

APPEL A PROJETS 2019

FEDERATION DE RECHERCHE AGORANTIC
«CULTURE, PATRIMOINES, SOCIETES NUMERIQUES »

POLITIQUES NUMERIQUES DES APPLICATIONS DE VISITE PATRIMONIALE : PROCESSUS DE DECISION, STRATEGIES COMMUNICATIONNELLES ET JEUX D'ACTEURS (POLI-APP)

1- Éléments de présentation

Titre du projet

POLItiques numériques des APPLications de visite patrimoniale : processus de décision, stratégies communicationnelles et jeux d'acteurs (POLI-APP)

Porteur du projet

Lise RENAUD (UAPV, Centre Norbert Elias (UMR 8562))

Équipe de 11 chercheurs

Science politique : Guillaume MARREL, Ouassim HAMZAOUI (LBNC)

Sciences de l'information et de la communication : ISABELLE BRIANSO, Julie DERAMOND, Brigitte JUANALS, Nolwenn PIANEZZA, Lise RENAUD, Eric TRIQUET (CNE)

Histoire : Simone BALOSSINO, Guido CASTELNUOVO, Paul PAYAN (CIHAM)

Laboratoires associés

CNE (UMR 8562) - LBNC (EA 3788) - CIHAM (UMR 5648) - partenariat expertise ELICO (EA 4147)

Financement demandé à la FR Agorantic

6000 euros (*la problématique de ce projet n'a pas déjà été financée par la FR*)

2- Résumé du projet

Le projet POLI-APP appréhende l'essor des applications mobiles de visite patrimoniale à partir d'un questionnaire sur les politiques numériques patrimoniales. Ce projet vise une meilleure compréhension des dynamiques, rôles et motivations des divers acteurs impliqués dans le déploiement d'outils numériques d'aide à l'interprétation patrimoniale (institutions patrimoniales, collectivités territoriales, scientifiques, industriels de la communication).

Ce projet de recherche prend appui sur une analyse pluridisciplinaire du processus de décision, des stratégies communicationnelles et des jeux d'acteurs de deux projets numériques patrimoniaux emblématiques des applications de réalité augmentée : l'Histopad disponible pour la visite du Palais des Papes d'Avignon et de ClunEtour (ex-Cluny-vision) proposée pour la visite de Cluny.

3- Contexte, positionnement et objectifs

Un contexte d'effervescence autour des applications mobiles de visite patrimoniale

Le projet POLI-APP s'inscrit dans un contexte de fort développement depuis une dizaine d'années d'applications numériques d'aide à la visite patrimoniale consultable sur téléphone ou tablette¹. Cet essor répond à quatre mouvements qui affectent en profondeur le champ patrimonial : la numérisation massive des documents et des données, la diversification des formes de médiation, l'externalisation de leur gestion et l'autonomisation des pratiques culturelles des publics.

Plusieurs acteurs interviennent lors de la conception, la production et le lancement de ces logiciels d'aide à l'interprétation patrimoniale : institutions culturelles mais aussi collectivités territoriales, scientifiques et industriels de la communication (éditeurs, designers et développeurs de contenus). Au-delà de la place stratégique et grandissante acquise par les industries de la communication dans le domaine des médiations patrimoniales, l'ensemble de ces acteurs joue un rôle, plus ou moins visible auprès du grand public, dans la forme prise par ces applications mobiles de visite. Or, si les recherches en SHS ont jusqu'à présent interrogé

¹ Le club innovation culture France recense en février 2012 70 applications mobiles patrimoniales, 355 en juin et 511 en novembre 2018.

les effets de ces dispositifs numériques sur l'expérience des visiteurs ou sur les médiations patrimoniales², les recherches sur leur conception restent encore marginales³. En effet, les coulisses de production des applications numériques patrimoniales demeurent "opaques", alors qu'elles constituent sans doute un terrain particulièrement propice pour en interroger les dynamiques et comprendre les motivations qui sous-tendent la mise en place de ces outils. Nous posons l'hypothèse que les projets numériques de médiation patrimoniale comme les applications mobiles de visite sont tour à tour des outils politiques de gouvernance territoriale⁴, des vitrines pour les industriels en quête de marchés économiques à orientation patrimoniale et des ressources épistémologiques pour les scientifiques (histoire numérique)⁵.

