



La communication territoriale à l'ère du digital : Cas de la Commune de Kenitra

Territorial communication at the digital era : The case of the Municipality of Kenitra

LARHRISSI Nadia

Enseignante chercheure

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Université Mohammed V de Rabat - Maroc

Laboratoire des Langues, Traduction, Communication et Culture

nadia.larhrissi@um5.ac.ma

HSINI Fadoua

Doctorante

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Université Mohammed V de Rabat - Maroc

Laboratoire des Langues, Traduction, Communication et Culture

fadouahsini24@gmail.com

Date de soumission : 02/02/2020

Date d'acceptation : 14/05/2020

Pour citer cet article :

LARHRISSI N. & HSINI F. (2020) « La communication territoriale à l'ère du digital Cas de la Commune de Kenitra », Revue Internationale du Chercheur « Volume 1 : Numéro 2 » pp : 539 - 558

Digital Object Identifier : <https://doi.org/10.5281/zenodo.3895365>



Résumé

La notion de territoire devient de plus en plus un terrain d'expérimentation important pour l'État marocain. En ce sens, les collectivités territoriales déploient toutes leurs ressources pour l'implantation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en vue de fédérer les citoyens autour d'idées communes. La volonté de faire participer l'utilisateur à la construction de sa ville correspond à cette nouvelle stratégie émise par l'État dont la quête perpétuelle est l'amélioration de la communication et le dialogue entre l'institution publique et le citoyen.

À l'instar des autres villes du Royaume, la Commune de Kenitra est dans une mouvance d'évolution digitale qui tend à accroître davantage l'implication citoyenne dans la vie politique en essayant de mettre l'accent sur la démocratie participative. Le présent article sera centré sur l'utilisation du digital de la part de ladite Commune dans son souhait d'inciter le citoyen à contribuer aux décisions du pouvoir public. Notre étude de cas portera sur un échantillon de 250 personnes résidantes dans la ville de Kenitra.

Mots clés :

Territoire ; digital ; démocratie participative ; citoyen ; collectivités territoriales.

Abstract

The terminology of territory has become an important experimental laboratory for the Moroccan government. In this matter, the territorial municipalities deploy all their resources to implement the new information and communication technologies, and thus in order to gather the citizens around common ideas. The will to include the user in building his/her own city corresponds to this new strategy launched by the government whose aim is to improve the communication and the dialogue between the local institution and the citizen.

Today, and like the other cities, the Municipality of Kenitra is in an expanding digital evolution, which leads to enhance the citizen involvement in the political field and tries to put the accent on the participative democracy. This article will focus on the digitalization use by this Municipality in its attempt to encourage the citizen to participate and contribute in the public authority's decision-making. Our case study will focus on a sample of 250 people living in the city of Kenitra.

Keywords :

Territory ; digital ; participative democracy ; citizen ; territorial municipalities.



Introduction

Le contexte marocain a souvent été assujéti aux critiques et aux controverses dues à la spécificité de son système politique et de son approche territoriale. En effet, lors du discours royal prononcé à l'occasion de la Fête du Trône, le 30 juillet 2017, Sa Majesté le Roi Mohammed VI a fait un constat très sévère sur le fonctionnement des administrations marocaines ; nous citons : « *L'un des problèmes qui entrave le progrès du Maroc réside dans la faiblesse de l'Administration publique, en termes de gouvernance, d'efficience ou de qualité des prestations offertes aux citoyens* ». Devant cet état de fait, les territoires ont essayé de se frayer un chemin pour placer le citoyen au cœur de toutes les préoccupations. Ainsi, le Maroc a commencé à se distinguer par des avancées significatives en matière de gestion publique.

Avec l'avènement du digital, la communication territoriale a permis la redéfinition de l'espace public et de la pratique politique. Tous les acteurs concernés ont eu l'ambition de façonner un paysage démocratique nouveau fondé sur l'échange, la concertation et la participation. Ces éléments constitutifs de la politique et du social s'entremêlent dans une certaine corrélation pour appréhender au mieux les attentes du citoyen en termes de démocratie participative et de comportement civique.

Aujourd'hui, les vieilles pratiques et les dispositifs sociétaux ont donné place aux habitudes tributaires des TIC. Ces dernières ont ouvert la voie à la multidisciplinarité et à l'association entre plusieurs pôles d'activités autrefois disjointes : l'informatique, l'audiovisuel et les télécommunications. Cette convergence a offert d'immenses possibilités de développement de services et de relations entre les parties prenantes, à savoir les collectivités territoriales, les citoyens et les administrations publiques. Ainsi, dans le présent travail, nous nous sommes fixées comme objectif de répondre aux interrogations suivantes :

- Comment le numérique peut-il contribuer à l'amélioration de la participation citoyenne à la vie politique de la ville ?
- Dans quelle mesure le numérique devient-il aujourd'hui une approche interactionnelle entre le citoyen et les collectivités territoriales ?

Pour ce faire, notre travail sera scindé en trois parties. La première sera consacrée aux fondements théoriques et conceptuels de la collectivité territoriale et de la notion de citoyen. La seconde partie soulignera l'impact de la communication territoriale et du numérique dans



la participation du citoyen aux démarches politiques de sa région. La troisième partie, réservée entièrement à l'approche empirique, servira à discuter les résultats obtenus et à proposer quelques recommandations à l'attention des responsables.

