

LE PARTAGE DE DONNÉES

**un enjeu majeur pour
le secteur du tourisme.**



Introduction



Si la pandémie de Covid-19 a plongé le secteur touristique dans la crise, poussant ses acteurs à se réinventer, un autre problème persiste. Contraints par le modèle des grandes plateformes numériques, qui captent et enferment les données dans des écosystèmes fermés, les acteurs du tourisme doivent trouver les moyens juridiques et organisationnels de collaborer plus largement sur le sujet des données pour faire face à des modèles prédateurs. Dans un contexte post-crise où la souveraineté numérique semble prendre une place à part entière dans le débat public et politique, dessinons une ambition commune autour du partage de données touristiques pour que l'écosystème tout entier puisse aborder l'avenir avec optimisme. C'est précisément l'objectif de ce livre blanc.

Ce livre blanc est né d'une volonté de faciliter la collaboration de l'écosystème touristique sur les sujets de partage des données. Il a pour vocation de présenter les grands enseignements du webinaire et des ateliers que *Bpifrance Le Lab* et le think tank *Digital New Deal Foundation* ont organisé en juin 2020.

Alors que le webinaire a permis une ouverture sur l'extérieur en discutant des initiatives existantes, les ateliers de travail se sont davantage axés sur une réalisation concrète, en partant de cas d'usages, dans le but de porter la question du partage des données plus loin.



bit.ly/20INpH6



Les opportunités du partage de données touristiques



Pour le voyageur

Ce partage peut permettre d'améliorer son expérience locale :

- En disposant d'une offre personnalisée, exhaustive et qualifiée par des acteurs du territoire.
- En profitant d'une expérience plus fluide : solution unifiée de paiement, authentification, données d'identification, etc...

Pour les acteurs locaux (publics et privés)

Ce partage doit les aider à :

- Rendre visible leurs offres de manière simple et équitable sur l'ensemble des supports de diffusion et de commercialisation disponibles
- Co-construire des services qui simplifient leurs utilisations par le voyageur et améliorent son expérience (par exemple, prévoir l'affluence à une date donnée en ayant accès aux données trafic voyageurs SNCF).

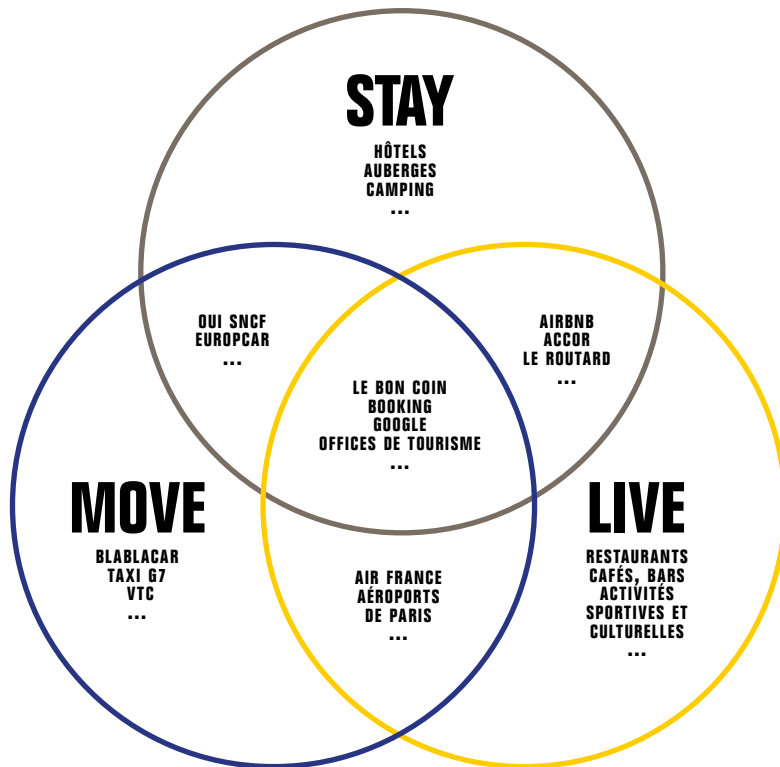
Pour les territoires

Ce partage doit leur permettre de mieux piloter des projets :

- En disposant de données statistiques en temps réel pour mieux connaître les usages et les comportements et ainsi proposer des services publics plus « citoyen centric ».
- En construisant des réseaux Open Data qui croisent des données métiers et des données personnelles.
- En orientant l'action de terrain pour mieux former et accompagner les acteurs du tourisme (par exemple, favoriser la conduite du changement).

