

Louvain School of Management

Le côté obscur de l'économie du partage : analyse des comportements néfastes

Auteur : Adam Yves
Professeur(s) : Hazée Simon

Année académique 2025-2026
Intitulé du master et de la finalité : GEHC2M1 Master 60 en sciences de
gestion (horaire décalé)
UE : MGEHD2119

Remerciements

Ce travail de fin d'études n'aurait jamais vu le jour sans l'aide de plusieurs personnes.

Je tiens à remercier plus particulièrement mon promoteur monsieur Hazée pour sa disponibilité et son aiguillage tout au long du cheminement de ce travail de fin d'études.

Mes remerciements chaleureux s'adressent également aux précieux contributeurs qui ont accepté de participer à mes interviews afin de partager leurs expériences, et aux relecteurs.

Finalement, j'adresse mes remerciements à l'ensemble du corps professoral de la Louvain School of Management, qui durant ce master en horaire décalé, m'a permis d'acquérir une réflexion multidisciplinaire et de développer les compétences nécessaires à une meilleure approche de notre société.

Résumé

L'économie du partage s'impose aujourd'hui comme un marché majeur en plein essor. Mais derrière le succès fulgurant de plateformes comme Airbnb ou Uber, des comportements déviants émergent, fragilisant le modèle. En dévoilant les tensions entre attentes des consommateurs et problèmes comportementaux, cette étude éclaire un enjeu essentiel : la cohabitation entre acteurs (consommateurs, prestataires et plateformes), porteurs de visions divergentes. Ce travail propose une plongée analytique dans les mécanismes de cette économie, en s'appuyant sur une revue de la littérature et des témoignages d'usagers. L'objectif est clair : identifier, comprendre et classer les comportements néfastes pour mieux les prévenir.

Explorant des pistes de réflexion en vue d'une amélioration, cette étude offre à toute personne intéressée un nouvel angle sur ces nouveaux modes d'échange dans notre société.

Avant-propos

Ayant voulu explorer un sujet contemporain, complexe et en constante évolution, nous avons eu la volonté d'apporter un autre regard sur l'économie du partage (ou autrement appelée « économie collaborative »), au travers du prisme comportemental.

Inscrite dans un marché en pleine croissance, cette économie constitue encore aujourd'hui un « objet de consommation non identifié », car ses contours sont parfois poreux selon les typologies et pratiques évoquées. Forcée pourtant sur un pilier de valorisation positif, le partage, cette économie connaît aujourd'hui pourtant des dérapages comportementaux que nous aurons à cœur de décortiquer.

Ce que nous avons produit ici, fruit d'une démarche exploratoire et d'entretiens de terrain, aborde une classification des comportements et des réflexions dans le but de répondre à la problématique suivante : comment diminuer les comportements néfastes dans l'économie du partage. Basées principalement sur le prisme du consommateur, nos réflexions seront guidées par la recherche d'amélioration de sa satisfaction au travers de ses futures expériences.

La principale difficulté de l'étude concerne la méthode de collecte de données dans la phase empirique. En effet, des problèmes dans la démarche d'entretiens en ligne, telle que mise en place dans cette étude, peuvent impacter la qualité, la quantité et la profondeur des informations fournies par les participants.

Finalement, ce travail de fin d'étude se situe dans un contexte certes académique, mais les connaissances que nous en tirons peuvent porter un impact dans la vie quotidienne. L'auteur peut, après tout, être tenté de louer un Airbnb à Barcelone pour ses vacances avec à l'esprit les avantages de l'économie du partage, tout en étant conscient des problèmes auxquels il pourrait éventuellement faire face...

« *Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles.* »

(Sénèque, *Lettres à Lucilius*, 104, 63-64)

Table des matières

Remerciements	I
Résumé	II
Avant-propos	III
Liste des abréviations et définitions	IV
Liste des tableaux, graphiques et annexes	V
INTRODUCTION	1
1. Définitions et caractéristiques	3
1. 1 Définition	3
1. 2 Caractéristiques	3
1. 3 Organisation	4
1. 4 Typologie	4
1. 5 Acteurs	5
2. Émergence et conséquences du phénomène	6
2. 1 Émergence	6
2. 2 Conséquences économiques, sociétales, juridiques et environnementales	7
3. Profilage et segmentation des consommateurs	8
3. 1 Profils des consommateurs	8
3. 2 Segmentation des consommateurs	10
4. Comportements néfastes des consommateurs	11
4. 1 Comportements déviants	11
4. 2 Classification émergente des comportements déviants	15
4. 3 Moteurs des comportements déviants	16
4. 4 Freins des comportements déviants	16
4. 5 Aspects psychologiques	17
4. 6 Gestion ou amoindrissement des comportements néfastes	18

5. Conclusion de la revue de la littérature	19
6. Méthodologie	20
6. 1 Objectifs de recherche dans les entretiens.....	20
6. 2 Méthodologie	20
6. 3 Guide d’entretien semi-directif	23
6. 4 Échantillonnage et profils des répondants.....	26
6. 5 Méthode d’analyse des données	28
6. 6 Limites de la démarche	29
7. Résultats et discussion.....	30
7. 1 Attentes et motivations des consommateurs	30
7. 2 Expériences négatives	31
7. 3 Responsabilités des comportements.....	33
7. 4 Réactions comportementales.....	34
7. 5 Solutions proposées.....	34
7. 6 Questions ouvertes	34
8. Conclusion des résultats	36
9. Pistes réflexives pour une amélioration	37
9. 1 Pistes explorées	37
9. 2 Pistes émergentes.....	37
CONCLUSION	40
BIBLIOGRAPHIE	1
Annexes	8
Analyse des entretiens.....	10
Entretiens	13
Interview 1 : Clément 27/04	13
Interview 2 : Mathilde 25/04.....	17
Interview 3 : Karl 27/04.....	25

Interview 4 : Timéo 26/04.....	31
Interview 5 : Frédéric 26/04.....	42
Interview 6 : Louise 28/04	48
Interview 7 : Clothilde 12/05	54
Interview 8 : Jules 12/05	62
Interview 9 : Marc 29/04.....	72
Interview 10 : Rose 21/04	81
Interview 11 : Mina 29/04.....	94

Liste des abréviations et définitions

Prosumer : « Mot-valise d'origine anglo-saxonne constitué sur la base des mots « professionnel » (professionnel) et « consumer » (consommateur), pour décrire un consommateur qui, bien qu'étant un particulier, est considéré comme ayant (ou pensant avoir) suffisamment de connaissances sur le produit ou le service pour être considéré comme « professionnel » de la catégorie » (Emarketing.fr). Toffler (1980, as cited by Juge et Collin-Lachaud, 2017) le qualifie de « consommateur à la fois producteur et consommateur ».

Gig economy : Elle est définie comme « un mode de travail basé sur des emplois temporaires ou des travaux séparés, chacun étant rémunéré séparément, plutôt que de travailler pour un employeur » (Cambridge dictionary, traduction libre)

Ubérisation : Ce phénomène est l'« l'acte ou le processus consistant à modifier le marché d'un service en introduisant une manière différente de l'acheter ou de l'utiliser, en particulier à l'aide de la technologie mobile » (Cambridge Dictionary, traduction libre de droit)

Liste des tableaux, graphiques et annexes

Figure 1: Profil des consommateurs.....	8
Figure 2 : Segments de consommateurs et pratiques collaboratives.....	10
Figure 3 : Classification des comportements déviants.....	15
Figure 4 : Profils des répondants des entretiens.....	26
Figure 5 : Grille d'analyse des entretiens	28
Figure 6 : Comportements – catégories, expériences et réactions émotionnelles.....	32
Figure 7 : Cartographie des pratiques collaboratives (Mallargé, 2017, p.71).....	8
Figure 8 : Vers le bien-être et l'équilibre des valeurs dans l'économie du partage : les leçons d'Airbnb (Buhalis, 2020, p. 699).....	9

INTRODUCTION

Présente sous sa forme actuelle depuis seulement quelques dizaines d'années, et plus particulièrement sur des plateformes en ligne, l'économie du partage constitue aujourd'hui un marché très important et en constante progression, connectant à travers le monde des millions de personnes. L'organisme Statista en établit la valeur, dans le monde, à près de 134 milliards d'euros en 2023 et établit une prévision pour 2027 et 2031 à 539 et 712 milliards d'euros (tableau repris dans le Michigan Journal of Economics, 2024). Peu de temps auparavant, ayant généré en 2015 28 milliards d'euros de chiffre d'affaires (Vaughan et Daverio, 2016), les initiatives de cette économie ont entraîné dans leur sillage une augmentation de 77% de transactions en termes de valeur et 97% d'augmentation des recettes des plateformes dédiées (dont certaines bien connues telles que AirBnB, Uber, HomeExchange, Blablacar, etc.) par rapport à l'année précédente. Pour le cas d'Airbnb, Vaughan et Daverio comptent 2 millions d'offres d'hébergement dans 191 pays à travers le monde. 54.000 concernent uniquement la ville de Paris, où la clientèle moyenne dépasse de 22% le groupe hôtelier Hilton. En Wallonie, 10% de l'offre globale lui est consacrée, représentant 3% du chiffre d'affaires du secteur pour 3^{ème} trimestre 2016 (Delvaux, 2016 as cited by Decorp 2017).

Appelée également « consommation collaborative » ou « partage entre pairs », elle induit un échange entre pairs où les usagers peuvent être autant des consommateurs que des prestataires (Belleflamme, 2017 et Juge et Collin-Lachaud, 2017). Dans ce modèle économique, l'usage des biens est privilégié à leur propriété (Eckhardt & Bardhi, 2015). Bousculant nos usages de consommation, ces plateformes introduisent aujourd'hui des difficultés nouvelles, dont des dérives chez les prestataires, les plateformes intermédiaires et les consommateurs.

Pour illustrer, nous pouvons citer le cas d'Airbnb, cible du site web « Airbnbhell.com » qui rassemble les nombreux déboires vécus par ces divers acteurs. Des témoignages attestent des mauvais comportements rencontrés, comme des nuisances sonores subies par un locataire d'appartement « Quand il est devenu évident que le logement était entièrement utilisé pour de la location de courte durée, et après mon deuxième appel à la police, j'ai commencé à me plaindre » (Guardian, 2016). Récemment, la société de partage de véhicules Miles (Le Soir, 2025) a décidé d'arrêter ses activités en Belgique. Une des principales raisons est le vandalisme récurrent qui inflige autant des dégâts aux biens qu'à son image la marque.

De mauvais agissements, parfois similaires, ont amené des autorités locales à réagir. A Paris, une loi contraint les propriétaires à louer leur bien pour un maximum de 120 jours et à en faire la déclaration (RTBF, 2024). 60 propriétaires réfractaires ont reçu une amende en 2023. La plateforme AirBnB a été condamnée à payer 8 millions d'euros pour la publication d'annonces non enregistrées. À Berlin, une amende de 100.000€ attend les personnes louant leur habitation à plus de 50% sans permis (Guardian, 2016). Barcelone quant à elle a infligé une amende de 30.000€ à la plateforme en 2014 pour des locations touristiques considérées comme illégales.

Nous pouvons dès lors rapidement comprendre que l'évolution actuelle de l'économie du partage rencontre des difficultés sur l'usage qui en est fait. De nombreuses dérives, que nous qualifierons ici de « comportements néfastes » peuvent s'observer et être de diverses natures. Comme le cite Fisk (2010), reprenant la définition de Harris et Reynolds (2004), le comportement dysfonctionnel des clients « fait référence aux actions de clients qui, intentionnellement ou non, de manière manifeste ou dissimulée, agissent d'une façon qui, d'une manière ou d'une autre, perturbe des interactions de service autrement fonctionnelles. »

Dans cette étude, nous aurons à cœur tout d'abord de comprendre le phénomène en tant que tel de cette économie et nous mettrons en avant les comportements néfastes pour les catégoriser, en trouver les moteurs mais également les freins et des pistes qui permettraient d'y faire face. Une analyse explorative permettra d'observer plus particulièrement les consommateurs dits « utilisateurs » et non « prestataires ». À l'aide de recherches et d'enquête de terrain, à la rencontre de ces consommateurs, nous pourrons étayer la compréhension du sujet mais également appuyer sur les éléments les plus pertinents. Suite à la confrontation de ces données, nous pourrons observer l'émergence de réflexions qui peuvent être pertinentes pour atténuer ces mauvais comportements qui seront recensées dans nos conclusions. Enfin, nous établirons les limites rencontrées et de possibles pistes à exploiter pour des recherches futures.

Ce faisant, des entreprises (prestataires de services ou tierces, liées de près ou de loin à l'économie du partage) susceptibles de s'intéresser à ce prisme pourraient trouver ici un nouvel éclairage permettant de comprendre le comportement des utilisateurs vis-à-vis de cette économie et des pistes en vue de prévenir les difficultés que cela entraîne, telles que citées précédemment. Nous espérons également que le présent sujet pourra également intéresser tout lecteur et lui apporter des éléments clefs dans la vision qu'il en porte aujourd'hui.

1. Définitions et caractéristiques

1.1 Définition

L'économie du partage favorise l'utilisation des biens plutôt que leur possession. Fondée sur l'échange, qui peut être gratuit (par exemple le couchsurfing) ou payant (AirBnB), cette économie fonctionne grâce à des acteurs qui sont à la fois producteurs et consommateurs des biens et services partagés (Decrop, 2017). Dans ce modèle économique, qui est également qualifié de « consommation collaborative », le système de circulation des ressources permet aux consommateurs d'utiliser ou de fournir des ressources soit directement, soit par au moyen d'un intermédiaire (Ertz et Durif, 2016). Cet échange, ou collaboration, peut être horizontal (favorisant l'esprit de partage ou de coopération, comme le Système d'Echange Local (SEL)) ou vertical (favorisant la centralisation par des plateformes digitales et commerciales telles que Uber Drive) (Novel et Riot, 2012).

1.2 Caractéristiques

Suite à l'agrégation de sources de travaux tels que ceux de Eckhardt et Bardhi (2015), Juge et Collin-Lachaud (2017), Ertz et Durif (2017), Eckhardt (2019), et Wirtz et al. (2019), nous pouvons percevoir les éléments suivants comme constituant des caractéristiques de l'économie du partage :

- Absence de transfert de propriété : il y a un accès temporaire plutôt qu'une possession d'un objet (économie dite de « l'accès » ou « locative »)
- Echange entre pairs au travers d'un intermédiaire qui peut être une plateforme numérique : la technologie est perçue comme le vecteur favori de collaboration
- Rôle élargi des consommateurs, qui deviennent à la fois fournisseurs et utilisateurs (rôle de prosumer)
- Multiplicité de l'offre, provenant d'une multitude d'individus et non d'une entreprise unique

1. 3 Organisation

Les plateformes de l'économie du partage permettent par leur intermédiaire de mettre en contact en ligne les acteurs (clients et prestataires) qui y échangent des ressources dont la capacité peut être limitée (Wirtz et al., 2019). Enfin, les organisations peuvent être conçues comme étant soit inscrites dans un modèle durable (« durabilité par essence ») où sont favorisées les initiatives locales, sans but lucratif ou en faveur du développement durable, soit capitaliste (« durabilité comme caractéristique ») où l'impact positif est une fonctionnalité spécifique (Wruk et al., 2019).

1. 4 Typologie

Concrètement, il existe quatre phénomènes dans la typologie collaborative (Vanloqueren, 2014, as cited by Decrop, 2017) dans lequel se situe notre sujet d'étude :

- La consommation collaborative, concernant :
 - Des systèmes de redistribution (dont le troc ou le don)
 - Des systèmes transformant des biens ou compétences en services : partage d'un bien (logement touristique) ou accès à un service (logement touristique) via une plateforme (Uber, Airbnb, Blablacar)
 - Des styles de vie collaboratifs : partage de temps ou de compétences (repair cafés, SEL)
- La production collaborative de pair-à-pair, concernant la réalisation ou la réparation de biens entre particuliers (fab labs)
- Le financement collaboratif, correspondant au financement impliquant le support direct de particuliers sans intermédiaire banquier (par exemple les levées de fonds ou les monnaies locales)
- La connaissance collaborative, axée sur l'ouverture à la connaissance et ayant pour but de répandre le savoir de manière accessible et participative (Wikipédia)

Dans ce qui suivra, nous aurons pour point d'intérêt principal la consommation collaborative dans le cadre des systèmes d'échange de de biens et compétences en services.

1. 5 Acteurs

Au sein du marché de l'économie du partage, nous pouvons y trouver trois acteurs principaux que sont les consommateurs, les producteurs (ou prestataires) et les plateformes, chacun portant des motivations qui leurs sont propres et interagissant dans un réseau tel que dans un système de pair à pair (ou peer-to-peer, P2P). Nous prenons ici ces motivations comme caractéristiques de leur appartenance et implication dans ce marché.

Les consommateurs seront par exemple plus motivés par le prix et la rareté des biens et services présentés (Owyang et Samuel, 2015 as cited by Belleflamme, 2017). À cela peuvent être ajoutés des éléments : la facilité et l'efficacité grâce aux plateformes technologiques, l'expérience personnalisée et communautaire, puis la réduction des risques et enfin la confiance via les systèmes de réputation établie la notation (Eckhardt, 2019). Les travaux de Kozlenkova (2021) montrent d'autres motivations influencées par les besoins et le niveau économique des pays : dans des pays en voie de développement, la valeur utilitaire de l'économie du partage sera plus recherchée, tandis que la valeur hédonique (quête du plaisir) aura plus d'intérêt dans des pays plus développés

Les producteurs ou prestataires seront motivés par le cadre favorable à la création de micro-entreprises ou d'une activité complémentaire comportant peu de risques, notamment avec un incitant fiscal. En effet, depuis 2016 en Belgique, ces services sont taxés à 10%, avec un plafond de 5.000€ de chiffre d'affaires, et ce uniquement s'ils sont effectués via une plateforme enregistrée (SPF chancellerie du Premier Ministre, 2016). Le prestataire peut être un professionnel indépendant, un salarié de la plateforme ou un consommateur P2P (De Streel et Lachapelle, 2017).

De leur côté, les plateformes intermédiaires, auront pour but de mettre en relation les deux premières parties, sans être elles-mêmes des entreprises productrices, à rebours de entreprises dites « conventionnelles » (Belleflamme, 2017). Depuis 2016, la Commission Européenne appuie cette répartition en trois acteurs qui sont les prestataires de services (partageurs d'actifs, de ressources, de temps ou de compétences), les utilisateurs de services et les intermédiaires (facilitant la mise en relation, via une plateforme). Elle pose un cadre clair indiquant que les transactions réalisées entre ces acteurs n'impliquent pas de transfert de propriété, mais peuvent ou non comporter un caractère lucratif.

Tous ces éléments nous permettent de boucler la conceptualisation de l'économie du partage.

2. Émergence et conséquences du phénomène

2.1 Émergence

Plusieurs facteurs ont favorisé l'émergence de la consommation collaborative (ou économie du partage) tels que les nouvelles technologies, les évolutions économiques et sociétales (Decrop, 2014).

Celle-ci doit sa forme actuelle grâce à la numérisation de l'économie (Coyle, 2016, as cited by Basselier, Langenus et Walravens, 2018) où elle a pu trouver un hébergement par le biais de plateformes dédiées et également améliorer la connexion entre les utilisateurs. Rien qu'en Belgique, en 2017, 86% de la population a accès à internet et 75% à l'usage d'un appareil mobile pour consulter internet (Basselier, Langenus et Walravens, 2018). Comme l'affirme d'ailleurs Kozlenkova (2021), l'économie du partage n'aurait pu exister sans internet ou technologies mobiles.

La principale évolution économique ayant favorisé l'émergence de la consommation collaborative est la crise économique de 2008 ayant rendu l'accès au crédit plus difficile et coûteux, une baisse de la confiance les poussant à être moins dépensiers. Depuis cette période, les pratiques collaboratives sont vues comme un complément pour pallier les difficultés. (INSEE, 2011).

Au niveau de l'évolution sociétale, les consommateurs ont développé un attrait pour une consommation plus flexible et rapide de l'usage des biens, sans forcément en acquérir la propriété (Eckhardt, 2017). L'urbanisation elle aussi a fait évoluer certaines tendances. Selon la Banque Mondiale (2023), en 2023, 56% de la population mondiale vit en ville. Ceci a permis à des acteurs économiques de proximité de partager des biens ou proposer des services entre eux et plus directement. Comme le partage de véhicule (Cambio en 2002, Uber en 2009), réduisant ainsi la dépendance à l'achat d'un véhicule. C'est le cas également de la location temporaire de logement (notamment pour les vacances) avec AirBnB (2008) ou HomeExchange (2017). Enfin, on peut observer chez les plus jeunes générations un plus grand attrait pour une « consommation liquide », qui se caractérise par ces aspects : éphémère, dématérialisée et basée sur l'accès (Eckhardt et Barhrdi, 2017)

2. 2 Conséquences économiques, sociétales, juridiques et environnementales

Au niveau économique, un impact non-négligeable de l'économie du partage est la perturbation de certains secteurs d'entreprises dites « conventionnelles ». Les plateformes ont comme coût de fonctionnement principal la mise en service de l'outil numérique de mise en relations entre consommateurs et producteurs (Belleflamme 2017). Cette nouvelle concurrence de l'offre flexible des plateformes est perçue comme déloyale (Uber Vs taxis et Airbnb Vs hôtels), car les nouveaux venus ne sont pas soumis aux mêmes obligations (fiscales, réglementaires, etc.) (Mosaad et al., 2023).

Au niveau sociétal, l'absence d'une structure suffisamment légiférée et un cadre peu rémunérateur implique des prestations occasionnelles sans le statut très réglementé et sécurisé de salarié, entraînant une précarité de l'emploi (Belleflamme, 2017), amenant des conséquences telles que des inégalités sociales pour les travailleurs moins instruits n'ayant que cet unique travail pour vivre (Mosaaad, 2023).

Au niveau juridique, cette économie qualifiée également de « [gig economy](#) » ou économie des « petits boulots » a suscité des controverses plus particulièrement quant aux conditions de travail et au statut des prestataires de service. Desbarats (2019) relève qu'il existe une multitude de statuts pour ces travailleurs, pas tous déclarés, qui ne font pas nécessairement l'objet d'une couverture sociale ou d'une assurance chômage. Abel et Dieuaide (2023) notent qu'Uber ne considère pas les prestations des chauffeurs comme relevant de sa responsabilité. Bernard (2020) évoque le fait que les travailleurs sont dépendants de la plateforme avec laquelle ils opèrent. Ils doivent supporter les risques de leur activité, étant des salariés déguisés précaires plutôt que des indépendants. Cependant, cette « [ubérisation](#) » du marché se retrouve opposée à des jurisprudences suite à des procès engagée contre la plateforme (Kerikmä et Kajander, 2022) où les cours ont rendus des verdicts historiques pour les droits des travailleurs comme le rejet de l'idée que des déclarations contractuelles puissent suffire à écarter la reconnaissance des chauffeurs comme des « travailleurs ». Enfin, la cour de justice de l'Union Européenne a classé Uber en 2017 comme un service de transport.

Enfin, au niveau environnemental, l'étude de Hamari et al. (2016, as cited by Aref, 2024) affirme que la durabilité et les considérations environnementales sont des moteurs puissants de la consommation collaborative.

3. Profilage et segmentation des consommateurs

3.1 Profils des consommateurs

Dans le but de déterminer une classification des mauvais comportements des consommateurs dans le cadre de l'économie partagée, il s'avère nécessaire également de réaliser un tour d'horizon des profils et pratiques de consommations de ses usagers. Mallargé (2017) recense plusieurs types de profils établis selon des travaux tels que ceux de la FING et Ouishare (2015), de la DGE (2015), Ozanne et Bollantine (2010), Binniger, Ourahmoune et Robert (2015) et Decrop et Degroote (2014) qui ont en commun l'examen de différentes visions ou prismes d'individus vis-à-vis d'autrui, mais également de leurs besoins. Répertoriés de façon synthétique ensemble, nous avons la représentation qui suit.

Ozanne et Bollantine	Decrop et Degroot	FING et Ouishare	DGE	Binniger, Ourahmoune et Robert
Socialistes	Opportunistes	Opportunistes	Opportunistes	Consommateurs avisés
Évitants du marketing	Communautaires	Engagés	Futurs adeptes idéalistes	Humains
Anti consommateurs discrets	Idéalistes	Sceptiques	Consommateurs engagés	Hédonistes
Membres passifs		Pragmatiques	Réfractaires	Alternatifs
			Décus critiques	Postmodernes
				Bourgeois bohèmes

Figure 1: Profil des consommateurs

A la lecture des éléments répertoriés, nous pouvons distinguer des éléments qui émergent, tels que l'opportunisme, tournés vers un intérêt économique. Cependant, des valeurs sociétales portées par les consommateurs sont largement représentées dans ces classements (« socialistes », « communautaires », « engagés », « humains »), aux côtés de notions sortant de la simple satisfaction économique (« hédonistes »). Comme l'évoque justement Borel (2017) les plateformes d'échanges économiques ne sont pas nécessairement vectrices de lien social ou de cadrage social, mais elles peuvent contribuer à créer une communauté d'intérêt entre les membres.

De leur côté, Cova et Rémy (2017) soulignent une dérive de l'économie collaborative où des notions comme l'entraide (que nous pouvons rattacher aux valeurs sociales) sont dévoyées à cause d'un focus sur le partage des biens induisant dans une certaine mesure une marchandisation de l'entraide.

Ensuite, pour comprendre les intérêts économiques et sociétaux de l'échange collaboratif, nous pouvons nous pencher sur la cartographie des pratiques collaboratives (Mallargé, 2017) qui met en évidence la diversité des échanges dans l'économie collaborative selon deux critères : le degré d'orientation relationnelle et l'importance de la contrepartie monétaire (cfr [Annexes](#)).

- Des plateformes comme Airbnb, Uber et KissKissBankBank privilégient une contrepartie monétaire importante et une orientation relationnelle faible à modérée.
- À l'inverse, des pratiques telles que les repair cafés, le Système d'Echange Local (SEL), le wwoofing ou le couchsurfing reposent sur une faible contrepartie monétaire (voire la gratuité) et un degré d'échange relationnel plus fort, surtout pour les deux derniers.

Ainsi, les utilisateurs sont attirés par des plateformes différentes selon leur attachement à la communauté et à l'échange gratuit ou non-monétaire. L'aspect relationnel occupe une place essentielle dans l'économie collaborative, particulièrement dans les pratiques à faible contrepartie monétaire.

3. 2 Segmentation des consommateurs

Une étude la Direction Générale des entreprises (2015) fait émerger différentes catégories sociodémographiques des consommateurs collaboratifs selon différents segments tels que le sexe, le lieu d'habitation ou l'activité. Une synthèse ci-dessous offre quelques caractéristiques les plus émergentes de l'usage des consommateurs en fonction de leur catégorie.

Critère	Catégorie	Types de pratique
Sexe	Hommes	Covoiturage (offreurs), crowdfunding, services gratuits (réparation, travaux)
	Femme	Don, échange, services payants (garde d'enfants, travaux ménagers)
Lieu de résidence	Urbain	Covoiturage ponctuel, hébergement payant, services payants (offreurs)
	Rural	Covoiturage régulier, troc, bricolage, jardinage, services gratuits
Revenu	Très faibles	Moins actifs
	Hauts	Plus impliqués, pratiques similaires aux urbains
Activité	Étudiant	Plus impliqués, recours aux services payants, grande variété d'usages
	Retraité	Moins actifs, services gratuits, jardinage, aide aux personnes
Statut familial	Famille	Plus actifs, recours aux services gratuits
	Célibataire	Moins actifs

Figure 2 : Segments de consommateurs et pratiques collaboratives

L'étude révèle que les étudiants forment une partie de la population la plus friande de l'utilisation de services de l'économie collaborative (tant en fréquence que dans la variété des services utilisés) en raison de leur plus grande utilisation des réseaux sociaux et des outils numériques, leur mode de vie plus flexible, leurs plus faibles revenus et enfin parce qu'ils favorisent l'utilisation de biens plus que leur possession.

À la suite de ces informations sur les profils, les pratiques et la segmentation des consommateurs, nous pouvons à présent nous pencher sur les comportements qu'ils ont dans le cadre des échanges.

4. Comportements néfastes des consommateurs

4.1 Comportements déviants

Précédemment, nous avons pu comprendre en profondeur la conceptualisation et le contexte de l'économie du partage. Nous avons vu également comment sont identifiés les consommateurs et leurs interactions dans ce marché. À présent, nous devons compléter ces connaissances avec les comportements néfastes. Ainsi, nous pourrions analyser le cœur de notre sujet : les comportements néfastes ou déviants dans le cadre de l'économie du partage. Nous développerons d'abord les comportements déviants des consommateurs en général avant d'établir ceux retrouvés dans l'économie du partage.

Harris & Reynolds (2003) identifient chez les consommateurs toute une série de comportements négatifs comme les suivants :

- Comportements verbaux agressifs : clients insultant ou criant sur les employés
- Vols ou tentatives de vol : fraude sur les retours, dissimulation de produits
- Violation des règles : ignorer les files d'attente, utiliser des ressources sans autorisation
- Comportement sexuels inappropriés : remarques ou gestes à connotation sexuelle
- Abus psychologique ou harcèlement : intimidation, moqueries constantes envers les employés
- Destruction intentionnelle de biens : clients endommageant des articles ou du matériel volontairement.
- Utilisation abusive du service : utiliser un produit de manière excessive ou contraire à sa fonction prévue

De son côté, Richins (1983, as cited by Harris & Reynolds, 2003) a identifié deux types spécifiques de comportements relevant de l'agressivité chez les clients : les clients « agressifs » (ceux qui ont une perception fortement négative de l'entreprise et prennent souvent plaisir à manifester des comportements agressifs) et les clients qui « en viennent à l'agression » (ceux qui adoptent un comportement agressif lorsqu'ils estiment que leurs droits ne sont pas respectés).

Dans le cadre de l'économie du partage, l'étude de Rossmanek et al. (2024) permet d'identifier plusieurs facteurs basés sur la perception des risques et expliquant la prolifération des comportements néfastes, que nous développerons juste après :

- Faible barrière à l'entrée de la clientèle : L'absence de filtrage strict amène les prestataires, souvent non-professionnels, à exposer leurs bien (voiture, logement) et à être exposés eux-mêmes à des comportements néfastes (agression, harcèlement sexuel).
- Asymétrie de l'information : Les plateformes mettant des inconnus en relation, des problèmes peuvent survenir dans l'interaction qui ne peuvent être aisément anticipés et prévenus.
- Absence de relations interpersonnelles : Un frein à la confiance accordée par les utilisateurs peut provenir du fait qu'ils soient inconnus l'un à l'autre, celle-ci étant plus accordée à la plateforme en tant que telle.
- Ressenti et partage d'expérience des prestataires : Des interactions avec des clients désagréables peuvent être source de stress, d'anxiété et des troubles du sommeil et impacter durablement un prestataire. Celui-ci partagera son expérience avec des semblables, ce qui en amplifie l'impact, et peut amener une méfiance.