1. Concepts et typologies : revue de littérature

1.1. La collectivité, une composante du territoire

Le territoire constitue un terrain propice de pouvoir politique, d'influence et de contrôle territorial. Il renvoie à une relation « *espace/société* » (Jean, 2002 : 9) et constitue aussi un espace géographique cohérent et commun. Il peut être envisagé comme étant un support identitaire ou un promoteur d'identité car il permet d'allier l'espace, l'usager et la société. Les collectivités territoriales sont « *des autorités administratives décentralisées bénéficiant de la personnalité morale, et disposant d'affaires propres, distinctes des affaires de l'État* » (Donier, 2014 : 3). Elles portent un nom, regroupent une population, disposent d'un personnel propre et d'un patrimoine à gérer à l'aide d'un budget qui leur est spécifique. Elles constituent des personnes morales de droit public qui agissent en justice. Elles sont donc investies de prérogatives d'intérêt général ce qui implique qu'elles doivent prendre en charge les intérêts d'une population, d'un territoire donné et instaurer le cadre institutionnel de la participation des citoyens à la vie locale.

La gestion de la collectivité territoriale est assurée par des conseils ou des assemblées délibérantes élus au suffrage universel direct et par l'administration collective. Ainsi, c'est la loi qui détermine leurs compétences et non pas les collectivités elles-mêmes. Au même titre que les organisations marchandes, les collectivités territoriales construisent leur identité entre projets (actions) et récits (discours de communication territoriale valorisant ces projets).

1.2. Les différents types de collectivités territoriales

Les collectivités territoriales se distinguent des circonscriptions administratives car les unes renvoient en effet à l'organisation décentralisée du territoire tandis que les autres désignent les organes déconcentrés de l'administration étatique. Elles se composent de différentes catégories : les régions, les préfetures, les provinces et les communes. Elles détiennent des compétences qui leurs sont confiées par le législateur qui se présente sous forme de Parlement. Le pouvoir décisionnel est exercé par une délibération au sein d'un conseil élu disposant d'un pouvoir de décision qui reste néanmoins soumis au contrôle de l'État. Dans ce qui suit, nous allons détailler chaque collectivité territoriale à part.



- **La région** est à la fois la plus grande collectivité territoriale de droit commun et la plus récente. Elle est créée sous forme d'établissements publics et gérée par des représentants élus au suffrage universel direct. Elle est dotée d'un conseil régional, composé de sénateurs et députés de la région ainsi que de représentants des départements des grandes communes et des communautés urbaines. Régie par la loi n° 111-14, « *chaque région doit élaborer ses projets dans le cadre des programmes de développement à long terme. Ces projets sont inscrits, au niveau de chaque région, dans le Schéma Régional d'Aménagement du Territoire (SRAT)* » (Jiraoui & Elgraini, 2020 : 506). Ce dernier constitue le document de référence qui trace l'ossature des stratégies de développement régional.

À l'instar des communes, les régions exercent des attributions qui leurs sont propres et des attributions qui leurs sont transférées par l'État. Leurs compétences visent alors à soutenir le développement permanent de la région à travers l'organisation, la coordination et le suivi. De surcroît, elles détiennent aussi les équipements et les infrastructures à dimension régionale, l'industrie, la santé, l'enseignement, l'environnement et le sport.

- **La préfecture** correspond à un territoire identique au département dans lequel un préfet est nommé. Placée sous la tutelle du Ministère de l'Intérieur, cette institution est chargée d'assurer la sécurité des personnes et des biens ainsi que la jonction entre l'État et le citoyen en termes de délivrance des titres officiels, à savoir passeports, cartes nationales, permis de conduire, permis de séjours à l'étranger, etc.

- **La province** désigne une division territoriale d'un État placé sous l'autorité d'un délégué du pouvoir central. Elle consiste à protéger et à promouvoir au mieux les intérêts provinciaux.

- **La commune** est la collectivité administrative de proximité. Elle est la plus proche du citoyen, également la plus ancienne et probablement la plus identifiée par les administrés. Dirigée par un président et un conseil municipal, elle désigne le premier échelon de la démocratie politique. Elle est chargée plus particulièrement du maintien de l'ordre public, de la gestion de l'état civil et de la tenue des registres de la population. Nous ne pouvons nullement parler du rôle, du fonctionnement et des services rendus par les différentes institutions territoriales sans parler du citoyen, le maillon essentiel de la chaîne.

1.3. Caractéristiques du concept « citoyen »

Etymologiquement, formé à partir du terme latin « *civitas* » qui désigne la cité, lui-même formé sur « *civis* » qui signifie « *citoyen* », qui habite la cité, le vocable citoyen signifie



« *personne qui habite la cité* » (Le Citoyen, 2015 : 28-29). Dans l'ouvrage **Politique** d'Aristote, « *le citoyen au sens strict, aucun caractère ne le définit mieux que la participation à l'exercice des pouvoirs de juge et de magistrat* » (Aristote, Livre 3, chapitre 1 : 6). Dans cette citation, l'auteur bouleverse l'ordre établi et met le citoyen au cœur du politique en lui permettant d'être au service de sa cité et accéder aux charges politiques.

Une autre définition, cette fois-ci juridique, considère le citoyen comme un habitant d'un État doté d'une législation destinée à protéger les droits civils et politiques des individus. En retour, le citoyen a des obligations à son encontre : obéir aux lois du pays, contribuer aux dépenses communes et défendre le pays s'il venait à être attaqué. Malgré toutes ces définitions, « *le statut citoyen ne peut ni se comprendre, ni fonctionner s'il n'est pas mis en corrélation avec un minimum de comportements et de pratiques observés.* » (Miaille, 1996 : 30)

En effet, dans la synthèse de l'ouvrage **La citoyenneté. Être (un) citoyen aujourd'hui**, trois caractéristiques essentielles faisant partie intégrante de la définition de la citoyenneté ont été identifiées selon les rapports du conseil d'État. La première est la reconnaissance officielle « *de droits et devoirs par une entité politique, et une pratique, voire une vertu. Cette dernière s'exprime, au-delà du respect des lois et des codes de la communauté, par le civisme et l'engagement en faveur de la collectivité* » (Cassin, 2018 : 11). La deuxième caractéristique d'être citoyen se situe dans la capacité de s'extraire de ses appartenances et constituer avec les autres un corps collectif. Finalement, la troisième émane de la déclaration de 1789 qui fait appel à la notion de liberté en tant que valeur essentielle et droit fondamental.

