutions « Ce que je n'arrive pas à comprendre, c'est comment comptent-ils (les pouvoirs publics) implémenter une ville intelligente alors qu'ils n'arrivent même pas à nous pourvoir une connexion stable... ??? »

« ...pensez-vous que la priorité dans ce pays est la ville intelligente ???... ».

Nous avons également procédé dans cette analyse à une orientation des sentiments et il ressort que malgré certains commentaires très négatif, la

tendance va vers une orientation plutôt optimiste et positive concernant la ville intelligente comme le montre le graphique ci-dessous.

Figure N°3 : Orientation des sentiments



Source : Excel

Dans certains commentaires, des internautes ont fait part de leur espoir et de leur optimisme notamment à la suite de l'événement « smart cities global summit », on peut à titre exemple lire les verbatim suivants :

« Initiative formidable et de qualité, moi, en tant que jeune j'ai beaucoup appris des différentes conférences (...) nous espérons qu'Alger sera demain une ville intelligente ».

« cet événement nous donne une lueur d'espoir et on aimerait pas être déçus. »

Analyse de contenu et analyse thématique : trois aspects principaux ont été dégagés lors de notre analyse : en premier lieu l'événement smart cities global summit, ensuite les contraintes pouvant freiner la réussite du projet Algiers smart city et enfin comme les internautes se représentaient la ville intelligente.

Smart cities global summit : comme la période durant laquelle nous avons récolté les commentaires coïncidaient avec la tenue du sommet mondial des smart cities en Algérie, il est naturel de constater que les discussions et les interactions tournaient autour de cette manifestation. Si comme nous l'avons vu plus haut certains étaient positifs et satisfaits,

d'autres internautes n'ont pas manqué de pointer du doigt les sommes d'argent « gaspillées » par les pouvoirs publics ou encore l'inutilité d'une telle initiative en la qualifiant tantôt de « vitrine politique », « de poudre aux yeux », « de promesses vaines » ou de « blabla ». comme le montre les verbatim ci-dessous :

« *Un autre type de blabla mais blabla quand même...* »

« *Que du blabla, ils ont dit que Sidi Abdellah serait une ville intelligente mais voilà qu'ils (les pouvoirs publics) livrent des immeubles sans gaz et sans commodités...* »

« *Un événement international accueilli par la wilaya et financé par le trésor public...* ».

Contraintes et obstacles : plusieurs contraintes et obstacles sont ressortis à travers la lecture des commentaires, mais le principal élément est celui relatifs aux pouvoirs publics. Les internautes semblent douter de l'existence d'une réelle volonté politique à mener le projet à bien, de plus ils estiment que l'administration est archaïque et dépassée, sans oublier l'absence de secteur financier, d'intelligence collective et de data center ce qui expose les citoyens à un problème de sécurité de leurs données personnelles. Enfin certains internautes déplorent l'absence d'intérêt envers les besoins des citoyens.

Représentation de la ville intelligente : le troisième aspect apparu fréquemment dans les commentaires est la façon dans les internautes se représentaient la ville intelligente. Il apparaît que pour la majorité, une ville intelligente passe d'abord par un gouvernement intelligent et des citoyens intelligents. Une ville intelligente c'est aussi une ville où « il fait bon vivre », « une ville connectée » et une ville « où il est facile de se déplacer.

On peut constater que la dimension environnementale est peu présente et que les aspects liés à la sécurité des données a très peu été abordée.

6- Conclusion

Au terme de cette recherche, nous avons essayé à travers une étude netnographique d'analyser la perception et les interactions des citoyens à l'égard du projet Alger smart city. Il ressort de notre analyse que les citoyens semblent convaincus qu'une ville intelligente est essentiellement de la responsabilité des pouvoirs publics. Des pouvoirs publics envers lesquels ils auraient une faible confiance dans la

concrétisation du projet. Nous avons également constaté un faible intérêt envers les aspects liés à l'environnement ou à la cybersécurité

- sur la plan théorique et méthodologique cela pourrait contribuer à enrichir la littérature en identifiant les déterminants de la valeur perçue des services intelligents et en construisant un modèle permettant d'établir des liens avec le consentement à payer, l'engagement et la participation du citoyen. Des échelles de mesures pourraient alors être construites pour mesurer ces variables.

- sur le plan managérial, nous aimerions sensibiliser les pouvoirs publics, les collectivités territoriales et les autres acteurs à la nécessité et à l'importance d'intégrer et de placer le citoyen au cœur de tout projet concernant la ville.