Des observations ont relevé des comportements qui peuvent dépendre de l'environnement observé. Dans le cadre des services d'accès tels que le partage de voitures (ou car-sharing), Schaefer (2015) identifie ces comportements dans l'utilisation des véhicules par les consommateurs :

- Dépôt de déchets ou absence de nettoyage après usage
- Fumer dans le véhicule, même lorsque cela est interdit
- Conduite dangereuse ou imprudente (impact sur les autres usagers de la route)
- Utilisation frauduleuse (identification sur un autre compte client sans autorisation)
- Non-respect du contrat d'utilisation (dépassement du temps de location, usage à des fins interdites)
- Dégradation par inattention ou négligence du bien (endommager sans le signaler)

En effet, dans un environnement où les usagers se sentent moins responsabilisés, peu surveillés ou anonymes, ces comportements peuvent être exacerbés. Ces tares peuvent s'expliquer notamment par le fait que ces biens ne sont pas la propriété des clients utilisateurs de ces

services. Aussi, un effet de contagion des mauvais comportements (Schaefers, 2015), provenant d'une normalisation de ceux-ci par le consommateur, favorise leur propagation.

Ensuite, des comportements inappropriés relevés plus particulièrement pour le cas de la plateforme AirBnB, sont identifiés dans quatre catégories de comportements néfastes (Golf-Papez et Culberg, 2023). Cette catégorisation s'est d'abord constituée sur deux bases de classifications. D'un côté, la violation du rôle de la personne que ce soit en tant que membre de la société, prestataire de services (ou « hôte »), client (ou « guest », « invité ») ou utilisateur de la plateforme Airbnb. De l'autre, il s'agit de la nature des normes violées classées qui sont distinguées entre normes formelles (règles de conduites, lois) et normes informelles (de « savoir-vivre », non formalisées et implicites). Leur étude produit donc ces catégories, détaillées ici :

- Comportements illégaux :

Il s'agit de la violation des lois autant que des règlements en vigueur. Ils peuvent être dirigés contre les personnes, les animaux, les biens d'autrui et la propriété. Exemples : harcèlement sexuel, refus de demande de réservation en raison de la race, meurtre, séquestration, coups sur animal, vol, dégradation du bien, escroquerie

- Comportements non professionnels :

Il s'agit de comportements déviants de standards de conduite ou de compétence du rôle d'utilisateur de la plateforme Airbnb (client ou hôte). Ce sont des actes contraires aux normes de la communauté Airbnb et ses politiques et rompent donc les engagements établis entre la plateforme et l'utilisateur. Cette catégorie représente 40,4 % de toutes les formes de comportements déviants identifiés par les autrices de l'étude. Il peut s'agir de nuisances à l'expérience utilisateur, aux personnes ou aux actifs financiers d'autrui ou de la plateforme. Exemples : mauvaise information ou représentation (sur le logement présenté à la location : informations manquantes, bien en mauvais état, fausses photographies), absence de réactivité, accueil froid ou commercialement intéressé, achat d'avis positif, coûts imprévus

- Comportements inadéquats :

Représentant 32,1% des formes de comportements déviants observés par Golf-Papez et Culberg, ils s'opposent aux attentes comportementales du rôle de consommateur (prestataire de services ou d'utilisateur de service) pour des normes de conduite non écrites, non codifiées ou informelles et qui font l'objet d'une approbation sociale (normes communautaires, les règles de la maison). Exemples : participation supplémentaire demandée (gérer un animal pour le propriétaire), manque de coopération (refus de réparation d'équipements du bien), agressivité, saleté laissée par le client

- Comportements incivils :

Ils sont déviants par rapport aux attentes sociales en tant que membre de la société (ou citoyen), sans que cela soit illégal, mais peuvent également affecter le voisinage. Ces atteintes au comportement attendus sont autant des incivilités verbales que des incivilités liées au bruit. Exemples : Insultes aux passants, remarques à caractère sexuel, nuisances sonores, dépose de déchets dans un terrain voisin, parking ailleurs que dans l'espace prévu

Enfin, l'étude de Fisk et al. (2010) regroupe les comportements déviants observés dans les catégories suivantes

- Comportements nuisibles envers les objets loués
- Violations des règles sociales
- Comportement irrespectueux envers les pairs
- Fraude ou tromperie
- Manipulation des systèmes de notation

Ces comportements peuvent nuire à la confiance accordée, comme nous l'évoquions précédemment.

4. 2 Classification émergente des comportements déviants

Grâce aux informations assemblées dans cette étude, nous pouvons établir une catégorisation propre des comportements déviants dans le contexte de l'économie du partage. Regroupant une série de mauvais comportements, une perspective structurée permettra, comme dans les catégorisations précédentes, de permettre une compréhension synthétique des problèmes rencontrés aujourd'hui. Nous nous limiterons au point de vue des clients qui sont donc preneurs de ces services.

Catégorie	Base normative	Exemples	Types d'impact
Illégaux et incivils	Lois pénales ou civiles, règlements et normes sociales	Agressions, escroqueries	Juridique, physique, financier, communautaire
Altérant la confiance	Règlements internes de la plateforme (conditions, politiques d'usage)	Fausses informations	Psychologique, relationnel, émotionnel
Altérant la satisfaction	Attentes implicites de qualité de service ou d'expérience utilisateur	Logements insalubres	Financier, réputationnel

Figure 3 : Classification des comportements déviants

Ce tableau permet de faire la distinction de trois catégories axées dans l'expérience du consommateur, rassemblant les écarts liés aux lois et aux règlements (citées précédemment) ensemble et mettant en avant deux éléments susceptibles de décevoir cette expérience, à savoir les comportements altérant la confiance et la satisfaction du client.

- **Comportements illégaux et incivils** : ils concernent la violation des lois (pénales et civiles) autant que des règlements (locaux ou émanant des plateformes)

Exemples : vol, harcèlement sexuel, dégradation de biens, fraudes

- **Comportements altérant la confiance** : ils concernent des contraintes exercées sur des règles implicites qui déterminent ce qui est considéré comme acceptable ou approprié (normes sociales). Ils peuvent s'avérer non professionnels.

Exemples : agressivité, annonce trompeuse, bien mis à disposition mal entretenu

- **Comportements altérant la satisfaction** : ils concernent une atteinte à des valeurs importantes dans la satisfaction recherchée par les consommateurs, telles que le respect

et des valeurs sociétales (communauté) ou éthiques (durabilité). Il s'agit de déceptions au niveau des attentes implicites de qualité de service ou d'expérience utilisateur.

Exemples : nuisances sonores, mauvaise communication, contrariétés (horaire, réactivité)

Il est à noter que ces catégories ne sont pas complètement étanches. Il est tout à fait possible que des comportements peuvent se retrouver répartis dans plusieurs catégories. Par exemple, le fait d'avoir un propriétaire qui ment sur les intentions de l'utilisation de son bien (dans le cas d'un logement AirBnB) peut impacter la confiance du client et sa satisfaction et même être illégal selon les règlements en vigueur de la localité où il se trouve. Cependant, cette catégorisation nous sera utile afin de relever les éléments de comportements qui pourraient émerger d'entretiens que nous réaliserons. Nous pourrions explorer avec eux les expériences vécues afin d'en tirer des éléments de compréhension par rapport aux comportements néfastes.

4. 3 Moteurs des comportements déviants

Comme nous avons pu le voir précédemment concernant les véhicules partagés (Schaefer, 2015), certains facteurs peuvent favoriser des comportements qui n'en respectent pas l'usage prévu tels que l'absence de sentiment de responsabilisé, de peu surveillance ou d'anonymat qui sont favorisés par le simple fait que les biens utilisés ne sont pas la propriété des clients. Aussi, l'échange faisant l'objet d'un transfert monétaire, certains comportements véreux trouvent leur place. Ainsi, comme nous avons pu le voir dans le cas d'Airbnb Golf-Papez et Culberg (2023), certains propriétaires vont réaliser de fausses représentations (photographies, descriptions, usage du bien) afin d'en améliorer l'attractivité et donc le rendement de leur bien. Des comportements incivils ou illégaux peuvent également avoir lieu en raison de l'absence d'une régularisation claire du statut des prestataires des services tels que dans le cas d'Uber et de ses chauffeurs (Desbarats, 2019).

4. 4 Freins des comportements déviants

Les études citées évoquent peu de freins qui seraient à même d'engendrer de mauvais comportements. Toutefois, pour les comportements illégaux, les consommateurs amenés à réaliser des actes déviants peuvent être freinés par les lois existantes et leur degré d'information vis-à-vis de celles-ci. Comme le développe Mann (2015), l'effet dissuasif de la sanction légale permet aux citoyens de mieux se plier aux comportements relevant de la conformité. Ils se conforment mieux aux lois s'ils portent en eux la crainte de conséquences négatives de leur

transgression, comme l'amende ou l'incarcération. De plus, si la loi est considérée comme juste et qu'elle est connue et comprise, cela influence leur conformité légale. Connaissant la loi, un individu sera plus susceptible d'en tenir compte dans ses comportements. Enfin, selon les résultats de Schaefers (2015), l'effet de contagion des mauvais comportements et donc leur propagation au sein de l'économie du partage peut être freiné par plusieurs éléments : une bonne perception de la marque, la réalisation de la prestation par une personne identifiée et identifiable (à l'inverse d'un service impersonnel) et une forte identification du client à la communauté (favorisant les comportements œuvrant pour sa protection).

4. 5 Aspects psychologiques

Dans notre approche, nous pouvons percevoir les actes des comportements néfastes comme étant notamment (même s'il existe d'autres raisons) la conséquence de l'insatisfaction des consommateurs dans le respect de leurs attentes, de leurs valeurs et de leur confiance.

Il est également intéressant de se rendre compte que, comme pour une série de services à l'exemple du covoiturage de Blablacar, que le consommateur accepte une série de conditions de la part de la plateforme avant de souscrire à ces services, qui ne sont pas similaires aux services traditionnels. Castex (2015) relève notamment que les utilisateurs acceptent la prestation d'un tiers inconnu de partager un temps de déplacement, ou (dans le chef du conducteur) de laisser entrer un inconnu dans son véhicule personnel. Les utilisateurs acceptent également le côté aléatoire et improvisé, du service presté : il est en effet possible d'annuler son trajet au dernier moment.

Au niveau des valeurs, l'étude de Davlembayeva, Papagiannidi et Alamanos (2020) contredit par ses analyses l'effet de certains facteurs sur le comportement comme les liens sociaux, la vision partagée et les croyances altruistes et biosphériques (basées sur une attention portée à la nature et l'environnement et leur protection). En revanche, ils observent que l'effet de la croyance égoïste semble significatif. D'autres éléments le sont également, comme l'identification, le comportement d'utilisation, la norme de réciprocité et la valeur sociale. Enfin, ils notent un lien important entre l'inclusion de la personne dans la société et le bien-être de celle-ci. Ce dernier point pouvant influencer le comportement du consommateur au sein de l'économie du partage.

Ensuite, les consommateurs ont également besoin d'avoir confiance dans la prestation qu'ils demandent. Il s'avère que leur décision d'engagement sur des plateformes en P2P est impacté

significativement par les informations liées à la confiance et la réputation dont dispose des prestataires avant de s'orienter vers leurs services (Zloteanu, 2018). Pour une qualité équivalente de service, les consommateurs auront une meilleure perception de ces prestataires. Comme l'évoque Belleflamme (2017), la confiance qui est déjà difficile à mettre en place entre les acteurs, inconnus entre eux, se base notamment sur la réputation digitale des participants dans un système où chaque transaction fait l'objet d'une note de satisfaction. Cette réputation constitue une forme de carte de visite gageant de la fiabilité de l'utilisateur et par-delà la confiance que l'on peut lui apporter.

Ainsi, comme nous avons pu le voir, des comportements négatifs peuvent survenir à cause de l'insatisfaction du client dans son expérience et aussi dans la confiance qu'il accorde autant à un prestataire inconnu qu'à une plateforme. Saper cette expérience ou briser cette confiance peut affecter les utilisateurs principalement sur le plan psychologique (sentiment d'injustice, de ressentiment, d'étonnement et d'incompréhension), sur le plan physique ou sur le plan financier. Ces problèmes peuvent en retour entraîner des réactions négatives et donc des comportements néfastes, et ainsi entraîner un cercle vicieux.

4. 6 Gestion ou amoindrissement des comportements néfastes

Dans une étude dédiée à ceci, Harris et Daunt (2013) mettent en avant plusieurs pistes pour permettre de faire face à ces comportements dans le cadre d'une bonne gestion, certains pouvant être applicables pour les acteurs de l'économie collaborative :

- Recrutement sélectif : recherche d'employés sociables, confiants et au tempérament stable
- Adaptation des procédures de formation : formations adaptées auprès du personnel pour tenir compte des comportements déviants
- Renforcement de la reconnaissance : récompense du personnel confronté à ces comportements avec une meilleure rémunération, des primes et meilleure flexibilité horaire afin de maintenir leur motivation et leur engagement
- Amélioration de la composition des équipes de travail : ajout de profils complémentaires dans les équipes (avec des critères d'expérience et de tempérament notamment) pour en renforcer la résilience
- Soutien : écoute et conseil aux employés pour surmonter certains effets comme le stress

- Aménagement de l'environnement : modification de l'espace (barrières, caméras) pour prévenir le risque
- Audit des comportements déviants : mesure de la fréquence de ceux-ci et évaluation de l'efficacité de dispositifs de gestion

5. Conclusion de la revue de la littérature

Notre approche de « l'existant » de notre revue de la littérature avait pour but de réaliser un tour complet de la conceptualisation du sujet d'étude avant de nous y investir pleinement. L'économie du partage (ou économie collaborative), comme nous avons pu le voir, comporte des caractéristiques qui lui sont propres (accès plutôt que la propriété, échange entre pairs et multitude de l'offre notamment), fait interagir des acteurs bien définis (consommateurs, prestataires et plateformes) qui ont des caractéristiques propres. Il existe différentes organisations (durables par principe ou non) et des typologies variées où nous retrouvons ce qui attire notre attention : la consommation collaborative dans le cadre des systèmes transformant des biens ou compétences en services (dont des exemples représentatifs sont Uber, Blablacar ou Airbnb).

Ensuite, nous avons identifié des facteurs qui ont permis l'émergence de cette économie récente, comme les évolutions économiques et sociétales qui nous permettent d'en comprendre le contexte et son intérêt des consommateurs. Un petit détour au niveau des conséquences engendrées, notamment économiques, sociétales et juridiques, nous permet d'avoir un aperçu des conditions dans lesquelles les prestataires de services se retrouvent. Pour nous intéresser aux consommateurs, nous évoquons plus loin leur profilage et les segments dans lesquels ils se situent dans ce marché. Ainsi, nous possédons un aperçu des pratiques et des besoins de ceux-ci. Enfin, pour ajouter la pièce manquante, nous prenons en compte les comportements néfastes des consommateurs qui ont été observés dans l'économie du partage, nous penchant également sur leur origine. Pour nous permettre de mieux les cerner, nous en avons établi une classification, avant de nous intéresser aux moteurs et aux freins puis aux aspects psychologiques. Nous terminions alors sur des possibles pistes pour gérer ou diminuer des comportements néfastes.

Munis de ces bases théoriques, nous pouvons à présent nous pencher sur des entretiens de terrain qui nous permettront, au travers d'analyses thématiques, d'explorer en profondeur des connaissances que nous ne pourrions retrouver dans les sources théoriques : l'expérience vécue

de personnes dans des récits que nous aurons la possibilité de guider afin de retrouver les éléments les plus pertinents. Ces éléments nous permettront d'appuyer ces bases théoriques qui finalement nous permettront d'établir nos propres réflexions ayant pour but de diminuer les comportements néfastes.

6. Méthodologie

6. 1 Objectifs de recherche dans les entretiens

À la suite du profilage et du classement des comportements des consommateurs, nous pourrons à présent analyser le récit de plusieurs participants répondant à nos questionnements dans des entretiens individuels semi-directifs. Dans ces entretiens, structurés mais ouverts à des idées émergentes, il sera intéressant d'identifier les consommateurs eux-mêmes (âge, zone de résidence et statut socio-professionnel), puis leurs attentes confrontées aux problèmes comportementaux. Au fil des entretiens, nous viserons à observer ces points :

- L'intérêt porté aux pratiques de l'économie du partage (ou collaborative) : usage, plateformes utilisées, motivations d'usage, fréquence
- L'expérience retirée des pratiques : problèmes rencontrés, réactions émotionnelles et comportementales, acteurs identifiés comme fautifs, solutions proposées

Ceci aboutira à la distinction de certaines visions des utilisateurs et des réflexions par rapport à ce que nous avons rencontrés dans la revue de littérature, à la lumière de ces témoignages. A partir de là, nous pourrons établir des parallèles, en discutant des résultats obtenus.

6. 2 Méthodologie

La première phase de notre travail mené jusqu'à présent était d'ordre exploratoire et nous a permis d'identifier les composantes du problème, c'est-à-dire les comportements déviants dans le cadre de l'économie du partage. Ceci a pu se faire grâce à des données « de seconde main » nous permettant de faire le point sur l'état actuel des connaissances (revue de la littérature), de manière structurée, bien que non exhaustive.

Dans le cadre l'étude qualitative, il est nécessaire de comprendre en profondeur le phénomène observé. Dans ce but, nous nous lancerons dans la collecte, l'analyse et l'interprétation des données dont nous disposerons afin de comprendre les informations qui émergeront par synthèse transversale. L'exploitation des informations pourrait nous permettre d'appuyer ce qui a été développé précédemment, et de donner une matière pertinente afin de, rappelons-le, répondre au sujet de recherche : comment réduire les comportements néfastes dans l'économie du partage.

Pour obtenir des informations « de première main » qui nous aideront à confronter les informations de consommateurs et leurs expériences vécues, nous nous lancerons dans une série d'entretiens semi-directifs individuels. Le choix de cette démarche est motivé par la recherche de profondeur dans la nature des informations permettant de mieux comprendre certaines motivations ou réactions aux comportements négatifs.

Le mode de recueil des données base sa réalisation sur des entrevues, incluant des questions qui permettent de baliser l'orientation de réflexion des répondants, tout en restant ouvert à l'émergence de nouvelles idées. Le guide d'entretien réalisé (que nous retrouvons plus loin) comprend une structure clairement définie avec :

- Une introduction qui explique le sujet d'étude
- Un échauffement par des questions générales
- Un topo général
- Un topo spécifique

Ces deux derniers points servent de tremplin pour concentrer l'attention des participants sur le sujet, puis de l'approfondir. Il est ensuite possible de poursuivre avec questions autour de leur profilage puis d'ouvrir avec eux vers éléments qui peuvent être librement ajoutés à la conclusion de l'échange. Le guide d'entretien permet de structurer le récit, comme Arsel (2017) le recommande avec au moins une question de recherche ou thématique à explorer, tout en restant ouvert à d'autres directions suggérées par les participants. Enfin, le guide autorise des comparaisons aux niveaux des réponses dans une lecture transversale autour de thématiques précises, comme nous le verrons plus loin.

Toujours dans la volonté d'exploiter les informations en profondeur, le contenu du guide aura pour but de susciter un récit à la première personne de la part du répondant, lui permettant d'exprimer largement son vécu.

La première question que l'on y trouve « Quels mots vous viennent à l'esprit quand on évoque « économie du partage » (ou économie collaborative) ? » permet un échauffement, mais aussi de découvrir les représentations et les attentes qu'en ont les répondants. Ensuite, les questions permettent de tourner autour du sujet, tout en décelant des habitudes de consommation vis-à-vis de l'économie du partage (partages déjà réalisés, expérience globale, plateformes utilisées et fréquence d'utilisation). Le récit personnel est alors plus développé avec approfondissement en détail d'une mauvaise expérience qui aurait été vécue. Le répondant est alors amené à identifier les problèmes, les causes (origines et acteurs fautifs supposés), sa réaction (émotions et agissements) et les possibles moyens d'éviter ou de résoudre les problèmes rencontrés.

Par après, dans le but de faire émerger des idées sur l'expérience du répondant, mais aussi des réflexions quant aux comportements déviants, une série de 7 images sont parcourues et laissées à l'interprétation libre du participant (technique projective), offrant un angle plus créatif et permettant la comparaison de différentes réactions à de mêmes problèmes illustrés. Enfin, les questions de profilage permettent autant que possible de capter des informations permettant d'identifier des profils (en complément des habitudes de consommation) sans nuire à la confidentialité. L'élément de clôture « Il y a-t-il d'autres choses que nous avons oublié de mentionner ? » offre aussi au répondant des possibilités de donner des éléments qui, avec le recul sur l'expérience racontée, permet d'explorer de nouveaux concepts.

Enfin, cette méthode d'entretien nous permet d'élargir à des implications personnelles et sociales et d'agrandir les réflexions. Ceci n'aurait pas été possible dans le cadre d'un recueil d'information quantitatif basé par exemple sur des questionnaires envoyés à un grand nombre de participants. Le focus group n'a pas été choisi également, car réunir plusieurs participants aurait pu contribuer à la gêne de certains participants et empêcher d'aller plus en profondeur par rapport à des entretiens au niveau individuel, tandis qu'un biais de conformité aurait pu également se mettre en place (Masset et Hazée, 2023).

6. 3 Guide d'entretien semi-directif

Bonjour, je m'appelle Yves et je suis étudiant à la Louvain School of Management. Je réalise une étude sur le comportement des consommateurs vis-à-vis de l'économie partagée dans le cadre d'un cours et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet. Pour une remise en contexte, selon Wikipédia, l'économie du partage (ou économie collaborative) « regroupe les activités économiques qui reposent sur le partage ou la mutualisation des biens, savoirs, services ou espaces et sur l'usage plutôt que la possession. » Aujourd'hui, ces échanges ont lieu autant physiquement qu'au travers d'une plateforme web ou une application mobile. Des exemples bien connus sont Blablacar, AirBnB, Wikipédia ou encore les Repair cafés.

Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il s'agit d'une simple discussion de plus ou moins 45 minutes.

À toute fin utile, nous pouvons ici préciser que vous êtes majeur(e) et que votre participation se fait sur base volontaire. Participer à cette étude n'implique aucun risque, et aucune donnée personnelle sensible ne sera collectée.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de me concentrer sur ce que vous me direz. Est-ce que vous êtes d'accord ? Je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles seront uniquement utilisées dans le cadre de cette étude.

Je vous remercie d'avance pour votre participation.

1) Phase d'échauffement

- Quels mots vous viennent à l'esprit quand on évoque « économie du partage » (ou « économie collaborative ») ?

2) Topo général

- Pourriez-vous décrire un contexte récent lors duquel vous auriez emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un (voisin, ami.e, famille) ? Par quel moyen ? [Rebondir sur l'option privilégiée et le choix]

3) Topo spécifique

- Pourriez-vous raconter votre expérience avec ces plateformes telles que nous avons décrit en introduction, que ce soit pour du logement ou un transport, par exemple ? Lesquelles vous auriez utilisées [Rebondir sur les motivations] ?

- Pourriez-vous nous donner les raisons principales qui vous pousseraient à vous diriger vers ces plateformes plutôt que d'autres services ?
- Dans quelle mesure vous arrive-t-il d'utiliser des services en passant par des plateformes en ligne ? [Échelle : rarement/peu/fréquemment] Lesquelles ?
- Pourriez-vous relater une mauvaise expérience sur une plateforme, en précisant le contexte ? [Focus sur les comportements rencontrés]
 - Quels étaient les problèmes que vous avez rencontrés ? [Identifier les causes]
 - Qu'est-ce que vous ressentiez ? Comment avez-vous réagi ?
 - Qui en était responsable selon vous ? [Identifier d'autres utilisateurs, le propriétaire du bien, la plateforme ou des tiers]
 - S'il y avait un moyen d'éviter le problème, ou de le résoudre, lequel serait-il ? Qui aurait pu y contribuer ?
- Que vous évoquent les photos suivantes ? [Montrer l'ensemble des photos]

4) Questions personnelles

Dans le but de caractériser certains profils, je souhaiterais vous demander quelques informations à votre sujet, si vous êtes d'accord.

- Lieu d'habitation : Urbain – Rural ?
- Avez-vous entre : 18-30, 30-40, 40-50, 60-70, 70-80 ans ?
- Pourriez-vous me dire quelle est votre activité principale (travail, études, etc.) ?

5) Clôture

Selon ce que nous avons échangé ici, votre avis sur les plateformes de l'économie partagée est le suivant [développer en fonction de ce qui a été dit], vous en tirez [idem] comme expérience.

- Il y-t-il d'autres choses que nous aurions oublié de mentionner ?

Je vous remercie pour votre participation.

Interview réalisée le [date] à [lieu]



Image 1



Image 4



Image 2



Image 5



Image 3



Image 6



Image 7

6. 4 Échantillonnage et profils des répondants

Au niveau du recrutement, la méthode choisie est la convenance. Notre volonté était d’offrir une certaine diversité, non représentative. Cependant, par esprit d’efficacité et de simplicité, nous avons rapidement pris contact avec des personnes qui ont bien voulu participer à notre étude. De ce fait, les profils socio-économiques ne sont pas autant variés que nous l’aurions voulu (âge, statut, lieu de résidence), mais offre par contre une plus grande diversité dans l’expérience vécue de comme nous le verrons au fur et à mesure des résultats. Afin d’établir une bonne connaissance de nos répondants, nous avons dressés un tableau résumant les informations les concernant :

Profil des répondants								
N° Interview	Prénom	Sexe	Tranche d'âge	Activité principale	Lieu de résidence	Plateforme(s) utilisée(s)	Fréquence d'utilisation	Motivations d'usage
1	Clément	H	18-30	Salarié	Urbain	Airbnb	Rarement	Prix, garantie, confort
2	Mathilde	F	18-30	Salarié	Urbain	Airbnb	Fréquemment	Prix, centralisation, gain de temps, commodité
3	Karl	H	18-30	Chercheur d'emploi	Urbain	Airbnb, Uber	Fréquemment	Prix, facilité, qualité des biens
4	Timéo	H	18-30	Salarié	Urbain	Airbnb, Wikipédia	Fréquemment	Prix, facilité, centralisation
5	Frédéric	H	30-40	Indépendant	Urbain	Airbnb, Blablacar	Rarement	Réduire l'inefficacité, éviter la possession, facilité, accessibilité, moins d'intermédiaire, prix
6	Louise	F	30-40	Salarié	Urbain	Airbnb	Rarement	Prix
7	Clothilde	F	18-30	Etudiant	Rural	Airbnb, Blablacar, Wrenote	Peu	Prix, rencontres, partage de connaissances, entraide
8	Jules	H	18-30	Etudiant	Urbain	Airbnb, Bolt, Blablacar	Peu	Prix, offre adaptée, commodité, contacts locaux, convivialité
9	Marc	H	18-30	Etudiant	Urbain	Airbnb, Uber, Superprof	Rarement	Visibilité et portée d'offres variées et vérifiées, sécurité, praticité, confiance
10	Rose	F	18-30	Etudiant	Urbain	Airbnb, Blablacar	Fréquemment	Prix, praticité, flexibilité, simplicité d'utilisation, comparaison des offres, convivialité
11	Mina	F	30-40	Salarié	Rural	Airbnb	Fréquemment	Prix, flexibilité, confort

Figure 4 : Profils des répondants des entretiens

Nous pouvons noter d’emblée qu’ils ont tous fait usage d’une plateforme de l’économie du partage. Tous ont fait usage d’Airbnb. Les répondants se situent en majorité en milieu urbain, quelques-uns en milieu rural. Il s’agit principalement d’étudiants ou d’actifs salariés, un seul étant indépendant et un autre chercheur d’emploi. La majorité des profils se situent principalement entre 18 et 30 ans, quelques profils appartiennent à la tranche supérieure de 30 à 40 ans. Comme nous l’avons vu dans la segmentation, les étudiants sont les plus impliqués en termes de fréquence d’utilisation et de variété des plateformes utilisées. Ils sont plus adeptes de

l'outil numérique et favorisent plus l'utilisation de biens que leur possession. Ils connaissent en général plusieurs plateformes et en ont plus l'utilisation que pour les autres segments (Direction Générale des entreprises, 2015)

Les utilisateurs apprécient une série d'avantages dans les plateformes utilisées :

- Prix plus avantageux que les solutions traditionnelles (p. ex. hôtels ou taxis)
- Centralisation et gain de temps (toutes les offres regroupées sur une seule plateforme)
- Facilité d'utilisation, accessibilité et rapidité (moins d'intermédiaires)
- Plus grande flexibilité (choix du logement, possibilité de cuisiner, offre adaptée, etc.)
- Garantie de sécurité et fiabilité supérieure à des solutions informelles
- Accès à des biens ou services non disponibles autrement (logements uniques, contacts avec des locaux, entraide)

Enfin, quant au déroulement des entretiens, nous avons interrogé 11 individus dans le cadre de notre étude, avec des logiciels en ligne tels que Zoom et Teams, une seule personne ayant été interrogée en présentiel. Ceci nous a permis de nous affranchir d'une couverture géographique spécifique, mais a entraîné certaines limites que nous évoquerons plus loin. Les interviews ont duré entre 11 et 38 minutes, avec une moyenne de 25 minutes. Toutes ont été enregistrées et retranscrites mot à mot. La transcription a produit environ 90 pages de texte. L'anonymat des participants est respecté le plus possible, comme nous avons fait le choix d'attribuer des prénoms d'emprunt aux participants. Un ton plus informel par le tutoiement a été utilisé à la demande des répondants, afin d'être plus à l'aise. Cela n'a toutefois pas diminué notre volonté de fixer notre attention sur le précédent guide pour obtenir des récits les plus complets possibles.

6. 5 Méthode d'analyse des données

Pour l'analyse du contenu des entretiens, nous utiliserons la grille d'analyse suivante, qui est utilisée dans le cadre des études de marché par Giannelloni et vernette (2019, as cited by Masset et Hazée, 2023), et mise en avant dans par Braun et Clarke (2006) notamment pour la flexibilité, l'accessibilité, la comparabilité et la profondeur de l'analyse.