Somme toute, prétendre donner une définition exhaustive de la notion de citoyen est délicat car son interprétation a pris différents sens au fil du temps. Toutefois, avec l'évolution des sociétés, la fonction du citoyen a pris de l'ampleur au sein de son territoire en jouant un rôle primordial et devenant ainsi l'acteur principal dans toute collectivité territoriale.

1.4. Les collectivités territoriales, un levier du développement local

Le développement local est un concept dont la signification et l'émergence varient d'un contexte à l'autre, les uns initialisent leur définition en parlant de « *processus* » (Jean, 2002 : 19) qui met les initiatives locales des collectivités comme levier du développement économique. Ce qui permet de le définir comme « *une expression de solidarité locale créatrice de nouvelles relations sociales, et manifeste la volonté des habitants d'une micro-*



région de valoriser les richesses locales, ce qui est créateur de développement économique » (Guigou, 1998 : 36-37). D'autres disent que le développement local désigne un processus grâce auquel la communauté participe au façonnement de son propre environnement dans le but d'améliorer la qualité de vie des citoyens.

Jean-Louis Guigou, Délégué de la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale (DATAR), de 1997 à 2002, rajoute dans la définition citée les volets économique et social de manière conjointe en mettant en exergue deux parties fondamentales et nécessaires pour l'aboutissement du développement local. Une partie socioéconomique qui concerne les individus et l'interaction entre les différents acteurs et une partie structurelle liée aux structures de gestion et de financement. Les collectivités territoriales constituent donc souvent un lieu d'émergence de démocratie locale et de politique participative. Ainsi, le développement local devient, dans un contexte politique « ouvert », un processus qui produit de la cohésion sociale en raison de la négociation qu'il suppose et du débat public qu'il génère.

2. La communication territoriale au service de l'intérêt général

2.1. Caractéristiques et enjeux de la communication territoriale

La communication publique est une communication d'intérêt général émise par les administrations, les collectivités territoriales et les organismes publics. Elle se caractérise par la spécificité de sa cible et regroupe toutes les activités de communication ayant pour public cible les citoyens, les habitants, les usagers des services publics et le personnel communal. Au-delà de l'information adressée aux habitants et de la promotion des territoires, elle a une mission citoyenne qui ne constitue qu'*« une partie de la communication pratiquée sur la place publique »* (Messenger, 1994 : 48). Attentive à la parole citoyenne, la communication publique insiste à faire connaître ses politiques, ses réalisations et les mesures administratives adoptées.

La politique de communication constitue un mécanisme nécessaire au dialogue et un outil permettant à l'organisation communale de se rapprocher des citoyens et de les inciter à prendre part davantage aux discussions et aux décisions. La communication des collectivités territoriales fait partie de la communication publique qui *« est la communication formelle qui tend à l'échange et au partage d'informations d'utilité publique ainsi qu'au maintien du lien social et dont la responsabilité incombe à des institutions. »* (Zémor, 1995 : 5)



La communication territoriale contribue donc au partage des valeurs (appartenance, fierté, honnêteté et solidarité) et permet de mettre l'utilisateur au cœur des préoccupations. Ainsi, elle offre à l'établissement des lignes de conduite, des règles communes et un partage clair des responsabilités entre le citoyen et les collectivités territoriales. En effet, elle « *réfère, avant tout, à une certaine évolution de la relation à l'espace local* » (Awono, 2015 : 6). C'est-à-dire qu'elle ne se base pas uniquement sur l'institution locale (commune, région, province, etc.) mais sur la vie quotidienne locale.

Attachée aux territoires, la communication territoriale a accompagné l'évolution du rapport des citoyens avec l'institution publique et a pu provoquer, en quelques années, l'amplification de la communication des collectivités territoriales. De nos jours, les attentes du citoyen sont fortes en matière d'information, de communication et de participation, ce qui incite les collectivités territoriales à essayer d'entretenir une communication permanente. Pour ce faire, ces dernières ambitionnent d'informer l'utilisateur des services publics, d'animer la vie démocratique, de soutenir les initiatives locales et de valoriser le territoire.

2.2. Le numérique, une nouvelle agora des collectivités territoriales

Dans l'obligation de recréer le lien social et pour répondre à leur devoir de service public, les collectivités territoriales remplacent la communication verticale par une interactivité entre l'institution, l'administration et le citoyen. Il s'agit de tourner la page d'une communication descendante et unidirectionnelle à une communication ouverte au dialogue et aux critiques. Derrière le spectre de la transition numérique, apparaît un bouleversement sociétal radical. Il s'agit plus précisément d'une société où les modalités de création du savoir et du traitement de l'information ont été en grande partie modifiées. On parle ici d'une révolution technologique axée sur un nouveau terme qui est la société informationnelle.

