

APPEL A PROJETS RECHERCHE 2021

FEDERATION DE RECHERCHE AGORANTIC
«CULTURE, PATRIMOINES, SOCIÉTÉS NUMÉRIQUES»

Titre	AU GUICHET DE L'ÉTAT <i>HUBERISE</i> : LES ACTEURS DU TOURISME AUX PRISES AVEC LA PRODUCTION DE LA PLATEFORME D' <i>OPEN DATA</i> DATATOURISME
Acronyme	<i>DATATOUR</i>
Nom du/des porteur(s)	Gaël DEPOORTER (LBNC)
Laboratoires associés	LBNC (EA 3788) : Gaël DEPOORTER, Ouassim HAMZAOUI, Christina KOUMPLI, Jessica SAINTY CNE (UMR 8562) : Lise RENAUD, Eloi FLESCHE, Allison GUIRAUD ESPACE-DEV (UMR 228) : Yannick HASCOET
Budget demandé	7000 € ; <i>la thématique du projet n'a jamais été financée par un appel à projet Agorantic les années antérieures</i>
Résumé Max. 1 000 caractères espaces compris	<p>Le projet DataTour vise à renforcer et préciser les connaissances disponibles sur la construction et les effets de l'État <i>hubérisé</i>. Il contribuera à une meilleure compréhension de l'ancrage des politiques d'<i>open data</i>. À cette fin nous nous focaliserons sur le <i>hub</i> des données touristiques puisqu'il constitue en effet l'un des guichets <i>open data</i> les plus aboutis, et qu'il implique une diversité d'acteurs publics comme privés tant au niveau local que national. Pour observer, décrire et analyser l'émergence et le déploiement de l'<i>open data</i> dans le milieu touristique nous procéderons à une « ethnographie de la data » en tenant l'analyse depuis la plateforme <i>info.datatourisme.gouv.fr</i> jusqu'aux pratiques des acteurs sur le terrain. Il s'agit donc d'étudier l'État hubérisé au concret, de confronter la production de l'État plateforme à la réalité des usages.</p> <p>Pour mener cette enquête sur un objet émergent et complexe, l'équipe sera composée de chercheurs en science politique, en droit, en sciences de l'information et de la communication, et en géographie. Cette interdisciplinarité inscrite au cœur du projet permettra de proposer une approche globale du phénomène et nous donnera l'opportunité de cerner la multiplicité des acteurs, des enjeux et effets du déploiement de ce <i>hub</i> d'État. En effet, nous serons en mesure de croiser l'étude des cadres juridiques et des arguments déployés dans les discours d'escorte du numérique (qui dessinent les stratégies communicationnelles soutenant la mise en place de la plateforme), avec l'analyse des logiques d'appropriation des injonctions à l'<i>open data</i> par les acteurs (individuels ou institutionnels) et leurs effets sur les systèmes touristiques territorialisés. L'objectif du projet consiste ainsi à proposer une grille d'analyse de ce que l'open data veut dire.</p>

1. Contexte, positionnement, objectif(s)/problématique et cohérence par rapport à la thématique « Culture, Patrimoines, Sociétés Numériques »

Le projet DataTour s'inscrit dans l'émergence récente mais à très grande vitesse et à très large échelle de l'ouverture des données publiques, ou *open data*. Depuis la popularisation du concept d'État plateforme (« *Government as a Platform* », GaAP) par Tim O'Reilly en 2011 toutes les grandes institutions internationales (FMI, Banque Mondiale, OMC, UE, etc.), un très grand nombre de pays mais aussi de régions et de métropoles ont déployé et mis à disposition des jeux de données (*dataset*). En France, le terme est traduit et popularisé par Nicolas Colin et Henri Verdier dès 2012 et connaît depuis lors un succès et une mise en œuvre ininterrompue malgré les changements de majorité politique. Pour le compte de la DINUM c'est *Etalab* qui coordonne le déploiement de cet État plateforme à travers le site *data.gouv.fr* et la multiplication de *data hubs* spécifiques (transport, santé, culture, tourisme par exemple). À ce déploiement technique *Etalab* y associe un ensemble de dispositifs de ressources