Grille d'analyse horizontale et verticale des entretiens individuels						
Catégorie de thème	Description de la catégorie	Interview 1	...	Interview 11	Synthèse horizontale	
1. Représentations initiales						
1.1 Mots-clés spontanés	Mots cités en lien avec l'économie du partage					
2. Pratiques informelles de partage						
2.1 Type de bien partagé	Objet					
2.2 Canal utilisé	Direct, réseau social, plateforme, etc.					
3. Utilisation des plateformes						
3.1 Plateformes utilisées	Plateforme					
3.2 Motivations d'usage	Prix, praticité, valeurs, etc.					
3.3 Fréquence d'utilisation	Rare/ Peu/ Fréquemment					
4. Expériences négatives						
4.1 Type de problème rencontré	Retard, insalubrité, etc.					
4.2 Acteur fautif perçu	Autre utilisateur / Prestataire / Plateforme / Tiers					
4.3 Réaction émotionnelle	Colère, frustration, résignation, etc.					
4.4 Réaction comportementale	Réclamation, avis négatif, etc.					
4.5 Solution proposée	Meilleur contrôle, médiation, notation, etc.					
5. Interprétation d'images						
Image 1						
Image 2						
Image 3						
Image 4						
Image 5						
Image 6						
Image 7						
6. Profil sociodémographique						
6.1 Age	Tranche d'âge					
6.2 Zone de résidence	Urbain / Rural					
6.3 Statut socio-professionnel	Étudiant, salarié, retraité, etc					
7. Question ouverte						
Question ouverte	Ajout					
Synthèse verticale		Synthèse interview 1	...	Synthèse interview 11	Synthèse générale	

Figure 5 : Grille d'analyse des entretiens

En effet, nous réaliserons une analyse des données selon une approche de grille d'analyse thématique croisée et codifiant les réponses par entretien et par thème, expliquée en cours de Comprendre Son Marché (CSM) à la Louvain School of Management (Masset et Hazée, 2023)

et dans un article de Blanc, Drucker-Godard et Ehlinger (2014). Les catégories de thème s'inspirent des questions du guide d'entretien, les couvrant dans leur quasi-intégralité. Ce codage par catégorie permet d'identifier et de décrire les données essentielles en détail (Hazée, Delcourt et Vaerenbergh, 2017). Les données complétées dans le tableau seront les verbatims (extraits d'entretiens), pertinents vis-à-vis de la catégorie thématique, et des mots-clés synthétisant certains extraits des entretiens. L'analyse, horizontale, permettra une comparaison des expériences vécues par les répondants. Nous pouvons d'emblée préciser qu'il n'y aura pas de synthèse verticale, qui impliquerait une analyse pour chaque interview détaillé par catégorie. Or, nous recherchons dans notre étude des éléments transversaux qui ne se trouvent que dans l'analyse horizontale.

La question qui suit ne sera pas développée dans nos résultats : « Pourriez-vous décrire un contexte récent lors duquel vous auriez emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un ? Par quel moyen ? ». En effet, elle a pour but d'aider le répondant à être à l'aise avec nos questions et de le familiariser avec le sujet.

À la suite de la synthèse des résultats, nous réaliserons une triangulation des données des différentes sources de l'étude et établirons enfin des parallèles afin d'établir des conclusions finales. Après cela, des pistes de réflexions, qui peuvent mener à des propositions de recommandations pour des études ultérieures, seront développées.

6. 6 Limites de la démarche

Nous restons conscients des limites de la démarche d'entretiens individuels réalisés en ligne sur Zoom et Teams, qui place les intervenants dans un contexte précis, porteur de certains inconvénients (Salmons, 2014, Archibald et al., 2019 et Oliffe et al., 2021) :

- Interprétation physique : Ne contrôlant pas le cadre de l'entrevue, nous pouvons rencontrer des difficultés d'observation de l'environnement immédiat du répondant ou des expressions corporelles de celui-ci. Les éléments verbaux peuvent pourtant enrichir la compréhension du discours.
- Contraintes techniques : Des problèmes de connexions internet ou d'enregistrements audio peuvent survenir (les interviews de Jules et Clothilde ont dû être recommencées à cause d'un problème de prise de son). Cela peut entraîner des pertes d'informations, nuire à la spontanéité et frustrer les répondants.

- Baisse de l'engagement : La participation à distance peut entraîner des distractions sur lequel nous n'avons pas de contrôle ou une difficulté de maintenir l'attention. Ceci peut impacter la qualité et la profondeur des réponses.
- Rapport plus impersonnel : Une réduction de la confiance et la sincérité du propos pour des sujets qui peuvent être sensibles peut survenir à cause du côté un peu « froid » et artificiel de l'interface. Des répondants pourraient apporter plus de matière, « être plus bavardes », en face-à-face.
- Sélection biaisée des participants : La méthode implique que les répondants disposent d'une bonne aisance avec les logiciels de communication en ligne tels que Zoom et Teams et disposant de l'équipement adéquat, ce qui exclut des personnes âgées, en précarité numérique ou peu portées sur les technologies. Ces personnes auraient pu contribuer à une meilleure diversité des profils des répondants.

7. Résultats et discussion

7.1 Attentes et motivations des consommateurs

Tout d'abord, quand on demande aux répondants d'évoquer des concepts qui caractérisent l'économie du partage selon eux, les mots spontanément cités peuvent concerner :

- Des plateformes : Airbnb, Blablacar
- Des valeurs sociétales : proximité, communauté, bénéfice pour tous
- Des notions d'échange : échange, réseau, location, partage de biens
- Des traits de personnalité : confiance, gentillesse
- Des objets ou notions précises : trottinette, chambre, voiture, plateforme, technologie

Ces mots peuvent représenter des attentes des consommateurs selon les représentations qu'ils ont acquises. Si nous nous penchons sur les motivations premières des consommateurs, sur base de leur profil, la recherche de prix avantageux, et une offre centralisée, flexible, sécurisée et fiable sont favorisés, mais pas ce ne sont pas les seuls éléments.

Le rapport financier, comme nous le disions, est repris dans plusieurs entrevues (moindre coût, épargner, économie d'argent, éviter les dépenses inutiles). Cependant, à cela s'ajoutent aussi des valeurs sociétales. Comme nous l'avions relevé en revue de la littérature, les profils des consommateurs peuvent être variés selon leurs aspirations. Des profils existants tels que les « socialistes », « communautaires », « engagés » ou « humains » représentent des valeurs

sociétales. Comme le dit Timéo, évoquant les échanges de service ou de compétences tels que nous pouvons retrouver dans les repair cafés : « c'est un chouette moyen, parce que t'as pas forcément l'occasion souvent de discuter avec les gens de ton quartier, et du coup si t'échanges des services ça donne aussi une occasion et un sujet pour entamer la discussion » L'échange collaboratif, comme l'avait représenté Mallargé (2017) dans une cartographie mentionnée, peut laisser place à des orientations relationnelles élevées selon les échanges, dans une perspective où moins la valeur économique a son importance, plus le relationnel gagne de la place. Les pratiques telles que les repair cafés illustrent le plus l'attachement communautaire.

Aussi, des éléments de valeurs sociétales peuvent s'attacher à une certaine sensibilité environnementale (écologie, durabilité, éviter l'achat d'objets à usage unique) retrouvée chez certains répondants, tels que Frédéric : « communautariser tout ça aide non seulement à pas faire d'achat inutile et à pas générer des déchets inutiles, mais en plus avoir une meilleure utilisation de ces objets-là. » Des termes associés se retrouvent dans les entrevues tels que l'écologie et la durabilité.

Partie intégrante des attentes des consommateurs, et évoqué dans la caractérisation des consommateurs en tant qu'acteur, nous reprenons la confiance qui peut s'établir notamment grâce à la réputation des prestataires de services via un système de notation (Eckhardt, 2017). Selon Jules, l'économie du partage « repose plus sur la confiance » et Marc insiste « La confiance, c'est ce qui fait tenir toutes les plateformes ensemble, et donc les abus de confiance sont des fameuses raisons pour lesquelles les gens arrêtent d'utiliser » une plateforme. Les problèmes relationnels, comme dit avec l'étude de Rossmann et al. (2024), mettent en avant des difficultés liées au fait que les utilisateurs (consommateurs et prestataires) sont inconnus l'un de l'autre.

7.2 Expériences négatives

Nous avons aperçu au travers des profils des répondants et les mots-clefs évoquant l'économie du partage des éléments qui peuvent définir des attentes et motivations diverses autour de valeurs sociétales, une sensibilité environnementale et des traits de personnalité comme la confiance. Nous pouvons dès lors les confronter aux problèmes rencontrés par les répondants. Un tableau récapitulatif reprend les comportements problématiques que nous avons catégorisés précédemment et ceux qui ont été listés. Les réactions émotionnelles sont reprises, et ceci sera illustré par des extraits choisis dans les entretiens.

Catégorie de comportements	Illégaux et incivils	Altérant la confiance	Altérant la satisfaction
Définition	Violation des lois et règlement	Contraintes sur les normes sociales	Atteinte aux valeurs, à la qualité de service ou à l'expérience utilisateur
Comportements rencontrés	Véhicule non conforme Accusation frauduleuse	Annulation injustifiée Refus de prise en charge Information manquante ou tronquée Annonce trompeuse	Logement sale Service client défaillant Retard Méfiance
Réactions émotionnelles	Sentiment d'arnaque Sentiment d'insécurité Frustration Déception Peur	Frustration Déception Enervement Agacement Organisation difficile	Déception Lassitude Enervement Frustration Agacement

Figure 6 : Comportements – catégories, expériences et réactions émotionnelles

Les répondants ont identifié une série de problèmes que nous pourrions regrouper ensemble :

- Comportements illégaux et incivils : véhicule non conforme, accusation frauduleuse

Exemple avec Mathilde dont le chauffeur Uber s'est présenté avec un véhicule qui ne correspondait pas à celui identifié sur la plateforme. L'utilisatrice a ressenti « beaucoup de frustration car on était trois filles et donc beaucoup d'insécurité [...] on est dans un pays étranger. En plus c'était la nuit » L'utilisatrice se retrouvait dans ce cas à une non-conformité à l'encontre des règles de la plateforme (conditions générales). Dès lors, la façon de réagir à l'évènement était d'appeler un proche pour rester en contact en cas de problème, car la situation s'est avérée insécurisante.

- Comportements altérant la confiance : annulation injustifiée, refus de pris en charge, information manquante ou tronquée, annonce trompeuse

Exemple avec Clothilde dont la prestataire Airbnb a réalisé une fausse accusation de dégradation de biens à son encontre. Cette situation a engendré de la déception : « Déçu qu'on a quand même fait confiance à une personne, chez qui on vient et tout, et qui essaie de nous arnaquer. ». C'est une attente visiblement contrariée qui a mené notre interlocutrice à bloquer le prestataire. Comme certains extraits le mentionnaient, cet aspect des attentes et primordial, et biser la confiance emmène des réactions négatives. À la suite de ce mauvais comportement, Clothilde a également voulu mettre un avis négatif sur la personne, ce qu'elle n'a pu faire. C'est un comportement que nous pouvons qualifier de « non professionnel » selon l'étude de Golf-Papez et Culberg (2023).

Un autre exemple est le cas de Mina, qui s'est trouvée confrontée dans les faits à une annonce trompeuse. En effet, le bien annonçait la capacité d'accueillir un certain nombre de personnes, dont des enfants, avec trois salles de bains. En réalité le bien n'avait qu'une salle de bain à disposition, et des lavabos fonctionnels dans une autre. Elle en a ressenti de la déception et cela a entraîné une réorganisation imprévue « un peu comme au camping », ce qu'elle commente « c'est un agacement par rapport à ça ».

- Comportements altérant la satisfaction : logement sale, service client défaillant, retard, méfiance

Exemple avec Louise qui s'est retrouvée avec un logement Airbnb qui était sale à son arrivée, qui a entraîné une réaction rapide « Je ressens une déception. [...] on ne l'a pas trop mal pris et on a fait nettoyer le logement et on a été faire un tour en attendant. Mais si ça serait arrivé à une heure du matin, je pense que j'aurais pété un plomb. » Nous pouvons supposer que la situation aurait généré plus d'énervement dans ce cas. Ici, le propriétaire du bien n'a pas mis en œuvre le nécessaire pour accueillir son « guest », diminuant sa satisfaction (ou son expérience en tant qu'utilisateur). Cela ne correspond pas toutefois au cas de Mina qui était confrontée à une annonce trompeuse, ce que nous catégorisons ici comme une atteinte à la confiance même si cela peut impacter la satisfaction. Comme nous l'avons mentionné, les catégories de comportements que nous avons réalisées peuvent s'avérer poreuses entre elles.

À la suite de ces mauvais comportements, les consommateurs interrogés ont surtout ressenti de la frustration, de la déception et de l'énervement. Des utilisateurs déçus par de mauvaises expériences et ressentant de telles émotions pourraient soit quitter les plateformes, soit adopter des comportements agressifs (Richins, 1983) et participer à la prolifération des comportements néfastes eux-mêmes (Rossmanek et al., 2024).

7.3 Responsabilités des comportements

Les responsabilités des problèmes rencontrés sont attribuées principalement aux prestataires de service, (hôtes Airbnb ou des chauffeurs Uber), suivi des plateformes, qui ne remplissent alors pas selon les utilisateurs son rôle l'intermédiaire qui doit garantir la sécurité et le bon déroulement de la transaction pour les deux parties (prestataire de services et consommateur). Un contrôle jugé insuffisant et une mauvaise transparence font partie des éléments relevés. Les autres utilisateurs, tiers, eux aussi doivent agir de façon responsable (de façon à ne pas susciter la méfiance vis-à-vis des prestataires de service). L'étude de Rossmanek et al. (2024), que nous

citions dans la description des comportements déviants, identifie l'expérience des prestataires comme un facteur qui en explique la prolifération, du fait de l'impact de leur vécu et leur partage.

7. 4 Réactions comportementales

Au niveau des réactions comportementales, les utilisateurs agissent de différentes façons :

- Demande au prestataire ou à la plateforme (réclamation, réparation négociée, demande de nettoyage)
- Abandon (pas de demande, acceptation, appel à un autre prestataire, utilisation diminuée)
- Prises de précautions (appeler un proche en cas de doute)

Les réactions différentes selon les utilisateurs qui vont principalement soit demander une réparation du tort causé soit abandonner toute demande. En effet, comme nous l'avions vu dans les caractéristiques des consommateurs, ils préfèrent la facilité ce qui peut expliquer les abandons de réclamation de certains.

7. 5 Solutions proposées

Les solutions proposées peuvent varier, en fonction des besoins :

- Action technique : système de blacklist, certification de confiance, photos pour le check-in/check-out, gestion des annulations
- Action générale : communication, contrôle, organisation, transparence

Ces notions peuvent constituer des réponses qui permettraient de diminuer les comportements négatifs.

7. 6 Questions ouvertes

Grâce à la technique projective, nous avons pu obtenir des éléments intéressants, sur base d'une libre interprétation des 7 images proposées. La photo 2, montrant un objet cassé, fait écho à nouveau aux attentes de confiance (Jules) : « Tu fais confiance à quelqu'un. Quand tu lui laisses ton logement, tu t'attends à ce que quand tu le retrouves, il soit dans l'état dans lequel tu l'as laissé, qu'il n'y ait pas eu de dégâts, qu'il n'y ait pas eu de casse ». Les photos 5 et 6 font penser au respect autant par rapport au bien que par rapport au consommateur (passager). Les deux représentations, autant les nuisances sonores que la saleté dans un véhicule partagé, suscitent

chez les intervenants un questionnement vis-à-vis de ces attentes. Mathilde voit dans la dernière le manque de temps pour consulter les avis sur un chauffeur, ce qui implique d'accepter le risque d'être dans un véhicule sale. Comme elle dit plus loin en fin d'entretien « Les gens ont plus tendance à accepter des risques pour pouvoir économiser dans le temps parce que le temps c'est de plus en plus précieux ». Enfin, l'image 7 (personne énervée mettant un avis négatif en ligne) fait dire également à Mathilde « l'importance [...] de fournir des bons services, parce qu'on peut vite avoir une mauvaise réputation en ligne avec les commentaires » ajoutant que dans sa recherche d'un bien, elle va privilégier un prestataire bien noté et dont les feedbacks sont les plus récents. Une bonne réputation d'un prestataire étant un gage de confiance de la part du consommateur, il est en effet nécessaire pour eux de réaliser une prestation appréciée et donc une bonne expérience. Comme l'ajoute Marc : « un problème aussi, c'est en quel point ou non tu fais confiance ou pas à quelqu'un qui te raconte que son expérience a été désastreuse ». Le consommateur, une fois dans une plateforme, a comme outil principal les commentaires, notes et photos en ligne pour choisir un bien à utiliser. C'est une porte d'entrée qui assure la bonne publicité de celui-ci.

En fin d'entretien, certaines notions résumées ici étayent ce que nous avons développé précédemment :

- Attentes sur la sécurité, la fiabilité et la confiance :
 - La nécessité d'avoir une confiance mutuelle et un encadrement clair pour éviter les abus.
 - L'importance de la sécurité et de la fiabilité des plateformes, notamment pour garantir une expérience sereine et éviter les mauvaises surprises.
 - Le souhait que les plateformes améliorent leurs fonctionnalités pour mieux protéger les utilisateurs, par exemple en permettant de signaler les comportements problématiques et en renforçant les contrôles.
- Valeurs sociétales et environnementales :
 - La contribution de l'économie du partage à une consommation plus responsable et écologique, en optimisant l'usage des ressources.
 - La nécessité d'une coopération collective et d'un travail commun pour faire évoluer positivement ce modèle économique.

Ces éléments font partie des attentes que les utilisateurs des plateformes priorisent. La satisfaction pourrait permettre de diminuer le risque d'apparition et de propagation des mauvais comportements.

8. Conclusion des résultats

Comme nous l'avons précisé avec notre méthodologie, nous avons plusieurs buts en tête avant de réaliser une recherche empirique, à la suite de la revue de la littérature. Afin de trouver des éléments pertinents que nous n'avons pu rencontrer dans cette revue, nous avons eu à cœur de collecter des informations au travers de récits racontés par des répondants sélectionnés par convenance. Ces récits ont été analysés selon l'approche de la grille d'analyse thématique afin de réaliser des synthèses horizontales, au travers des différents entretiens.

Pour cadrer la synthèse de ces récits, nous avons sélectionné des points d'attentions tels que l'intérêt porté à l'économie du partage (motivations et attentes). Nous en avons tiré principalement trois éléments qui sont les valeurs sociétales, les valeurs environnementales et la confiance, à côté d'autres (prix, centralisation, flexibilité, sécurité et fiabilité).

Ensuite, nous l'avons confronté cet intérêt à l'expérience retirée des pratiques (problèmes rencontrés, réactions émotionnelles) sur base de la catégorisation des comportements que nous avons réalisée, avant d'établir les responsabilités (acteurs identifiés comme fautifs) et les solutions proposées par les répondants. Nous avons pu mettre en avant des exemples illustratifs des catégories de comportement suivantes : comportements illégaux et civils (véhicule non conforme, entraînant de l'insécurité), comportements altérant la confiance (fausse accusation ou logement non conforme, entraînant un sentiment de déception), comportement altérant la satisfaction (logement sale, entraînant aussi un sentiment de déception). Les acteurs ayant été comme fautifs dans ces expériences sont principalement les prestataires de service, à qui les répondants ont soit demandé une réparation, soit abandonné toute demande. L'un d'eux a pris une mesure de précaution (appeler un proche), se sentant en insécurité. Les solutions proposées recouvrent principalement deux champs qui sont des actions techniques (système de blacklist, certification de confiance, photos pour le check-in/check-out, gestion des annulations) ou des actions plus générales (communication, contrôle, organisation, transparence).

Nous avons enfin laissé place à technique projective (interprétation des images) et des ajouts en fin d'entretien, analysant les éléments qui soutiennent les observations précédentes. Ces

éléments concernent principalement la confiance, notamment dans le cadre de la réputation en ligne. Enfin, dans les dernières choses exprimées, les répondants ont mis en avant d'autres solutions ou perspectives axées sur les attentes en termes de sécurité, de fiabilité de confiance ou des valeurs sociétales et environnementales.

9. Pistes réflexives pour une amélioration

9.1 Pistes explorées

Buhalis (2023) établit dans le tableau suivant (Cfr [Liste](#) des tableaux, graphiques et annexes) une façon structurée d'envisager le côté dit « obscur » (soit les comportements déviants) de l'économie du partage et le côté « lumineux ». Il met en avant la surveillance des comportements dans le cas d'Airbnb, cela autant pour les hôtes, les clients, le voisinage et la concurrence hôtelière. Aussi, sont évoqués l'évaluation, la réflexion stratégique et la réflexion quadripartite entre la coopération avec les autorités, la planification, la régulation et le contrôle policier. Par exemple, les hôtels face aux logements AirBnB bénéficient de l'augmentation de la demande globale de logement et de la multiplication des activités dans la région (côté « lumineux »), mais ceci est contrebalancé par la concurrence qualifiée de « déloyale » par le secteur et l'impossibilité d'être aussi flexible dans l'offre proposée. La schématisation proposée vise à une harmonie entre les acteurs via une collaboration constructive grâce à des mesures globales afin d'établir un équilibre entre eux. Le cas de Barcelone est plus particulièrement cité quant à sa gestion des problèmes liés à AirBnB. Concrètement, la ville a notamment adopté une planification stratégique, renforcé les contrôles et la répression et amélioré la collaboration avec les plateformes.

9.2 Pistes émergentes

Tout d'abord, la mise en place de cadres réglementaires plus stricts, adaptés à la réalité des plateformes, s'avère essentielle. Les exemples de Paris, Berlin ou Barcelone, qui ont instauré des limites sur la durée des locations ou infligé des amendes significatives en cas de non-respect, montrent que la régulation peut avoir un effet dissuasif sur les comportements déviants. Les plateformes doivent aussi être tenues responsables, par exemple en renforçant les contrôles sur les annonces publiées sur les plateformes. Comme le souligne Dellaert (2019), l'entrepreneuriat « disruptif » fondé sur le partage a pris de court les systèmes de régulation établis. Leurs réponses ont révélé un manque de préparation conceptuelle et stratégique, d'un

manque d'anticipation et des initiatives inadaptées pour concevoir des processus de planification capables de prévoir et de se préparer correctement aux imprévus. Après la révision des travaux de Schaeffers (2015), Desbarats (2019) et Golf-Papez et Culberg (2023) dans les moteurs des comportements déviants, nous pouvons déduire d'un côté que la régularisation aurait pour effet d'amoindrir le l'absence de sentiment de responsabilisé, de peu de surveillance ou d'anonymat imputables au consommateur, de l'autre poser une régularisation claire pour le statut des prestataires, qui peuvent être tentés eux de réaliser de fausses représentations de leurs biens dans leurs annonces. Toutefois, la régularisation juridique devrait cependant être adaptée, pragmatique et évolutive, au vu de la rapidité des avancées technologiques et des changements de consommation que cela entraîne. Comme nous l'avons évoqué dans les freins aux comportements déviants, l'effet dissuasif de la sanction légale permet aux citoyens de mieux se plier aux comportements relevant de la conformité, surtout si elle est comprise et reconnue comme juste (Mann, 2015).

De plus, nous avons pu constater que de nombreux utilisateurs, autant prestataires que clients, n'ont pas un usage approprié. Un autre élément de réponse serait de mieux informer les utilisateurs sur leurs droits et leurs devoirs, les règles de la plateforme et éventuellement des règles de savoir-vivre liées à l'usage des biens partagés. Ces informations, condensées et présentées de manière claires, pourraient être validées avant toute réservation. Des moyens éducatifs (p. ex. des cours en ligne) et de sensibilisation permettraient également d'atteindre la satisfaction des attentes des autres utilisateurs et de l'environnement local dans des comportements responsables. Comme le mentionnent Avram et Hysa (2022), former les utilisateurs dans le cadre des pratiques collaboratives favorise leur intégration et les interactions responsables au sein des plateformes.

Aussi, une meilleure collaboration avec les autorités locales, comme le préconise Buhalis (2023) permettrait de mieux gérer les impacts sur la communauté. Du côté du prestataire, un enregistrement de chaque bien mis en location (AirBnB, HomeExchange) ou utilisé en copartage (BlaBlaCar, Uber) devrait être systématique, informant les membres de cette communauté. Du côté du consommateur, comme le relève Schaeffers (2015), il semble possible que l'identification communautaire des clients atténue la contagion des comportements déviants. De plus, un niveau élevé d'identification à la communauté peut inverser cet effet et même amener la clientèle à ressentir un sens accru de responsabilité envers la communauté.

Aussi, en adoptant une approche pro active et transparente, les plateformes peuvent améliorer la confiance de l'expérience utilisateur et renforcer la confiance entre chaque partie. Dans les éléments psychologiques des comportements déviants, nous reprenons l'étude de Zloteanu (2018) qui identifie comme élément psychologique l'engagement des personnes sur les plateformes qui peut être impacté par les informations liées à la confiance et la réputation dont dispose des prestataires. Renforcer l'outil de réputation numérique permet d'établir un rapport de confiance entre acteurs inconnus l'un à l'autre (Belleflamme, 2017 et Rossmann, 2024).

Enfin, les managers en entreprise peuvent mettre en place des éléments pratiques vis-à-vis de leur personnel qui serait particulièrement confronté aux comportements déviants (Harris et Daunt, 2013) comme un recrutement sélectif, une formation adaptée, une meilleure reconnaissance (primes, flexibilité), une amélioration de la composition des équipes, du soutien, de bons aménagements et un audit des comportements déviants.

Pour résumer, les pistes de réflexions pourraient tourner autour d'une régulation souple et évolutive, une meilleure information des usagers, une collaboration avec les autorités, une responsabilisation communautaire, un renforcement de la réputation numérique et une bonne gestion du personnel confronté aux comportements déviants. Ces diverses solutions pourraient répondre aux attentes exprimées au fil de ces pages comme la confiance, la sécurité et la fiabilité.

CONCLUSION

En conclusion du présent travail de fin d'études, qui s'appuie essentiellement sur des revues de la littérature, nous pouvons récapituler les éléments qui visent à apporter des pistes de réflexion par rapport à notre question de recherche : comment diminuer les comportements néfastes dans l'économie du partage ?

Au travers d'une conceptualisation précise du phénomène récent de l'économie du partage et des comportements néfastes, d'une analyse des consommateurs de ce marché en expansion, d'une classification des comportements néfastes, d'aspects psychologiques liés et avec l'appui d'entretiens, nous avons eu la possibilité d'explorer de nombreuses connaissances afin de comprendre la problématique dans son ensemble avant de poser des pistes de réflexions qui pourraient amener à des propositions concrètes à l'usage de managers.

Nous avons pu développer des pistes de réflexions orientées vers une régulation souple et évolutive, une meilleure information des usagers, une collaboration avec les autorités, une responsabilisation communautaire, un renforcement de la réputation numérique et une bonne gestion du personnel confronté aux comportements déviants.

Parmi les limites de cette étude, nous pourrions plus particulièrement citer les difficultés rencontrées dans la démarche de la conduite d'entretiens via des logiciels en ligne tels que la restriction de l'interprétation physique, les contraintes techniques, la limitation de l'engagement, le rapport plus impersonnel et le biais de sélection excluant certains profils de répondants. Ces difficultés ont pu réduire la quantité, la qualité et la profondeur de certaines informations.

Dans ce cadre, de futures recherches pourraient être portées sur les pistes réflexives mentionnées afin de mettre en place, de manière efficace, des projets concrets de lutte contre les comportements déviants qui s'avèrent nécessaires dans l'émergence de ce nouveau modèle économique qui est l'économie du partage.

BIBLIOGRAPHIE

- Abel, M. et Dieuaide, P. (2023), Dualité des espaces de travail et nouvelle forme de subordination, *Socio-anthropologie*, 47, 23-36. <https://doi.org/10.4000/socio-anthropologie.13080>
- Archibald, M. M., Ambagtsheer, R. C., Casey, M. G., & Lawless, M. (2019). Using Zoom Videoconferencing for Qualitative Data Collection: Perceptions and Experiences of Researchers and Participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 18. <https://doi.org/10.1177/1609406919874596>
- Aref, M. (2024). Sharing economy from the sustainable development goals perspective: a path to global prosperity. *Journal of Internet and Digital Economics*, Vol. 4 No. 2, pp. 116-138. <https://doi.org/10.1108/JIDE-02-2024-0007>
- Arsel, Z. (2017). Asking Questions with Reflexive Focus : A Tutorial on Designing and Conducting Interviews. *Journal of Consumer Research*, 44(4), 939-948. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucx096>
- Avram, G., & Hysa, E. (2022). Education, Knowledge and Data in the Context of the Sharing Economy. In V. Česnuitytė, A. Klimczuk, C. Miguel, & G. Avram (Éds.), *The Sharing Economy in Europe : Developments, Practices, and Contradictions* (p. 181-206). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-86897-0_9
- Bardhi, F. et Eckhardt, G. M. (2015, 28 janvier) *Eckhardt The Sharing Economy Isn't About Sharing at All*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2015/01/the-sharing-economy-isnt-about-sharing-at-all>
- Bardhi, F., & Eckhardt, G. M. (2017). Liquid Consumption. *Journal of Consumer Research*, 44(3), 582-597. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucx050>
- Basselier, R., Langenus, G., & Walravens, L. (2018, septembre). *L'essor de l'« économie du partage »*. BNB revue économique
- Belleflamme, P. (2017). Les plateformes de l'économie collaborative : fonctionnement et enjeux. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0221>

- Belleflamme, P. (2017). Chapitre 9. Les plateformes de l'économie collaborative : Fonctionnement et enjeux. In A. Decrop (Dir.), *La consommation collaborative* (p. 221-242). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0221>
- Bernard, S. (2020). Des salariés déguisés ? L'(in)dépendance des chauffeurs des plateformes numériques. *Sociologie du travail*, Vol. 62 - n° 4. <https://doi.org/10.4000/sdt.35722>
- Blanc, A., Drucker-Godard, C., & Ehlinger, S. (2014). Chapitre 17. Exploitation des données textuelles (p. 551-573). <https://doi.org/10.3917/dunod.thiet.2014.01.0551>
- Borel, S., Guillard, V., & Roux, D. (2017). Chapitre 3. Échanger entre étrangers : Calcul ou partage ? In A. Decrop (Dir.), *La consommation collaborative* (p. 85-108). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0085>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buhalis D, Andreu L, Gnoth J. (2020) The dark side of the sharing economy: Balancing value co-creation and value co-destruction. *Psychology and Marketing* ; 37: 689–704. <https://doi.org/10.1002/mar.21344>
- Castex, E. (2015). Organisation des pratiques de covoiturage entre inconnus dans les territoires. *Netcom*, 29-1/2. <https://doi.org/10.4000/netcom.1905>
- Commission Européenne. (2016, 2 juin). Communication de la Commission Européenne, au conseil, au comité économique et social européen et au comité des régions [Communiqué de presse]. Consulté le 26 mai 2025, à l'adresse [https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=COM\(2016\)356&lang=fr](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=COM(2016)356&lang=fr)
- Cova, B., & Rémy, É. (2017). Chapitre 7. Au cœur du phénomène collaboratif : L'entraide. In A. Decrop (Dir.), *La consommation collaborative* (p. 173-195). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0173>
- Davlembayeva, D., Papagiannidis, S., & Alamanos, E. (2020). Sharing economy : Studying the social and psychological factors and the outcomes of social exchange. *Technological Forecasting and Social Change*, 158, 120143. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120143>