De ce fait, dans sa thèse intitulée « Développement numérique, territoires et collectivités : vers un modèle ouvert », Houzet signale qu'on commence à parler de territoire numérique à travers « *une vision techniciste qui signifie que le territoire est en train de se technologiser ou devra l'être, qu'il est voué à se dématérialiser* » (Houzet, 2013 ; 5). En revanche, ce virage numérique et ses usages ont modifié les relations administrés/utilisateurs, les interactions entre les personnes et la qualité des services rendus aux citoyens. Ainsi, par la rapidité des traitements et les différents espaces d'expression qu'il offre à l'utilisateur, le développement numérique constitue un levier essentiel dans l'amélioration des initiatives économiques, un gain de temps et d'argent considérable garantissant aux citoyens une vie meilleure.



2.3. La technologie au service de la démocratie participative

Dans un monde devenu dématérialisé et de plus en plus ouvert, l'avènement du numérique a donné naissance à une nouvelle vague de démocratie permettant ainsi au citoyen d'exprimer son opinion *via* les espaces virtuels. La société est passée du « *suffrage universel* » (Pailliart, 1996 : 8) qui était le seul moyen de mesure public au numérique qui a favorisé l'existence d'une véritable « *société civile planétaire* » (Lévy, 2002 : 36). Une société qui tend à imposer les débats démocratiques et multiplier les champs de participation citoyenne dans le cadre du dialogue social et de la prise de décision.

Les TIC ont pour vocation de créer un nouvel espace de communication inclusif, transparent et universel pour réorienter les conditions de la vie publique dans le sens d'une liberté d'expression et d'une responsabilité accrue des usagers. En d'autres termes, les technologies fonctionnent en réseaux et constituent un moyen d'action horizontal qui permet à l'État de sortir de son rôle de distributeur automatique de lois et de prestations pour devenir une sorte d'organisateur des initiatives citoyennes. En effet, la technologie offre une diversité d'instruments permettant la rapidité de la circulation de l'information, l'échange des idées et de nouveaux modes d'expressions populaires. Dans ce qui suit, nous citerons quelques outils :

- **Les réseaux sociaux** : la combinaison entre les vocables « réseaux » et « sociaux » fait penser clairement à évoquer la notion de la socialisation qui est un « *processus d'intégration et d'adaptation d'un individu aux exigences de la vie sociale* » (Larousse, 1996 : 943). Les réseaux sociaux facilitent la participation et l'intervention des citoyens afin « *d'écrire, de commenter, de copier-coller, mixer, publier, partager ou échanger des photos, vidéos, liens et tags sur des sites de présentation de soi et de ses univers relationnels* » (Ziegler, 2016 : 159). Ces réseaux mettent à la disposition de l'internaute différents outils pour vulgariser l'information et la partager avec les autres, envoyer des invitations à des amis ou tisser un réseau professionnel (rencontrer des partenaires, trouver des collaborateurs ou annoncer des activités professionnelles), c'est le cas de *Facebook* et d'*Instagram*.

- **Le cyber vote** : dans de nombreux pays, des acteurs de la société civile imaginent de nouveaux dispositifs numériques pour associer la vie politique des citoyens au vote électronique. Il s'agit d'un système de vote dématérialisé, à comptage automatisé à l'aide de dispositifs informatiques. Trois types constituent cette forme électronique : les boîtiers de vote, l'urne électronique et le vote par internet.



- **Les pétitions** : les pétitions en ligne constituent un outil primordial pour les acteurs politiques ainsi que pour les citoyens. Selon le Dahir du 23 chaoual 1437 (28 juillet 2016) portant promulgation de la loi organique n°44-14 déterminant les conditions et les modalités d'exercice du droit de présenter des pétitions au pouvoir publics, il s'agit d'un « *écrit sous forme de revendications, propositions ou recommandations licites, adressé par les citoyennes et les citoyens résidant au pays ou à l'étranger, aux pouvoirs publics concernés, afin qu'ils prennent les mesures qu'ils jugent appropriées.* » (Dahir n°1-16-107, article 2 : 1325)

3. Enquête effectuée auprès des citoyens de la ville de Kenitra

3.1. Approche méthodologique

Pour effectuer cette investigation, nous avons commencé par une enquête en ligne à travers l'élaboration d'un questionnaire sur « *Google Forms* ». Cet outil de la suite bureautique Google nous a donné la possibilité d'atteindre une cible assez importante. Ensuite, nous avons réalisé une collecte d'informations sur le terrain pour toucher d'autres catégories socio-professionnelles. Le questionnaire a été administré durant la période allant du 12 décembre 2019 au 09 janvier 2020 et il est composé de trois sections, à savoir :

- identification et informations personnelles,
- participation des citoyens à la vie politique,
- interaction entre le citoyen et sa Commune à l'ère du digital.

Afin d'approfondir notre recherche et élargir nos réflexions, nous avons réalisé deux entretiens basés sur les deux dernières sections citées précédemment. Le premier entretien a été effectué auprès de M. Aziz El Guermat, conseiller communal depuis 1997 jusqu'à ce jour, vice-président de la Commune (2009-2019), chargé des grands projets de la ville et aussi président de la commission sociale et développement sportif de la région Rabat-Salé-Kenitra. Le second a été réalisé avec M. Jawad Ettanfouhi, chef de la Division de la communication et de la coopération.

3.2. La cible

Lors de notre enquête, nous avons placé le citoyen au cœur de notre réflexion tenant à redéfinir sa relation avec sa Commune à travers l'avènement du digital. Notre objectif a été d'effectuer une étude sur la place qu'occupe le numérique dans la vie politique afin de générer de nouvelles pratiques d'implication des citoyens dans le processus de prise de décision publique. Le présent sondage a porté sur un échantillon représentatif de 250 personnes



résidants à Kenitra. Pour obtenir des résultats factuels, nous avons choisi les citoyens de la ville comme cible externe ainsi que deux responsables exerçant au sein de la Commune comme cible interne.