humaines incitatifs et en particulier les « Entrepreneurs d'intérêt général » et les « Start-Up d'État ». Pour Jacques Chevallier (2018), bien plus qu'un enjeu purement technologique, la mise à disposition des données publiques a pour objectif de travailler l'architecture même de l'État, de le rendre agile, efficace et innovant. **Cette politique vise ainsi très officiellement à ouvrir, au-delà des *datas*, l'action publique elle-même** en favorisant les collaborations avec la société civile, appelée « multitude », et en transformant les pratiques professionnelles des agents publics. Suivant un modèle d'organisation en bazar (mise à la disposition de tous des ressources pour favoriser l'innovation) théorisé par Éric Raymond (1999) à propos des logiciels libres et *open source*, ce développement se réalise de manière relativement erratique et non homogène. Selon les domaines, le déploiement de ces données publiques est plus ou moins abouti, bénéficie ou non d'une plateforme dédiée, prise en charge par l'État, une collectivité locale, parfois par un établissement public, ou encore un ministère en partenariat avec des acteurs institutionnels et privés.

Face à cette diversité et hétérogénéité (de formes, de modalités d'adoption, d'acteurs impliqués, d'enjeux couverts) **il est légitime de se demander quels en sont les effets concrets, de se questionner sur l'état de l'État plateforme, et surtout de s'interroger sur ce que les acteurs font, en pratique, de l'open data ? En somme, qu'est-ce que l'open data veut dire ?**

Cette interrogation est d'autant plus légitime que la **littérature scientifique est encore rare** sur ce sujet. Aussi, le projet DataTour propose de confronter ce questionnement à l'exploration d'un terrain émergent et qui s'annonce particulièrement structurant à l'avenir. Le choix d'investir et d'appréhender cette nouvelle configuration de l'action publique au travers du secteur du tourisme et de son guichet (*hub*) numérique, *info.datatourisme.gouv.fr*, s'explique d'abord par le fait qu'il s'agit de l'un des projets d'*open data* les plus aboutis, réunissant par ailleurs des acteurs publics comme privés ; et ce, aux différents échelons : national, régional et local. Portée ainsi par le ministère de l'économie et des finances en collaboration avec la fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme (ADN Tourisme), Etalab, Atout France et Ikoula, cette plateforme porte sur l'activité de **tourisme qui est un levier déterminant du dynamisme territorial**. Aussi, concentrant de la sorte différents enjeux structurellement liés à l'*open data*, « Datatourisme » offre un point de vue intéressant pour observer les effets réels ou supposés de **l'open data comme outil de réforme de la gouvernance territoriale**.

Cela permettra de confronter les gestes et stratégies en local par rapport au discours porté par l'interface de « Datatourisme » qui donne à voir les valeurs globales qui innervent un tel projet. Espace de cristallisation des valeurs associées à l'*open data* et au numérique, cette plateforme encourage effectivement les acteurs à déployer certaines pratiques. Les prescriptions d'usages inscrites dans le fonctionnement de la plateforme, tout comme la façon dont la plateforme représente la participation des acteurs du tourisme, les modèles communicationnels promus, l'*open data*, constituent un ensemble d'arguments de valorisation de certaines actions. Reste à savoir à quel point cette rhétorique et les valeurs qu'elles prônent empreignent les actions et discours des acteurs locaux en dépit des dispositions d'esprit et de pratique installées de longue date.

2. Questionnement scientifique

Le terrain local, avignonnais, vauclusien et plus généralement PACA, revêt une dimension fortement touristique et il sera intéressant d'observer la manière dont les acteurs de ces territoires sont invités à investir l'outil numérique et l'*open data* en particulier, et les formes de résistances éventuelles ou de marginalisation vis-à-vis de ce nouveau centre de gravité de l'information touristique et de l'écosystème qu'il dessine. Ce terrain permettra ainsi de saisir « la *data* en train de se faire », c'est-à-dire de s'élaborer, se négocier, se transmettre entre les différents acteurs du système touristique. Ainsi cela ouvre un questionnement plus spécifique sur la façon dont les **agencements touristiques territoriaux observés jusqu'ici sortent renouvelés (ou non) de l'avènement espéré d'un écosystème informatif globalisant. De nouvelles frontières de la pratique professionnelle touristique au bénéfice de nouvelles agrégations et configurations d'acteurs sont-elles observables ?** Lesquelles et avec quels effets territoriaux ? L'émergence d'un système d'information touristique globalisé et banalisé ne signe-t-elle pas une industrialisation de la production de la donnée touristique qui, pour efficace qu'elle puisse être, efface en les transformant des cultures professionnelles jusqu'alors localement observées ? A moins que des arts de faire ne persistent, s'apparentant alors à du bricolage voire du braconnage, bref, des *ruses* d'acteurs locaux, au sens de