Pourquoi s'intéresser aux données touristiques, et plus spécifiquement, à leur partage ?

Cet intérêt est porté par une volonté de favoriser la collaboration entre tous les acteurs de l'écosystème touristique. Le cadre de référence Stay – Move – Live, imaginés pour l'événement, est utilisé dans le but de décrire un écosystème qui prend en compte les différents aspects de l'expérience du voyageur.



La liste d'acteurs mentionnés sur le schéma n'est pas exhaustive et sert avant tout à illustrer chaque dimension du cadre Stay – Move – Live.

L'expérience touristique à l'ère de la donnée

Les ateliers ont permis de dégager des clés d'enseignement sur deux cas d'usages pertinents au vu de l'actualité. L'un concerne l'expérience touristique locale avec une famille française partant en vacances dans le Jura, et l'autre s'axe sur l'expérience touristique des Jeux Olympiques 2024.



FAMILLE LEDUC — le voyage local

Persona

La famille Leduc habite à Tours et part en vacances estivales dans le Jura. Les parents sont quarantennaires. Ils ont 3 enfants et un chien.

L'idée des participants

Un agent personnel numérique ou concierge numérique accompagne le voyageur tout au long de son expérience. Piloté par un acteur de confiance (par exemple, l'office du tourisme), cet agent virtuel intervient sur les trois briques du cadre Stay - Move - Live. Par exemple, si la chambre d'hôtel n'est pas prête (Stay), le voyageur est redirigé vers un musée d'art contemporain proche et ouvert (Live). L'objectif de cet agent est avant tout de créer un réseau de partage exhaustif entre les acteurs touristiques de l'écosystème pour guider au mieux le voyageur.

Un persona est un personnage fictif représentatif d'une catégorie type réelle d'utilisateurs.

PABLO — le voyage JO 2024



Persona

Pablo est un journaliste madrilène de 33 ans. En couple, il a également à sa charge un enfant en bas âge. Il souhaite réaliser son rêve et venir assister aux Jeux Olympiques (JO) 2024 prévus à Paris.

L'idée des participants

Un pass JO afin de valoriser l'offre servicielle et touristique française auprès de Pablo ; par exemple, Pablo dispose d'un moment de libre entre deux courses d'athlétisme et se voit conseiller une activité culturelle aux alentours du stade. Ce pass est accessible et distribué au travers d'un écosystème de partenaires interconnectés.

Les enseignements clés



Deux prérequis sont essentiels au partage de données touristiques :

L'enjeu réside davantage dans la valeur du réseau de services créé que dans la valeur de la technologie qui supporte ce service.

Au-delà d'un éventuel assistant virtuel (famille Leduc) ou pass JO (Pablo), c'est l'écosystème de partenaires interconnectés qui a de la valeur. En ayant accès à l'ensemble des données en circulation sur un territoire, les acteurs touristiques peuvent ainsi mieux accompagner les voyageurs tout au long de leur séjour, et ce de manière plus humaine.

La confiance est au cœur des écosystèmes de partage de données touristiques.

Les fondations de cette confiance reposent notamment sur des relations équitables : chaque acteur de l'écosystème doit justement et objectivement être représenté (les petits comme les grands) et la valeur équitablement distribuée.

D'un point de vue opérationnel, la gouvernance est le sujet n°1 pour construire un réseau inclusif de services et une infrastructure commune qui le supporte, permettant de réduire les coûts (et donc les barrières à l'entrée), notamment pour les plus petits acteurs. Cela passe par la création d'une gouvernance à deux niveaux : locale et globale.

● Une gouvernance locale pour créer des écosystèmes de services inclusifs.

Cette gouvernance locale a pour vocation de proposer à la famille Leduc et à Pablo des informations et des services pertinents à partir d'un écosystème connecté de partenaires, ancrés dans les territoires, et au sein duquel les données circulent.