Afin d'atteindre les objectifs escomptés de ce travail, nous nous sommes basées sur l'approche inductive qui se caractérise par l'observation et l'enregistrement de tous les faits. Nous avons opté, d'une part, pour une étude quantitative et ceci à travers un questionnaire destiné aux usagers. D'autre part, nous avons réalisé une étude qualitative sous forme d'entretiens auprès du vice-président de la Commune et le chef de la Division de la communication et de la coopération, pour faire un état des lieux sur le rôle de la Commune dans l'implication du citoyen dans les décisions politiques.

3.3. Analyse des résultats de l'enquête

3.3.1. Analyse des résultats de l'étude quantitative

❖ Identification et informations personnelles

Cette section a eu pour but d'identifier les caractéristiques de l'échantillon et dresser un profil de chaque sondé sur les plans du genre, de l'âge, de la formation et de la catégorie socioprofessionnelle. Concernant le genre, le taux de réponse des personnes interviewées est divisé à pied d'égalité environ entre les hommes et les femmes, à hauteur de 53,8% et 46,2% respectivement. Les résultats ont révélé que la tranche d'âge dominante est de 62.1% pour les personnes âgées de 25 à 35 ans. 20.7% de notre cible ont un âge qui varie entre 18 et 25 ans et 13.8% représente la catégorie des personnes ayant entre 35 et 55 ans. Finalement, juste une minorité soit 3,4% se situe entre 55 ans et plus.

Notre échantillon est composé de quatre catégories socioprofessionnelles (commerçants, employés, retraités et étudiants). Cependant, ils n'ont pas suivi tous la même formation académique. Les réponses obtenues ont montré que 75% des interrogés ont un niveau d'études universitaires contrairement aux autres. 18,8% ont un niveau secondaire et 6,2% ont poursuivi leurs études au collège. Nous constatons que la majorité des personnes interrogées ont un niveau universitaire.

❖ Participation des citoyens à la vie politique

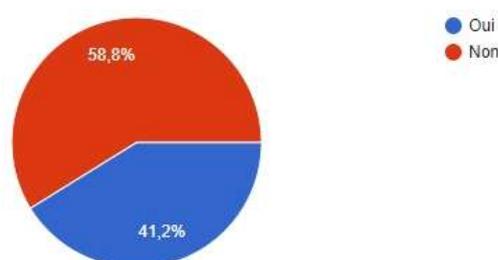
L'objectif de cette section est de mesurer le taux d'engagement des citoyens dans la vie politique. C'est pourquoi, il nous a paru utile de connaître le pourcentage de vote de notre échantillon durant les dernières élections communales (2014-2019). Il s'est avéré que plus de

la moitié des citoyens résidants à Kenitra n'ont pas participé aux votes des élections communales, soit un taux de 63.6% ; ceci est dû à plusieurs raisons. Nous avons avancé deux hypothèses : soit la non accessibilité aux boîtes des élections faute de temps, soit le manque d'intérêt pour tout ce qui est rattaché à la politique. C'est la raison pour laquelle nous avons posé une deuxième question à notre cible concernant le vote sur des plateformes numériques.

Concernant la première supposition avancée, la totalité de la population questionnée a montré sa prédisposition à voter si jamais le vote avait eu lieu sur une plate-forme de la Commune, soit un pourcentage rond de 100%. De ce fait, nous constatons que même les 63,6% des personnes qui n'ont pas participé aux élections communales sont prêtes à voter sur une plateforme numérique.

Pour la deuxième hypothèse, nous avons voulu savoir quelles sont les informations que les interviewés détiennent concernant le concept de la démocratie participative adopté par la Commune :

Figure N°1 : Avez-vous une idée du concept de la démocratie participative adopté par la Commune ?



Source : Auteurs

Assurément, plus que la moitié, soit 58,8% ne sont pas au courant de l'existence du concept alors que 41,2% sont informés du concept instauré par la Commune de Kenitra. L'objectif est de vérifier le degré d'assimilation de la notion de démocratie participative et l'implication du citoyen dans la vie politique locale.

Pour les sondés qui sont au courant de l'existence du concept de démocratie instauré par la Commune de Kenitra, il a été pertinent de leur demander par quel moyen préfèrent-ils participer aux débats déclarés par la Commune. Voudraient-ils interagir avec les élus en présentiel, c'est-à-dire en utilisant le face à face où bien privilégieraient-ils l'interaction par le biais des plates formes et des commentaires sur les réseaux sociaux. Les résultats dégagés ont révélé les pourcentages suivants :

Figure N°2 : Préférez-vous participer aux débats déclarés par la Commune en présentiel ou à distance ?



Source : Auteurs

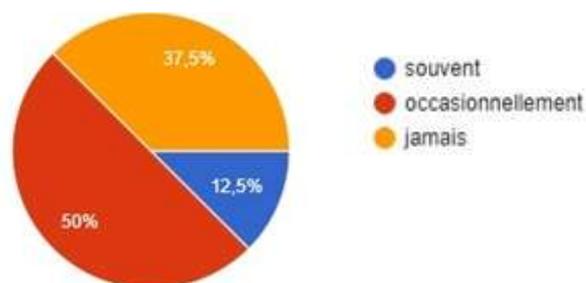
Cette question nous a permis d'identifier le moyen adéquat, selon les citoyens, pour participer aux débats déclarés par la Commune. 75,8 % des personnes ayant répondu au questionnaire préfèrent participer à la prise de décision et interagir avec les élus locaux à travers les plates-formes et commentaires sur les réseaux sociaux. Quant aux 24,2 %, ils préfèrent assister aux réunions en présentiel dans les lieux de la Commune.