- Decrop, A. (2017). Introduction. La consommation collaborative : Reflets et enjeux de la nouvelle société du partage. In A. Decrop (Dir.), *La consommation collaborative* (p. 11-29). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0011>
- Direction Générale des Entreprises (2015), Enjeux et perspectives de la consommation collaborative. *Etudes économiques de la Direction Générale des Entreprises*. <https://www.entreprises.gouv.fr/la-dge/publications/enjeux-et-perspectives-de-la-consommation-collaborative>
- Dellaert, B.G.C. (2019) The consumer production journey: marketing to consumers as co-producers in the sharing economy. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 47, 238–254. <https://doi.org/10.1007/s11747-018-0607-4>
- Desbarats, I. (2019). Les travailleurs des plateformes juridiques en France : le juge, arbitre de leur statut ? *Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale*, 2. <https://doi.org/10.4000/rdctss.1551>
- Durand, P. G. (2025, 12 mars). Mobilité : le vandalisme met-il en danger les voitures partagées ? *Le Soir*. <https://www.lesoir.be/661173/article/2025-03-12/mobilite-le-vandalisme-met-il-en-danger-les-voitures-partagees>
- Eckhardt, G. M., Houston, M. B., Jiang, B., Lamberton, C., Rindfleisch, A., & Zervas, G. (2019). Marketing in the Sharing Economy. *Journal of Marketing*, 83(5), 5-27. <https://doi.org/10.1177/0022242919861929>
- Emarketing.fr (s.d.), *Prosumer*. <https://www.e-marketing.fr/>. Consulté 26 mai 2025, à l'adresse <https://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Prosumer-242850.htm>
- Ertz, M., & Durif, F. (2017). Chapitre 1. Définition de la consommation collaborative et des concepts associés. In A. Decrop (Dir.), *La consommation collaborative* (p. 31-54). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0031>
- Fisk, R., Grove, S., Harris, L., Greer, D., Daunt, K., Russell-Bennett, R., & Wirtz, J. (2010). Customers behaving badly: A state of the art review, research agenda and implications for practitioners. *Journal of Services Marketing*, 24(6), 417-429. <https://doi.org/10.1108/08876041011072537>

- Golf-Papez, M. and Culiberg, B. (2023), "A typology of user misbehaviours in the sharing economy context", *European Journal of Marketing*, Vol. 57 No. 13, pp. 111-151. <https://doi.org/10.1108/EJM-08-2021-0583>
- Groupe de la Banque Mondiale, *Développement urbain*. (2023). Consulté 26 mai 2025, à l'adresse <https://www.banquemondiales.org/fr/topic/urbandevelopment/overview>
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2003). The Consequences of Dysfunctional Customer Behavior. *Journal of Service Research*, 6(2), 144-161. <https://doi.org/10.1177/1094670503257044>
- Harris C., and Daunt K. (2013), "Managing customer misbehavior: challenges and strategies", *Journal of Services Marketing*, Vol. 27 No. 4, pp. 281-293. <https://doi.org/10.1108/08876041311330762>
- Hazée, S., Delcourt, C., & Van Vaerenbergh, Y. (2017). Burdens of Access: Understanding Customer Barriers and Barrier-Attenuating Practices in Access-Based Services. *Journal of Service Research*, 20(4), 441-456. <https://doi.org/10.1177/1094670517712877>
- INSEE (2011), *De la crise financière à la crise économique - L'impact des perturbations financières de 2007 et 2008 sur la croissance de sept pays industrialisés - Documents de travail -G2011/05*. Consulté 26 mai 2025, à l'adresse <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1380989>
- Juge, É., & Collin-Lachaud, I. (2017). Chapitre 4. Le « vide-dressing » : Adieu partage, bonjour business ! In Decrop, A. (Dir.), *La consommation collaborative* (p. 109-127). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0109>
- Kerikmäe, T., & Kajander, A. (2022). Gig economy workers in the European Union : Towards changing their legal classification. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 117-136. <https://doi.org/10.24241/rcai.2022.131.2.117/en>
- Kozlenkova, I. V., Lee, J.-Y., Xiang, D., & Palmatier, R. W. (2021). Sharing economy : International marketing strategies. *Journal of International Business Studies*, 52(8), 1445-1473. <https://doi.org/10.1057/s41267-020-00393-z>

- Mallargé, J., Zidda, P., & Decrop, A. (2017). Chapitre 2. Typologie des pratiques et profil des consommateurs collaboratifs. In A. Decrop (Dir.), *La consommation collaborative* (p. 55-84). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0055>
- Mann, H., Garcia-Rada, X., Hornuf, L., & Tafurt, J. (2016). What Deters Crime ? Comparing the Effectiveness of Legal, Social, and Internal Sanctions Across Countries. *Frontiers in Psychology, Volume 7-2016*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00085>
- Masset, J. et Hazée, S. (2023), *Comprendre son marché* [Diapositives]. Pp 54-222
- Michigan Journal of Economics (2024, 1^{er} mai), *The Sharing Economy : Disruptions and Adaptations in Real Estate and Beyond*. <https://sites.lsa.umich.edu/mje/2024/05/01/the-sharing-economy-disruptions-and-adaptations-in-real-estate-and-beyond/>
- Mosaad, M., Benoit, S., & Jayawardhena, C. (2023). The dark side of the sharing economy : A systematic literature review of externalities and their regulation. *Journal of Business Research, 168*, 114186. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114186>
- M'Rabet, J. S. (2024, avril 10). #Investigation : En France, la pression d’Airbnb sur le marché locatif déloge les habitants. *RTBF*. Consulté 26 mai 2025, à l’adresse <https://www.rtbef.be/article/investigation-en-france-la-pression-d-airbnb-sur-le-marche-locatif-deloge-les-habitants-11336447>
- Novel, A.-S., & Riot, S. (2012). *Vive la Corévolution ! : pour une société collaborative*. Éd. Alternatives.
- Oliffe, J. L., Kelly, M. T., Gonzalez Montaner, G., & Yu Ko, W. F. (2021). Zoom Interviews: Benefits and Concessions. *International Journal of Qualitative Methods, 20*. <https://doi.org/10.1177/16094069211053522>
- Rossmannek, O., David, N. A., Schramm-Klein, H., & van der Borgh, M. (2024). Customer misbehavior and service providers’ risk perception in the sharing economy. *Journal of Business Research, 170*, 114340. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114340>
- Salmons, J. (2014). Qualitative online interviews. SAGE Publications Ltd, <https://doi.org/10.4135/9781071878880>

- Schaefer T., Wittkowski K., Benoit S., & Ferraro R. (2015). Contagious Effects of Customer Misbehavior in Access-Based Services. *Journal of Service Research*, 19(1), 3-21. <https://doi.org/10.1177/1094670515595047>
- Sénèque, L. A. (2003). *Lettres à Lucilius, Tome IV (Livres XIV-XVIII)* (F. Préchac, Trad. et éd.). Les Belles Lettres. (Collection des Universités de France, Série latine). (Reproduction de l'édition de 1964).
- Simonian-Gineste, H., & Torricelli-Chrifi, S. (éds.). (2019). *Les professions (dé)réglementées* (1-). Presses de l'Université Toulouse Capitole, Librairie générale de droit et de jurisprudence. <https://doi.org/10.4000/books.putc.6070>
- SPF Chancellerie du Premier Ministre. (2016, 30 juin). *La Chambre approuve un taux d'imposition simple et peu élevé pour l'économie collaborative* [Communiqué de presse]. Consulté le 26 mai 2025, à l'adresse <https://decroo.wilmes-ii.archive.belgium.be/fr/chambre-economie-collaborative>
- Streel, A., & Lachapelle, A. (2017). *Chapitre 11. Le droit face à l'économie collaborative* (p. 269-289). <https://doi.org/10.3917/dbu.decro.2017.01.0269>
- Uber (s.d.), *Exigences relatives aux véhicules en Belgique*. Consulté 26 mai 2025, à l'adresse <https://www.uber.com/be/fr/drive/requirements/vehicle-requirements/?city=brussels>
- Vaughan, R., & Daverio, R. (2016). Assessing the size and presence of the collaborative economy in Europe. PwC UK, Publications Office Of The EU. <https://op.europa.eu/publication-detail/-/publication/2acb7619-b544-11e7-837e-01aa75ed71a1>
- Williams, L. (2016, 18 septembre). When Airbnb rentals turn into nuisance neighbours. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/technology/2016/sep/17/airbnb-nuisance-neighbours-tribunal-ruling>
- Wirtz, J., So, K.K.F., Mody, M.A., Liu, S.Q. and Chun, H.H. (2019). Platforms in the peer-to-peer sharing economy. *Journal of Service Management*, Vol. 30 No. 4, pp. 452-483. <https://doi.org/10.1108/JOSM-11-2018-0369>

Wruk, D., Oberg, A., Klutt, J. *et al.* The Presentation of Self as Good and Right: How Value Propositions and Business Model Features are Linked in the Sharing Economy. *J Bus Ethics* 159, 997–1021 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04209-5>

Zloteanu, M., Harvey, N., Tuckett, D., & Livan, G. (2018). Digital Identity : The effect of trust and reputation information on user judgement in the Sharing Economy. *PLOS ONE*, 13, e0209071. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209071>

Annexes

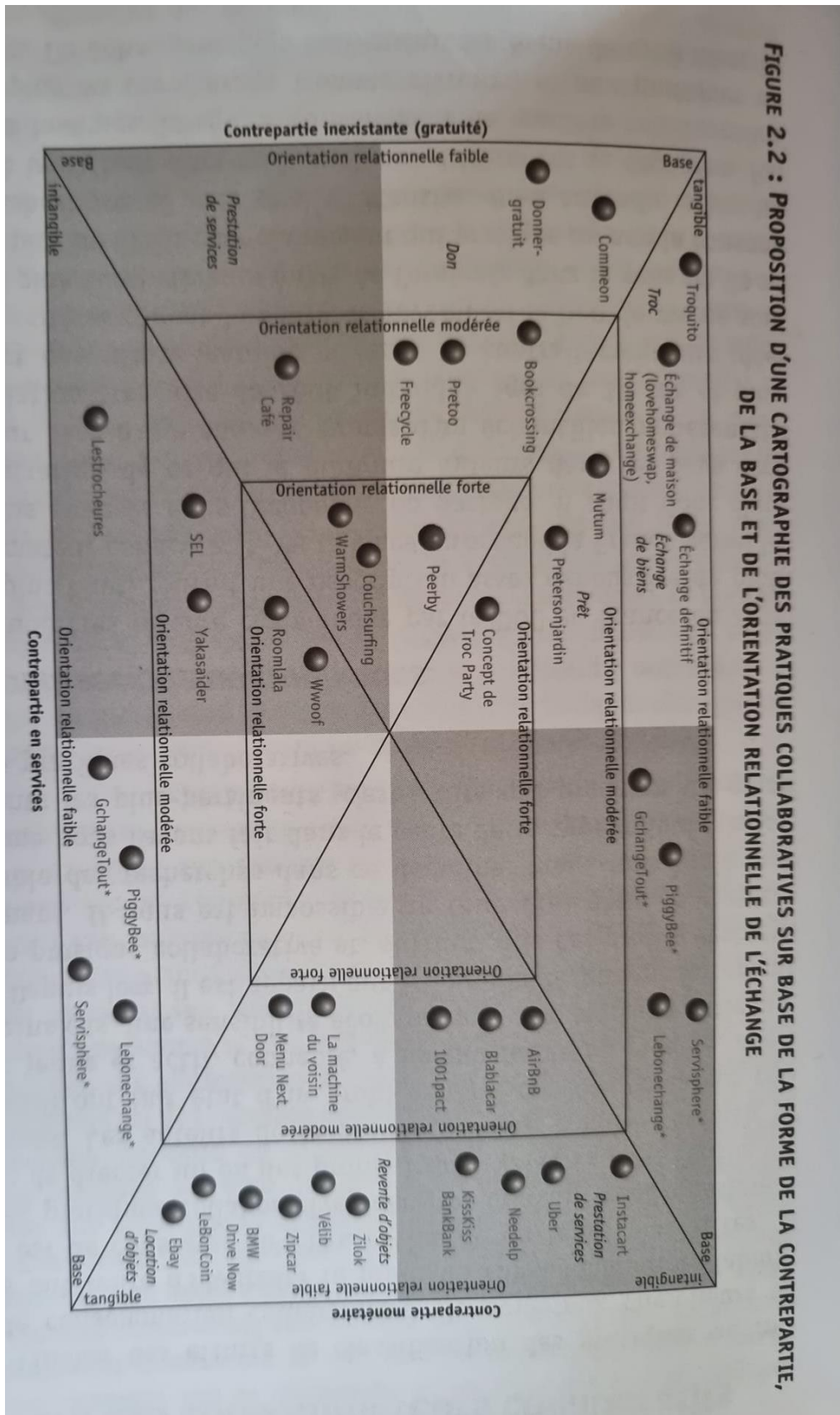


Figure 7 : Cartographie des pratiques collaboratives (Mallargé, 2017, p.71)

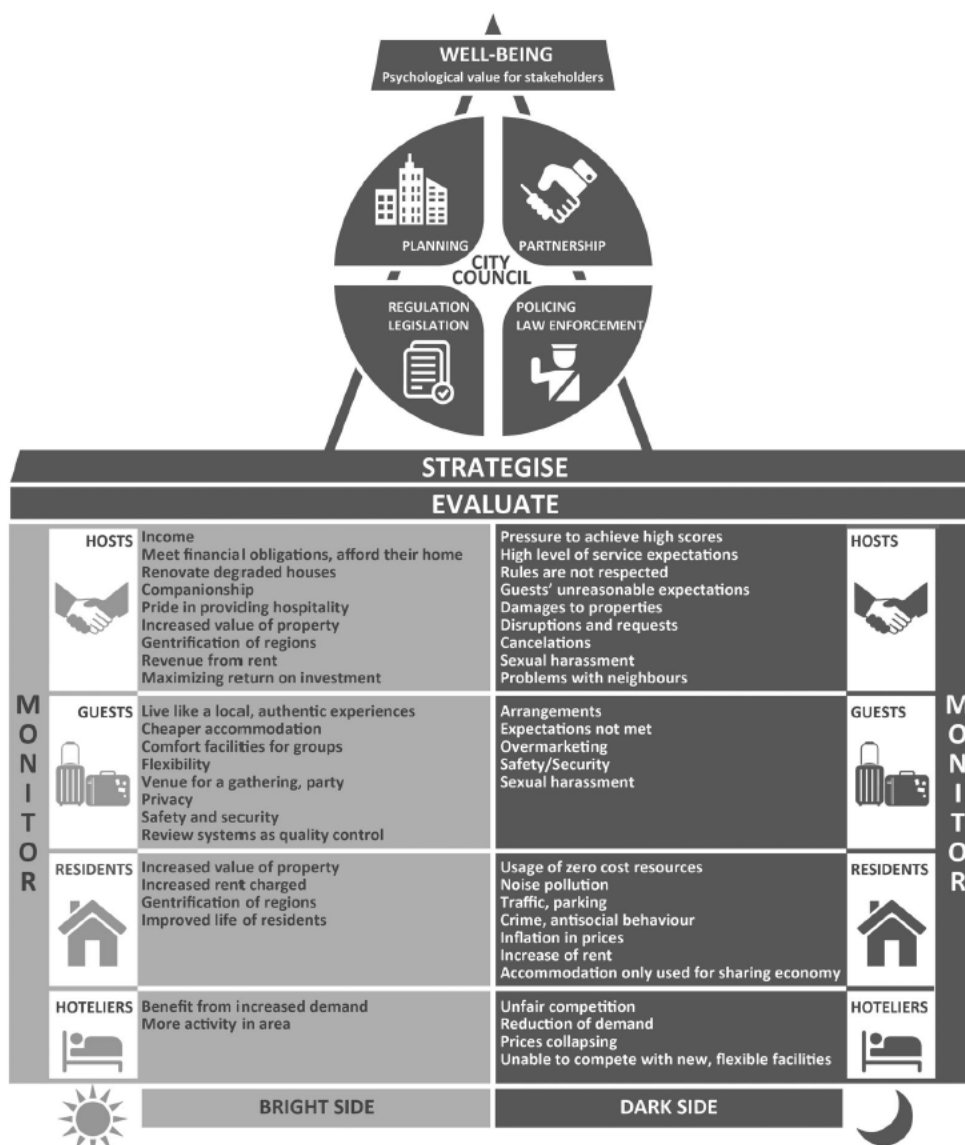


Figure 8 : Vers le bien-être et l'équilibre des valeurs dans l'économie du partage : les leçons d'Airbnb (Buhalis, 2020, p. 699)

Analyse des entretiens

Grille d'analyse horizontale et verticale des entretiens individuels														
Catégorie de thème		Description de la catégorie		Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8	Interview 9	Interview 10	Interview 11
1.Représentations initiales														
1.1 Mots-clés spontanés		Mots cités en lien avec l'économie du partage	"partage de biens"	"trotinette"	"alternative au capitalisme", "non propriété", "usage des biens", écologie	"durabilité", "échange", "moins de coût", "proximité"	"communauté"	"ASBL", coopérative, partage, service à la communauté	"Airbnb, chambre, voiture, BlaBlaCar, gentillesse, épargner"	"partage", "réseau", "confiance", "profiter de biens", bénéfice pour tous	"plateforme", "écologie", "capitalisme", technologie	"économie d'argent", "location"	créativité, éviter l'achat d'objets à usage unique et les dépenses inutiles	
2. Pratiques informelles de partage														
2.1 Type de bien partagé		Objet	-	Logement	"trotinettes électriques", "livres"	-	"outils"	"outil"	"voiture"	Logement	"outils", "voiture", support de cours	"voiture"	"taille-haie"	
2.2 Canal utilisé		Direct, réseau social, plateforme, etc.	Direct	Plateforme	Direct	-	Direct	Direct ou réseaux sociaux	Direct ou réseaux sociaux	Direct	Direct	Plateforme ou réseaux sociaux	Direct	
3. Utilisation des plateformes														
3.1 Plateformes utilisées		Plateforme	"Airbnb"	"Airbnb"	prix avantageux centralisation	"Airbnb", "Uber"	"airbnb", "Wikipédia"	"BlaBlaCar", "Airbnb"	"Airbnb"	"Airbnb", "Wine Not"	"Airbnb", "Bolt", "BlaBlaCar"	"Airbnb", "Uber", "Superprof"	"BlaBlaCar", "Airbnb"	"Airbnb"
3.2 Motivations d'usage		Prix, praticité, valeurs, etc.	Prix avantageux, "garantie", confiance	prix, facilité, qualité des biens	réduire l'inefficacité, éviter la possession, meilleure utilisation, "facilité", "accessibilité", moins d'intermédiaire, prix inférieur	"bouche-à-oreille", prix avantageux, facilité d'accès, centralisation	"réduire l'inefficacité", convivialité, éviter la possession, meilleure utilisation, "facilité", "accessibilité", moins d'intermédiaire, prix inférieur	"Prix moins cher"	Prix avantageux, rencontres, "partage des connaissances", entraide	Prix avantageux, offre adaptée, commodité, contacts locaux, convivialité	Meilleure visibilité et portées des offres, accès à des offres vérifiées, sécurité, praticité, "confiance", offre vérifiée	"économique", "pratique", flexibilité, simplicité d'utilisation, comparaison des offres, convivialité	Conforme au budget, flexibilité, confort	
3.3 Fréquence d'utilisation		Rare/Pau/Fréquemment	"rarement"	"fréquemment"	"fréquemment"	"fréquemment"	"fréquemment"	"rarement"	"rarement"	peu	"rarement"	Fréquemment	"fréquemment"	

4. Expériences négatives												
			problème de localisation chauffeur, annulation injustifiée, véhicule non conforme	refus de prise en charge	Manque d'information, information tronquée	Méfiance des prestataires	Logement sale	Accusation frauduleuse de saleté	transport absent, absence d'information, attente très longue, service client difficile à joindre	Payer pour prêter, limite de l'offre face aux demandes (point de vue prestataire)	Annulation de prestation injustifiée	Amorce trompeuse
4.1 Type de problème rencontré	Retard, insalubrité, etc.	-										
4.2 Acteur fautif perçu	Autre utilisateur / Prestataire / Plateforme / Tiers	-	Plateforme	Prestataire	Prestaire, plateforme	Autres utilisateurs	Prestataire	Prestataire	Plateforme	-	Autre utilisateur	Prestataire
4.3 Réaction émotionnelle	Colère, frustration, résignation, etc.	-	"frustration", "insécurité", "peur"	"frustration"	"déception"	"frustrant"	"déception"	Déception, sentiment d'arnaque	Enervement, frustration, lassitude	-	Enervement	"déception", "agacement", "insécurité"
4.4 Réaction comportementale	Réclamation, avis négatif, etc.	-	appeler un proche, laisser tomber la réclamation	faire appel à un autre prestataire	utilisation diminuée	Dialogue	Demande de nettoyage	Dialogue	Négociation pour obtenir réparation	Délégation à d'autres prestataires	Réclamation à la plateforme	Acceptation de la situation, organisation, pas de réclamation formelle
4.5 Solution proposée	Meilleur contrôle, médiation, notation, etc.	-	Fonctionnalités de signalement, "blacklist", plus de sécurité	Meilleure communication	Meilleur contrôle	Certification de confiance	Meilleure organisation du propriétaire	Prendre des photos avant/après (check-in/check-out)	"transparence" du service client et pour localisation du transport	Améliorer la confiance	meilleure gestion des annulations	Entretien du bien en amont, compensation financière
5. Interprétation d'images												
Image 1		"nuisance sonore"	"retard", "ponctualité", "se lever tôt"	"pression", "retard"	"retard", "pression"	"anxiété", "frustration", "stress"	plainte sur le timing	"retard", personne énervée, "devoir être à l'heure"	"confiance", se tenir à l'horaire donné	plainte dans le timing	"émotions négatives", "retard"	"matin"
Image 2		"dégâts"	Désordre, "dispute"	"image artificielle", "désordre"	"artificiel", "absurde"	stress, frustration, "se dépêcher"	vol ou casse, "nettoyer"	"cassé", pas forcément intentionnel	"confiance", rendre des biens dans l'état	bien rendu sale	réparation si casse	objet cassé
Image 3		saccage	Désordre, personne désordonnée	"désordre", temps comme excuse pour ne pas ranger	"désordre", "ménage", "intimité"	"chaos", "pas reposant"	personne stressée, "nettoyer", dégoût	peu respectueux, "vie privée"	"sauté", volonté de ne pas voir son bien dégradé	"dépotoir", rangement pour les autres	désordre réel	désordre
Image 4		"saleté"	"saleté"	"saleté"	"saleté"	"désordre"	nettoyage	"grasse", "amusement", "irrespectueux"	non respect des lieux	"respect", "savoir-vivre"	"respect", "savoir-vivre"	"nettoyer"
Image 5		"nuisances sonores", "bruit"	"bruit", "voisin bruyant", "dérangement"	"bruit"	"dérangement", "travaux", "mots de fête"	"bruit", "stress", "trop de stimuli auditifs"	volume élevé	absence d'écoute	"respect des règles"	"problème de voisinage"	fête, respect du voisinage	nuisance sonore, "communication", "respect"
Image 6		dépôt	personne désordonnée, peu d'attention, "saleté"	annonces trompeuses	"nettoyage"	"désordre", personne pressée	personne ayant laissé des dépôts, "nettoyer"	"grasse", "pas respectueux", mauvais retour	respect du bien partagé	"confiance", état du bien partagé	respect du passager	personne à l'aise avec la saleté
Image 7		propriétaire énervé découvrant son bien sale	personne mécontente, "mauvaise note", "réputation en ligne"	importance des feedbacks récents et élevés	informatique moderne	"frustré"	personne énervée, problème informatique	"haine entraînant une note négative"	"frustration si règles pas respectées"	"confiance", "expérience désastreuse"	"commentaire négatif", pas nécessaire si réflexions données	frustration

6. Profil sociodémographique												
6.1 Âge	Tranche d'âge	18-30	18-30	18-30	18-30	18-30	18-30	18-30	18-30	18-30	18-30	30-40
6.2 Zone de résidence	Urbain / Rural	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Rural
6.3 Statut socio-professionnel	Étudiant, salarié, retraité, etc	Salarié	Salarié	Chercheur d'emploi	Salarié	Indépendant	Salarié	Étudiant	Étudiant	Étudiant	Étudiant	Salarié
7. Question ouverte												
Question ouverte	Ajout	non	biens de l'économie du partage peut-être utilisés sans en avoir conscience	non	intérêt pour les repas cafés, esprit de communauté	créer un sens de communauté, reconnection	non	non	non	non	non	non

Entretiens

Dans ces retranscriptions, pour des raisons de confidentialité, nous utilisons ici des prénoms d'emprunt. A la demande des participants, le tutoiement a été utilisé dans la plupart des entretiens.

Interview 1 : Clément 27/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom.

Quels mots vous viennent à l'esprit quand on évoque « économie du partage » (ou « économie collaborative ») ?

Le partage de biens entre plusieurs personnes

C'est globalement ce qui vous évoque là tout de suite ?

Oui.

Pourriez-vous décrire un contexte récent lors duquel vous auriez emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un (voisin, ami.e, famille) ? Par quel moyen ?

Un objet ?

Oui, un objet que tu aurais toi-même emprunté ou partagé à qqn

Ça c'est une bonne question hem... qu'est ce que j'aurais partagé dernièrement ? j'avoue que là sur le coup, rien du tout quoi. Dernièrement je n'ai rien partagé, et on ne m'a rien prêté !

Alors ce que j'ai partagé, enfin ce n'est pas vraiment un partage... Le dernier truc... j'ai partagé ma cigarette électronique, mais... C'est un partage mais...

Pourriez-vous raconter votre expérience avec ces plateformes telles que nous avons décrit en introduction, que ce soit pour du logement ou un transport, par exemple ? Lesquelles vous auriez utilisées ?

Moi j'ai utilisé Airbnb l'année passée. Je suis parti en vacances en Espagne avec un de mes amis et je l'ai pris heu... sur l'application, sur AirBnB.

Et c'est votre seule expérience, ou il y en a eu d'autres ?

C'est le seul truc que j'ai fait sur les réseaux.

Pourriez-vous nous donner les raisons principales qui vous pousseraient à vous diriger vers ces plateformes (en l'occurrence AirBnB) plutôt que d'autres services ?

Ben c'était moins cher, déjà. Comme on était avec plusieurs. On était deux donc ça revenait beaucoup moins cher que de louer sur un site officiel ou sur un truc... et tu as quand même une garantie, comparé à Facebook ou quoi tu as quand même beaucoup d'arnaques alors qu'AirBnB c'est un site quand même officiel

Oui, vous faites confiance...

A la garantie, ouais.

Dans quelle mesure vous arrive-t-il d'utiliser des services en passant par des plateformes en ligne ? Lesquelles ?

On va dire peu, c'est quand je pars en vacances quoi. On va dire une fois allez par an ou quoi. Un fois par an. Rarement.

Pourriez-vous relater une mauvaise expérience sur une plateforme, en précisant le contexte ?

Ben voilà j'ai eu qu'une expérience et je n'ai pas eu de problème avec donc...

Ça s'est juste bien passé donc...

Ça s'est bien passé. Pas d'accroc, rien

La réservation était ok, quand le bien a été rendu vous n'avez pas été embêté après ?

Non

Pas de nuisances, rien du tout ?

Non rien du tout, j'ai été remettre les clefs. Tactactac, j'ai pas eu de souci. Tout s'est bien passé. Je n'ai eu aucun problème

Que vous évoquent les photos suivantes ?

Image 1

Alors, c'est quelle heure ? 10h05. Nuisance sonore, quoi. Après 10h00 plus de bruit

Image 2

Ça c'est quoi ? C'est du verre cassé, ouais. Des dégâts

Image 3

Du bordel. A part ça, tout est saccagé quoi. Les gens ont tout laissé en pétard, comme ça. Ça me fait penser à ça.

Image 4

Ça c'est ben de la saleté quoi.

Image 5

Nuisances sonores, ouais. Bruit.

Image 6

Et ça c'est aussi comme, comme le truc, du bordel des gens qui ont tout laissé là quoi.

Image 7

Ça c'est avis négatif. En soi toutes les images, globalement, c'est heu... ça me fait plus penser à un propriétaire qui découvre son immeuble ou son appartement en... dégeulasse quoi

Dans le but de caractériser certains profils, je souhaiterai vous demander quelques informations à votre sujet, si vous êtes d'accord.

Ouais

Lieu d'habitation : Urbain – Rural ?

Moi c'est plutôt urbain

Avez-vous entre : 18-30, 30-40, 40-50, 60-70, 70-80 ans ?

18-30

Pourriez-vous me dire quelle est votre activité principale (travail, études, etc.) ?

Alors là je suis vendeur comptoir, employé quoi

Pour conclure, de ce qu'on a échangé ici... Voilà, vous avez une expérience des plateformes qui est assez limitée car vous utilisez rarement les plateformes et l'une des seules fois où vous l'avez utilisée, cela s'est très bien passé. Globalement, vous êtes moins du style à emprunter, partager des objets, voilà parce que vous utilisez les choses autrement. Vous allez plutôt consommer...

Ouais consommateur. Je préfère acheter que partager ou... ouais

Vous privilégiez l'achat plutôt que... ou carrément la vente, si vous utilisez des plateformes de vente.

Non, même pas. Là pour le moment j'achète plus que je vends.

Et vous n'en tirez rien de spécial, de ces plateformes, à part que cela s'est quand même bien passé ?

Rien de négatif, la seule fois que j'ai pris AirBnB, j'ai pas eu de problème quoi. Quand je suis arrivé, le lieu il était propre. Quand je suis reparti, bah il y avait une femme de ménage qui nettoyait. Pas eu de souci. Tout s'est bien passé quoi.

Et comme vous disiez, c'était moins cher et vous aviez quand même une sorte de gage de confiance.

Ouais, t'as la sécurité quand même quoi. Le prix est avantageux, t'as la sécurité. Et tout est clair. Parce que quand j'ai été sur la plateforme, il y a 80€ de supplément pour le nettoyage. Au moins, il y a pas de problème. Il disait qu'il y avait des serviettes, les serviettes étaient là. Aucun problème, quoi. Pas de malfaçon ou quoi sur le lieu. Le lieu était très clair sur les photos. J'ai payé, il y a pas eu de souci quoi.

Il y-t-il d'autres choses que nous aurions oublié de mentionner ?

Comme ça non, non.

Je vous remercie pour votre participation.

Interview réalisée le 27/04 en ligne

Interview 2 : Mathilde 25/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom.

Quels mots vous viennent à l'esprit quand on évoque « économie du partage » (ou « économie collaborative ») ?

Trottinette, c'est le seul mot qui me vient à l'esprit.

Pourriez-vous décrire un contexte récent lors duquel vous auriez emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un (voisin, ami.e, famille) ? Par quel moyen ?

Ce que j'ai en tête c'est que quand je suis parti en voyage, en Allemagne, ben on a été à l'hôtel. C'est comme AirBnB sauf que c'est limehouse ou limehome .

Pourriez-vous raconter votre expérience avec ces plateformes telles que nous avons décrit en introduction, que ce soit pour du logement ou un transport, par exemple ? Lesquelles vous auriez utilisées ?

J'ai utilisé plutôt AirBnB et généralement c'est moins cher que.. que les hôtels

Et il y a d'autres choses qui vous motivent d'utiliser ça plutôt que d'aller à l'hôtel ?

Bah généralement les AirBnB on retrouve par exemple des maisons entières ou des appartements entiers, et du coup c'est plus agréable que de loger dans un hôtel où tu n'as qu'un lit et une salle de bain quoi. Et de temps en temps, quand on va dans un coin, il n'y a pas beaucoup d'hôtels et si on veut par exemple faire une activité et heu ou bien cuisiner nous-mêmes heu bah on préfère prendre un airbnb, puisque généralement dans un hôtel tu n'as pas la cuisine. tu ne sais pas faire grand-chose, quoi. C'est juste un endroit pour dormir. Alors qu'un Airbnb, tu peux quand même faire des activités là-dedans. J'avoue quand je pars en voyage , je vais d'abord sur AirBnB et puis sur d'autres sites pour trouver le logement.