Cerner les enjeux, les stratégies et leurs impacts

POLI-APP vise à appréhender à la fois les politiques publiques de ces projets numériques, les stratégies des industriels, des scientifiques et l'espace de décision laissé aux institutions patrimoniales commanditaires et bénéficiaires de tels projets. Le projet questionne plus globalement le développement de politiques numériques patrimoniales et leur impact sur la médiation culturelle et la transmission des savoirs.

(1) En premier lieu, l'étude propose dans le cadre d'une sociologie de l'action publique⁶ de questionner le contexte en amont des projets : quelles sont les raisons qui président à leur mise en place ? A quels enjeux politiques, identitaires et culturels répondent ces développements ? Dans quel agenda politique et institutionnel s'intègrent-ils ? Quels bénéfices politiques les pouvoirs publics peuvent-ils espérer en retirer ?

(2) L'enquête interroge en second lieu les jeux d'acteurs au cours de la réalisation des projets : comment ces projets numériques sont-ils déployés (choix du prestataire, place de l'expertise scientifique et rôle du commanditaire), au regard de quelles logiques et sous quelles contraintes politiques, financières, culturelles, contextuelles ? Comment sont-ils intégrés et gérés dans les politiques culturelles de plus en plus instrumentales⁷ ? Quels sont les objectifs respectifs et intérêts des différents acteurs (industriels vs acteurs publics vs institutions patrimoniales vs scientifiques) et, comment parviennent-ils à s'entendre jusqu'à la production de dispositifs numériques patrimoniaux ?

(3) En dernier lieu, l'étude vise à repérer l'impact des modalités de collaboration des acteurs sur les formes prises par les médiations numériques des patrimoines : quelles sont les modalités d'écriture patrimoniale pensées et produites ? En quoi renouvellent-elles ou pas les formes de la médiation patrimoniale ? Quelles

² Bideran de Jessica (2014), « Visites numériques et parcours augmenté, ou les interactions complexes des touristes avec le patrimoine », *Echappées, Revue annuelle d'art et de design*, ESA Pyrénées éditions - Ecole supérieure d'art des Pyrénées, 2014.

Lesaffre G., Watremez A. et Flon É. (2014), « Les applications mobiles de musées et de sites patrimoniaux en France : quelles propositions de médiation ? », *La Lettre de l'OCIM*, n° 154.

Renaud Lise, Bordeaux Marie-Christine (2014), « La reconfiguration symbolique des territoires touristiques par la réalité augmentée : nouvelles écritures des visites patrimoniales », in *Les cultures du déplacement*, PUAM.

Renaud Lise, Bordeaux Marie-Christine (2012), « Patrimoine "augmenté" et mobilité », *Interfaces numériques* [2], p. 273-285, <https://www.unilim.fr/interfaces-numeriques/2220>

Tardy Cécile (2015), « La médiation d'authenticité des substituts numériques » Tardy Cécile, Dodebei Vera, *Mémoire et nouveaux patrimoines*, OpenEditionPress, <10.4000/books.oep.453>

Vidal Geneviève (2018), *La médiation numérique muséale, Un renouvellement de la diffusion culturelle*, Pessac, Presse universitaires de Bordeaux.

³ German Ronan (2017), *L'intervention des médias informatisés dans le continuum de la médiation patrimoniale. D'une écriture des pratiques de visite à une pratique des écritures de médiation*, thèse en SIC, Paris IV Sorbonne, <tel-01706981>

Herman Ana-Maria, « Re-negotiating Exhibitionary Practices and the "Digital" Politics of Display: The Case of the MTL Urban Museum App », *Museum & society*, Vol.16, n°2, 2018.