À partir des deux premières sections, nous remarquons que la participation à la vie politique et sociale à travers le numérique reste exclusivement du ressort de la jeunesse. Cette dernière maîtrise les différents canaux de communication *via* les réseaux sociaux et les plateformes digitales. La participation relève du prisme des jeunes générations qui détiennent la clé d'un nouveau façonnage du paysage politique. Par conséquent, la jeune génération qui est la quintessence du numérique, manifeste son envie de participer à la politique mais seulement à travers le numérique.

❖ Interaction entre le citoyen et sa Commune à l'ère du digital

Cette section nous a donné l'opportunité d'assister à la mise en relation des outils numériques au sein de la Commune et le degré d'interactivité des responsables avec le citoyen. Il a fallu aussi savoir comment réagissent les sondés avec les publications de leur Commune sur le net. Les résultats relevés sont illustrés dans le graphe suivant :

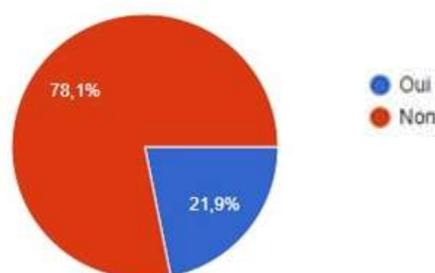
Figure N°3 : Avez-vous déjà réagi avec les publications de votre Commune sur le net ?



Source : Auteurs

Nous avons pu mesurer le degré de réactivité des citoyens face aux publications de la Commune. Il s'est avéré que la moitié confirme avoir réagi occasionnellement, 12.5% réagissent souvent alors que 37.5% de la cible n'ont jamais interagi avec leur Commune. Il était pertinent de savoir combien de personnes ont reçu une réponse à leurs interrogations. Évidemment, cette question était destinée aux personnes qui ont fait des commentaires sur le net au profit de la Commune :

Figure N°4 : Avez-vous reçu une réponse ?

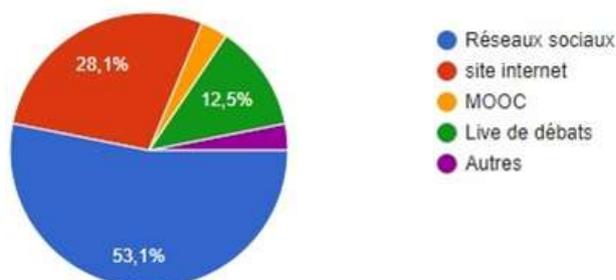


Source : Auteurs

78,1% des citoyens ont confirmé n'avoir pas reçu de réponse à leurs commentaires. En d'autres termes, juste le 1/5 (21%) des personnes actives sur la toile ont reçu une réponse tandis que le reste, représentant un pourcentage important de 78%, estime que sa demande n'a pas été traitée *via* le circuit numérique. Donc, nous en déduisons que la Commune ne prend pas la peine de répondre aux commentaires des citoyens.

Pour inciter le citoyen à être un acteur de la politique de sa Commune, nous avons proposé plusieurs outils de communication et lui avons demandé de choisir celui qui permettra d'instaurer une meilleure interaction avec la Commune de Kenitra. En posant cette question à choix multiples avec une ouverture sur « autres », nous avons voulu être à l'écoute du citoyen, lui donner l'occasion de s'exprimer et de proposer d'autres suggestions :

Figure N°5 : Selon vous, quel est l'outil de communication qui permettra d'instaurer une meilleure interaction avec la Commune ?

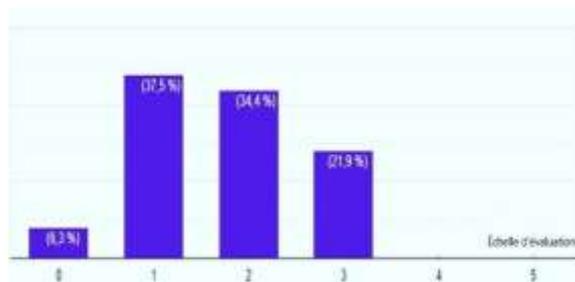


Source : Auteurs

Lors des réponses collectées, nous avons constaté que plus que la moitié soit 53,1% ont opté pour les réseaux sociaux. 28,1% préfèrent interagir avec l'information numérisée par le biais du site internet. Finalement, 12,5% de la cible sont beaucoup plus à l'aise avec les débats en live et préfèrent être face à face avec les responsables de l'intérêt public. Le fait que le numérique offre une panoplie de moyens pour communiquer, il était évident d'avoir des avis partagés sur leur utilisation sachant que le choix dépend essentiellement de la maîtrise ou non de l'outil.

Pour clôturer cette section, il a fallu procéder à l'évaluation de l'existant. Nous avons trouvé opportun de donner la parole aux citoyens pour leur permettre d'évaluer la communication digitale de leur Commune selon une échelle de 0 à 5, (allant de mauvais à excellent). Pour les différentes réponses, nous avons pris en considération quelques éléments de la deuxième section où juste 75% de l'échantillon a mentionné son intérêt pour le numérique :

Figure N°6 : Comment évaluez-vous la communication digitale de la Commune ?



Source : Auteurs

Le graphe montre les différentes réponses avancées et permet de dégager quelques interprétations. Nous remarquons qu'il y a environ le même pourcentage pour ceux qui ont donné les notes de 1 et 2 soient 37,5% et 34,4% respectivement. Moins que le 1/3 du taux de réponse soit 28,2% est partagé entre les notes 0 et 3 avec 6,3% pour la note 0.