D'accord, et je suppose que vous allez préférez prendre un AirBnB plutôt que de louer tout un appartement à cause du prix par exemple

Oui oui, généralement c'est moins cher sur Airbnb et moi de mon côté personnel j'ai des petites réductions tu vois. Heu... Quand je vais sur Airbnb, j'ai quelques réductions et tout parce que c'est en partenariat avec mon entreprise et donc on en profite aussi.

Pourriez-vous nous donner les raisons principales qui vous pousseraient à vous diriger vers ces plateformes plutôt que d'autres services ?

Généralement donc si je prends la plateforme d'Airbnb, c'est une plateforme où on centralise énormément de services ensemble et du coup ça me permet d'économiser du temps et du coup je ne vais pas devoir aller sur plusieurs sites différents, juste aller sur une plateforme où tout est regroupé. Donc c'est aussi une question pour économiser du temps.

Dans quelle mesure vous arrive-t-il d'utiliser des services en passant par des plateformes en ligne ? Lesquelles ?

Heu Quand c'est nécessaire, quand j'en ai besoin ! Quand j'en ai besoin ben c'est heu très fréquemment mais quand j'ai pas ces besoins là ben j'ai pas besoin d'aller sur la plateforme d'airbnb ou Uber tous les jours. C'est quand j'ai faim, j'ai besoin d'une voiture ou quand besoin de trouver un emplacement pour dormir quand je pars en voyage... C'est d'office sur cette plateforme là quoi

Pourriez-vous relater une mauvaise expérience sur une plateforme, en précisant le contexte ?

Heu... mauvaise expérience. Ah si ! Une fois quand je suis partie en voyage heu à Malte avec mes amis on a dû aller sur une application comme Uber mais c'est fortement utilisé dans le pays. En gros c'est une application comme Uber pour appeler une voiture quoi. Et là, en fait, on attendait la voiture et sur l'application il était marqué que la voiture est arrivé mais on... Nous, on ne trouvait pas le chauffeur, on s'est appelé plusieurs fois et le chauffeur disait qu'il ne nous voyait pas, nous on voyait pas le chauffeur et du coup le chauffeur avait heu renseigné sur l'application comme quoi il avait... On était pas arrivé à la place, alors qu'on l'attendait là et du coup il avait annulé le service. On a du rappeler un autre chauffeur pour venir nous chercher

Quels étaient les problèmes que vous avez rencontré ?

On n'a même pas vu le chauffeur et le chauffeur disait qu'il ne nous voyait pas donc on s'était appelé et tout mais du coup l'inconvénient est qu'avec cette application est qu'une partie pouvait annuler heu le service et que la raison n'est même pas valide, tu vois ? Elle ne correspond pas à ce qui s'est passé en réalité. Et exactement au même voyage donc quand on a été à Malte, on va appeler donc un chauffeur, et il était marqué la plaque de la voiture et tout ça, et la couleur de la voiture et finalement quand la voiture était venue, donc quand le chauffeur était venu, ce n'était pas du tout la même voiture. C'était une plaque, une autre voiture et tout ça donc, en fait, on était trois filles, et donc on avait peur. On était dans... on était pas sûr s'il y avait des risques derrière qu'on monte dans une voiture qui ne correspond pas à ce qui a été mis sur l'application donc car on ne saurait plus suivre, et contrôler le trajet et tout quoi.

Et vous êtes quand même montées ?

On est quand même montées, on a gardé, en fait on a appelé... Il y avait une copine qui avait son copain... On l'avait gardé en ligne. Comme ça, s'il se passait quelque chose... eh bien au moins lui serait au courant même s'il était loin mais finalement rien ne s'était passé. C'était juste le chauffeur qui s'était connecté sur son compte, donc de l'application, et qui avait pris une autre voiture quoi tout simplement

Dans ces deux cas, que ressentiez-vous? Comment avez-vous réagi ?

Beaucoup de frustration car on était trois filles et donc beaucoup d'insécurité et, après je sais bien que dans les applications comme ça on ne sait pas tout contrôler tout parfaitement, mais quand même, ça fait peur quoi ! surtout qu'on est dans un pays étranger. En plus c'était la nuit, donc voilà

Pas une sensation agréable donc...

Ouais

Et votre réaction comme vous aviez dit dans le premier cas, c'était que vous étiez montées dans le véhicule. Dans le premier cas, vous aviez pu faire quelque chose ?

En fait, avec le deuxième chauffeur vu que ça a été annulé (on avait appelé un deuxième chauffeur) et donc il avait été super chaleureux il nous avait dit qu'on pouvait appeler un

numéro et tout ça pour reporter, pour porter plainte et tout ça... Mais bon vu qu'on a été une fois à l'étranger et un truc comme ça on s'est dit qu'on allait pas se casser la tête à téléphoner et expliquer en anglais ce qu'il s'est passé et tout donc on a préféré laisser tomber.

Qui en était responsable selon vous ?

Ce serait l'application. Je pense que la plateforme doit assurer la sécurité de ses clients et, parce c'est comme un intermédiaire qui met deux personnes en contact . Et cet intermédiaire-là doit s'assurer du confort pour les deux parties, je dois dire. Que ce soit pour le chauffeur ou pour le client qui demande le service et... ouais... Parce que s'il y avait pas cet intermédiaire, bah c'est juste entre les deux parties. Mais vu que là maintenant on a une troisième personne, cette troisième personne doit s'assurer de la sécurité de heu l'environnement confortable pour les deux parties. Parce que, à partir du point de vue de la plateforme, les chauffeurs sont clients, mais nous sommes clients aussi donc ils larguent les clients des deux cotes. Donc il doit s'assurer que tout se soit bien passé pour ses deux clients.

Vous vous attendez à un minimum de sécurité, en tout cas garanti par rapport à un tel service ?

Oui, oui.

S'il y avait un moyen d'éviter le problème, ou de le résoudre, lequel serait-il ? Qui aurait pu y contribuer ?

Je pense que sur la plateforme, on aurait pu mettre heu plus de fonctionnalité pour s'assurer de la sécurité par exemple si un chauffeur, il tombe sur un passager brutal et tout ça, bah le chauffeur peut reporter comme quoi cette personne, avec ce compte, ben cette personne n'est pas bien et se comporte mal, et inversement aussi tu vois. Et après un certain moment, bah il faudrait mettre la personne sur la blacklist – c'est comme ça qu'on l'appelle ? – oui sur la blacklist hem et de limiter par exemple l'accès de ces personnes à utiliser à réagir sur la plateforme.

Que vous évoquent les photos suivantes ?

Image 1

Ça je dirais que c'est, là on parle du temps, donc la personne montre... Avec émotion... comme si le temps il était pressé donc heu... de ce que je vois, cette image c'est pour dire qu'on a pas assez de temps et qu'il faudrait se dépêcher.

Image 2

Je comprends pas très bien il s'agit d'un vase, cassé mais il est toujours entier. L'objet est cassé. Il faudrait nettoyer. Il faudrait le jeter, nettoyer les verres

Image 3

Ça c'est une chambre désordonnée, faudrait la nettoyer, organiser un peu et... pour être plus confortable. Mais généralement les gens n'ont pas le temps c'est souvent l'excuse que l'on donne pour ranger la chambre, c'est qu'on n'a pas le temps et qu'on sort des trucs et qu'on ne les range plus après et qu'on les laisse comme ça. Et de plus en plus, ça... C'est de plus en plus bordélique avec le temps.

Image 4

Des empreintes de pieds sales, faudrait les nettoyer. J'ai pas trop eu le souci moi avec les chambres mal nettoyées et tout ça. J'ai pas vraiment eu d'expériences super mauvaises. Mais tu m'as rappelé que généralement les photos sur ces plateformes sont beaucoup plus jolies que la réalité. Parce qu'avec l'angle dont on prend les photos, bah on dirait que la chambre est plus grande, et bien sûr on prend au moment où il y a du soleil et tout ça quand tout est bien mais il y a beaucoup de choses derrière où on voit pas. Par exemple en fait bah heu le WC il est super petit par exemple, ou il y a des voisins super bruyants, et la chambre se trouve au rez-de-chaussée du coup tu entends tout ce qui se passe dans la rue, et tout ça tu ne le vois pas à travers les photos. Et tout ce que tu peux faire c'est aller voir dans les commentaires et voir les commentaires des gens, essayer de prendre la chambre la plus, prendre la chambre la plus haute – j'ai le mot en anglais – la plus bien notée.

Pour vous, les commentaires ont une certaine importance ? Pour le eu des retours d'expérience des gens ?

Je trouve que, surtout pour les plateformes comme ça, les commentaires sont super importants et les notes sont aussi super importantes et il faut surtout quand on voit les photos et que les

photos peuvent nous tromper. Il faut vraiment se baser sur le feedbacks des gens qui ont eu l'expérience – avec le chauffeur, avec le lieu, avec l'environnement, etc.

Image 5

Ça c'était le bruit dans la chambre, et on voit pas sur la photo, donc à part sur les commentaires on saurait pas prédire qu'il y aurait ça.

Image 6

Ça je dirais, car j'ai mon copain qui va souvent regarder des voitures de deuxième main sur la plateforme seconde main là, parce qu'il achète des voitures d'occasion et bah ça pourrait arriver à lui. Mais ça c'est pas trop arrivé qu'il achète une voiture de deuxième main et que la voiture n'est pas nettoyée par exemple. Et c'est pareil avec les chambres. Bah on montre la voiture avec des belles photos, on met la voiture on prend la voiture en photo quand il y a du soleil, quand c'est bien nettoyé et on prend pas des photos des trucs cassés, tu vois ? Et c'est le moment où tu es là devant, où tu rentres dans la voiture que tu te rends compte que voilà. Et encore ! Et encore, parce que quand tu achètes une voiture et il prend rendez-vous pour aller voir la voiture, à ce jour là tout peut être ok mais en fait c'est pas le même jour généralement, c'est pas le même jour où il va aller récupérer la voiture. Et entre le jour de la visite de la voiture et le jour de la récupération de la voiture on peut arriver et la voiture peut être endommagée, endommagée, ou ne pas être propre, et etc. Alors que tu as déjà payé un acompte. Donc ça, ça c'est le risque. Je pense que sur des plateformes comme ça il y a toujours un risque mais l'avantage c'est que toutes les informations sont centralisées donc ça permet d'économiser le temps et quand c'est du C2C c'est beaucoup moins cher. D'un côté c'est moins cher, mais il y a des risques. Et donc voilà c'est un risque à prendre.

J'imagine que si vous commandez un Uber et que le chauffeur roule dans une « poubelle roulante », vous seriez déçu ?

Ouais, ouais mais ça c'est le risque que tu prends. Mais bon pour moi une Uber est moins cher qu'un taxi, donc c'est sûr que... C'est sûr que c'est moins surveillé et surtout quand c'est du C2C ben voilà quoi.

C'est un risque que vous êtes prêt à accepter ?

En me basant sur les commentaires, bien sûr.

Le truc, c'est que avec mon expérience à Malte, avec l'application, généralement donc je demande une voiture et la personne – une des personnes – accepte la demande. Donc nous on ne choisit pas le chauffeur Je pense que ce qui serait intéressant c'est qu'on nous laisse la possibilité ou qu'on nous laisse le temps de voir les commentaires sur les chauffeurs et qu'on nous laisse la possibilité de choisir leurs voitures. Ça, serait bien. Parce que sur AirBnB, tu consultes ça à ton aise tu vois, tu as le temps d'analyser le photos, les commentaires etc. Mais quand tu appelles une voiture, généralement c'est le chauffeur qui accepte la demande de service et tu peux annuler entre-temps. Mais généralement c'est accepté, c'est accepté, et tu n'as pas le temps d'aller consulter et surtout si tu es pressé d'aller quelque part, tu dois aller à l'aéroport par exemple tu n'as pas le temps. Tu montes dans une voiture, tu te rends comptes que c'est le bordel dans la voiture, tu te dis « tant pis » quoi.

Image 7

Comme je le disais, je pense que je l'ai déjà exprimé, c'est que sur des plateformes comme ça, je pense que les commentaires et les notes sont super super important parce qu'on n'a pas une visualisation physique de la chose ou service. Du coup on se base sur l'expérience des autres, pour heu, pour faire le choix. Et donc par exemple quand je vais sur Airbnb, il y a un filtre où je peux mettre « je que veux que des airbnb avec plus de quatre étoiles ». Et généralement c'est le filtre que je mets à chaque fois quoi, pour m'assurer de la qualité du produit ou service.

S'il y a des personnes qui émettent des avis négatifs dans le but de nuire, feriez-vous tout de même attention à cela ? Comment voyez-vous la chose ?

Je pense que il y a une question, de proportion ici. Parce que tu ne peux pas satisfaire à tout le monde. Il y a sûrement des notes qui sont bas et tout ça mais je pense qu'il faut voir la proportion. La proportion et aussi voir la date. Enfin par exemple si la chambre du Airbnb était bien il y a 10 ans et que tout le monde mettait 5 étoiles, et que là récemment ça se passe plus très bien et que les dernières reviews ben sont tous à une seule étoile ben il faudrait réfléchir et faut pas prendre la majorité. Il faut aussi voir les feedbacks les plus récents. Donc c'est pas juste voir l'étoile, c'est aussi aller voir dans les commentaires et voir quels sont les commentaires les plus récents, qu'est-ce ce qu'ils disent, etc.

Dans le but de caractériser certains profils, je souhaiterai vous demander quelques informations à votre sujet, si vous êtes d'accord.

Je suis d'accord.

Lieu d'habitation : Urbain – Rural ?

Namur, urbain

Avez-vous entre : 18-30, 30-40, 40-50, 60-70, 70-80 ans ?

18-30

Pourriez-vous me dire quelle est votre activité principale (travail, études, etc.) ?

Le travail.

Comme on a pu échanger, pour les plateformes de l'économie, par rapport à votre vécu, vous pensez cela permet des économies car cela est moins cher et qu'il y a une certaine facilité et ce qui vous intéresse est de pouvoir comparer entre les services. Mais tu préfères qu'il y ait une bonne dose de sécurité afin de pouvoir utiliser la plateforme en confiance. Parce que, par rapport à ce que vous avez vécu, vous avez eu un moment où vous ne vous êtes pas senti suffisamment en sécurité. Malgré tout, êtes-vous toujours intéressé d'utiliser ces plateformes, ou cela vous mettrait un frein ?

Ouais, non non parce que je pense qu'à nos jours je pense qu'avoir une plateforme qui te fait économiser les coûts et le temps ça a beaucoup plus de poids que le risquer sue tu dois prendre. Puisque qu'avec l'évolution et – comment dire ça ? – avec le rythme de la vie heu de nouveau je pense que le temps est de plus en plus important et cela peut passer au-dessus de tout le reste. Les gens ont plus tendance à accepter des risques pour pouvoir économiser dans le temps parce que le temps c'est de plus en plus précieux quoi.

Il y-t-il d'autres choses que nous aurions oublié de mentionner ?

Non, je pense pas, j'ai pas eu énormément d'expérience sur ça donc heu je t'ai tout dis je pense.

Je vous remercie pour votre participation.

Interview réalisée le 27/04 en ligne

Interview 3 : Karl 27/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom.

Quels mots te viennent à l'esprit quand on évoque économie du partage ou économique ou économie collaborative ?

Quel mot me vient à l'esprit ? Hm. Je pense au capitalisme enfin c'est, allez, une alternative au capitalisme. qu'est ce qui me vient à l'esprit ? La non-propriété quoi, enfin comme tu l'as mentionné dans la définition. Hmm. Quel autre mot ? Ouais c'est... Vraiment l'usage des biens quoi, la maximisation un peu de l'usage des biens donc... il y a un côté un peu écologique qui peut pas forcément dans toutes les activités je pense, mais dans certaines peut y avoir un aspect écologique je trouve avoir un axe écologique je trouve dans la maximisation de l'utilisation des biens je trouve.

Alors pourrais-tu enfin décrire un contexte récent lors duquel tu aurais emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un que ce soit famille amis voisins, et par quel moyen ?

hmm. bah ça fait quelques mois là que j'ai commencé à utiliser les trottinettes électriques quelques mois là que j'ai commencé à utiliser les trottinettes électriques... je pense que ça rentre un peu dans l'économie collaborative, il me semble. ce que j'ai pu emprunter... ah ben j'emprunte de temps en temps des livres à des amis, j'emprunte des livres à ma copine notamment.

Par quels moyens, avec les réseaux sociaux, en lui demandant ?

Non là c'était par exemple avec ma copine j'étais chez elle et j'ai vu qu'elle avait des livres intéressants donc je lui ai emprunté. Ouais c'est vrai que notamment on pourrait penser une activité comme ça, enfin... à faire quelque chose d'économique derrière pouvoir mettre sûrement que ça existe déjà même d'ailleurs je sais pas des plateformes pour prêter des livres. Du coup j'avais emprunté un livre à ma copine comme je l'avais vu chez elle ouais sinon j'utilise un peu Airbnb de temps en temps quand parti en vacances l'année passée. hm. ouais j'ai pas d'autres exemples en tête.

Justement c'est quoi ton expérience par rapport aux plateformes qu'on a ici mis en introduction que ce soit logement nt que ce soit transport et aussi lesquels tu aurais utilisé c'est vrai que là tu me cites déjà par exemple Airbnb peut-être qu'il y en a aussi d'autres.

Ouais dans ce type de plateforme j'ai surtout utilisé oui airbnb souvent quand je pars en vacances ou bien le week-end c'est assez pratique. heu Uber j'utilise assez, assez souvent quand dans Bruxelles quand je reviens de soirée pendant la nuit ben c'est plus pratique et pas trop cher. Ouais je pense que j'en utilise pas tant que ça d'autres.

Qu'est-ce qui t'aurait poussé à te diriger vers cette plateforme, c'est quoi les raisons principales raisons principales de te diriger vers cette plateforme plutôt que d'autres services ? Donc, mettons Airbnb tu aurais pu utiliser des hôtels à la place, ou Uber tu aurais pu utiliser un taxi. Qu'est ce qui fait la différence ?

Ouais bah la 1^{re} raison je pense en général c'est le prix c'est souvent moins cher passer par ces services là voilà surtout pour les Uber je pense que c'est même l'unique raison si la facilité peut être avec les applications c'est assez facile de commander le Uber de prendre un taxi classique ou quoi. Voilà, il y a une certaine facilité c'est toujours très rapide etc. hem pour ce qui est d'Airbnb ouais bah de nouveau le prix mais aussi la qualité des biens je trouve il y a toujours moyen, voilà c'est toujours assez chouette de chercher sur la plateforme de regarder un peu les types de biens tout ça et des fois on tombe sur des biens vraiment super ouais. Enfin, là j'étais parti en vacances il y a quelques mois en Espagne et on a été super bien accueilli par les propriétaires c'était un appartement qu'ils avaient bien arrangé eux-mêmes et voilà on était super bien là-bas c'était très confortable et tout. Voilà, j'ai jamais été déçu avec mes airbnb.

Donc tu as vraiment fait pas mal de choses avec, et justement alors dans dans quelle mesure tu penses utiliser ces plateformes, dans quelle fréquence en fait pour toi : c'est plutôt rarement, c'est peu, ou fréquemment - toute plateforme incluse ?

Ouais bah toute plateforme incluse, je dirais rarement, parce que comme je disais, j'ai pas l'impression que j'en utilise tant que ça. airbnb, c'est peut-être aller une à deux fois par an. heu, Uber, je pense que c'est la seule plateforme vraiment que j'utilise fréquemment, peut-être heu toutes les deux semaines, voire toutes les semaines. Et ouais, j'ai pas vraiment d'autres plateformes en tête que j'utilise. je pense pas que j'en utilise tant que ça.

Maintenant question plus d'expérience : Pourrais-tu me relater une mauvaise expérience sur une plateforme et en précisant le contexte ?

Je pense pas que j'ai vraiment eu de mauvaises expériences. Bah, la seule, ouais, la seule qui me vient en tête, c'était un jour, un Uber : donc on avait commandé le Uber, et quand on est

arrivé sur place, il est reparti directement. mais en fait, on s'est dit que c'était parce qu'un ami avait une bière sur lui. mais pourtant, on n'était vraiment pas si saouls que ça, normal. mais le gars a vu que mon ami avait une bière, je pense, et il est reparti direct, comme ça.

Vous pensez que c'est vraiment la cause de ce problème ?

Ouais c'était un peu notre hypothèse on s'est dit que ça devait être à cause de ça.

Vous vous êtes dit que voilà il allait pas vous prendre en charge parce que c'était dans les circonstances...

On s'est dit que c'était sûrement quelqu'un qui voulait pas prendre des gens en état d'ébriété, parce que je pense que c'est quelque chose qui arrive souvent dans les Uber, vu qu'ils sont fort utilisés en soirée. Il y en a beaucoup qui ont des mauvaises expériences comme ça, donc les chauffeurs avec des clients qui, voilà, font n'importe quoi dans le véhicule... Bon, nous, c'était pas du tout le cas, donc c'est pour ça qu'on était un peu frustrés. on se disait... il était 23 h – minuit.

Ce que tu ressentais, vous étiez frustrés ?

Oui, bah en même temps, en fait, j'étais partagé entre de la frustration, parce que, voilà, je savais très bien qu'on était très correct, qu'il y aurait pas eu de souci, et donc, bah voilà, on a dû recommander, on a perdu du temps. après, c'est passé, c'était pas si grave. et en même temps, je pouvais comprendre, parce que je sais très bien que les Uber ont souvent ce genre de problème. Voilà.

Et donc ta façon de réagir c'était de directement te dire bon voilà on va prendre un nouveau Uber et cette fois ci ça va fonctionner...

Ouais, c'est ça. on en a recommandé un autre et pas de souci. je continue toujours à utiliser Uber. C'était pas... C'était pas un gros problème en soi. Ça m'est arrivé qu'une fois, donc voilà, c'était un cas isolé.

et selon toi le responsable de la situation si tu pouvais identifier un acteur en particulier ce serait qui exactement selon toi

C'est juste... peut-être je trouve que le chauffeur Uber aurait pu au moins essayer de nous parler pour voir, parce qu'il n'a même pas essayé de nous parler. Il n'a même pas ouvert du tout, il est

parti. alors qu'on attendait calmement, vraiment, on n'a pas compris. peut-être qu'il y avait une autre raison, j'en sais rien. mais... Ouais, donc ça, bon, je trouve qu'il était un peu en tort quand même. Maintenant, après, ouais, c'est vrai qu'on n'est pas censé rentrer dans le véhicule avec une boisson, j'imagine. Enfin, c'est pas vraiment interdit, mais...

Peut-être que c'est qu'il faut quelque chose qui est à voir sur la réglementation de Uber. S'il y avait eu un moyen d'éviter le problème ou de le résoudre lequel serait-il, et qui aurait pu y contribuer ? Dans ce cas-ci effectivement, c'était juste en façade. Mais au-delà de ça, sur le coup, qu'est-ce qui aurait pu résoudre le problème ? Comme tu dis peut-être le chauffeur aurait pu prendre plus de temps d'évaluer La situation

Oui, oui, c'est ça. je trouve que c'est ça qui aurait réglé la chose : juste qu'il s'arrête, qu'il essaye de nous parler et qu'il nous pose la question. enfin, qu'il évalue de lui-même un peu notre état, en fait. plutôt que de directement faire des présomptions et repartir.

Sinon, je repense à autre chose, mais c'était donc pendant que j'avais pris mon airbnb là, en vacances en Espagne. dès le 1^{er} jour, en fait, la climatisation était en panne. L'eau commençait à fuiter de l'appareil de climatisation, alors que vraiment, l'appartement était nickel, que des bons commentaires sur la plateforme et tout. mais c'était pas vraiment un problème, parce que vraiment... Les propriétaires étaient super réactifs, on leur a envoyé un message, ils sont directement venus, ils ont directement réparé.

Ils nous ont pas accusés de quoi que ce soit, parce que vraiment, on n'y pouvait rien. On venait à peine d'arriver, la machine directement ne fonctionnait pas. mais ça, justement, c'était un petit problème, mais qui a été super vite réglé, et c'était justement génial. les propriétaires ont très bien géré ça. Parce qu'on pourrait imaginer qu'on pourrait vite avoir des problèmes dans ce genre de cas, avec des propriétaires qui auraient pu nous accuser d'avoir fait quelque chose, ou juste ne pas être réactifs, et on se retrouve dans un bien avec une chaleur intenable. Heureusement, c'était pas le cas.

oui c'est ça Si tu as vraiment vu la situation de cette manière là et oui c'est ça donc tu as vraiment c'était un petit problème mais grâce à la réactivité des propriétaires tu as pu vraiment quand même profiter de ton expérience sans ce qu'elle affecte globalement ce que tu avais vécu.

A ce moment oui, et je trouve qu'on a eu beaucoup de chance. On a vraiment bien sélectionné le bien, parce que les gens étaient les propriétaires étaient vraiment géniaux.

Alors suite à ça, par rapport à tes expériences, je vais plutôt maintenant te partager quelques images et tu peux m'en dire ce que qu'elles te disent. Donc, je vais d'abord te montrer les images une par une, comme ça, et on en reparle en fonction de chaque pièce. Alors qu'est Ce que ça t'évoque ?

Image 1

Le fait d'être en retard, la ponctualité, pas se lever tôt le matin ouais.

Image 2

Boh le bordel, le non-rangement je sais pas, une dispute...

Image 3

Ouais, là le bordel total ouais de nouveau le non-rangement, c'est pas agréable d'être dans cette pièce. Ouais bah ouais quelqu'un de bordélique ouais.

Image 4

Je sais pas : saleté, des pieds d'enfant. Je sais pas un bébé qui a marché dans la boue et qui s'est pas essuyé les pieds.

Image 5

Ça m'évoque, e sais pas le trop... Trop de bruit je sais pas, un voisin bruyant, je sais pas, du dérangement.

Image 6

Ça ça me fait penser à la voiture de ma mère. Elle range jamais sa voiture. ouais bah du coup peut penser à quelqu'un de bordélique quoi, qui fait pas trop attention. Ranger, ranger dans sa voiture, ou de la saleté ouais.

Image 7

Quelqu'un de mécontent d'un service en ligne et qui laisse un mauvais commentaire, une mauvaise note. Ouais ça me fait penser aux notations en ligne ouais l'importance de, enfin, de fournir des bons services parce qu'on peut vite avoir une mauvaise réputation en ligne avec les commentaires

Rien d'autre ?

Non non non rien d'autre.

Lieu

urbain du coup

AGE

27 donc entre 18 vous 30

activité principale

Bah là j'ai été diplômé Il y a quelques mois donc je suis à la recherche d'un emploi dans la finance normalement.

De ce qu'on a échangé ici par rapport à l'avis sur les plateformes de l'économie, la plateforme de l'économie partagée, ce que tu en as ou ce que tu en as vécu, c'est peut-être quelque chose de globalement positif. Puisque ce que tu as utilisé comme plateforme, comme Uber, comme Airbnb, ce sont des plateformes qui t'ont permis d'économiser de l'argent, puisque c'était moins cher — en tout cas, tu l'as perçu de cette manière-là. Et ça a permis, par exemple pour Airbnb, de voir une diversité de logements que tu n'aurais peut-être pas vue de la même manière ailleurs.

Puis peut-être que ça te facilite un peu l'usage, avec un environnement qui est assez « user-friendly » finalement. Et, par rapport à Uber, une facilité aussi pour pouvoir rentrer chez toi le soir de manière assez confortable et sécurisante, surtout dans l'ambiance des moments où tu rentres de soirée ou, en tout cas, de festivité.

Et par rapport à ce que tu en tires comme expérience, globalement tu as eu beaucoup de positif. Juste une mauvaise expérience avec un conducteur Uber, qui a refusé d'effectuer son service simplement en vous voyant — voilà —, qui a peut-être imaginé quelque chose

qui était faux, et aurait peut-être pu simplement prendre le temps d'évaluer la situation, et ainsi éviter le problème.

Et donc, c'est peut-être quelque chose que tu n'imagines pas spécialement se reproduire. Il n'y a pas vraiment de solution à long terme qui aurait pu être trouvée : c'était vraiment le prestataire de service ici qui a fait l'erreur.

Par contre, sur une autre expérience, tu as eu du positif, puisqu'il y a eu effectivement le logement, qui correspondait aux avis, je suppose, que tu avais vus. Mais il y avait eu un défaut dès l'entrée dans le bâtiment. Mais comme les propriétaires ont réagi très vite, c'est finalement un problème qui n'en était plus un.

Oui au contraire c'était on avait très bien choisi c'était super.

Donc globalement tu as vraiment une voilà une appréciation globale pertinente enfin c'est à dire plutôt que tu as bien apprécié quoi et c'est utile.

Je pense que je suis pas non plus un grand utilisateur de ce genre de plateforme en général, mais du peu que j'ai pu utiliser j'ai eu que des bonnes expériences.

Est-ce qu'il y a d'autres choses qu'on aurait oublié de mentionner ?

Ouais j'ai un peu tout dit sur mon utilisation en tout cas. Enfin ouais là j'ai rien en tête peut-être qu'il y a des biens que j'utilise et que je me rends pas compte d'une économie partagée mais je pense pas.

Je te remercie pour ta participation.

Interview réalisée le 27/04 en ligne

Interview 4 : Timéo 26/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom.

Quels mots vous viennent à l'esprit Quand on évoque économie du partage ou économie collaborative ?

Heum je dirais durabilité, échange, moindre coût, proximité.

Alors pourrais-tu d'écrire un contexte récent lors duquel tu aurais emprunté ou partager un objet avec quelqu'un donc voisin, amis, famille et par quels moyens tu aurais emprunté ou partager l'objet ?

Alors ça j'avoue que c'est un peu plus compliqué... Quelque chose qu'on aurait prêté ou emprunté... Ça fait réfléchir parce que c'est vrai que, étant locataire, du coup on fait pas vraiment de travaux donc les outils bof ouais. Qu'est Ce qu'on a pu récemment emprunter... En fait, on a pas mal de trucs déjà ici sur place qu'on nous a donné dans le quotidien du coup, comme ça, je vois pas trop vois pas trop.

Pourrais-tu raconter ton expérience globale avec des plateformes telle que nous avons décrit en introduction, que ce soit du logement ou du transport par exemple, et lesquelles tu utilises ?

On a déjà utilisé quelques fois Airbnb et surtout ma compagne qui l'a plus utilisée avec ses amis pour des voyages, allez, où tu as peut-être une meilleure visibilité de ce que tu vas avoir finalement comme logement, avec plateforme d'hôtel ou c'est vrai, voilà. Tu as les photos mais tu sais jamais trop dans quel genre de chambre tu vas être. Tu as parlé de Wikipédia ? c'est vrai que je l'utilise assez régulièrement dans le sens où je trouve que c'est une bonne source de vulgarisation ça dépend un peu des thématiques mais que c'est quand même nettement plus fiable qu'avant. Du coup c'est une bonne introduction pour pas mal de choses pour juste un petit peu voir le contexte de certaines informations. ça rentre peut être pas dedans, mais il y a eu une plateforme d'immobilier qui mettait un peu en commun plein d'informations pour trouver des achats enfin des biens acheter des biens à louer que nous on a pas mal utilisé quand on cherchait à se loger avec ma compagne. ouais comme ça je pense que c'est plus ou moins tout.