⁴ Pasquier Romain, Simoulin Vincent, Weisbein Julien, (eds) (2013), *La Gouvernance territoriale. Pratiques, discours et théories*, Paris, L.G.D.J., seconde édition.

⁵ Clavert Frédéric, Noiret Serge (dir.) (2013), *L'histoire contemporaine à l'ère numérique*, Bruxelles, Peter Lang.

Lamassé Stéphane, Rygiel Philippe (2014) « Nouvelles frontières de l'historien », *Revue Sciences/Lettres*, n° 2.

⁶ Lascoumes Pierre, Le Galès Patrick (2007), *Sociologie de l'action publique*, Paris, Armand Colin.

⁷ Négrier, Emmanuel, et Philippe Teillet (2014), « Le tournant instrumental des politiques culturelles », *Pôle Sud*, vol. 41, no. 2, pp. 83-100.

représentations du patrimoine sont construites et diffusées au cours de l'élaboration des applications numériques tant dans les discours d'escorte qu'à travers les choix opérés par les parties prenantes sur la médiation finalement offerte aux visiteurs ?

4- Résultats attendus et caractère innovant de la recherche

Deux terrains d'études (sites patrimoniaux) articulés autour de projets numériques pertinents ont été retenus :

(1) Le projet "Histopad" mis à la disposition des visiteurs au Palais des Papes d'Avignon, qui mobilise plusieurs typologies d'acteurs : le site du Palais des Papes (inscrit au patrimoine mondial de l'humanité à l'Unesco), l'entreprise Histoverly, la ville d'Avignon et l'association Avignon Tourisme (office du tourisme).

(2) Le projet "ClunEtour" (ex-Cluny-vision) mis à la disposition des visiteurs à Cluny, qui mobilise également plusieurs types d'acteurs : le site de l'abbaye Cluny, la Fédération européennes des sites clunisiens (FESC), l'industriel Paztec, le Centre des Monuments Nationaux (CMN), la ville de Cluny et l'Office du tourisme de Cluny.

Le premier terrain a été choisi parce qu'il s'agit d'un dispositif récent (lancement fin 2017), proche géographiquement (Avignon), développé pour un nombre important de visiteurs (près de 700 000 visiteurs par an pour le Palais des Papes) et parce que les historiens de l'équipe POLI-APP maîtrisent le contexte médiéval avignonnais. Le second terrain retenu pour ce projet constitue une référence incontournable pour les professionnels dans le domaine de la médiation numérique des patrimoines. Les sites clunisiens ont de plus obtenu (2005) le label *Itinéraires culturels européens* du Conseil de l'Europe (2005) et le FESC envisage une candidature européenne (7 pays, biens culturels en série) auprès de l'Unesco pour faire inscrire "Cluny et les sites clunisiens". Les deux sites patrimoniaux présentent donc des stratégies similaires de reconnaissance patrimoniale à l'échelle internationale⁸.

Le dernier critère qui justifie cette sélection est la similitude technologique des applications de visite proposées aux publics. Dans les deux cas, les dispositifs développés offrent un accès à des reconstitutions 3D des sites patrimoniaux et mobilisent la réalité augmentée.

Pour ces deux terrains, POLI-APP souhaite restituer l'ensemble des étapes de déploiement des projets, de la mise à l'agenda à la mise en œuvre et les rôles des différents acteurs impliqués. POLI-APP a en outre pour objectif d'identifier les représentations du patrimoine et des dispositifs numériques propres à chaque partie-prenante ainsi que les jeux d'acteurs significatifs (institutions-industriels ; scientifiques-institutions ; politique-touristes/habitants) dans ces projets numériques de médiations patrimoniales.

Concrètement, la mise en œuvre du projet POLI-APP comprend un travail de recueil puis d'analyse des données.

Recueil des données :

- réalisation d'entretiens individuels auprès des représentants des différentes parties prenantes impliqués dans les projets des deux études de cas retenues : entreprises prestataires, collectivités territoriales impliquées, responsables scientifiques et institutions patrimoniales
- recueil des documents produits autour des projets : appels d'offre, cahier des charges et supports de communication (dossiers de presse, affiches, teaser vidéo, etc.)