En conclusion, l'évaluation faite par notre échantillon de la communication digitale adoptée par la Commune est inférieure à la moyenne de 2,5/5 pour 78,2% de la cible. Ce qui prouve que les citoyens de Kenitra ne sont pas satisfaits de la stratégie communicationnelle de leur Commune et qu'il faudrait déployer plus d'efforts afin de répondre aux attentes de l'utilisateur.



3.3.2 Analyse des résultats de l'étude qualitative

❖ Participation des citoyens à la vie politique

Selon les propos M. Ettanfouhi, « *la Démocratie Participative est un concept qui est pris au sérieux par la Commune de Kenitra, et cela se caractérise par l'existence d'un service propre portant les initiales (DP)* ». En effet, elle tire ses racines d'une envie ardue du citoyen de participer aux débats et de pratiquer cette démocratie. M. El Guermat ajoute que deux entités principales, **le conseil local des jeunes et la commission de parité et d'égalité des chances**, sont en opération à titre consultatif et participatif et ceci dans le but « *de faire participer le citoyen dans les études, les initiatives et aux programmes de la Commune.* »

Malgré l'avis défavorable des citoyens vis-à-vis des efforts déployés par les responsables dans le but de changer l'ancien mode de fonctionnement, le chef de la Division de la communication et de la coopération précise que « *le numérique a permis à la Commune de créer des canaux de communication capables de faire véhiculer les messages et les informations propices grâce à l'instauration d'un espace virtuel d'échange et de dialogue* ». Contrairement à M. El Guermat qui déclare que « *le numérique est une arme à double tranchant, elle peut tirer bénéfice à certains et fragiliser d'autres.* »

Le concept de la participation est très révélateur en communication territoriale « *vu qu'il est devenu plus présent avec les jeunes* » souligne le vice-président. La politique est devenue alors un terrain développé grâce aux réseaux sociaux qui offrent une liberté d'expression sans retenue ni censure. Ceci dit, la Commune œuvre par tous les moyens pour faire participer le citoyen *via* « *la présence physique lors des réunions ou par le biais de l'e-suggestion disponible sur le site officiel* » répond M. Ettanfouhi, à l'opposé du vice-président qui accentue l'implication du citoyen par « *l'utilisation de sa page personnelle de Facebook puisque parfois le site officiel n'est pas actualisé.* »

❖ Interaction entre le citoyen et sa Commune à l'ère du digital

L'interaction est considérée comme l'un des éléments constitutifs de la communication territoriale et du numérique. Son importance réside dans la possibilité d'offrir à l'utilisateur un espace propice à l'échange et au partage d'idées et d'opinions. À travers les entretiens réalisés, M. Ettanfouhi confirme que les messages véhiculés par la Commune sont « *surtout des messages contenant des informations utiles ou bien des e-services* ». Nous remarquons alors qu'il y a une linéarité en ce qui concerne le feedback de la Commune qui préfère ne pas



ouvrir l'occasion aux débats politiques. Elle opte pour l'aspect informationnel plutôt que l'aspect interactionnel et l'échange d'idées et d'opinions.

Selon les propos de M. Ettanfouhi, « *nous essayons de répondre aux commentaires mais, en général, nous supprimons ceux des critiques* ». Sur les réseaux sociaux, la Commune choisit de supprimer les commentaires négatifs. L'interaction est unidirectionnelle, c'est-à-dire que le *community manager* contrôle le contenu et jongle avec les commentaires à sa guise, ce qui la rend faible.

3.4. Synthèse et discussions

À partir des résultats obtenus à la suite des études quantitative et qualitative, nous constatons qu'il y a une adhésion générale de la part des personnes interrogées aux différentes pratiques politiques *via* le numérique. Ce qui démontre que ce dernier joue un rôle important dans la sphère politique. Force est de constater que seules les personnes maîtrisant le digital sont celles qui veulent faire part des décisions prises par l'institution publique.

Par conséquent, la Commune porte son intérêt pour une tranche d'âge particulière, celle des jeunes et marginalise les autres. Cela peut s'expliquer par deux raisons : d'une part, cette tranche d'âge maîtrise l'outil informatique et elle est beaucoup plus à l'aise dans la manipulation des réseaux sociaux que les autres. D'autre part, il est à noter que l'avenir du pays est entre les mains des jeunes d'aujourd'hui et que la Commune veut instaurer la culture d'une politique participative. Donc, elle cible la tranche d'âge qui est la mieux préparée à l'apprentissage et au modelage. Nous concluons alors que le concept de participation à la vie politique est un concept générationnel, alimenté par la présence des jeunes dans la toile numérique.

La deuxième constatation concerne l'interaction qui est censée créer un lien entre le citoyen et l'institution publique. Néanmoins, selon les résultats obtenus par le biais de notre investigation sur le terrain, nous déduisons que l'interaction est faible laissant part au volet informationnel en tant que seul moyen de communication territoriale utilisé par la Commune de Kenitra. La passivité des responsables vis-à-vis des commentaires, des avis du citoyen, l'absence d'interaction et surtout leur incompréhension contribue à l'élargissement du fossé existant, instaurant ainsi une certaine cacophonie communicationnelle. Cependant, le numérique qui est aujourd'hui l'espace d'échange et de débats par excellence reste le meilleur atout pour faire table rase des anciennes traditions politiques et sociales.