C'est intéressant cette histoire de plateforme de partage de connaissances en fait par rapport à l'immobilier, puisque je suppose que c'est vraiment de là, c'est juste du partage de bons plans par exemple... c'est comme une sorte de forum ?

En fait ici c'est une sorte de plateforme où il y a toutes les annonces qui sont mises en commun sur un seul site et qui du coup te permet d'avoir une sorte de vue d'ensemble sur tout ce qui se tout ce qui est à disposition sur le marché gratuit. donc c'est une sorte d'Immoweb oui, mais aussi gratuit mais avec je trouve un peu plus d'infos.

Et qu'est ce qui t'a motivé à utiliser ces plateformes (ici on va plus exclure cette plateforme d'immobilier puisque c'est encore un peu en dehors) ?

Ouais, ouais, ouais. Beh je dirais plutôt le bouche-à-oreille pour Airbnb. Beaucoup de gens qui le font et qui étaient contents. De façon générale, le coût qui parfois, quand même, est intéressant par rapport à d'autres moyens de logement qui sont, voilà, un petit peu plus onéreux. Ou Wikipédia, c'est la facilité — je l'ai dit — de trouver quand même beaucoup d'informations sur des sujets très variés, avec, tu sais, les liens connexes vers des articles qui sont en parallèle. Enfin, au fur et à mesure que tu lis, tu peux facilement, finalement, bifurquer sur un autre article qui t'explique un autre sujet en parallèle. Et je trouve que dans l'ensemble, c'est assez bien rédigé. Et du coup, c'est un site de référence, mais global, comme ça, tu vois. En vrai, c'est l'encyclopédie, quoi. Ça, c'est vraiment moi, ce qui m'attire sur Wikipédia.

Après, tout ce qui est Blablacar et tout, moi ça, personnellement, j'ai jamais utilisé. Je suis pas fan de rouler, du coup c'est vrai que bon, je suis plus transport en commun finalement que voiture partagée...

A part ces raisons là, est-ce que tu aurais d'autres raisons principalement d'utiliser ces plateformes-là plutôt que d'autres services ?

D'autres Raisons comme ça j'en vois pas trop.

Pour être concret avec Airbnb, pourquoi tu prendrais pas un hôtel normalement, ou tu pourrais encore prendre un bed and breakfast, ce genre de choses... Pourquoi tu prendrais un Airbnb en fait ?

Alors je prendrais peut-être Airbnb aussi, dans l'idée d'avoir une autre diversité de logements, tu vois, en fonction du temps que tu restes sur place. Heu, si on fait des vacances plus longues par exemple, on va peut-être plutôt être tentés d'aller le garder vers les Airbnb que vers les hôtels. Forcément pour une question de budget, mais aussi pour une question de confort, d'accord ? D'avoir un autre bien, un peu plus de flexibilité, tu vois, sur le type de bien, comment tu peux organiser tes journées, si tu as une cuisine ou pas, tu vois ? Enfin typiquement, dans les hôtels, tu n'en as pas, donc ça joue aussi sur le budget. Donc je dirais que pour des vacances plus longues, j'aurais plus tendance à aller sur Airbnb que sur d'autres sites.

Où là, c'est plutôt... Allez, enfin, typiquement, si on va faire un week-end tout simplement, juste un week-end dans les Ardennes ou quoi, là on va plutôt avoir tendance à le garder sur des

sites vraiment plus officiels de gîtes, d'hôtels. Pour des vacances plus longues, on va plutôt se tourner vers un truc Airbnb, pour avoir un logement un petit peu différent, quoi.

Donc vraiment à court terme pour un petit voyage, vite fait, ce sera l'hôtel que vous avez allez privilégier, mais si tu es sur parti sur la plus longue durée ça sera plutôt Airbnb, pour diversifier.

Ouais.

Dans quelle mesure tu utiliseras plus ces services, donc sur les plateformes de manière générale, donc sur une échelle par exemple de rarement, peu, ou fréquemment et aussi pour chaque plateforme que tu utilises que durais-tu par rapport à la fréquence de l'usage ?

Oui, enfin, pour Wikipédia, c'est très difficile à dire parce que ça, c'est fonction des recherches... Je vais dire que je l'utilise quand même fréquemment, ouais. Airbnb, je l'utilise peu, parce que pour l'instant, on est plus dans des petits week-ends finalement, dans nos vacances, que dans des plus grandes vacances. Ça pourrait évoluer à l'avenir. En fait, on va peut-être, probablement plus tard je vais dire, avoir envie de faire des vacances un peu plus posées à certains endroits. Donc ça pourrait augmenter, mais pour l'instant, on l'utilise peu comparé aux autres plateformes.

Pourrais-tu me relater une mauvaise expérience sur une plateforme et en précisant le contexte ?

Moi j'en ai jamais vraiment eu, parce que comme on l'utilise peu, forcément, on est moins confronté à cette possibilité d'avoir une mauvaise expérience, ce qui est assez logique. Après, bon, parfois sur Wikipédia, tu peux être déçu de te renseigner sur un sujet, puis finalement t'as pas tant d'infos que ça. Et donc, t'es pas vraiment avancé, enfin, t'apprends rien de ce que tu ne connaissais déjà.

Pour Airbnb, voilà, je sais, parfois les gens ont des mauvaises surprises, et finalement le logement ne correspond pas tout à fait à ce qui était prévu. L'annonce était un petit peu embellie. Bon, c'est vrai que ça, c'est quelque chose qui, moi, pourrait me retenir un peu sur Airbnb, où tu as quand même un peu moins de garanties que sur des sites plus classiques de gîtes ou autre chose, quoi.

Donc un problème que tu penses que tu peux rencontrer ou que tu aurais peut être déjà rencontré c'est des photos qui sont un peu trop trompeuses et qui suggèrent une réalité que tu n'auras pas rencontrée ?

C'est ça.

Et à ton avis pourquoi ce genre de problème peut survenir ?

Je pense qu'il y a certaines personnes qui détournent un peu l'idée première de Airbnb, où le but, c'était... Initialement, je pense que c'était un peu un échange de maisons entre des particuliers, quoi. Ouais, donc moi je vais là-bas et vous venez chez moi, et voilà. Que maintenant, il y a quand même un aspect beaucoup plus commercial de la chose, quoi. Donc ça, ça encourage aussi à la mise en location de choses, de trucs qui sont pas forcément super bien entretenus.

Alors que si, a priori, tu t'attends à ce que les gens viennent chez toi, forcément c'est ton bien, c'est là où tu vis, donc tu fais plus gaffe, quoi. Je crois que c'est plutôt une question vraiment de rentabilité, quoi. Maintenant, c'est un peu devenu l'objectif. De faire de... un peu devenu l'objectif de faire de l'argent. Et donc, les gens sont peut-être moins regardants et moins précautionneux, quoi. Tant les locataires que ceux qui louent, quoi ?

Et face à ce problème là qu'est ce que tu ressens ?

Je trouve que c'est un peu dommage parce que je pense qu'il n'y a pas mal, finalement, de projets qui, initialement — que ce soit ça ou d'autres projets — partent d'une super bonne intention, et puis finalement des gens qui ont des intentions un peu moins top font dériver le projet initial vers quelque chose de plus commercial. Et donc tu perds un peu l'objectif de base, qui était plus sympa. Ça, je pense que c'est assez commun dans pas mal de trucs, quoi.

Comment tu réagis si tu es confronté à ça ?

Moi je suis quand même assez, allez, axé sur mes valeurs, mes principes et tout, donc c'est vrai que c'est des trucs qui, moi, me dérangent, quoi. Je veux dire... quand je vois qu'il y a un truc qui évolue dans une direction qui n'était pas du tout celle de... allez, celle qui était l'idée de base, et que ça se dégrade, ou que je trouve que moi personnellement ça se dégrade clairement, ça va ne pas m'encourager à continuer d'investiguer la chose et d'utiliser la plateforme, ou de faire appel à des services de ce style-là, quoi.

Ça va un peu te freiner.

Ouais ouais ouais clairement !

Qui serait responsable de ce genre de problème, globalement ?

Je pense que c'est... dit comme ça, c'est vraiment anticapitaliste, mais je pense que c'est les gens qui cherchent à utiliser des plateformes, finalement, de bons plans pour faire de l'argent, quoi. On voit ça assez souvent aussi avec les groupes Facebook, où il y a, initialement, des gens qui, ouais, donnent ou revendent des trucs à bas prix, parce que voilà, ils en ont pas l'utilité, ils essaient de rendre service aux gens... à moindre frais. Et des gens qui rachètent ça, puis ils revendent plus cher. Enfin je trouve que c'est ce genre de choses qui peut un peu, allez, détourner les choses.

On a aussi des plateformes de revente style Vinted. De base, l'idée c'est vraiment juste de faciliter la seconde main. Aujourd'hui, c'est plus du tout le cas, quoi. Maintenant, c'est... c'est devenu un peu industriel, alors que c'était pas l'idée de base. Même le concept, je trouve, dans les publicités qu'on peut voir, finalement évolue dans le message, quoi. C'est plus du tout le message de base du « donner une seconde vie à tes vêtements », vraiment « revend et rachète »

C'est ça un peu la vente en série et pour Airbnb, c'un peu oui comme tu le dis ça se professionnalise et ce ne serait plus exactement le modèle de partage « pur »...

Ouais, exactement, c'est ça. Ouais, c'était avant, vraiment, les particuliers qui se disent : « ah ben j'ai acheté ce truc-là, mais ça me va pas trop, ça me plaît pas finalement, ou juste j'ai pas l'occasion de le mettre », vont le revendre, parce que comme ça il reste pas dans mon armoire inutilement. Et là, maintenant, c'est un peu... enfin moi, toutes les personnes qui utilisent finalement ces plateformes-là que je connais, c'est plus dans l'optique, finalement, limite de racheter d'autres trucs. Donc tu passes finalement d'une idée de moins de consommation à plus de consommation. C'est plus l'objectif de base, quoi.

Comme tu me dis, c'est assez détourné. S'il y avait un moyen de dévier, de résoudre ce problème, lequel serait-il et qui aurait pu y contribuer ?

Ça, c'est compliqué. Enfin, je pense que pour tous ces trucs-là, en fait... les problèmes viennent du fait qu'il n'y a pas de limite aux choses que tu peux faire. Enfin, je connais pas toutes les plateformes dans tous les détails, donc peut-être qu'il y a quand même des choses à... allez, des

garde-fous, quoi. Des trucs que tu peux pas limiter. Mais si tu as un nombre infini de vêtements que tu peux mettre en vente, forcément, ça invite un petit peu au commerce détourné, quoi.

Là que si, je sais pas moi, tu peux mettre, admettons, trois vêtements en vente par mois, tu évites directement ce côté de commercialisation, parce que juste tu es bloqué. Pareil pour les trucs de Airbnb, quoi. Si, avec un compte, tu as moyen de mettre X Airbnb, ou que finalement t'es pas vraiment contrôlé sur qui met les Airbnb, forcément, ça ouvre la porte un peu à l'illégalité, aux fraudes et tout.

Donc je pense que c'est une partie de contrôle qui compte. Mais du coup, ça doit être les États. Mais en fait, vu que c'est international... enfin c'est le web, donc c'est quand même très compliqué finalement de contrôler ça. Et puis contrôler ça, c'est un peu aussi totalitaire, quoi. Je veux dire... interdire certains sites web ou quoi, ça va pas du tout. Donc c'est assez compliqué, en fait, finalement, de contrôler ça.

Et enfin, on voit des problèmes de ce style-là. Toutes les applications... enfin, c'est pas Deliveroo, mais c'est les applications du style Blablacar. Et puis, qu'est-ce qu'il y avait d'autre encore ? Uber, etc., qui finalement sont très, très, très difficiles à contrôler. Les gens travaillent dans de très mauvaises conditions. Et au final, les personnes qui sont vraiment déclarées, du style chauffeur de taxi, ils se retrouvent face à une compétition qui est complètement hors de contrôle, alors qu'ils essayent juste de gagner leur vie en étant déclarés.

Donc ouais, il y a des dérives, malgré toutes ces applications qui, de base, sont censées aider et répondre à un autre besoin, quoi. Mais ça finit par être détourné, parce qu'il y a des gens qui veulent faire de l'argent avec, quoi.

D'accord ce serait donc un problème de contrôle globalement ?

Voilà. Une question de limite. Tu vois, je veux dire, je pense que, tu sais, Uber et tout, ça peut dépanner, parce que t'as pas forcément envie de payer des 100 et des 1000 pour un trajet. Mais vu la quantité, finalement, de trajets possibles et imaginables, enfin c'est devenu clairement commercial. Et Blablacar, je sais pas trop... j'ai l'impression que c'est moins le cas, que c'est vraiment plus du covoiturage.

Mais c'est un peu mon ressenti, surtout avec tout ce qu'on entend dans les médias et la pression, finalement, sur les chauffeurs de taxi. Compliqué, quoi.

Alors j'ai pensé une question un peu plus facile, maintenant je vais te montrer tes images. C'est vraiment assez simple. Je te montre images par image pour voir un peu ce que ça t'évoque. Voilà. Alors qu'est-ce que ça pourrait évoquer ?

IMAGE 1

La première, c'est un peu genre mettre la pression tu vois quand tu es en retard quoi ouais.

IMAGE 2

Je sais pas ça fait un peu image artificielle comme ça mais ouais c'est un peu désordre ouais. Cassé, ouais, après c'est un peu aussi absurde parce que tu as un tube qui est cassé, l'autre qui est net juste à côté, ça fait riment... très je trouve qu'il y a un petit côté artificiel avec cette image-là avec cette image là dans la lumière et tout.

IMAGE 3

Désordre, ménage, trop de choses puis t'as un peu l'impression de... je sais pas, c'est pas respecté dans, genre, c'est clairement enfin... C'est une chambre tu vois donc rentrer dans une chambre qui est pas en ordre je trouve c'est toujours un peu... Enfin, même dans une chambre qui est en ordre c'est un peu genre... C'est intimiste tu vois ? Je me dis que c'est pas pas très agréable quoi. Tu vois c'est l'intimité de quelqu'un et ouais je sais pas c'est tout ça toujours bizarre.

IMAGE 4

Alors ça fait un peu genre saleté jardin l'impression que c'est un peu le sol de cuisine où tu viens de rentrer et voilà, hygiène.

IMAGE 5

Là ça fait plus bah forcément : bruits mot de tête Travaux, dérangement.

IMAGE 6

Ça ça me choque déjà un peu moins niveau désordre, parce que ça arrive vite mais ouais ça mériterait quand même un peu de nettoyage. C'est dans une voiture mais bon voilà, c'est dans une voiture mais bon voilà... Moi ma voiture, elle n'est pas non plus hyper hyper clean donc ça me choque moins que la chambre. Je trouve ça moins intrusif puis c'est vite nettoyé ouais voilà.

IMAGE 7

Ici le un sur cinq ouais ok d'accord c'est mécontentement, bug, ça peut aussi faire penser au travail quand tu as l'habitude qui marche pas sur Internet parce que maintenant tu as quand même enfin c'est impossible de travailler sur internet je pense pour, je sais pas , 100% des personnes quoi vraiment qui a un travail qui ne nécessite pas Internet ou pas du tout d'informatique ? Je crois que ça n'existe plus donc c'est un peu l'image du monde moderne du travail tu vois ? D'office, et tu l'informatiques qui bug et ça fait rager tout le monde alors que parfois je trouve que quand tu repasses sur une tâche un peu plus allez à l'ancienne ça fait quand même du bien de se détacher des ordinateurs et tout, ça prend énormément de place finalement dans la vie.

le lieu d'habitation : urbain

Age : 18-30

Activité principale : je travaille du coup, jeune travailleur cinq ans d'expérience

Par rapport à ce qu'on a échangé ici, je dirais que pour l'avis que tu as sur les plateformes partagées, tu en as du positif. Même si tu n'en as pas beaucoup utilisé, en tout cas pour Wikipédia, tu as pas mal utilisé, et tu en tires du positif, parce que ça te permet de lancer soit tes recherches, ou en tout cas de trouver des éléments de résolution.

À côté de ça, Airbnb, tu as déjà fait usage, et globalement, ça a l'air d'être... ça, c'est une bonne expérience. Mais au-delà de tout ça, tu vois des choses qui s'opposent un peu à tes valeurs. Par exemple, en fait, que des gens détournent les plateformes pour en faire un usage qui est beaucoup plus commercial et qui n'est plus dans une notion pure de partage, telle qu'on peut le penser, tu aurais pu y penser.

Blablacar est encore épargné par cette vision, mais quand tu penses peut-être à Uber, Airbnb, tu te dis : « ok, ça, c'est des plateformes où ça ne rentre plus exactement dans mes valeurs. » Tes valeurs, notamment du fait que quelqu'un va mettre des images un peu plus mettant en avant de bonnes choses, et que toi, tu y vois plutôt... voilà, c'est quelque chose qui est détourné, qui est beaucoup trop mis en avant, alors que finalement le bien ne correspond pas à ce qu'il y a sur les photos.

Et donc globalement, pour ce que tu en tires comme expérience, c'est vraiment quelque chose de... voilà, c'est bien. L'idée est bonne. Ça peut être amélioré, notamment, peut-être pas par un contrôle strict, mais en tout cas avec des limites qui seraient à redéfinir quelque part.

Ouais je pense qu'avec des limites pour un peu garantir que l'idée de base puisse être conservée au fil du temps qu'il n'y ait pas de dérive.

Est ce qu'il y a autre chose que tu voudrais mentionner ?

Tu faisais appel au... enfin, tu disais repair café ici ? Ouais, moi, c'est vrai que j'y ai jamais allé. J'ai toujours eu un peu le doute d'aller dans les cafés par rapport à... enfin, je connais pas trop trop le système. Donc je sais que c'est des gens un peu bénévoles ou quasi bénévoles, qui, finalement, réparent des trucs qui sont endommagés. Moi, j'avais toujours eu moyennement confiance en ce truc-là, et que donc j'ai l'habitude plutôt de faire faire par, je veux dire, des professionnels.

Mais que bon, voilà, récemment, j'ai dû faire un truc moi-même pour réparer un ordinateur, et que bon, ça m'a quand même... enfin, j'ai... bon, ça m'a quand même... enfin, j'ai bien, bien, bien galéré. Du coup, je m'étais dit que la prochaine fois que ça m'arrivait, j'allais quand même peut-être tenter plutôt un repair café, pour, voilà, essayer de m'épargner des efforts inutiles et faire ça par quelqu'un qui a plus de compétences.

Ouais, donc voilà. Je pense que, en termes de future expérience sur ce domaine-là, de service partagé et tout, j'irai probablement vers quelque chose comme ça.

Oui, ça te tente d'essayer au moins une fois ? C'est vrai que tu en as entendu parler, ça te dirait d'essayer ?

Oui, de me faire une idée un peu plus pertinente que du « ah je sais pas trop, j'ai pas confiance », alors qu'en fait, peut-être — et que même sûrement — que ces gens sont très compétents, donc...

Il faudra juste ouvrir la pousser la porte...

Ouais voilà.

Il n'y a pas autre chose que tu veux mentionner ?

Comme ça, non... Après, il y a pas mal de trucs, finalement — je vais pas dire de bénévolat — mais d'échange dans les communes et ce genre de choses. Que ce soit en termes de compétences, de services ou quoi, c'est vrai que voilà. Vu que nous, on est en train de louer, qu'on n'est pas propriétaires pour le moment... Comme tu vois, quand t'es pas... t'es pas vraiment ancré dans une commune, je trouve que c'est plus difficile aussi de s'investir dans ce genre de choses, parce que ça prend quand même du temps. Et je crois que c'est plus facile une fois que tu es vraiment, allez, propriétaire dans ce cas-ci.

Propriétaire, en tout cas, que tu sais que tu es là pour un délai un peu non fixé, tu vois ? Et que potentiellement, tu peux t'investir là-dedans de façon sérieuse. Je me vois pas, tu vois, faire participer par exemple à un type de bénévolat ou quoi si je m'y mets pas à 100 %. Mais tu vois, c'est pas un truc que je ferais pic-ploc, en mode pas sérieux, quoi.

Je trouve que c'est quand même bien si ces plateformes-là sont — enfin, ces plateformes ou ces services — sont quand même rendus par des gens qui sont un tout petit peu investis, et que ça donne une certaine structure à la chose, et que ça fait pas trop bric-à-brac, quoi. Ce qui parfois peut être le cas, ou en tout cas le ressenti que ça donne.

Mais c'est vrai qu'à l'avenir, c'est un truc... tu sais, ne serait-ce que pour rencontrer aussi les personnes de ta commune et tout, faire connaissance. Je trouve que ça, c'est un chouette moyen, parce que t'as pas forcément l'occasion souvent de discuter avec les gens de ton quartier. Et du coup, si t'échanges des services, ça donne aussi une occasion et un sujet pour entamer la discussion. Et puis, ça peut déborder sur autre chose, et faire connaissance avec des gens, finalement.

Donc ouais, c'est quelque chose... gens, finalement... donc ouais, c'est quelque chose de sympa. Et je pense que j'y avais déjà pensé, faire, avec tout ce qui est potager partagé. Mais c'est vrai que, bon, pour l'instant... voilà, être en location, c'est pas hyper facile pour ça.

Donc oui, c'est un peu plus long, mais c'est vrai que c'est quelque chose qui m'intéresse. Parce que, bon, vu que je suis sur Bruxelles, le truc de potager partagé, c'est quand même sympa pour quand même avoir un truc un peu plus agricole, quoi. Oui, qui a pas mal de contacts avec les gens, finalement, à ce moment-là. Des échanges d'idées, à ce moment-là. Donc ça, je trouve ça... je trouve ça un chouette concept, à Bruxelles.

En tout cas oui c'est ça que tu as des réflexions qui te viennent comme par exemple repair café, les potagers donc des trucs communs, voilà, de proximité et c'est aussi un peu pour retrouver des contacts et faire des choses différentes...

Je me dis que ça peut être chouette de rencontrer, finalement, ses voisins dans ce style d'ambiance-là, plutôt que de juste les croiser dans la rue, et finalement ne pas savoir trop quoi dire. Parce que, personnellement, tu vois, si j'ai du temps de libre, je peux avoir tendance à contacter des gens que je connais déjà — oui, des amis que j'ai pas vus depuis un certain temps — de faire un truc avec eux, parce que je les connais, que ça fait longtemps, et que j'ai envie de les voir. Plutôt que de me dire : « ah ben je vais aller faire du bénévolat », ou quoi, ou de rencontrer des gens dans ma commune, quoi. C'est vraiment pas mon idée première.

Donc je me dis que si un jour j'ai l'occasion de m'investir là-dedans, dans un projet qui a l'air chouette, ce serait une bonne excuse, finalement, pour passer le cap et un peu plus t'intégrer dans ta commune, quoi.

Je te remercie pour ta participation.

Interview réalisée le 25/04 en ligne

Interview 5 : Frédéric 26/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom.

Quel mot te vient à l'esprit quand on évoque l'économie du partage ou l'économie collaborative partage ou l'économie collaborative ?

Donc, le mot qui me vient à l'esprit, c'est communauté, parce qu'on n'a pas d'économie de partage sans une communauté derrière. Ouais.

Pourrais-tu décrire un contexte récent lors duquel tu aurais emprunté un objet avec quelqu'un ? Donc, par exemple, voisin, amis, famille ? Quels moyens ?

Moi, je partage beaucoup les outils pour quand je fais des travaux chez moi, avec des amis ou des gens qui sont proches.

Et par quels moyens ? C'était avec un réseau social, une plateforme ou... ?

C'était... non, pas vraiment. C'est vraiment entre amis. Je sais bien qui est bricoleur, je demande les outils chez les gens.

Pourrais-tu raconter ton expérience globale avec les plateformes telles que je t'ai décrites en introduction ? Que ce soit pour du logement ou du transport, par exemple, lesquelles tu aurais utilisées ?

Moi, j'ai déjà utilisé Blablacar une fois. Moi, je trouve ça une chouette idée, parce que ça permet de réduire l'inefficacité de trajets en voiture, par exemple. Ou quand tu as un objet, tu l'achètes, et tu n'utilises pas sa pleine capacité, forcément. Et en le partageant, en fait, tu permets à ce qu'il soit utilisé de manière plus efficace. Et donc, j'avais loué une place d'une voiture pour un trajet, et c'était assez convivial, c'était chouette. Voilà. Je sais pas quoi dire d'autre de mon expérience.

Comme tu dis, parfois, ça permet d'utiliser plus les choses, de rendre un peu tout ça convivial. Est-ce que tu as d'autres choses qui te motivent vraiment à utiliser, comme tu dis, Blablacar ou d'autres plateformes ?

Moi, ce qui me motive à utiliser ces choses-là, c'est que j'aime pas posséder beaucoup de choses. J'aime pas avoir beaucoup d'objets ou avoir beaucoup de possessions. Et par exemple, les voitures, j'utilise très rarement. J'ai rarement besoin de voiture, comme tu sais, mais quand j'en ai besoin, je préfère demander à... je préfère demander à des amis. J'ai pas besoin d'une voiture comme ça, sinon on fait un gros achat, et puis la voiture, elle reste dans un garage. Là, ça m'énerve un peu. La même chose pour les outils dont je te parlais : on fait un gros achat d'outils qui sont très bons, mais on va les utiliser même pas une fois par an. Et en fait, comme ça, communautariser tout ça aide non seulement à ne pas faire d'achats inutiles et à ne pas générer des déchets inutiles, mais en plus à avoir une meilleure utilisation de ces objets-là.

Ouais, c'est ça. Ce qui te pousse à te diriger vers ça... Et ouais, qui te dirige vers des plateformes plutôt que vers des services ou d'autres services ?

The convenience — comment est-ce qu'on dit en français ? — la facilité, l'accessibilité. Ce qu'on pense souvent de ces plateformes-là, c'est qu'elles sont vraiment bien designées. En deux clics, c'est fait. Et il n'y a pas de... la plateforme est un peu le *middle man*, mais moins que sur les services, j'ai l'impression. Par exemple, tu vas louer une voiture et tu vas payer ça beaucoup plus cher qu'un Blablacar. Mais évidemment, le Blablacar, tu es dépendant beaucoup plus du

trajet du conducteur, des trucs comme ça. Sinon, je préfère toujours essayer de couper « l'homme du milieu » le plus possible.

Oui, donc tu préfères couper le plus possible l'intermédiaire et te retrouver... tu préfères être face à face à la personne qui va te prester le service, plutôt que d'avoir un accès à travers un tiers. À choisir entre les deux, c'est vraiment la raison principale, finalement, qui va te pousser vers une plateforme plutôt que vers des services, quoi.

Ouais, c'est ça.

Et dans quelle mesure ça t'arrive d'utiliser ce genre de service en passant par des plateformes en ligne ? Donc, sur une échelle, on pourrait dire rarement, peu, fréquemment... ?

Rarement, quand même.

Et lesquelles ? Tu avais déjà cité effectivement Blablacar, je sais pas s'il y en a d'autres ?

Airbnb. Ouais, c'est surtout Airbnb que j'utilise, de moins en moins, au final.

Alors, pourrais-tu relater une mauvaise expérience sur une plateforme, en précisant le contexte ?

J'ai pas vraiment eu de mauvaises expériences, mais une fois, sur Airbnb, j'essayais de louer un appartement pour moi tout seul, parce que j'allais voir des amis. Mais j'étais plusieurs jours en avance sur eux, donc je me suis dit que j'allais me louer un logement pour un peu plus longtemps. Et j'arrêtais pas de recevoir des refus, en fait, pour la location, parce que je crois que les gens croyaient que j'essayais de venir à deux, mais de faire genre j'étais tout seul. Donc j'ai pas arrêté d'essayer des refus, jusqu'au moment où j'ai dit : « Ben voilà, je suis tout seul, mais après deux jours, il y aura probablement quelqu'un qui rejoindra. » Et là, j'ai commencé à avoir des gens qui acceptent. Parce que ça se base sur la confiance, tu vois ? C'est vrai que les gens ne connaissent pas et ne nous font pas spécialement confiance non plus.

Oui, donc ça, c'est l'un des problèmes que tu as rencontrés dans cette situation. Et donc la cause que tu identifiais par rapport à ça, c'est que, voilà, les gens n'étaient pas trop confiants, un peu méfiants, quand même.

Par rapport à moi je pense, oui, c'est ça.

Et sur le moment même, qu'est-ce que tu as ressenti par rapport à ça ?

C'était un peu frustrant, mais sans plus.

Tu es un peu passé outre...

Ouais c'est ça.

Et pour ta réaction, comme tu dis, tu as agi en envoyant plusieurs autres messages à d'autres personnes, et voilà, c'est en changeant ton fusil d'épaule, finalement, que ça a changé ?

Ouais c'est ça.

Et si on devait identifier un responsable, là-dedans, ce serait lequel ?

À mon avis, c'est juste vraiment qu'il y a quand même pas mal de profiteurs sur ces applications, qui essaient d'un peu passer toutes les mailles du filet. Et ça m'étonne pas que les gens se sécurisent un peu vis-à-vis de ça, ou soient plus méfiants envers les gens qu'ils ne connaissent pas. Donc je pense que c'est surtout les autres utilisateurs. Il y a parfois des gens qui abusent du système.

Et s'il y avait un moyen d'éviter le problème ou de le résoudre, lequel serait-il, et qui aurait pu y contribuer ?

Je crois que c'est parce que j'ai pas beaucoup voyagé solo et que j'ai pas eu assez de *reviews* de gens qui confirmaient que je voyageais seul, ou des choses comme ça. Par exemple, pour ce problème-là, peut-être mettre quelques filtres : « voyage seul fréquemment », des choses comme ça. Ou peut-être que les anciens propriétaires peuvent vraiment garantir que j'étais tout seul, ou des choses comme ça, je pense.

Donc en fait la manière dont tu aurais pu résoudre le problème, et comment tu as résolu après, finalement, c'était par toi-même. C'était pas la plateforme, c'était pas non plus d'autres gens...

La plateforme aurait pu mettre une option « Je garantis que je voyage seul » ou quelque chose comme ça. Je sais pas trop comment ils auraient pu faire ?

Peut-être une option, effectivement, qu'ils auraient pu ajouter afin de garantir quelque chose, d'amener plus de confiance entre utilisateurs ?

Oui tout à fait.

Alors, par la suite, je vais faire un partage d'écran pour montrer quelques images. Est-ce que tu vois bien ce que je te présente ?

Ouais, génial.

Alors selon toi, qu'est-ce que ces images peuvent évoquer ? Je vais te les faire défiler dans un premier temps, puis remonter, comme ça on peut un peu commenter une à une posément.

Image 1

L'anxiété ou la frustration, le stress, quelque chose comme ça.

Image 2

Ouais la même chose du vert brisé, il faut sens il faut le nettoyer tout de suite pour se dépêcher, c'est stressant, c'est frustrant.

Image 3

La même chose ici. C'est le bordel, chaos, c'est pas reposant l'image. Et même de vivre là dedans, c'est pas reposant j'imagine.