⁸ Brianso Isabelle (2018), « Les "sites clunisiens" vs Clunypedia: un inventaire patrimonial ré-inventé? », in *Itinéraires culturels et représentations numériques*, Revue *Netcom*.

Brianso Isabelle, Girault Yves, (2014) « Innovations et enjeux éthiques des politiques environnementales et patrimoniales : l'UNESCO et le Conseil de l'Europe », *Éthique publique* [en ligne], vol. 16, n° 1 | 2014, consulté le 29 octobre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/ethiquepublique/1357> ; DOI : 10.4000/ethiquepublique.1357

- tests experts de l'offre de médiation numérique patrimoniale proposée dans les deux études de cas⁹.

Analyse des données recueillies :

- l'analyse des entretiens doit permettre de déterminer les motivations et intérêts des acteurs, de restituer les étapes et objectifs de déploiement des projets, et de qualifier les rôles et jeux d'acteurs.
- l'analyse de la documentation existante autour des projets mais aussi l'étude sémiotique réalisée à partir des tests experts visent à caractériser l'offre de médiation effective et à identifier les représentations et valeurs associées à ces projets.

Le recueil et l'analyse des données de terrain seront organisés et réalisés par l'équipe scientifique POLI-APP avec l'aide ponctuelle d'étudiants (séminaire de recherche « Culture et numérique » M2 Médiations, Musées et Patrimoines ; stages en Master). Des chercheurs extérieurs spécialistes des projets numériques patrimoniaux interviendront en amont pour l'élaboration du protocole d'enquête.

Le projet POLI-APP prévoit donc deux activités scientifiques au cours de l'année 2019 :

- Un workshop (une journée) de mise en place du protocole d'enquête (guide d'entretiens, recensement des documents existants, calendrier, etc.) en février-mars 2019. Participeront, les membres de l'équipe projet POLI-APP mais aussi des experts extérieurs, spécialistes de projets de médiation numérique (Nicolas Navarro et Camille Bernetière (ELICO), Ronan German et Marie Gaillard). Les test-experts et l'analyse sémiotique des applications (repérage des types de contenu, de fonctionnalités, de technologies et d'usages inscrits dans l'application) pour cerner l'offre seront effectués en amont de cette journée.
- Une journée d'études pour présenter et discuter les résultats du projet sera organisée en novembre 2019 à laquelle seront conviées les institutions partenaires du projet des deux sites patrimoniaux concernés. La réalisation et l'analyse des entretiens seront donc effectués entre mars et septembre 2019. Le recueil et l'analyse des documents existants seront effectués en parallèle.

L'originalité du projet repose sur le croisement de questionnements innovants autour de la conception des applications mobiles de visite, des stratégies d'acteurs et des logiques de l'action publique territoriale. Si de nombreuses études actuelles portent sur l'analyse des effets de ces outils sur l'expérience des visiteurs, rares sont encore celles qui interrogent la manière dont sont conçus ces projets numériques et en quoi cette conception affecte la forme et le contenu des applications proposées aux visiteurs.

5 – Dimension interdisciplinaire et cohérence par rapport à la thématique « Culture, Patrimoines, Sociétés Numériques »

Ce projet s'inscrit dans les axes 2 « Culture et numérique » et 3 « Politique(s), Transparence et Éthique » de la FR Agorantic. Il associe des enseignants-chercheurs de l'UAPV et des chercheurs extérieurs (ELICO). L'équipe constituée réunit des compétences en science politique, en histoire médiévale et en sciences de l'information et de la communication. L'approche pluridisciplinaire constitue un véritable levier scientifique pour appréhender la pluralité des facteurs concernés dans la mise en place des projets numériques patrimoniaux. En croisant les regards, méthodes et approches disciplinaires, POLI-APP doit permettre d'appréhender à la fois les enjeux politiques, industriels, scientifiques, communicationnelles et patrimoniaux et la manière dont ils s'articulent dans les projets numériques patrimoniaux.