Au niveau local, la question du modèle économique se pose pour rétribuer équitablement les acteurs de l'écosystème. En fonction des cas d'usage, la gouvernance locale définit des règles de partage de la valeur. Notamment, chaque acteur doit définir de manière transparente la valeur des données qu'il apporte afin de déterminer les intérêts stratégiques de ces données et les usages finaux qui en seront faits, et répartir cette valeur de manière équitable afin de créer une relation de confiance.

Un exemple d'organe de gouvernance locale représentatif de l'écosystème des acteurs touristiques en France pourrait être le suivant (imaginé par les participants des ateliers): des syndicats professionnels du tourisme pour représenter les plus petits acteurs du tourisme (par exemple, les CHR), des acteurs de la *Travel Tech* (par exemple, les startups de l'incubateur *Welcome City Lab*), la Fédération des organismes institutionnels du Tourisme (*ADN Tourisme*), des chefs de file (par exemple, *Accor*, *SNCF...*), l'État (par exemple, *Bpifrance*, *Caisse des Dépôts / Banque des Territoires*, *DGE / Dinum / Etalab...*), des régulateurs (la *Cnil* par exemple), des initiatives associatives sur les données (ONG, associations à but non lucratif) et un panel de voyageurs. Se pose également la question de l'inclusion des *Big Tech* dans cette gouvernance.

● Une gouvernance globale pour faciliter la collaboration de tous les acteurs aux niveaux national, européen et mondial.

Cela passe tout d'abord par la création de standards (économique, technique, juridique et design) pour s'assurer que tout type d'acteurs puisse mettre à disposition ses données dans un modèle gagnant-gagnant.

D'un point de vue économique

Le rôle de la gouvernance globale est de définir le cadre de ce nouveau marché, qui a la particularité d'être au croisement de plusieurs marchés existants (Stay-Move-Live). Elle devra prendre en compte les règles économiques existantes de ces différents marchés, mais aussi fixer de nouvelles règles applicables aux différents acteurs de l'écosystème (par exemple, le niveau de certification, le niveau de transparence ou encore la pratique des prix dans la sphère publique). La gouvernance globale est également garante des conditions de redistribution de la valeur. Cela passe notamment par la définition d'un cadre éthique (par exemple, concernant les données de santé). Enfin, elle permet de réduire les barrières à l'entrée des acteurs touristiques en leur présentant les business models possibles, grâce notamment aux travaux des cas d'usage.

D'un point de vue technique

La gouvernance globale est en charge de proposer une infrastructure unifiée, distribuée et sécurisée. Cela implique:

- Des standards d'interopérabilité de partage de données non-personnelles et personnelles (conformes au RGPD dans le cadre des données personnelles) accessibles à tous les acteurs de manière équitable.

- Une gestion commune et distribuée des consentements – « le consentement est une des bases légales prévues par le RGPD¹ » – pour donner du contrôle aux individus concernant la circulation de leurs données personnelles.
- Un principe de séparation des pouvoirs concernant la collecte et le traitement des données personnelles pour instaurer de la confiance entre tous les acteurs de l'écosystème.

D'un point de vue juridique

La gestion des contrats est cruciale pour que les entités publiques et privées qui partagent des données (personnelles et non-personnelles) aient confiance dans l'infrastructure globale de partage. Cela implique :

- Une infrastructure distribuée pour les contrats, établis avec les entités publiques ou privées qui partagent leurs données, pour s'assurer que les usages qui en sont fait soient respectés.
- Des contrats qui prennent en compte toutes les règles de gouvernance locale (par exemple : coûts pour les acteurs, clôture du projet etc...).

D'un point de vue de design et d'ergonomie

La gouvernance globale peut apporter des recommandations concernant :

- La fluidité de l'expérience utilisateur.
- La transparence et la clarté des explications apportées aux voyageurs concernant la manière dont sont utilisées leurs données

personnelles, afin de les rassurer (exemple, le bouton « refuser » encore trop peu présent concernant l'usage des cookies tiers).

- L'uniformisation et l'harmonisation des parcours voyageurs afin que les utilisateurs ne se perdent pas au cours de leur expérience.

En résumé, les gouvernances locale et globale doivent s'enrichir mutuellement. La gouvernance locale, d'une part, nourrit le cadre de travail de la gouvernance globale à travers les enseignements de cas d'usage locaux. La gouvernance locale, d'autre part, s'appuie sur le cadre de travail défini par la gouvernance globale.