Michel de Certeau (1980) ? Quelles nouvelles formes d'opportunités de collaborations entre acteurs publics et privés dessine-t-elle ?

Nous faisons ainsi l'hypothèse que l'*open data* est ici un outil de gouvernance territoriale ouvrant la voie à une redéfinition des collaborations entre acteurs publics et privés (Baudot, Marrel, Nonjon, 2015) et qui s'appuie sur le travail discret (et bousculé) des agents publics sur le terrain. Au-delà des discours d'intention autour de l'avènement d'un État ouvert et renouvelé par l'*open data*, ce projet souhaite comprendre le travail invisible des données (Denis, 2018), et la manière dont cette nouvelle configuration réactualise l'action publique, les systèmes territoriaux à vocation touristique et les cultures professionnelles des agents qui les mettent en œuvre. En nous penchant sur le cas d'Avignon, nous aurons en effet l'opportunité de **comprendre si et comment la connaissance renouvelée du territoire par l'*open data* touristique constitue une ressource** (disponible et effectivement saisie) pour repérer des inégalités spatiales et socioéconomiques, objets d'intervention convertibles en dispositifs d'action publique **dessinant les contours d'une politique publique locale « augmentée » par l'*open data***. L'enjeu est donc de proposer une **lecture contextualisée de l'*open data*** pour sortir d'une lecture uniforme, homogène et parfois grandiloquente de ce qu'est l'*open data*, pour **être attentif aux épistémologies locales** (Dagiral et Parasie, 2017) **qui traduisent, adaptent, transforment et *in fine* autorisent les acteurs à s'approprier l'injonction à l'ouverture des données publiques.**

3. Méthodologie et résultats attendus

Notre approche méthodologique consiste à élaborer une **ethnographie de la *data*** depuis le recensement des points d'intérêts touristiques, aux « communautés » organisées de producteurs, jusqu'aux acteurs de la diffusion des données et leurs interfaces numériques. Nous avons donc déterminé **trois terrains, situés à des niveaux stratégiques** qui doivent nous permettre de **suivre et remonter le parcours des données** de Datatourisme aux différentes étapes de leurs constructions :

- (1) Le site info.datatourisme.gouv.fr comme interface de coordination entre un dispositif national d'ouverture des données publiques et les initiatives territoriales.
- (2) La SCIC Apidae, réseau de producteurs locaux de données regroupant divers acteurs institutionnels, et plus précisément les animateurs dans le département du Vaucluse notamment Vaucluse Provence Attractivité.
- (3) Les offices du tourisme du Vaucluse et en particulier celle d'Avignon.

Ces différents terrains doivent ainsi nous permettre de saisir la globalité de la chaîne des acteurs impliqués dans la production de l'*open data* du secteur touristique.

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

Recueil des données :

- **Recueil de données** juridiques et documentaires (documentation existante autour des projets *open data* tourisme, photographies et arborescence du site internet *Datatourisme*)
- **Observation** des pratiques de production de l'*open data* par les professionnels du secteur, responsables territoriaux et les agents publics dans les offices de tourisme, ainsi que des ateliers d'animation à destination des producteurs de données.
- Réalisation d'**entretiens** individuels auprès des représentants et animateurs de la plateforme *Datatourisme*, du réseau Apidae dans le Vaucluse et des agents de terrain des offices de tourisme chargés à trois échelles différentes de produire et déployer l'*open data*.