3.5. Recommandations et perspectives

Suite à tout ce qui précède, nous nous permettons de proposer quelques recommandations qui pourront servir à promouvoir un environnement interactionnel et une communication engagée entre le citoyen et la Commune de Kenitra. Pour un impact efficace, les différents responsables pourront travailler sur les aspects suivants :

- faire participer le citoyen à l'élaboration des objectifs communicationnels à court, moyen et long terme ;
- définir une stratégie digitale pour mieux cibler les citoyens et avoir une meilleure visibilité ;
- placer un *community manager* chargé de répondre aux commentaires et réclamations des citoyens sans les supprimer ;
- établir des discussions instantanées avec les responsables de la Commune à travers les *lives* où le citoyen pourra exprimer ses doutes et poser ses questions directement ;
- activer la notion de referendum à travers le site officiel pour permettre à la population de voter et de faire ses propres choix en matière politique, économique et sociale ;
- élaborer une plate-forme virtuelle offrant la possibilité aux citoyens de participer aux projets de loi et à leur application.

Face à des attentes citoyennes en évolution continue, l'apport managérial de ce travail est exprimé en termes de gouvernance à travers la création d'une nouvelle structure de communication destinée au citoyen. Le deuxième apport est la gestion du capital humain à travers le numérique qui s'inscrit dans une perspective d'adaptation à la nouvelle donne du management. C'est un vrai challenge que la Commune de Kenitra et toutes ses parties prenantes essayent de relever pour refléter une image positive.



Conclusion

Force est de constater que cette étude nous a permis de comprendre l'importance de la communication territoriale qui contribue d'une manière directe au développement économique, social et politique de la société. En s'appropriant les TIC, les collectivités territoriales adoptent une approche politique flexible, s'inspirant d'un nouveau souffle démocratique et participatif. Les avancées digitales ont donné à l'usager l'opportunité de participer au débat, à la prise de décision et à la construction du territoire.

Le choix de la Commune de Kenitra a été l'occasion de comprendre la vitalité de l'utilisation du digital dans la propagation des messages et l'amélioration de la relation entre les élus locaux et les citoyens de la ville. Nous pouvons dire alors que l'interaction politique à l'ère du digital reste un vecteur de participation et d'émancipation des opinions. Il s'agit maintenant de mettre tout en œuvre pour permettre son fleurissement.

Malgré la valeur ajoutée de ce travail et les résultats intéressants dégagés, nous tenons à souligner deux limites. D'une part, l'échantillon de l'étude qualitative est faible, le nombre des responsables communaux ayant répondu à l'entretien est minime vu l'indisponibilité des uns et la réticence des autres à collaborer. D'autre part, les réponses des entretiens étaient génériques puisque le concept du digital est récent au sein de la collectivité territoriale.

En focalisant notre étude sur l'importance du digital dans la construction d'une interaction politique entre le citoyen et sa collectivité, nous avons pu déduire l'importance inéluctable des réseaux sociaux et des TIC dans la création de la démocratie participative citoyenne. Tout bien pesé, l'omniprésence du numérique dans les sphères économiques, politiques, et sociales nous pousse à méditer sur d'éventuels débouchés pour améliorer l'image de marque de l'administration publique en général.

La notion de territoire est en train de monter en puissance en lui octroyant plus d'autonomie et d'indépendance. Cette territorialité avancée coïncide avec la nouvelle vision des stratégies de développement régional que connaît le Maroc depuis quelques années. Cependant, il reste encore des efforts à déployer pour que le citoyen puisse être entièrement satisfait des services rendus par les collectivités territoriales. Pour conclure, notre recherche qui est interdisciplinaire pourra ouvrir les festivités à une question importante : comment les TIC peuvent-elles grâce aux alliances entre les différentes composantes du territoire réinventer le modèle sociétal marocain ?



BIBLIOGRAPHIE

- Aristote, (2018), Politique, ouvrage composé de huit livres, livre 3, chapitre 1.
- Awono, R. (2015). La communication territoriale : constructions d'un champ, communiquer : Perspectives en communication, 85-106.
- Cassin, R. (2018), La citoyenneté. Être (un) citoyen aujourd'hui, Les rapports du Conseil d'État.
- Dahir n°1-16-107, (2016), portant promulgation de la loi organique n°44-14, article 2.
- Donier, V. (2014), Droit des collectivités territoriales, 1^{re} éd. Paris : Dalloz.
- Guigou, J.-L. (1998). Produire son propre territoire, Territoires, n° 384.
- Houzet, S. (2013), Développement numérique, territoires et collectivités : vers un modèle ouvert, Thèse, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse.
- Jean, Y. (2002), La notion du territoire : entre polysémie, analyses critiques et intérêts, Lire les territoires (ouvrage collectif), Tours : Presses universitaires François-Rabelais.
- Jiraoui I. & Elgraini M. (2020). La contribution de la régionalisation avancée au Maroc au développement durable des collectivités territoriales, Revue Internationale des Sciences de Gestion, Volume3 : Numéro 2, 499-519.
- Le Citoyen, (2015), ouvrage collectif, NANE, 28-29.
- Lévy, P. (1994), Cyberdémocratie, Paris : Odile Jacob.
- Messenger, M. (1994), La Communication publique en pratique, Paris : les éditions d'organisation.
- Miaille, M. (1996). Un statut de citoyen, parade contre l'exclusion des jeunes ?, Hommes & Migrations, Montpellier, 30-36.
- Paillart, I. (1995), L'espace public et l'emprise de la communication, (ouvrage collectif), Grenoble : Ellug.
- Zémor, P. 1995), La Communication publique, Paris : PUF.
- Ziegler, J. (2016), Cyberdémocratie et démocratie participative, L'internet et la démocratie numérique (Ouvrage collectif), Perpignan : Presses universitaires de Perpignan, 155-171.