Image 4

Désordre encore ouais.

Image 5

Et ici le point le bruit le stress trop trop trop de stimulus - trop de stimuli – auditifs.

Image 6

Encore une fois désordres, quelqu'un qui est stressé qui se précipite pour aller plus le plus vite possible quelque part.

Image 7

Quelqu'un fui est frustré encore là.

Ton lieu d'habitation

Il est très urbain.

Age : entre 30-40

activité principale : Je suis ingénieur

Suite à ce qu'on a échangé ici, je dirais que globalement, pour l'avis que tu en as, tu n'es pas un grand utilisateur des plateformes de l'économie du partage. Mais voilà, tu en as tiré quand même deux, trois choses positives, comme la convivialité, le fait que, voilà, c'est parfois un peu plus facile, ça permet d'avoir un peu moins d'intermédiaires entre toi et le service final, ça permet de l'interaction.

Et en termes d'expérience négative, ça a plutôt été le fait que la confiance des gens, une fois, n'a pas été suffisamment présente. Et tu as pu résoudre le problème par toi-même. Mais bon, en pensant aussi qu'il y a quand même des gens qui peuvent un peu, justement, diminuer cette confiance, du fait qu'ils ont mal utilisé la plateforme ou, en tout cas, mal communiqué leurs intentions. Et voilà, c'est une possibilité.

Et par rapport à ça, bon, voilà, tu as pu résoudre le problème. Et à l'avenir, peut-être qu'une possibilité, ce serait que la plateforme pourrait implanter une option, un gage de confiance, en disant que tu es plutôt voyageur solo et que tu comptes l'être, ou en tout cas, préciser qu'il y aura peut-être une personne supplémentaire mais à un certain moment donné. Donc une option un peu plus personnalisée, plutôt que d'aller, par exemple, sur un site et de dire : « ok, une personne, une chambre. »

Et donc, globalement, quant à l'expérience, même si tu n'as pas été un grand utilisateur, tu en gardes quelque chose de plus ou moins positif.

Ouais, moi j'aime bien cette plateforme-là. Je trouve qu'il y a plein de bonnes idées.

D'accord. Est-ce qu'il y a autre chose qu'on pourrait encore mentionner ?

Moi je trouve que ces plateformes, c'est bien que ça aide les gens à se reconnecter entre eux. Comme je disais, à créer un sens de communauté. Si c'est des apps qui se passent dans le même milieu géographique, à rencontrer ses voisins, des choses comme ça... Moi, je suis un grand partisan de cette chose-là.

Je te remercie pour ta participation.

Interview réalisée le 26/04 en ligne

Interview 6 : Louise 28/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom.

Quels mots te viennent à l'esprit quand on évoque l'économie du partage ou économie collaborative ?

ASBL, coopérative, partage, service à la communauté.

Alors, est-ce que tu pourrais me décrire un contexte récent lors duquel tu aurais emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un, donc voisin, ami, famille, et par quels moyens ?

Moi, j'ai prêté un outil à une voisine, mais c'est bien le bouche-à-oreille, quoi. Les services entre voisins, mais ça, en face-à-face, c'est pas... Il n'y a pas d'application ou quoi que ce soit où je ne passe pas par des magasins pour le partage. Je partage avec les gens que je connais.

Tu fais vraiment en face-à-face. Ou si tu fais avec d'autres personnes, ce sera peut-être avec les réseaux sociaux, comme... je ne sais pas... Facebook ou autre chose. Éventuellement ? Non ? Même pas ?

Même pas. Moi, c'est en face-à-face. Message, WhatsApp. Je regarde via Facebook.

Pourrais-tu raconter une expérience avec des plateformes telles qu'on a décrites en introduction, que ce soit pour du logement ou du transport, par exemple, et lesquelles tu aurais éventuellement utilisé ?

J'ai utilisé une fois Airbnb pour faire des vacances. Ça s'est bien passé.

Enfin, je l'ai utilisé deux fois. Un des logements, ça s'est bien passé. L'autre logement, ça s'est très mal passé parce que le logement n'avait pas été nettoyé avant qu'on arrive. On a téléphoné au propriétaire qui, du coup, est venu nettoyer. On a été faire un tour pendant deux heures pour lui laisser le temps de nettoyer.

Justement, on va y rebondir sur cette expérience un tout petit peu plus tard. En fait, qu'est-ce qui aurait pu te pousser à te diriger vers une plateforme comme celle-là, comme Airbnb, plutôt que de passer par d'autres services ?

Tout simplement parce que le prix est parfois moins cher.

C'est vraiment la raison seule et unique.

Seule et unique.

D'accord. Dans quelle mesure cela t'arrive-t-il d'utiliser ces services sur une échelle, on pourrait dire rarement, peu, fréquemment ?

Rarement.

D'accord, je l'entends. Et pourrais-tu, du coup, relater une mauvaise expérience sur une plateforme et en précisant le contexte ?

Dans le contexte d'une location de logement sur Airbnb, le logement quand on est arrivé était sale du coup, on a dû faire une réclamation liée à la plateforme au propriétaire pour qu'il vienne nettoyer.

Et en quoi, quelles auraient été les causes selon toi qu'il y avait cette négligence ?

Mauvaise organisation du propriétaire.

Ouais, c'est comme ça que tu le vois. Et quand tu as vu tout ça, qu'est-ce que tu as ressenti et comment tu as réagi ?

Je ressens une déception, mais après, voilà, il ne faut pas aller 10 000 ans, il faut appeler, il faut faire, demander à ce que les choses avancent et faire en sorte que les choses bougent. Donc, voilà, de la déception, mais bon, voilà, on ne sait pas faire autrement. Donc, on ne l'a pas trop mal pris et on a fait nettoyer le logement et on a été faire un tour en attendant. Mais si ça serait arrivé à une heure du matin, je pense que j'aurais pétié un plomb.

Et donc, ta première réaction, ça a été de contacter le propriétaire pour exiger un nettoyage ?

Oui.

Et est-ce qu'il a été fait, j'imagine ?

Oui. Super. Ça a été quand même relativement rapide. Le propriétaire s'est excusé, ça s'est bien passé. C'est juste qu'on a dû patienter un petit peu.

Donc, oui, juste un peu de nettoyage et puis le propriétaire a dû partir et à ce moment-là, tu as pu profiter du logement et profiter du séjour sans autres problèmes.

Exactement.

D'accord. Et le responsable, selon toi, forcément, j'imagine que c'était plus le propriétaire qu'autre chose. Ou est-ce que ça aurait pu être quelqu'un d'autre ?

Non, d'après ce qu'il nous a dit, il pensait qu'on arrivait plus tard et qu'il avait le temps de nettoyer et que, selon lui, on arrivait plus tôt que prévu alors qu'on arrivait à l'heure où il nous a dit d'arriver.

Ah oui. Donc, même en vérifiant de ton côté, tu as vu que l'heure à laquelle tu devais arriver, c'était cette heure-là et pas autre chose.

Voilà.

D'accord. Et s'il y avait pour toi un moyen d'éviter le problème ou de le résoudre, lequel serait-il et qui aurait pu aider à résoudre ça ?

Ce n'est pas une généralité. Ça peut arriver, quoi. Une erreur est humaine, donc ça peut arriver. Maintenant, à part dire au propriétaire de mieux s'organiser, je ne vois pas ce qu'on pourrait faire. On ne va pas commencer à nettoyer le logement à sa place, ça, hors de la question.

C'est sûr. Maintenant, voilà, tu n'as pas vraiment anticipé. Si chaque partie respecte ses obligations, il n'y a pas de souci, normalement.

Oui, logiquement. Pour moi, les logements, par exemple Airbnb, personnellement, je n'ai pas vraiment de confiance à 100 % dedans parce qu'on ne sait jamais que quelqu'un mette une

caméra là, quelque part, dans la salle de bain ou dans la chambre. Moi, je ne passe pas vraiment souvent par ces plateformes-là parce que je n'y ai tout simplement pas une confiance à 100 %.

Ah oui, c'est vrai. Comme tu disais, il y a l'avantage que ce ne soit pas cher, mais d'un autre côté, tu n'as pas ultra confiance et ce genre d'expérience, ce n'est pas non plus... Voilà, tu préfères quelque chose...

Oui, mais cela peut très bien les voir aussi dans un hôtel, que les femmes de ménage ne passent pas dans les temps. Voilà, ça arrive. Je n'en veux pas aussi pour ça, mais c'est par rapport à la réputation. Voilà, moi, je n'ai pas une confiance à 100 % en l'être humain, donc... Oui.

Donc, voilà. Ah, je comprends. D'accord. Eh bien, alors, je vais... Si tu n'as pas autre chose à dire par rapport à cette expérience, je vais pousser directement vers une question suivante. Je vais faire un partage d'écran. Est-ce que tu vois ce que je partage ? Oui, normalement. Ça va. Donc, je vais te montrer les images une à une et je vais aussi les remonter après pour qu'on puisse les commenter chacune l'une après l'autre. Voilà. Alors, qu'est-ce que t'évoques de cette première image ?

IMAGE 1

Là, on dirait qu'elle se plaint du timing. Donc, si la personne était soit en retard, soit à l'avance. Voilà, un problème d'horaire, je dirais.

IMAGE 2

Voilà, tout simplement. Soit un cambriolage, soit on a cassé un miroir ou un verre. Il faut nettoyer.

Image 3

Oh là là, le bouzouk. Oui. Là, la personne se laisse littéralement aller. Elle n'a plus goût à la vie parce qu'elle a trop stressé à aller à ce point-là. Mélanger la nourriture, l'événement, le sac de sport. Oh non. Il n'y a même pas une éponge en plus derrière ? Non, et en plus il y a des cheveux qui traînent par-ci, par-là. Je ne sais pas si c'est la personne qui a perdu ses cheveux. C'est le grand bouzouk. Pour moi, il faut faire le vide. Il faut tout nettoyer avant. Moi, j'aurais déjà mis tout dans la machine à laver, jeté toutes les crasses. On ne mange pas dans sa chambre, on mange dans la cuisine. Et on ne laisse pas ces trucs traîner comme ça. Le fer à lisser dans un

lit, j'espère que la prise n'est pas mise parce que sinon ça va tout flamber. Il y a une télécommande qui paraît des années 80 à mon avis. Et puis les mèches de cheveux, soit c'est un homme qui perd beaucoup ses cheveux, soit c'est une personne qui perd beaucoup ses cheveux, soit elle a des rallonges qui sont taillées. Ça, moi, ça me dégoûte. Moi, je ne vois pas, je ferme la porte. Si ce n'est pas chez moi... ça n'arrivera jamais chez moi.

Image 4

Des enfants se sont bien amusés dans la boue. Voilà, il va falloir laver les petits pieds en rentrant. Et le sol, on dirait que c'est à l'extérieur, sous une terrasse. Voilà, il pleut et que les enfants ont été jouer dehors et qu'ils ont marché sous la terrasse. On dirait qu'on est à l'intérieur, en tout cas.

Image 5

Littéralement, la bonne femme, elle entend trop de bruit ou le volume est trop fort. Elle est en peut plus.

Image 6

Littéralement, il y a quelqu'un qui a mangé dans sa voiture et qui a laissé toutes ses crasses. Il doit les nettoyer, remettre tout dans la poubelle, dans les bonnes poubelles. Et là, vu qu'il y a des lunettes de soleil.

Image 7

C'est toi, il y a quelques secondes, problème de connexion. Peut-être pas toi, mais là, la personne dit des gros mots parce qu'à mon avis, elle est énervée, elle veut avancer et son ordinateur ferme tout le temps.

Mais par rapport aux étoiles, vu qu'il y en a cinq, ça ne t'évoque pas autre chose ?

Ah, mais les étoiles, une étoile, c'est vraiment un réseau qui me... Enfin, l'ordinateur ou le réseau qui ont un problème. Ce n'est pas cinq étoiles, hurra, c'est une étoile. C'est ultra mauvais comme résultat. Vu que tu es dans le rouge, je dirais, en plus vu l'expression faciale de la personne, je dirais qu'elle est très énervée et qu'elle dit des mots d'oiseau, des noms d'oiseau.

Le lieu d'habitation : Urbain.

AGE : 30-40.

activité principale : Employée administrative.

Selon ce que nous avons échangé ici, ton avis par rapport aux plateformes de l'économie générale est plutôt le suivant, c'est-à-dire que tu en as une d'utilisation qui est plutôt rare, et par rapport à l'usage que tu en as fait, tu as eu des expériences qui globalement ont été correctes, mais c'est juste qu'effectivement, d'entrée de jeu pour l'une de ces expériences, il y a eu des problèmes de nettoyage qu'il a fallu régler très rapidement. Heureusement, le propriétaire a été réactif. Mais voilà, tu en retiens quand même quelque chose. Et aussi, tu n'as pas entièrement confiance par rapport à ce qui peut être fait du bien, comme effectivement, c'est un bien privatif d'un propriétaire particulier. Tu ne te serais pas dit que c'était...

En fait, je n'ai pas confiance dans le propriétaire et dans les autres personnes qui viennent dans le logement. Voilà.

Par contre, tu aurais peut-être plus confiance à un hôtel qu'à un particulier pour ce genre de problème.

Voilà. Pour ce genre de logement, je préfère un hôtel.

Oui, parce qu'un hôtel est peut-être plus tenu à sa propreté et à des normes différentes, si je me trompe.

Oui.

Et donc, globalement, tu en tires peut-être quelque chose de positif, même si ça ne t'incite pas à y revenir très régulièrement.

Voilà.

Voilà, c'est ça. C'est ce que tu en tires principalement et surtout par rapport à l'utilisation de Airbnb, la principale plateforme que tu as utilisé. Est-ce qu'il y a d'autres choses qu'on aurait oublié de mentionner ?

Non.

Je te remercie pour ta participation.

Interview réalisée le 28/04 en ligne

Interview 7 : Clothilde 12/05

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom. Un problème audio lors d'une première interview le 20 avril a empêché son enregistrement correct. Ceci est la transcription de la seconde interview.

Alors, quels mots te viendraient à l'esprit quand on évoque économie du partage ou économie collaborative ?

Des mots ?

Des mots ou des choses qui te viennent à l'esprit.

Airbnb, déjà. Pour moi, chambre. Voiture, Blablacar. Pour moi, gentillesse. C'est les mots, c'est positif. Épargner. Je pense...

Alors, est-ce que tu saurais décrire un contexte récent lors duquel tu aurais emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un ? Donc, ça peut être voisin, famille, ami, et par quels moyens ?

Pour moi c'était la voiture, du coup. Du coup, on a partagé, avec un ami et ma mère aussi, par exemple, on partage la voiture. Parfois, c'est moi qui vais utiliser la voiture ou parfois, c'est elle qui va utiliser la voiture. Comme ça, je n'ai pas besoin d'en utiliser une. Ou sinon, il y a aussi avec mes amis. Parfois, quand on veut aller dans un endroit ou quoi, on s'arrange pour pouvoir... Donc, on partage une voiture tous ensemble pour partir dans un événement. Ou alors, on partage juste pour que la personne, mon ami ou quoi, me dépose à un endroit. Et ensuite, lui part de son côté. Donc, ça aussi, c'est déjà arrivé. Comme ça, c'est beaucoup plus simple. Donc, voilà, ici, deux situations.

Donc, globalement, c'est comme ça que tu l'as fait. Et pour le partage, tu le fais surtout pour communiquer. Pour communiquer, tu le fais avec les réseaux sociaux, je suppose.

Oui, les réseaux sociaux. Donc, Messenger ou Instagram, mais c'est plus Messenger.

Alors, est-ce que tu saurais raconter une expérience avec cette plateforme telle qu'on a décrit en introduction, que ce soit pour du logement ou du transport, par exemple, et lesquelles tu aurais utilisé? Donc là, je parle bien des plateformes que tu aurais utilisées, et vraiment une expérience marquante.

Alors, j'en ai déjà utilisé trois. La dernière fois, j'en avais dit deux, mais là, j'en ai une qui est revenue. Donc, j'ai déjà utilisé BlaBlaCar, Airbnb, et j'ai utilisé aussi Wire Note. Donc, Wire Note, c'est tout ce qui est synthèse, partage de synthèse, avec toute une communauté, par exemple, l'UCL ou l'ULB, on met la synthèse d'un cours, et du coup, on peut plus ou moins la vendre, mais à très, très, très bas prix. Et du coup, les gens qui partagent la synthèse gagnent de l'argent, mais très, très bas. Enfin, il y a une sorte de partage, quoi. Tu connaissais Wire Note?

Je ne connaissais pas, je devrais l'utiliser.

Parfois, tu as aussi des synthèses gratuites. Je sais qu'il y a un peu le truc de... Je pense qu'il y a un peu le truc de... Les gens mettent une synthèse, je ne sais plus si c'est gratuit ou il faut payer 10 centimes ou quelque chose pour certaines synthèses, mais je sais qu'il y en a parfois qui sont gratuites, et juste plus la personne a des vues sur la synthèse, plus elle gagne, elle, de l'argent. Donc, voilà, il y a un petit moyen d'aide. Je ne sais plus trop comment ça fonctionne, mais je sais qu'il y a un petit truc comme ça avec de l'argent et le partage, et c'est super chouette parce que ça sauve des années. Donc, j'ai déjà utilisé ça, et ça s'est bien passé parce que du coup, j'ai pu étudier les cours que je n'ai pas pu participer quand j'étais malade ou quoi. La synthèse, elle était super bien faite. Elle était géniale, facile à comprendre. Et ça, il y en a pour tous les cours, donc c'est super cool.

Et sinon, il y avait Blablacar. J'ai déjà des choses qui se sont mal passées avec Blablacar, surtout quand c'est tout ce qui est bus. Là, par exemple, avec le partage de bus, il n'y avait pas de climatiseur dans le bus. Il faisait chaud. Le bus, il était un peu plein.

Si tu veux, on va peut-être répondre plus tard sur les mauvaises expériences, effectivement. Tu connais déjà les questions. D'accord. Juste ici, ton expérience globale par rapport à toutes ces plateformes.

En soi, en général, bien. Airbnb, c'est chouette aussi. On rencontre des chouettes gens. Wirenote, je recommande. Et Blablacar, cool aussi.

Et justement, par rapport à toutes ces plateformes que tu as utilisées, quelles seraient les raisons principales qui te pousseraient à utiliser ces plateformes plutôt que d'autres services ?

Pour Blablacar et Airbnb, c'est surtout le prix. Parce qu'en soi, ce n'est pas si cher que ça pour voyager ou pour loger. On peut toujours trouver des trucs incroyables et pas chers du tout. Pour la rencontre des gens aussi. Parce que sur Blablacar, on peut rencontrer des gens et parler avec des gens fantastiques. Airbnb aussi. Souvent, c'est dormir chez des personnes. Là, on rencontre des gens, on parle, on voit leur expérience, ce qu'ils ont vécu. Je trouve ça génial de rencontrer des gens. Et pour Wire note, c'est juste ce partage. En fait, tout le monde est égal parce que je vais utiliser la synthèse de quelqu'un et la personne va gagner de l'argent grâce à ce que j'ai vu, sa synthèse. Pour moi, c'est un égal-égal.

Tu aurais dit que en dehors de tout ça, il y a un partage des connaissances.

Oui, c'est un partage des connaissances.

C'est ça qui t'a motivée particulièrement à aller vers ces trois-là en général. Dans quelle mesure tu penses utiliser ces plateformes en ligne, ces services, sur une échelle rarement, peu, fréquemment ? Tu dirais que tu serais où ?

Peu. Je n'utilise pas ça tout le temps. Vraiment, c'est peu. Wire note, je n'utilise plus du tout, mais j'utilise très souvent BlaBlaCar et Airbnb, peu. C'est deux fois, trois fois par an, quelque chose comme ça. Peut-être BlaBlaCar un tout petit peu plus, mais peu.

Est-ce que maintenant, tu saurais me relater une mauvaise expérience sur une plateforme et en en précisant le contexte ?

Du coup, je disais avec BlaBlaCar, on était plutôt dans un partage de bus, parce qu'on a partagé de voiture, partage de bus. Là, c'est plutôt dans un bus pour aller de Bruxelles à Paris. En fait, il n'y avait pas de climatiseur, il faisait super chaud, il y avait du monde. C'était étouffant. On a dû se faire arrêter par la douane qui vérifiait tout le bus. Ça a pris des heures et des heures. Ce n'était pas ouf. L'expérience, voilà, pas dingue. Par rapport à Airbnb aussi, j'ai eu une mauvaise expérience. J'ai réservé un logement sur Airbnb. Tout s'est bien passé jusque-là. La femme est un peu bizarre, mais ça va un peu. Elle veut que je réponde très vite au message, mais ça va. J'ai prévenu comme quoi c'était pour mes parents, ce n'était pas pour moi. Elle était ok avec ça. Une fois qu'on arrive sur place, tout se passe très bien aussi. Mais une fois que mes

parents sont partis, elle a envoyé un message en disant que c'était le bordel, qu'il y avait des taches de sang sur les draps. Alors que mes parents sont assez maniaques, ils font assez attention avant de partir de ranger l'endroit. Tout était propre. Ma mère se demandait pourquoi elle racontait ça. C'est faux. Et on nous demandait de payer 50 euros par serviette ou 70 euros, je ne sais plus, mais c'était aux alentours par serviette. On s'est dit qu'on ne va pas payer 100 euros pour deux serviettes où il y a des taches de sang. C'est faux. On n'a pas fait ça. Donc voilà. Mauvaise expérience.

C'est vrai que tu as rencontré ça. Et tu sais à quel moment, d'où ça aurait pu provenir, ce genre de problème ?

Maintenant, pour moi et ma mère, c'est beaucoup plus parce que la personne cherche à gagner plus d'argent vu que le logement n'est pas cher du tout. Donc voilà, la personne cherchait juste à avoir beaucoup plus d'argent, à gagner plus, enfin mieux, quoi. Parce que je sais que, en tout cas sur BlaBlaCar, quand on veut proposer des prix, les prix, on ne peut pas souvent proposer au-dessus de X euros. À mon avis, c'est la même chose pour Airbnb. Ils ne peuvent pas proposer au-dessus de X euros. Donc pour rester juste et équitable et pour quand même avoir des gens, souvent les prix sont assez bas et ça n'aide pas forcément à chaque fois, chaque arrivée de vie, quoi. Donc pour moi, c'était surtout pour l'avantage d'avoir beaucoup plus d'argent, quoi.

Et qu'est-ce que tu ressentais face à un tel problème ? T'as réagi comment ?

Déçu. Déçu qu'on a quand même fait confiance à une personne, chez qui on vient et tout, et qui essaie de nous arnaquer. Donc voilà, quoi. On était un peu déçus.

Et ta réaction, directement, ça a été quoi ?

Directement, j'ai répondu à son message. Directement, d'abord, j'en ai parlé à mes parents en disant qu'est-ce que vous avez fait, pourquoi vous avez fait ça, qu'est-ce qui s'est passé ? Puis ils nous ont répondu, ben non, c'est faux, il n'y a personne qui a saigné, on n'a pas saigné, il n'y a rien du tout, on n'a pas mis de rouge, rien du tout. Donc ce qu'elle raconte, c'est faux. Puis même si c'est du sang, ça peut tout simplement se laver, pas besoin de racheter des nouveaux draps, enfin des nouveaux essuies. Donc elle nous a expliqué même qu'elle a rangé, donc ils ont rangé avant de partir, ils ont tout mis en place correctement avant de partir, fait en sorte que tout était bien, ils ont fait le lit, voilà. Donc ils ne comprenaient pas. Et ensuite, moi j'ai répondu à la personne en lui expliquant que voilà, j'en ai parlé avec ma maman et ils ont rangé

l'appartement et tout, donc on ne comprend pas d'où vient ce sang et d'où vient ce bordel comme elle décrit. Et elle, tout simplement, elle a dit qu'il fallait rembourser les 50 euros ou alors on aura des problèmes. Là au final, j'ai vu que la discussion ce n'était pas possible avec elle parce que j'ai quand même essayé de la convaincre plusieurs fois. J'ai juste bloqué et depuis, je n'ai plus de nouvelles. J'ai essayé de mettre un commentaire en disant « attention, personne qui arnaque », mais quand on va voir sa page, il n'y a... zéro commentaire, donc pas de commentaire, à part si c'est des commentaires genre positifs et il y en a très très peu comparés au niveau nombre de locations, enfin, de personnes qu'il y a eu. Donc je trouvais ça un peu bizarre et puis quand moi, je voulais mettre un commentaire, c'était impossible, c'était écrit vous n'avez pas le droit de mettre un commentaire sur ce logement. Donc c'était bizarre, c'était assez bizarre parce que je voulais quand même prévenir en mode « c'était chouette, mais faites attention » et je ne pouvais pas.

Donc parmi tous les acteurs possibles d'une telle situation, le responsable de la situation, tu penses bien que c'est cette personne-là, la propriétaire du bien.

C'est quand même chez elle, c'est quand même celle qui a décidé de faire une location comme ça Airbnb, on ne peut rien. Mes parents, à part s'ils sont en tort, c'est leur faute, évidemment. Mais là, voilà.

S'il y avait eu un moyen d'éviter le problème ou de le résoudre, lequel serait-il ? Et tu penses, qui est-ce qui aurait pu contribuer à résoudre ce problème ?

Pour moi, ce serait prendre des photos alors. Peut-être avoir une idée que sur Airbnb ou quoi, avant et après, faire des photos du check-in et check-out ou faire un check-out avec la personne qui est sur place pour dire, ben voilà, vous avez vu, tout est en place. Donc faire des photos ou check-in, check-out, quelque chose comme ça. Comme ça, c'est la responsabilité de mes parents et c'est la responsabilité, du coup, de la personne qui loue le logement.

Donc, avec ces photos-là, tu pourrais compter sur le fait que tu pourrais les partager, notamment sur la plateforme et dire aux administrateurs : « regardez, on a la preuve que... A ce moment-là, vous ne pouvez pas nous sanctionner d'une manière ou d'une autre ».

En soi, on n'a pas été sanctionné parce qu'au final, je pense qu'elle sait qu'elle avait tort et qu'elle ne pouvait rien faire de plus. J'ai attendu, mais il n'y a rien eu, donc...

C'est, selon toi, plus une forme d'arnaque, effectivement, parce qu'elle t'a mis un pressing et qu'en fait, il n'y avait rien derrière.

Rien derrière. Au final, j'ai attendu quelques jours, quelques semaines, il n'y avait rien. J'ai essayé quand même de contacter Airbnb pour leur prévenir qu'il y avait un problème. J'ai envoyé un mail directement au siège d'Airbnb et tout, mais je n'ai rien eu, donc...

Par contre, pour le problème avec Blablacar, j'ai contacté Blablacar directement après pour demander un dédommagement et ils m'ont tout de suite répondu. Ils m'ont tout de suite remboursé. Enfin, pas remboursé, mais donné un... Un bon de 50 euros, ce qui est génial, quoi. Genre, ils ont été géniaux. Ils ont... J'étais en contact avec une femme, je pense. Elle était super. Elle était super gentille. Donc, eux, ils ont directement réagi. C'était chouette. D'ailleurs AirBnB, bien sûr, pas une nouvelle. Mais bon, en attendant, ça s'est bien passé. Oui, en attendant, il n'y avait rien parce qu'en soi, ce n'était pas la faute de l'application. Donc, ce n'était pas la faute de la société, de la compagnie. Là, Blablacar, bon, il y a quand même un minimum de confort à avoir dans le bus. Je veux dire, quand il fait chaud, c'est vraiment parce que sinon, aussi, ça pue. Donc, voilà. Ils ont super bien réagi. J'ai eu un dédommagement. c'est cool.

Donc, le principal problème ici avec Blablacar, c'est que le bien mis en commun, on va dire, était vraiment inconfortable et que vraiment, tu t'es sentie mal pendant le trajet alors que ça faisait un peu partie du service que tu as demandé.

Oui, c'est ça. Surtout qu'on était arrêté et on fermait à l'intérieur pendant que la douane vérifiait tout. Ouvrez au moins les portes. Donc, c'était très fun...

Image 1

La première image, c'est plutôt le retard. Le fait d'être à l'heure. Une personne qui gronde en mode « t'as vu l'heure ? ». Il est tard, quoi. c'est plutôt le fait de devoir être à l'heure.

Image 2

Ici, c'est plutôt quelque chose qui a été cassé. Mais pour moi, c'était sans faire exprès. Vraiment, c'est tombé, c'est cassé. Et ça n'a pas été forcément fait exprès. Pour moi, c'est plutôt ça.

Image 3

Alors, la chambre en bordel. Baf. Pour moi, c'est un peu ma chambre, nan je rigole. Non, ça me fait un peu un peu malpropre. Pas très respectueux de l'ordre, en tout cas. Mais ça fait très maison. C'est chez quelqu'un. On sait que c'est sa vie privée. C'est chez elle. Je dis elle parce qu'il y a des strings et il y a des trucs pour les cheveux. Voilà, c'est sa vie privée. C'est chez elle. Donc, c'est très privé, quoi. Elle. Une fille bordélique.

Image 4

Ça, c'est la crasse ou l'amusement aussi. Souvent, quand, enfant, on s'amuse, on va jouer dehors. Puis après, on rentre les pieds ou les chaussures sales avec plein de boue. L'amusement, la crasse. Mais du coup, c'est aussi un peu irrespectueux de... Enfin, si c'est plutôt des adultes, de laisser ça comme ça plus partir, par exemple. Donc, ouais.

Image 5

Alors, ça, pour moi, c'est... les gens qui veulent rien entendre. Donc, quand on veut dire quelque chose, même donner un conseil ou quoi, non. Ils sont bloqués sur eux-mêmes. Voilà, pour moi, c'est... On veut pas écouter... On veut rien entendre de ce qu'on nous conseille ou... pour qu'on aille mieux.

Image 6

Euh... Pour moi, c'est... C'est de la crasse. La crasse dans une voiture, c'est... Pour moi, c'est pas respectueux. C'est... Une voiture, c'est quand même un minimum parce que t'as quand même les gens extérieurs qui peuvent voir ta voiture à l'intérieur. Donc, c'est... C'est... Ouais, c'est... C'est pas respectueux, ouais.

Et ouais, t'imagines, ce serait dans un véhicule que toi-même, tu partages ou... Tu te retrouves avec quelqu'un, tu serais pas... Tu serais un peu déçu quand même.

Ouais. Ouais, je serais déçue. Je serais un peu en mode « où je suis ? »... Je mettrais pas des bonnes notes, quoi. Je le ferais remarquer en tout cas sur Blablacar.

Image 7

Pour moi, ça, c'est vraiment quelqu'un qui a vraiment la haine envers... Enfin, quelque chose qu'il a fait, un événement ou quelque chose qu'il a partagé ou quoi. Et juste, il met toute sa haine sur cet événement et du coup, il met une note très négative. Mais pas forcément... C'est pas

forcément positif parce que peut-être que c'est la personne qui est en tort. La personne qui met la note qui est en tort. Dans un acte un peu négatif. Voilà.

Pour plomber le prestataire de service, quoi.

Pour moi, quand on met une note négative, ça doit être constructif tout d'abord avant d'être juste négatif pour attaquer le truc. Donc... Voilà.