Nous précisons qu'il serait intéressant d'élargir le champ géographique de l'étude et d'effectuer une comparaison entre les villes françaises et d'autres villes du pourtour méditerranéen impliquées dans des projets de villes intelligentes. On peut d'ores et déjà citer l'exemple du Maroc qui est considéré comme pionnier en Afrique en matière de villes intelligentes, et la Tunisie qui ambitionne également de faire de Bizerte une ville intelligente à l'horizon 2050,

Bibliographie :

1. ANDRE P., MARTIN A., LANMAFANKPOTIN G., (2012), *Participation citoyenne*, dans L. Côté et J.-F. Savard (dir.), *Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique*, [enligne], www.dictionnaire.enap.ca
2. ANTHOPOULOS, L. G., "Smart Government: A New Adjective to Government Transformation or a Trick?". In *Understanding Smart Cities: A Tool for Smart Government or an Industrial Trick?* (pp. 263-293). Springer International Publishing, 2017.
3. ANTHOPOULOS, L. G., FITSILIS, P., "Smart cities and their roles in city competition: A classification". *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 10(1), 2014, pp. 63-77.
4. ANTHOPOULOS, L. G., REDDICK, C. G., "Smart City and Smart Government: Synonymous or Complementary?". In *Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web*, April 2016, pp. 351-355.
5. ANTTIROIKO, A. V., VALKAMA, P., BAILEY, S. J., "Smart cities in the new service economy: building platforms for smart services". *AI & society*,

- 29(3), 2014, pp. 323-334.
6. AURIER, P., EVRARD, Y., N'GOALA, G., « *Comprendre et mesurer la valeur du point de vue du consommateur* », Recherche et Applications en Marketing, 19(3), 2004, pp.1-20.
7. Belot, L. (2017), *rapport sur les smart cities*, [En ligne]
http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2017/04/rapport_smar_t_city_luc_belot_avril_2017_definitif.pdf
8. CUNNINGHAM, J. V, “*Citizen Participation in Public Affairs*”, Public Administration Review, vol. 32, 1972.
9. GHIDOUCHE, A. Y. K., KAAWACH, I., GHIDOUCHE, F., « *La participation citoyenne comme approche innovante de co-création de valeur d'une ville. Le cas de la ville d'Alger* ». 3e colloque international du CIST, Grenoble, Mars 2016.
- 11 GRAHAM, S., AURIGI, A., “*Virtual cities, social polarization, and the crisis in urban public space*”, Journal of Urban Technology, 4(1), 1997, pp.19-52.
12. KOTLER, P., ASPLUND, C., REIN, I., HAIDER, D., “*Marketing Places Europe*”. Prentice Hall, 1999.
13. LEE, J. H., HANCOCK, M. G., HU, M. C., “*Towards an effective framework for building smart cities: Lessons from Seoul and San Francisco*”. Technological Forecasting and Social Change, 89, 2014, pp.80-99.
14. LEQUIN, M., « *Écotourisme et gouvernance participative* », Vol. 4, PUQ, Québec, 2004.
15. MEIJER, A., BOLÍVAR, M. P. R., “*Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance*”. International Review of Administrative Sciences, 82(2), 2016, pp.392- 408.
16. MERLE, A., CHANDON, J. L., ROUX, E., « *Comprendre la valeur perçue de la customisation de masse. Une distinction entre la valeur du produit et la valeur de l'expérience de co-design* », Recherche et Applications en Marketing, 23(3), 2008, pp.27-50.
17. PARISSIER, C., « *Proposer une expérience de service créatrice de valeur pour les clients* », Gestion, 33(4), 2008, pp. 34-40.
18. PRAHALAD, C. K., RAMASWAMY, V., “*Co-creation experiences: The next practice in value creation*”, Journal of interactive marketing, 18(3), 2004, pp. 5-14.
19. SAYARH, N., « *La netnographie: mise en application d'une méthode d'investigation des communautés virtuelles représentant un intérêt pour l'étude des sujets sensibles* », Recherches qualitatives, 32(2), 2013, pp. 227-251.
20. VAN DEN BESSELAAR, P., BECKERS, D., “*Demographics and sociographics of the Digital City*”. Community Computing and Support

Systems, 1998, pp. 108-124.

21. VAN KEMENAD, E., “*Smart Universities Walk the Talk of Commitment, International conference on Quality in Education and Training 2017*”, Innovative Universities for Smart Cities, Kenitra, May 2017.

22. VARGO, S. L., LUSCH, R. F., “Evolving to a new dominant logic for marketing”, *Journal of marketing*, 68(1), 2004, pp. 1-17.

23. WÜNDERLICH, N. V., VON WANGENHEIM, F., BITNER, M. J., “*High Tech and High Touch: A framework for Understanding user attitudes and behaviors related to Smart interactive services*”, *Journal of Service Research* (16:1), 2013, pp. 3-20

24. ZEITHAML, V. A., “*Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence*”. *The Journal of marketing*, 1988, pp. 2-22.