⁹ En fonction des résultats des études et enquêtes menées, il est envisagé de déposer un projet de recherche Région en 2020 en élargissant les terrains à d'autres projets numériques patrimoniaux emblématiques de la région PACA : "Extension numérique" (Musées d'histoire de Marseille/Ville de Marseille/Orbe), le projet "Mu" (Mucem/Pixel Hunt/Paztec) et le projet "Pont d'Avignon 3D" (CIHAM/LA3M/AGP/GMT/Avignon Tourisme).

6 – Partenariats extérieurs envisagés

Le projet POLI-APP impulse un travail réflexif et empirique en étroite collaboration avec les terrains et les partenaires concernés :

1. Palais des Papes (Ville d'Avignon).
2. Cluny et son espace urbain: la Fédération Européenne des Sites Clunisiens (FESC) et la Fédération Française des Itinéraires Culturels Européens (FFICE) sont déjà partenaires (Grant Agreement) dans le cadre du projet européen DECRA (2017-2019, ERASMUS +).
3. Le projet DECRA (2017-2019) interroge la construction patrimoniale et communicationnelle des itinéraires culturels européens labellisés par le Conseil de l'Europe ; il est en cours de réalisation sous la direction d'Isabelle Brianso en tant que partenaire universitaire (UAPV). Ce dernier apportera une contribution financière et une aide aux contacts à Cluny, notamment auprès de la FESC, la FFICE, l'entreprise Paztec, l'office de tourisme et le CMN.
4. ELICO : Equipe de recherche de Lyon en sciences de l'Information et de la Communication est une équipe d'accueil (EA 4147) qui rassemble des chercheurs principalement répartis sur 5 établissements d'enseignement supérieur du site lyonnais : Lyon 1, Lyon 2, Lyon 3, l'IEP et l'ENSSIB. Les recherches de l'équipe ELICO s'organisent en deux grandes thématiques de recherche : les Identités, langages et pratiques médiatiques; les Bibliothèques numériques, documents numériques et médiations.

7 – Budget prévisionnel (dont financements complémentaires)

Poste de dépense	Détails	Total projet :
Frais de missions	<u>Mission entretiens individuels acteurs (mars-août 2019)</u> - mission entretiens Cluny (juin 2019) - mission entretiens - Palais des Papes (mai 2019) - missions entretiens société Histoverly (Paris)	1000 € 500 €/ 2 per / nuit / TGV (pris en charge DECRA) <i>Pas de frais de déplacement</i> 500 euros / 2 per / nuit / TGV
	<u>Tests-expert de l'offre de visite en janvier 2019</u> A Cluny (séminaire Culture & Numérique (10 étudiants Master2 MMP - 3EC) Au Palais des papes	2500 € 2500 € (pris en charge DECRA) <i>Pas de frais de déplacement</i>
	<u>Mission deux journées de travail</u> Réunion 1 (15 personnes) avec équipe projet et experts extérieurs = workshop (fév.-mars 2019) : définition des protocoles d'entretiens individuels et collectifs Réunion 2 (20 personnes) avec équipe projet, experts et sites partenaires = journée d'études (novembre 2019) : discussion des résultats de l'enquête	2000 € déplacements, hébergements et restauration
	sous Total	5500€
Vacations-Stage	<u>Missions des stages recherche :</u> Réalisation et retranscription des entretiens avec les politiques Réalisation et retranscription des entretiens avec les industriels et scientifiques Analyse de discours des documents existants Participation à l'organisation de la journée de restitution de novembre	3500 € Deux stages de recherche l'un tutoré par G. Marrel, l'autre par L. Renaud
	sous Total	3500 €
TOTAL projet		9 000 € dont 6 000 € demandés à la FR Agorantic ¹⁰ dont 3000 € obtenus Projet DECRA (financement des frais de missions des tests experts à Cluny en janvier 2019 et des entretiens à Cluny (société Paztec, FESC, Ville de Cluny, Office de tourisme)

¹⁰ La problématique de ce projet n'a pas déjà été financée par la FR