L'analyse des données recueillies proposera trois dimensions afin de cerner la manière dont s'articulent injonctions et applications, discours et pratiques :

- Une confrontation des énoncés institutionnels, numériques et situés au travers d'une analyse ethno-sémiotique du site Internet *Datatourisme* combinée à une analyse de contenu et sémiotique de la documentation existante autour des projets *open data* tourisme et discours d'acteurs recueillis par entretien.
- Une analyse des données issues des observations et des entretiens, croisées avec celles issues de l'exploration du cadre juridique. À travers l'observation de la « *data* en train de se faire » l'enquête permettra de déterminer

les rôles et logiques des acteurs à la rencontre entre trajectoires professionnelles et dynamiques institutionnelles (Marrel, Nonjon, 2015).

- Une analyse du système touristique territorialisé vauclusien tel que reconfiguré par l'*open data* à partir d'une ethnographie des nouvelles pratiques professionnelles du tourisme (en termes de gestion et de valorisation des destinations notamment) et une sociologie politique de l'action publique locale.

Calendrier prévisionnel :

Le recueil et l'analyse des données se feront par l'équipe scientifique de DataTour épaulée par l'aide ponctuelle d'étudiants (stage de master et projets tuteurés). Nous prévoyons au cours de l'année 2021 quatre activités scientifiques collectives :

- Un *workshop* d'une journée en février-mars 2021 pour mettre en place le protocole de l'enquête (guide d'entretiens, d'observation, recensement des documents) et établir un calendrier de recherche.
- Un *workshop* mi-parcours en juin 2021 pour faire un point d'étape, confronter les résultats de chacun, les difficultés rencontrées, les synergies à renforcer.
- Une journée de travail pour discuter des résultats de l'enquête sera organisée en octobre 2021 à laquelle seront conviées les chercheurs des différents laboratoires concernés par l'enquête. L'objectif est ici de présenter et produire une discussion critique des résultats, mais également de déterminer le contour des enquêtes futures à mener.
- Une journée d'étude ouverte au public sera organisée en novembre 2021 (une demande de financement ultérieure sera déposée dans le cadre de l'appel à manifestation scientifique d'Agorantic) à laquelle seront conviées les institutions concernées par le projet, ainsi que les étudiants du master Gouvernance des données pour qui le pilotage de l'ouverture des données publiques est au cœur de la formation, mais également ceux du master Management sectoriel (parcours E-tourisme), du master Culture et Communication – Médiations, Musées et Patrimoines, et de la licence LEA3 (enseignement « Tourisme et pratiques numériques ») mobilisés dans le projet.

La réalisation de l'enquête et l'analyse des données produites par l'équipe seront donc effectuées entre mars et septembre 2021.

4. Résultats attendus et caractère innovant de la recherche

L'originalité du projet repose d'abord sur le **croisement de terrains situés à des échelles différenciées** de la mise en place d'une **politique d'*open data***. Ensuite il se donne les moyens d'en proposer une analyse véritablement multi-située puisqu'elle sera **appréhendue d'un même mouvement d'un point de vue normatif, discursif, territorial et socio-politique** grâce à une équipe d'enseignants chercheurs issus de **quatre disciplines** très distinctes (droit, sciences de l'information et de la communication, géographie, et science politique). L'objet et l'objectif de cette démarche est pour nous de **sortir la *data* de sa boîte noire pour la réencastrier dans les contextes sociaux et professionnels qu'elle traverse, et ainsi de restituer le travail humain cristallisé, négocié et invisibilisé dans la donnée** « obtenue » (Latour, 1993, p. 188).

Cette enquête nous permettra en l'espèce de saisir l'étendue des dynamiques spécifiques liées à la mise en place de l'*open data* dans le secteur du tourisme selon les divers niveaux d'intervention et ses effets socio-territoriaux. Elle nous permettra ce faisant, d'objectiver le cadre juridique et discursif qui accompagnent cette politique, mais aussi les stratégies des acteurs et leurs pratiques professionnelles, ainsi que les logiques de l'action publique territoriale.

