

Méthodologie

1. Périmètre de l'étude

1.1. Les transports en commun

Les quelques plateformes d'information collaborative que nous avons pu recenser (en fonctionnement ou non) existent tant pour la route que pour les transports en commun. Clever Commute fait partie de ce dernier champ. Commuter Feed, à l'inverse, s'était spécialisé dans la route, tout comme DIYtrafic. Il existe d'autre part de nombreux services d'information collaboratives sur la présence des radars.

Malgré cette diversité, nous avons préféré centrer nos investigations (mais non limiter) au domaine des transports en commun. Ce choix s'explique :

- par la préexistence, dans les transports en commun, d'un service souvent fourni d'Information-Voyageurs institutionnelle. Ces ressources sont néanmoins la cible de nombreuses critiques en raison de leurs lacunes, dont en premier chef l'impossibilité de transmettre une information en temps immédiat. La confrontation de cette information descendante à l'information collaborative catalyse donc bien des enjeux.
- par le bouleversement qui découle de cette montée en puissance des voyageurs. Si l'information collaborative peut être le fait de "clients", quelle est donc la valeur de l'Information-Voyageurs institutionnelle ? Les profonds changements qui s'annonceraient, dans la perspective d'un développement plus massif des pratiques collaboratives, sont suffisamment intéressants pour justifier que l'on y prête une attention supplémentaire.
- enfin, par la puissance des enjeux économiques qui entourent l'Information-Voyageurs dans les transports en commun, alors justement que la voiture perd

progressivement sa légitimité en ville (UTP, 2008). Comme le souligne Georges Amar, l'information devient l'une des composantes de la réinvention des transports en commun (Amar, 2009). Hier compétence secondaire des opérateurs de mobilités, le rôle que l'information est appelée à jouer rend ses mutations d'autant plus intéressantes à analyser.

Néanmoins, il nous semble que les conclusions que nous faisons sur les valeurs de l'information collaboratives s'adaptent aussi, dans une large mesure, au domaine de l'information routière.

1.2. L'information volontaire et explicite

Nous l'avons évoqué plus haut, il existe deux tendances en germe dans les plateformes d'information collaborative. Alors qu'une partie, actuellement majoritaire, est basée sur les informations explicitement fournies, d'autres reposent sur des traces implicites fournies par les technologies numériques individuelles (pings de mobile géolocalisés). Le faible développement actuel de ces dernières nous a mené à éloigner cette piste pourtant prometteuse, mais difficilement étudiable dans le cadre de notre travail.

2. Définitions

2.1. Web 2.0 : combien de divisions ?

Comme nous l'avons montré dans l'Etat de l'art, les pratiques collaboratives découlent plus ou moins directement d'un mouvement plus général, communément baptisé web 2.0. Il serait alors logique de définir cette nouvelle pratique d'information en ce sens, en parlant par exemple d'« information 2.0 ». C'était d'ailleurs notre ambition première. Nous prenions

notamment pour inspiration l'intitulé du rapport « Services d'information multimodale 2.0¹ », qui annonçait clairement son intention. Certes, difficile de savoir dans cet intitulé qui du « service » ou de « l'information multimodale » change de nature sous l'impact du « 2.0 ». Sous cette appellation, le rapport décrit en réalité un paysage plus vaste de la participation des usagers au système d'information dans les transports : Information-Voyageurs évidemment, mais aussi blogs de lignes utilisés à des fins marketings, propositions d'amélioration par les usagers (innovation descendante), etc. Le suffixe « 2.0 » recouvre en effet de multiples aspects, bien au-delà du seul partage d'information formalisé que nous souhaitons ici définir.

En outre, la définition même du 2.0 reste floue et bien souvent dépassée par la multitudes d'usages qui lui sont attribués. Sans remettre en cause la notion de 2.0², nous souhaitons ici prendre quelque distance vis-à-vis d'une formule utilisée parfois abusivement. Nous plaçons d'ailleurs coupable d'une telle largesse dans l'utilisation du terme au lancement de ce mémoire.