Conclusion



C'est en portant un écosystème d'acteurs du tourisme grâce à la donnée que nous pourrions alors redonner ses lettres de noblesse à « l'hospitalité à la française ». En effet, la coopération des acteurs touristiques en terme de partage de données permettrait de créer des services qui apporteraient de la valeur dans l'expérience des voyageurs, et permettrait de refaire de l'hospitalité un avantage compétitif pour la France. Nous explorerons cet axe stratégique dans une publication dédiée en Septembre 2020.

Pour vous donner un avant-goût de ce que à quoi pourrait ressembler une expérience touristique grâce au partage de données, nous avons imaginé une courte fiction mettant en scène un couple de retraités anglais en voyage en Dordogne en 2025.

¹ cnil.fr/fr/conformite-rgpd-comment-recueillir-le-consentement-des-personnes



« Le train n° 8046 à destination de Paris va partir. Attention au départ! » Ça y est, dans quelques heures Judith et Harold poseront leurs valises dans un joli petit hôtel de campagne pour leurs traditionnelles vacances estivales. Cette année, direction la Dordogne, une région française très prisée par les anglais, qu'ils ont hâte de découvrir.

C'est Harold qui s'est occupé de la réservation du voyage. En commandant les billets de train sur le site de l'Eurostar, il s'est vu proposer un opt-in « France Tourisme » pour l'accompagner dans leur séjour en France. Quelle aubaine! Il n'avait aucune idée où chercher un logement. Grâce à l'historique des voyages effectués par le couple retraité en Europe ces dernières années, France Tourisme a sélectionné pour le couple une liste personnalisée d'hébergements adaptés à leurs habitudes : Judith ayant des problèmes de hanche, seules les chambres accessibles avec ascenseur et douches à l'italienne leur sont proposées. Harold étant fin gourmet, les tables hôtelières gastronomiques sont mises en avant dans les recommandations. Harold a également pu louer un véhicule sur France Tourisme, avec toutes ses options préférées (conduite à gauche, boîte automatique, marque allemande...); et tout cela sans même avoir eu à utiliser de filtres : France Tourisme connaissait ses préférences grâce à ses précédentes locations de voitures.

En un seul clic, Harold a pu payer la totalité de leur séjour, avec une facture unique incluant l'hébergement, les moyens de transport et les activités culturelles.

« Chers passagers, notre train arrive en gare de Paris, son terminus. » À peine sur le quai, le téléphone de Harold vibre : France Tourisme les informe qu'un service de direction GPS en réalité augmentée est disponible pour les guider jusqu'au quai de leur prochain train. Rien de plus simple : il suffit d'ouvrir l'application et de se laisser guider grâce à des flèches virtuelles au sol. En plus, les affichages en gare sont automatiquement traduits en anglais sur l'écran afin de faciliter leurs déplacements. Judith n'en revient pas, elle qui était anxieuse de rater leur correspondance, la voilà rassurée!

Une fois installés à bord du train, une notification s'affiche sur le téléphone d'Harold : « Découvrez l'histoire de Castelnaud, château emblématique du Périgord noir, à travers ce podcast sélectionné spécialement pour vous... » En voilà une bonne idée! Cela leur donnera un avant-goût de leur visite du château prévue le lendemain.



● À propos



Bpifrance Le Lab est le laboratoire d'idées des PME-ETI de *Bpifrance*. Sa mission est de stimuler les dirigeants pour faire face aux enjeux d'aujourd'hui et de demain.



Digital New Deal est un think tank qui accompagne les décideurs politiques et économiques pour créer une troisième voie numérique.



Fabernovel est un groupe indépendant international, expert du conseil en transformation numérique et de la création de produits et de services numériques.

● Contacts

Elise Tissier

—

Directrice de *Bpifrance Le Lab*
elise.tissier@bpifrance.fr

Arno Pons

—

Délégué Général de *Digital New Deal Foundation*
arno.pons@thedigitalnewdeal.org

● Remerciements

Merci à Karine Feige, Olivier Dion, Jérôme Pichonnier, Angélique Bidault-Vierlac, Nicolas Claramond, Hadrien Ormieres, Pascale Vinot, Damien Catala, Alison Broussy, Loïc Renart, Matthias De Bièvre et Thomas Elm pour leurs contributions lors du webinaire et des ateliers.