Par ailleurs, il est à noter que cette dynamique récente autour de l'ouverture des données publiques et plus précisément les formes d'appropriation par les agents publics et les acteurs territoriaux est **encore mal connue et peu documentée**. En effet, assez peu de travaux (Alauzen, 2019 ; Courmont et Galès, 2019 ; Denis, 2018, Denis et Goëta, 2017) de terrain ont été réalisés à l'heure actuelle pour documenter les logiques de production de l'*open data*. Ce projet vise ainsi à renforcer et préciser les connaissances disponibles sur la construction et les effets de l'État *hubérisé*.

5. Dimension interdisciplinaire (champs disciplinaires associés) et cohérence par rapport à la thématique « Culture, Patrimoines, Sociétés Numériques »

Ce projet s'inscrit dans l'axe 2 – « Culture et numérique », ainsi que l'axe 3 – « Politique(s), transparence et éthique » de la Fédération de Recherche. L'équipe est composée d'enseignants chercheurs dont plusieurs ont été récemment recrutés à l'UAPV et appartenant à des **horizons disciplinaires très distincts d'un point de vue épistémologique : science politique, sciences de l'information et de la communication, droit et géographie**. En effet, bien qu'elles puissent paraître proches *a priori*, elles sont en réalité inscrites dans des traditions scientifiques très indépendantes les unes des autres, avec une très faible circulation des auteurs, données, outils et modèles théoriques. Cependant, si nos disciplines ont rarement l'occasion de travailler ensemble en règle générale, l'objet et l'approche adoptée ici autour du parcours de la *data* nous donne l'occasion de rompre avec ce cloisonnement et de mettre à profit une véritable démarche interdisciplinaire.

Notre objet est pluriel, complexe, tant au niveau des acteurs engagés, des niveaux d'intervention, que de ses effets. **L'approche pluridisciplinaire est donc pour nous une véritable ressource scientifique pour accompagner le parcours de la *data* depuis le droit qui fixe le cadre juridique et son application que l'on se propose d'interroger, jusqu'aux discours d'accompagnement de cette innovation technologique qu'il nous faudra déconstruire pour mieux saisir les formes d'appropriations contextualisées de l'*open data* sur le terrain et déterminer les évolutions des systèmes touristiques qui en découlent.** La dimension interdisciplinaire constitue donc une **opportunité particulièrement stimulante pour appréhender plus précisément et démêler l'écheveau des enjeux à la fois politiques, sociaux, territoriaux et communicationnelles « embarqués » dans ce dispositif sociotechnique.**

6. Partenariats extérieurs envisagés

Le projet DataTour initie un travail empirique et réflexif autour de l'*open data* du tourisme. Il a vocation à se développer les années suivantes en associant étroitement notamment ceux qui en sont les principaux acteurs sur le terrain :

- Plateforme Datatourisme
- La SCIC-SA Apidae
- Vaucluse Provence Attractivité
- Avignon Tourisme
- Le pôle Culture et Patrimoines

Cette enquête est pensée comme une porte d'entrée pour la réalisation d'une recherche plus générale sur la production de l'État plateforme. C'est pourquoi, dans une deuxième phase du projet nous pensons solliciter également des financements du Conseil régional PACA impliqué dans l'*open data* avec la plateforme *datasud.fr*.

Budget (7000€)*		
	Brève description	Montant
Missions	<u>Mission entretiens individuels acteurs (mars-août 2021)</u> - missions entretiens Datatourisme - Paris (mars 2021)	2200 € 1200€ / 4 per / nuit / TGV
	- missions entretiens Apidae – Lyon (avril 2021)	700€ / 4 per / nuit / TGV
	- missions entretiens ODT – Vaucluse	300€ / 4 pers / Voiture
Consommables / Documentation	Ouvrages francophones et anglophones dans quatre champs disciplinaires différents, consommables	800 €
Organisation de réunions	<u>Mission deux journées de travail</u> Réunion 1 (8 personnes) avec équipe projet = workshop (fév-mars 2021) : définition des protocoles d'entretiens individuels et collectifs	500 € déplacements, hébergements et restauration