2.2. L'architecture Peer-to-Peer : une analogie pertinente

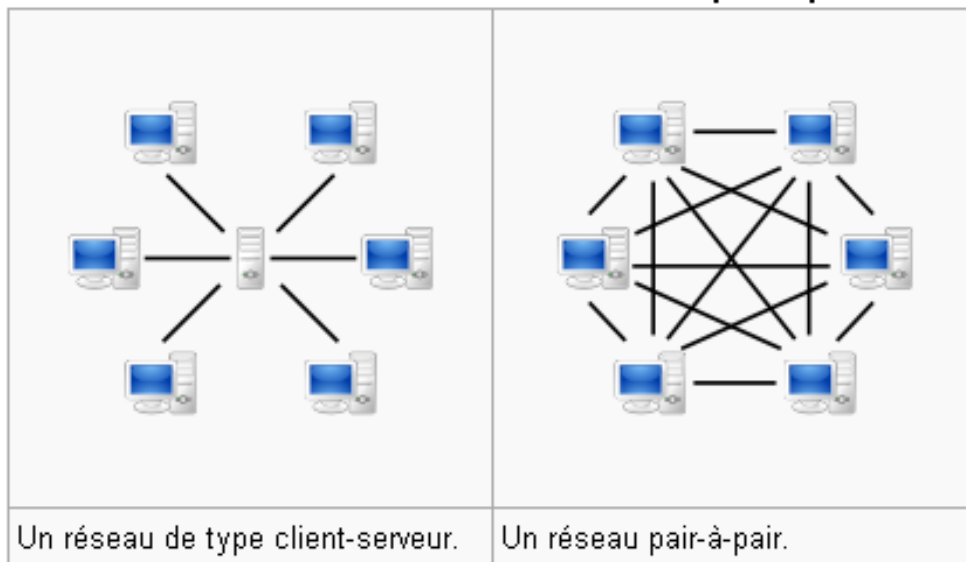
Nous préférons qualifier ce partage communautaire d'Information-Voyageurs d'« Information Peer to Peer ». Nous utiliserons ce terme en parallèle de celui d'« information collaborative » décrivant les pratiques étudiées de manière plus générale, et pouvant se passer d'une architecture organisationnelle précise.

¹ CETE Méditerranée, Services d'information multimodale 2.0. Participation des usagers à l'information-déplacements, 2008.

² Depuis quelques mois, la blogosphère tergiverse autour de la « fin du 2.0 », traduisant une certaine obsolescence des définitions qui en étaient données jusqu'alors. Cette position se justifie sur certains critères : émergence de nouvelles pratiques dépassant largement la définition d'origine (on parlera alors de « web 2.1 »), voire développement d'une autre forme de réseau : l'« Internet des objets » ou « Internet 3.0 ». L'entretien mené auprès de Yann Le Tilly est à ce titre révélateur.

Le Peer-to-Peer (en français : Pair à Pair) est une forme d'architecture de réseau informatique mettant directement en relation les ordinateurs entre eux, indépendamment d'un serveur centralisé (ou via un serveur semi-décentralisé). L'utilisation la plus connue des réseaux Peer-to-Peer est aujourd'hui le partage de fichiers multimédias. L'architecture d'un réseau Peer-to-Peer se distingue de la conception traditionnelle des réseaux client-serveurs : la dichotomie ne fait plus sens, chaque ordinateur étant à la fois client et serveur³. L'illustration suivante, empruntée à Wikipedia, représente schématiquement ces deux formes de réseaux.

Illustration de réseaux client-serveurs et pair-à-pair.



Source : Wikipedia

L'analogie avec notre sujet est évidente : l'information fait ici office de fichier partagé ; la plateforme communautaire décrit le périmètre du réseau ; la décentralisation des nœuds et le double rôle des voyageurs, à la fois émetteurs et récepteurs, traduisent quant à eux l'*empowerment* croissant dans la co-production des mobilités.

³ Wikipedia, « Pair à Pair », http://fr.wikipedia.org/wiki/Pair_à_pair

3. Méthode d'enquête

3.1. Démarche prospectiviste : entretiens experts

Parce qu'il vise à étudier les balbutiements d'un phénomène en germe, notre travail s'inscrit nécessairement dans une démarche prospective visant à évaluer, de manière rigoureuse, les futurs possibles d'une innovation, ici pris sous l'angle des valeurs de légitimité. Pour se faire, la méthodologie doit s'attacher à recueillir les opinions d'experts au fait du sujet et de ses développements potentiels, avant d'en synthétiser les grandes tendances envisagées (les "scénarios") dans une analyse finale. C'est donc dans cette optique que nous avons recensé divers domaines d'expertise à investiguer au moyen d'entretiens directifs, permettant de recueillir la matière première nécessaire à nos analyses. Voici les domaines que nous avons estimé pertinents dans cette méthode, suivis d'une indication sur les experts interrogés.

- Information-Voyageurs
 - **Yann Le Tilly**, Directeur Général, **Canal TP**

- Transports et web 2.0 :
 - **Christelle Fritz**, Knowledge manager, **RATP**
 - **Patrick Gendre**, Responsable du service « Technologies de l'Information pour l'Exploitation Routière et l'info-déplacements », **CETE Méditerranée**

- Ergonomie des services d'Information-Voyageurs en situation de mobilité
 - **Anthony Bathsavanis**, Ingénieur d'études, **INRETS**, Laboratoire Ergonomie et Sciences Cognitives pour les Transports (LESCOT)

- Twitter et ses usages en situation de mobilité
 - **Loïc Haÿ**, Chargé de mission, **ARTESI Ile-de-France**.

- Innovation et prospective dans les transports
 - **Jean-Luc Ygnace**, Ingénieur de recherche en sciences sociales, **INRETS**,
Laboratoire Ergonomie et Sciences Cognitives pour les Transports (LESCOT)

Compte tenu de la diversité des profils et champs de compétences de chacun des interrogés, il n'a pas été possible de réaliser un guide d'entretien unique. Néanmoins, selon la méthodologie d'entretien qui nous a été enseignée, il est nécessaire d'interroger l'ensemble des experts sur des domaines proches. Dans cette optique, nous avons donc élaboré une trame générale de questions applicable à l'ensemble des acteurs interrogés. En voici le fil directeur, évidemment loin d'être exhaustif :

- Présentation de l'interrogé – Responsabilités de son institution
- L'Information-Voyageurs : quelles évolutions ? quelles tendances ?
- L'instantanéité de l'Information-Voyageurs : quel rôle ? quels mécanismes ?
- L'implication et la responsabilisation du voyageur : quelles initiatives ? quelles tendances ?
- Transports et web 2.0 : quelles interactions ? quelles évolutions ?
- Prospective : l'infomobilité demain

Note : une partie des entretiens a été réalisée par téléphone (Jean-Luc Ygnace, Anthony Bathsavaris, Patrick Gendre). La restitution qui en a été faite est donc extraite des notes prises lors de l'entretien. À l'inverse, les entretiens réalisés en face à face (Loïc Haÿ, Christelle Fritz, Yann Le Tilly) ont pu être enregistrés, et ont donc été intégralement retranscrits – à l'exception de quelques propos informels. Il faut donc prendre certaines précautions à l'égard des trois premiers entretiens. Fidèles dans la mesure du possible, certaines informations sont susceptibles d'avoir été omises dans la prise de note.

3.2. Démarche sociologique : entretien auprès d'usagers

L'une de nos ambitions était d'organiser, en complément de ces entretiens experts, quelques entretiens moins directifs auprès d'usagers participant à des pratiques d'information collaboratives. L'on aurait aussi pu souhaiter interroger des usagers ne participant justement pas à ces pratiques, afin d'en estimer les barrières potentielles ou les leviers psychologiques. Cette tâche était toutefois trop importante dans les délais disponibles.

Néanmoins, nous avons pu entrer en conversation avec un voyageur français partageant à titre individuel des informations sur les perturbations qu'il rencontre au cours de ses navettes (RER B). Il a accepté de nous répondre par mail sur sa démarche, dont les enseignements viennent compléter avec justesse les analyses issues des entretiens experts. La conversation a été retranscrite et sera utilisée dans notre travail prospectif.

3.3. Démarches alternatives non utilisées ici

Comme mentionné ci avant, les méthodes d'analyses sociologiques nous paraissent particulièrement pertinentes pour évaluer le contexte psychologique dans lequel s'inscrivent les pratiques collaboratives. Celles-ci se révèlent d'autant plus légitimes que nos conclusions laissent entrevoir la prégnance de sur cette dimension cognitive dans le développement de ces mécanismes. Nos délais de travail n'ont pas permis de mettre en application ces méthodes. Elles sont donc ici signalées à titre informatif et dans la perspective, peut-être, d'être mises à profit dans un autre travail sur le sujet :

- Entretiens semi-directifs : il semble judicieux d'évaluer les ressentis psychologiques des voyageurs participants ou non à des services collaboratifs (au sens large). Avec quels mots expriment-ils leur vécu individuel dans les transports ? Comment perçoivent-ils les autres usagers ? La notion de communauté de voyageurs fait-elle sens ? etc. Ces entretiens auraient pour vocation de cerner les leviers et freins au développement des pratiques collaboratives. Ils seraient particulièrement utiles dans le

cas où un opérateur de transport souhaiterait se saisir de cette problématique pour faire participer les usagers à son service d'information.

- Observation d'une plateforme de partage d'informations : cette démarche semble techniquement trop complexe pour être aisément mise en place dans le cadre d'une étude. On peut néanmoins imaginer divers horizons. Ainsi, il pourrait être intéressant, à partir des traces de navetteurs, d'évaluer l'impact d'une information reçue sur la modification des trajectoires ou des modes employés.