	<p>Réunion 2 (8 personnes) avec équipe projet = workshop (juin 2021) : discussion des résultats intermédiaires de l'enquête, renforcement des synergies disciplinaires</p> <p>Réunion 3 (15 personnes) avec équipe projet et chercheurs de l'université = présentation et discussion des résultats</p> <p>Réunion 4 (30 personnes) avec l'équipe projet, les sites partenaires et étudiants = journée d'étude (novembre 2021) : restitution des résultats de l'enquête</p>	<p>déplacements, hébergements et restauration</p> <p>déplacements, hébergements et restauration</p> <p>0 € (fera l'objet d'une demande de financement Agorantic spécifique « Animation scientifique »)</p>
Stages**	<p><u>Missions de stage recherche (6 mois):</u> Réalisation et retranscription des entretiens avec les acteurs institutionnels et agents de terrain Observations en Office de tourisme Analyse des documents existants Participation à l'organisation de la journée d'étude de novembre</p> <p>Projet tuteuré dans le cadre du master Gouvernance des données Projet tuteuré dans le cadre du master Culture et communication Projet tuteuré dans le cadre de la licence e-tourisme</p>	<p>3500 € Un stage de recherche tutoré par Y. Hascoet</p> <p>0€ Tutoré par G. Depoorter 0€ Tutoré par L. Renaud</p> <p>0€ Tutoré par Y. Hascoet</p>
Budget total		7 000 €
Budget demandé à Agorantic		dont 7 000 € demandés à la FR Agorantic

* Veuillez modifier les catégories de dépenses si besoin – ajoutez/supprimez des lignes à votre convenance

**Gratification de stage obligatoire au-delà de 2 mois – prévoir environ 580€ par mois

NB : le texte projet devra mentionner si la thématique a été ou non déjà financée par un appel à projet Agorantic les années antérieures (sachant que cela n'est en aucun cas un motif de rejet du projet)

Références bibliographiques :

- Alauzen M., 2019, « L'État plateforme et l'identification numérique des usagers. Le processus de conception de FranceConnect », *Réseaux*, 213, 1, p. 211-239.
- Baudot P.-Y., Marrel G., Nonjon M., 2015, « Encore une révolution informatique ? Open et big data dans les organisations administratives », *Informations sociales*, n° 191, 5, p. 8-18.
- Certeau M. de, 1980, *L'invention du quotidien*, Paris, Union Générale d'Éditions.
- Chevallier J., 2018, « Vers l'État-plateforme ? », *Revue française d'administration publique*, N° 167, 3, p. 627-637.
- Colin N., Verdier H., 2012, *L'âge de la multitude entreprendre et gouverner après la révolution numérique*, Paris, Armand Colin, 288 p.
- Courmont A., Galès P.L., 2019, *Gouverner la ville numérique*, Presses Universitaires de France - PUF, 112 p.
- Dagiral E., Parasié S., 2016, « "La "science des données" à la conquête des mondes sociaux. Ce que le "Big Data" doit aux épistémologies locales" », dans P.-. Menger & S. Paye (dir.), *Big data et traçabilité numérique. Les sciences sociales face à la quantification massive des individus*, Collège de France (collection "Conférences du Collège de France").
- Denis J., 2018, *Le travail invisible des données Éléments pour une sociologie des infrastructures scripturales*, Presses des Mines (Collection Sciences sociales), 206 p.
- Denis J., Goëta S., 2017, « La fabrique des données brutes. Le travail en coulisses de l'open data », dans *Ouvrir, partager, réutiliser : Regards critiques sur les données numériques*, Éditions de la Maison des sciences de l'Homme, Paris, Maison des Sciences de l'Homme.
- Latour B., 2007, « Le "pédofil" de Boa Vista – montage photo-philosophique », dans *Petites leçons de sociologie des sciences*, Paris, La Découverte (Poche/Sciences humaines et sociales), p. 171-225.
- Nonjon M., Marrel G., 2015, « Le progiciel socialisé », *Gouvernement et action publique*, VOL. 4, 2, p. 129-156.
- O'Reilly T., 2011, « Government as a Platform », *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 6, 1, p. 13-40.
- Raymond E.S., 1999, *The Cathedral and the Bazaar: Musings on Linux and Open Source by an Accidental Revolutionary*, Cambridge, MA, O'Reilly Media.