Oui, parce que tu te rends compte un peu du dégât que ça peut créer derrière, quoi.

Oui, c'est ça. Puis ça sert à rien de mettre quelque chose qui va juste complètement dénigrer le logement ou la personne. Enfin, ça sert à quoi à part juste de la rendre plus énervée et du coup que la personne soit encore beaucoup plus méchante avec le reste. Il vaut mieux mettre un truc beaucoup plus constructif en expliquant comme ça les gens, ils voient très bien le genre de personnage avec lequel ils vont être en face que juste dénigrer en disant des choses pas très gentilles. Ouais.

Lieu d'habitation : Rural. OK.

Âge : 18-30 ans,

activité principale : En ce moment, je fais des études, je suis étudiante.

Et donc, en fait, je dirais par rapport à ce qu'on a échangé ici sur les plateformes, en général, tu m'en parlais, que tu trouvais ça assez bien, que tu pouvais faire des économies d'argent là-dessus, que tu pouvais partager avec des gens, par exemple, dans les transports, Blablacar, ou être à la rencontre d'autres personnes, partager des connaissances, ou avoir des services un peu moins chers. C'est vrai que, vraiment, en termes de transport, tu as pu économiser plutôt que de faire appel à d'autres services. Et tu en tires quand même des expériences positives, même si, au moins deux fois, tu as eu un problème une fois avec un Blablacar qui était inconfortable, mais pour lequel tu as quand même eu un retour d'expérience positive, puisqu'on t'a remboursé, enfin, on t'a quand même fait un bon. Et pour le AIRBNB, là, tu as eu pas de retour positif ou négatif. Disons qu'effectivement, la personne a été... elle a eu un comportement négatif, la propriétaire, donc ça ne t'incitera pas à recommencer à utiliser ce bien-là en question. Mais voilà, comme il ne s'est rien passé, finalement, de plus, ça va, mais ça ne t'empêche pas pour autant de revenir sur cette plateforme, par exemple, comme AIRBNB, c'est juste

qu'ici, tu as identifié la responsable comme étant la propriétaire. Et pour prévenir le risque, peut-être que tu te serais dit ou que tu le feras quand même pour la prochaine fois, c'est de faire des photos à la base avant de partir du bien.

C'est ça.

Et est-ce qu'il y a d'autres choses qu'on aurait oublié de mentionner ?

Pour moi, non. Non, j'y ai réfléchi, mais non.

Je vous remercie pour votre participation.

Interview réalisée le 12/05 en ligne

Interview 8 : Jules 12/05

Interview réalisée à distance sur le logiciel Zoom. Un problème audio lors d'une première interview le 1^{er} mai a empêché son enregistrement correct. Ceci est la transcription de la seconde interview.

Pour toi, ça t'évoque quoi « économie du partage » ou « économie collaborative » ?

Du coup, oui, c'est vraiment la notion de partage, c'est la notion de réseau mais directement entre des personnes. Donc, oui, c'est ça, c'est vraiment directement entre les... Enfin, c'est quelque chose qui se fait directement entre les personnes. Du coup, ça repose plus sur la confiance, etc. Et l'idée, c'est de réussir à peut-être profiter de biens ou quoi, et d'en faire profiter les autres. Et là où, par exemple, tout seul, je ne sais pas si c'est une maison de vacances, par exemple, sur Airbnb, on ne va pas forcément l'utiliser. Alors que ça permet d'en faire profiter d'autres et tout en donnant un bénéfice aux propriétaires aussi en même temps. Donc, oui, pour moi, c'est vraiment ça, c'est vraiment partager et réussir à retirer un bénéfice à la fois pour le « client » et la personne qui propose ce partage.

Alors, est-ce que tu saurais me décrire un contexte récent dans lequel tu aurais emprunté un objet à quelqu'un, ou alors tu aurais partagé toi-même un objet à quelqu'un, que ce soit famille, amis, voisinage, et surtout par quels biais tu aurais emprunté ou partagé cet objet?

Moi, les fois où j'ai utilisé ça, c'était surtout pour des Airbnb quand je partais en vacances.

Donc, on partait en groupe et on prenait Airbnb sur place. Je pense que c'est la grosse majorité des cas où j'ai utilisé ce genre de choses. Après, au niveau de partager des objets, c'est pas moi, c'est mes parents. Mes parents, ils ont des appartements en location. Il y en a un qu'ils voulaient mettre en vente. Donc, pendant le temps où il était en vente, il n'était pas occupé. Ils l'ont prêté à ma copine pour qu'elle puisse vivre dedans en attendant. Voilà. Mais sinon, après, moi, je n'utilise pas énormément ce genre de choses non plus. C'est assez rare.

Par rapport à l'expérience de plateforme que tu aurais utilisé, tu as eu quoi comme expérience? Parce que par rapport à ce qu'on a décrit, que ce soit logement, transport ou plein d'autres choses, lesquelles tu aurais surtout utilisé?

Principalement le logement. Du coup, ça m'est arrivé quelques fois d'utiliser des trucs genre Uber, Bolt. Je ne sais pas si ça rentre dedans, ça. Bolt, c'est comme Uber. Donc ça, ça m'est arrivé. Mais encore une fois, ce n'est pas très souvent non plus, mais ça m'arrive peut-être cinq fois dans l'année.

Donc justement, en termes de fréquence, tu vas plus te diriger comme étant, tu vas utiliser ces plateformes de manière générale comme peu ou fréquemment ou vraiment rarement?

Je pense que ça doit tourner autour des... Je ne sais pas, je pense que dans l'année des Airbnb, on utilisait peut-être 4, 3-4. Et pour des Bolt, ce genre de choses, des Uber, 3-4 aussi, je pense. ce n'est pas très courant, non. Ouais.

Et justement, par rapport à l'utilisation de ces plateformes, qu'est-ce qui serait la raison principale pour toi de vouloir utiliser ces plateformes et pas d'autres services?

Souvent, c'est le prix, parce que ce sont des plateformes qui vont être moins chères. Après, je pense, notamment Airbnb, au-delà du prix, c'est aussi une offre qui est un peu, je pense, notamment dans le cas de Airbnb au-delà du prix c'est un peu le seul sur le marché dans le sens où tu as une maison entière, alors que par exemple, quand tu es en hôtel ou quoi, tu vas avoir juste une chambre ou ce genre de choses. Pour vivre toute la journée dedans, c'est plus compliqué. Et d'autant plus quand tu pars en groupe avec des amis et tout, là, ça permet de... Tout le monde est au même endroit, ça permet à tout le monde de manger ensemble. Puis tu

peux aussi juste manger dedans, t'as plus besoin d'aller au restaurant ou quoi. Donc voilà. Mais sinon, je pense que le premier facteur, c'est quand même que c'est des solutions qui sont souvent moins chères que ce que tu vas trouver ailleurs. Des Uber, ce sera toujours moins cher que des taxis. Des Airbnb, ce sera toujours moins cher que des hôtels. S'il te reste une semaine, par exemple, ça sera toujours moins cher que de prendre un hôtel. Donc voilà. Et après, du coup, il y a le côté aussi sympa où... Après, ce n'est pas toujours le cas, mais parfois, tu as des contacts avec la personne qui va te laisser le Airbnb, par exemple, et qui va pouvoir t'indiquer un peu c'est quoi les... Enfin, où est-ce que... Je ne sais pas, si tu lui demandes un bon resto dans le coin, il va pouvoir t'en parler ou juste te partager un peu l'expérience qu'elle a sur l'endroit. Enfin, il y a ce côté-là qui est aussi sympa, quoi.

Ah oui. Ouais, donc c'est vraiment ça qui, en général, va te pousser à utiliser ça. Il n'y a pas d'autres raisons qui te viennent à l'esprit comme ça ?

Bah, c'est quand même relativement simple. Blablacar, ouais, un peu. C'est... Alors, du coup, Blablacar classique, assez rarement, quand même. Je l'ai déjà fait, je dirais, dans ma vie, peut-être 3-4 fois, quoi, mais pas plus que ça. Donc là, c'est pareil, c'est parce que c'était moins cher, donc ça reste relativement pratique, quand même. Et après, sinon, par exemple, j'ai utilisé beaucoup des bus. Là, c'est un système un peu différent encore, mais pour le coup, des bus, j'en ai souvent utilisé.

Des BlaBlaBus ?

Des BlaBlaBus et des Flixbus, ouais. Ah oui, Flixbus aussi. Voilà. Après, bon, ça pour le coup, ce n'est pas forcément toujours des bonnes expériences.

Est-ce que tu saurais décrire une mauvaise expérience et dans quel contexte ça s'est inscrit ?

Pour des AirBnB et des Uber et tout ça, je n'ai jamais eu de mauvaise expérience. Ça s'est toujours bien passé, que ce soit avec les loueurs ou quoi, ça s'est toujours très bien passé. Je n'ai eu de problème ni à l'arrivée, ni en repartant, sur les états des lieux ou quoi. Il n'y a jamais eu de souci là-dessus. Pour les Uber, bon, il n'y a pas trop de raisons que ça se passe mal. Surtout que l'avantage des Uber, c'est que tu sais à l'avance combien la course va te coûter par rapport à des taxis ou quoi, où parfois c'est plus compliqué. Du coup, les seules mauvaises expériences que j'ai eues, c'était avec les bus. Là, parfois, c'est quand même très chiant parce qu'il y a très

régulièrement des retards. Ce n'est pas très fiable parce qu'en plus, quand tu dois faire des changements avec d'autres bus ou quoi, tu as une chance sur deux de ne pas l'avoir. Et ça arrive assez souvent que tu te présentes à l'heure et le bus passe deux ou trois heures après. C'est même arrivé une fois où il n'est pas passé du tout. À ce moment-là, j'étais en études à Alès et je voulais remonter pour le week-end. C'était juste pour le week-end. Je voulais remonter chez moi du côté de Nantes. Le problème, c'est qu'en gros, mon bus était annoncé à 22h50, si je ne dis pas de bêtises, depuis Nîmes. Je vais à Nîmes un peu en avance. Le bus ne passe pas. Sachant que je n'avais pas reçu de message, il avait retardé d'abord à 23h50. Ça, j'ai reçu par mail. À 23h50, toujours rien. Du coup, vers minuit et demi, je commence à me dire que c'est chiant. Sachant que je n'avais reçu aucun message qui m'informait d'où ça en était. Je commence à essayer d'appeler le service client de Flixbus. Sachant que c'est un peu le bordel parce qu'en plus, pour trouver le numéro, c'est chelou. Au début, ils te répondent en allemand et tout. Je finis par les avoir. Ils me disent que le bus a encore du retard, mais il va arriver à 1h30. 1h30, il n'arrive toujours pas. Deux heures, je les rappelle. Au final, j'ai passé au moins deux heures au téléphone avec eux pour essayer de négocier et qu'ils me payent un billet de train pour rentrer chez moi. L'autre solution qu'ils proposaient, c'est que je prenne un hôtel qui me rembourserait et je partais le lendemain matin, mais moi, ça ne m'arrangeait pas du tout. Je ne rentrais que pour un week-end.

Ça me bouffait déjà... Ça peut être un week-end de 3 ou 4 jours, mais bon, ça me retire quand même déjà pas mal de temps. Donc, j'ai négocié avec eux pendant deux heures pour qu'ils acceptent de me payer le billet de train pour repartir. Du coup, je suis parti entre 6h30 et 7h00 de Nîmes en train. Ce qui fait qu'au final, le train, c'est beaucoup plus rapide. Je suis arrivé plus ou moins en même heure, mais du coup, j'ai passé quand même de 22h à 6h30. J'étais en Nîmes. J'ai essayé de négocier avec eux. J'étais dehors.

Sur le lendemain, comment tu as réagi par rapport à ça ? Comment tu l'as vécu ?

Ça m'a saoulé. C'était très chiant, on ne va pas se mentir. Après, la difficulté aussi, c'est que les personnes que tu as au téléphone, ils ne peuvent pas forcément faire grand-chose. Ils ont leur formulaire, leurs réponses toutes faites et tout. Tu ne t'énerves pas contre eux, ils n'y peuvent rien. Par contre, je ne sais pas si c'est vraiment le cas, mais à mon avis, ils n'ont pas le droit de raccrocher eux-mêmes les appels quand ils sont avec des clients. Du coup, je ne les raccrochais pas, je restais en ligne avec eux et je continuais de leur demander de trouver une solution. C'était

très long et chiant, mais au final, ça a marché, donc tant mieux. Mais je pense que ça aurait pu ne pas marcher, j'aurais été vraiment dans la merde pour ça. C'est ça.

T'as vraiment poussé jusqu'au bout, et ta façon de réagir, c'était vraiment de dire, je vais demander réparation d'une manière ou d'une autre jusqu'à ce que ça aboutisse et finalement, ça arrive.

Oui, c'est ça.

Et par rapport à cette situation, qu'est-ce qui pouvait déjà être la cause de ce genre de problème, selon toi ?

Ça, franchement, je ne sais pas. Je pense que c'est de la manière dont ils font leurs réservations. Après, on n'est pas à l'abri qu'il y ait eu un problème sur le bus, et que je ne sais pas, un problème mécanique, on ne sait rien, peu importe, que le bus n'ait jamais pu passer. Mais ce qui est bizarre, c'est qu'ils auraient dû en informer les gens. Parce que là, pour le coup, j'étais le seul à devoir le prendre à Nîmes, donc il n'y avait personne d'autre. Mais je suppose quand même que s'il n'est pas passé à Nîmes, il y a d'autres endroits où il n'est pas passé, donc il y a d'autres personnes qui devaient être dans mon cas. Mais du coup, je ne connais pas du tout la raison, je ne sais pas. Mais c'est possible aussi qu'il y ait juste eu... qu'au moment des réservations ou quoi, il y ait eu un problème, le bus, au final, ne lui avait pas passé, ils n'ont pas fait gaffe, ou juste le bus était en retard, ça ne les arrangeait pas de passer par Nîmes pour une seule personne. Du coup, ils se sont dit, on ne le fait pas passer par Nîmes, et puis on verra, il se débrouillera. Donc, je ne sais pas. Honnêtement, la cause, je ne sais pas.

Et s'il y a des responsables à identifier, tu aurais qui en tête ?

C'est clairement les gens qui s'occupent, qui gèrent ce service-là. C'est l'entreprise qui est derrière.

La plateforme ou le prestataire ?

La plateforme, du coup, qui gère les réservations, qui gère où sont leurs bus, etc. Mais après, c'est super compliqué de savoir exactement ce qui s'est passé, je n'ai pas du tout les infos, ce ne sont plus des suppositions.

Et donc, en fait, si pour éviter le problème, s'il y avait moyen d'éviter ce problème et de le résoudre plus facilement que ce que tu as vu là, même à la source, qu'est-ce que ça aurait été et qui aurait pu y contribuer, selon toi ?

Déjà, le truc, c'est que ça aurait été bien qu'il y ait plus de transparence sur où en est le bus, que ce ne soit pas à nous d'appeler pour savoir où il en est et de passer, enfin, de les appeler trois, quatre fois parce qu'à chaque fois, il y a du retard qui n'a jamais été mis au courant. Donc, déjà, juste avoir plus de transparence là-dessus. Et après, je pense que globalement, il n'y a pas trop d'efforts qui sont faits au niveau du service client chez Flixbus, quoi. Je pense que l'idée, s'ils ont un client qui n'est pas content à la fin, je pense qu'honnêtement, ils s'en foutent un peu. Donc après, ça va dépendre des entreprises. Il y a des entreprises pour qui ça va être important parce qu'ils vont jouer là-dessus. Et Flixbus, je pense, beaucoup, ils jouent plus sur des prix bas. Et s'il y a des clients qui ne sont pas contents, ils ne sont quand même pas contents. Mais de toute manière, s'ils ont des prix bas, ils vont continuer de remplir leur bus, quoi.

Mais après, oui, dans ce cas-là, c'est un peu compliqué parce que, comme je te dis, on ne connaît pas du tout les causes et tout. C'est un truc interne à l'entreprise, quoi. Donc, c'est difficile à dire. Je ne sais pas. Mais en tout cas, ce qui aurait été juste agréable, c'est qu'il y ait plus de transparence sur où ils en sont.

Ça, c'est la plateforme qui aurait peut-être pu aider en faisant ça, en étant plus transparent.

Et puis même, la transparence, quand on les appelle, parce que quand on les appelle, ils disent ce qu'on peut faire, c'est vous rembourser votre billet. Moi, je leur dis, oui, vous êtes gentil, vous remboursez mon billet, mais moi, je suis quand même dans la merde. Ça ne suffit pas du tout, quoi. Mon billet, je ne sais plus combien j'avais payé, mais dans tous les cas, je l'avais acheté très en avance. Du coup, si je devais racheter un billet maintenant par un autre moyen, ça allait coûter super cher, quoi. C'est pas du tout la même chose. Et du coup, au début, ils sont en mode « ouais mais on ne peut pas vous proposer autre chose, on ne peut pas vous proposer autre chose ». Et puis, au final, tu continues de les avoir à votre téléphone, tu continues à creuser et tout, machin. Et après, ils commencent à te dire, « bon, si vous voulez, on vous paye une nuit d'hôtel, et puis demain, vous reprenez un autre bus ». Mais ça, au début, ils ne te le disent pas. Et puis après, tu finis par comprendre qu'en fait, il y a moyen qu'ils te payent un autre billet pour rentrer en train ou quoi. Mais au début, ils ne te le disent pas non plus. Et puis, ils te disent,

« non, mais en fait, c'est pas possible. Dans votre cas, c'est pas possible » et tout, machin. Et qu'au lieu de passer votre 2 heures au téléphone, pourquoi à la fin, ils te disent, OK, c'est bon, on peut le faire, quoi.

Et donc, t'en es sorti, tu étais satisfait avec ça, quoi, à la fin.

Ben, satisfait, je vais quand même passer la nuit dehors. Donc, à moitié satisfait. Après, sur le moment, moi, j'étais soulagé d'avoir un moyen de rentrer pour le week-end. Au final, bon, ça va, même s'il n'est pas dormi de la nuit, c'est toujours mieux que de juste ne pas rentrer chez moi. Mais du coup, j'étais un peu satisfait, mais honnêtement, le service client de Flixbus, c'est nul, quoi. Vraiment nul. Et moi, avec Blablacar, j'ai toujours eu beaucoup moins de problèmes que ça. Si je dois en conseiller un entre les deux, c'est sûr que ce sera Blablacar. Normalement, t'as pas toujours le choix. Donc, sur le coup, j'étais satisfait, mais pas de Flixbus, quoi. Personnellement, j'étais plus satisfait de moi parce que j'avais pas lâché le truc et j'avais fini par avoir ce que je voulais que de leur réponse à eux.

Image 1

Du coup, c'est des horaires. Du coup, moi, tout de suite, ça me fait penser, typiquement, je pense, les plus gros... Moi, le premier truc que je vois dans ces économies, enfin dans ces économies, dans ces trucs partagés, c'est Airbnb. Et Airbnb, du coup, comme on l'a dit, ça propose quand même pas mal sur la confiance, même s'il y a un suivi du site derrière et que si t'as des problèmes, ils sont quand même là pour t'assister normalement. Mais globalement, ça se pose quand même beaucoup sur la confiance entre toi et la personne à qui tu loues le bien. Et du coup, un des trucs, c'est si on vient te donner un horaire, tu dois t'y tenir aussi bien pour l'heure d'arrivée que pour l'heure de départ. Ou si on te dit qu'il faut partir à midi, il faut que tu sois parti à midi.

Il y a autre chose que ça te disait, maintenant ?

Ça, c'est surtout ça que ça m'évoque. Ouais, c'est des horaires, parce que tout est fixé.

Image 2

Là, du coup, c'est un vase qui est cassé. Toujours pareil, on dirait. Tu fais confiance à quelqu'un quand tu lui laisses ton logement, tu t'attends à ce que quand tu le retrouves, il soit dans l'état dans lequel tu l'as laissé, qu'il n'y ait pas eu de dégâts, qu'il n'y ait pas eu de casse. Et pareil, quand tu loues un appartement, tu t'attends à ce que l'appartement, il soit dans un état correct quand t'arrives. Tu t'attends pas à ce qu'il y ait ce qu'il y ait des trucs dégradés ou quoi Et donc là, toujours, encore une fois, c'est pour revenir sur la confiance en fait entre les personnes qui font ce genre de marché. Mais du coup, c'est vrai pour Airbnb, mais c'est vrai pour tout et n'importe quoi. Que ce soit, je ne sais pas, une mutualisation de vélo, par exemple, quand tu récupères le vélo, tu t'attends à ce qu'il soit en bon état. Et quand tu le rends, tu dois le rendre en bon état. Si c'est un Uber ou quoi, tu t'attends à ce que la voiture, elle soit relativement propre, qu'il n'y ait pas des trucs aberrants dedans. Donc ouais, c'est un peu des règles un peu naturelles. Ce n'est pas forcément ce qui est écrit, mais c'est censé être des trucs un peu logiques. Et donc voilà, c'est de respecter un peu ça, c'est de respecter les personnes avec qui tu fais ce genre de relations commerciales, entre guillemets.

Image 3

Là, c'est pareil, mais pour la saleté. Sur la même base, tu t'attends à ce que l'appartement, peu importe ce que c'est d'ailleurs, ne soit ni dégradé, ni sale. Et quand tu le rends, c'est pareil, tu ne le rends pas sale ou dégradé.

Image 4

Ouais, c'est la même chose, c'est juste c'est la propreté.

Image 5

Du coup, le bruit. En fait, globalement, c'est un peu toutes les nuisances qu'il peut y avoir. Le bruit, ça en fait partie. C'est toujours des règles. Après, il y a des endroits où tu es censé pouvoir faire du bruit, mais globalement, si tu prends Airbnb en ville, par exemple, tu n'es pas censé faire énormément de bruit et tu n'es pas censé gêner les voisins. Ou si tu prends un Blablacar, tu n'as pas commencé à écouter ta musique sur une enceinte si ça gêne tout le monde. Donc, encore une fois, c'est une question de respect pour les personnes avec qui tu travailles, avec qui tu voyages ou avec qui, je ne sais pas, tu as loué le bien. Donc, c'est pareil, c'est la même chose que pour de la propreté ou pour ne rien casser. C'est juste du respect des règles, un peu bien sinon des règles classiques.

Image 6

C'est pareil, c'est comme pour la propreté tout à l'heure. Là, dans une voiture plutôt que dans un appartement, mais globalement, c'est la même chose. Que ce soit que... Si toi, tu prends des personnes dans ta voiture, tu ne laisses pas des déchets partout. Si on prend la voiture de quelqu'un d'autre, on ne vas pas laisser ses déchets dedans ?

Image 7

La dernière, j'imagine que ça peut y avoir un peu de frustration si ces règles-là ne sont pas respectées. Si globalement, que ce soit le client, soit la personne qui loue ou qui prend ta voiture ou peu importe, si entre les deux, il n'y a pas eu le respect des règles de base, forcément, il y aura une frustration et du coup, les gens vont mettre des mauvaises notes, que ce soit d'un côté ou de l'autre. C'est ça.

Lieu d'habitation habituel : Urbain, quand même.

Âge : entre 18 et 30 ans

Activité principale : En études.

Par rapport à ce qu'on a échangé ici, t'as fait pas mal d'expériences avec les plateformes positives. Tu as économisé, tu as pu partager un peu avec des gens, échanger un peu. Et si t'as fait avec ce que tu pouvais faire, t'as pas toujours eu le choix, par exemple en matière de transport, t'as peut-être plus pris un Blablacar ou un Flixbus quand tu avais la possibilité d'avoir quelque chose comme transport. Surtout par rapport au fait que les autres alternatives étaient souvent un peu plus chères. Et pour Airbnb, tu as privilégié ça par rapport à un hôtel parce que l'hôtel est quand même plus cher.

Ouais, ouais. Pour moi, dans mon cas d'usage, en tout cas, le gros point qui fait que je me suis rendu à cette solution-là, c'est le prix. Voilà, ça c'est sûr.

Donc le prix joue beaucoup et aussi il y avait certains aspects qui étaient quand même plus pratiques, comme par exemple le fait que tu viens, tu y manges, tu fais ce que tu veux.

Oui, et puis globalement, souvent c'est avec des applications, je pense en tout cas pour le bloc-placard, pour Airbnb, pour Uber, ce genre de choses. Et c'est que les applications sont quand

même très pratiques, c'est super simple, c'est super rapide. C'est aussi voire plus simple que de réserver un hôtel quoi.

Ouais, très user-friendly finalement.

Ouais, ouais. Donc ça, c'est aussi un point important. C'est le côté pratique. S'il fallait, bien que ça existe aussi, mais s'il faut passer par, j'en sais rien, Leboncoin, contacter directement les propriétaires, trouver leur numéro et tout le machin, bon ça se fait aussi, mais c'est quand même plus compliqué, j'imagine. Et le fait que juste tu sois dans l'appli, tu vois directement toutes les annonces, s'il y en a une qui plaît, tu peux envoyer un message, tu as rapidement ta réponse. Bon, c'est quand même très pratique quoi.

C'est vraiment un des aspects qui t'intéresse pas mal là-dedans. Et par rapport à ce que tu as reçu, finalement, il y a beaucoup de positifs, mais voilà, tu as eu une expérience qui était quand même négative, mais tu t'en es quand même sorti, parce que voilà, le transport n'a pas été, il était même absent, il était en retard, il était absent. Tu as eu quand même un contact avec le service clientèle qui a été quand même laborieux, ça a pris beaucoup de temps. Tu as eu une réparation, mais avec beaucoup de temps.

Mais bon, après, je pense que les bus, c'est un cas un peu particulier, parce que du coup, tu n'as pas à faire directement au client – pardon, le prestataire. Par exemple, tu n'as pas à faire directement à la personne qui va te prendre en Blablacar avec qui tu veux parler, tu n'as pas à faire directement à la personne qui est propriétaire du logement si tu fais un Airbnb. C'est un cas un peu différent. Mais du coup, sur des Airbnb, sur des Blablacar et tout, là-dessus, il n'y a jamais eu de problème, c'est toujours très bien passé. Et globalement, les gens sont toujours très sympas. Non, franchement, je suis rarement été déçu. Il n'y a que les Flixbus et surtout les Flixbus, même les BlaBlaBus, c'est mieux déjà. Mais c'est un cas un peu particulier, je pense. Mais sinon, pour le reste, c'est toujours très bien passé.

Est-ce qu'il y a autre chose que tu voudrais mentionner par rapport à tout ça ?

Non, je ne crois pas.

Je vous remercie pour votre participation.

Interview réalisée le 12/05 en ligne

Interview 9 : Marc 29/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Teams.

Quel mot te vient à l'esprit quand on évoque l'économie du partage ou économie collaborative ? Vraiment, les premières choses, voilà maintenant que tu connais déjà un peu.

Plateforme, j'ai envie de dire, c'est le premier mot, est ce que tu as besoin que j'élabore ?

Tu peux élaborer ou tu peux sortir plein de mots, c'est toi qui vois.

Enfin, pour moi, oui, l'économie de partage, c'est un modèle qui a beaucoup d'intérêt. Vis-à-vis des restrictions. Des restrictions au niveau de la quantité de ressources finies que l'on a sur Terre. Donc, c'est pas très surprenant que ce soit le genre de phénomène et d'économie qui a été accaparé à partir du moment où on a commencé à prendre une conscience plus écologique des choses, dans la fin du 20^e siècle.

Mais c'est la version... c'est vraiment la version, la prise du pouvoir du libéralisme sur les sujets de l'économie et de la réutilisation, qui l'ont mené à trouver une sorte d'alternative — à ne pas sortir du capitalisme pour autant — en proposant quand même une réponse à l'écologie. C'est comme ça que je le vois, principalement.

Et ça ne doit pas être vu comme étant avec une grande animosité ou quoi que ce soit, c'est... le capitalisme, c'est un système qui se défend comme un autre, et en l'occurrence là, il se défend relativement bien. Avec, ouais, voilà, une bonne méthode, je trouve, parce que j'entends, moi, de l'économie collaborative, à priori...

Il y a-t-il vraiment autre chose ou c'est vraiment ta première pensée ?

Les plateformes, pour moi, ont été très très rapidement prises d'assaut par la Silicon Valley, qui a vu un immense potentiel — pour moi — d'accès à un marché qui pourrait devenir très rapidement mondial, donc très rapidement *scalable*, tout en se permettant de ne pas avoir besoin de matière première. Ce que la Silicon Valley, en tant que telle, n'a pas.

Donc, c'est de la FinTech et de l'IT, mais vraiment bien pensée pour le genre de métier qu'ils ont. Ouais, je crois que c'est ça la grande force de l'économie collaborative, et pourquoi ils ont « stoppé ce truc », d'après moi. Je pense, hein. Voir après ce que ça vaut comme analyse, parce que ça peut être vraiment comptoir PMU, hein, ce que je raconte. Mais moi, je crois qu'il peut y avoir un peu de ça.

Saurais me décrire Un contexte récent lors duquel tu aurais emprunté à quelqu'un ou partagé avec quelqu'un un objet donc avec un voisin, un ami, une famille. Par quel moyen ?

Réfléchissons... J'utilise très peu ce genre... Franchement, hormis, oui, je sais pas moi, des outils qu'on emprunte à nos parents, la voiture qu'on partage avec mon petit frère à nos parents aussi... Je vois à peu près que ça que j'utilise directement.

Attends... c'est pas très pertinent comme exemple, mais les syllabus de cours et les supports de cours que j'utilise en maths peuvent être considérés comme ça. Oui... je sèche vraiment un peu, parce que je suis très peu utilisateur de ce genre de technique, à vrai dire.

justement, ces livres que tu utilises, forcément tu les achètes pas neufs, donc tu les réutilises. Avec une plateforme en particulier ou un site web ?

Pas du tout, pas du tout. C'est vraiment avec mon expérience et le contact que j'ai avec les gens, quoi.

Ah oui ? C'est-à-dire, par quel moyen tu fais ça ? Du coup, tu les vois physiquement, tu en parles avec eux, ou par les réseaux sociaux ?

Des associations privées, oui. On s'organise semaine après semaine : sur qui prend la voiture, à quel moment. Pour les livres, pareil. C'est vraiment... là, c'est plus sur les réseaux qu'on a, mais internes à l'école, quoi. C'est tout bête, mais c'est comme ça. Y a des réseaux de partage de livres pour les élèves qui existent, et que j'ai jamais utilisés. Il s'appelle Rentabook, et je les ai jamais utilisés, pour l'instant en tout cas. Moi, je l'ai utilisé parce que mes collègues avaient directement de disponible pour moi.

Alors, est-ce que tu saurais me raconter ton expérience, globalement, avec les plateformes qu'on a décrites en introduction — que ce soit pour du logement ou du transport, par exemple — et lesquelles tu aurais utilisées ?

Les plateformes existantes... donc la plus fréquente que j'ai utilisée, c'est Airbnb. Si ça compte. Pour moi, c'est même celle... la seule à laquelle je pense directement. On a utilisé une fois... je sais pas si Uber peut être considéré comme ça, mais j'ai utilisé une fois Uber en voyage, mais y a 2 ans, 3 ans. Mais Airbnb, c'est celle que j'ai le plus utilisée pour aller chercher des endroits de séjour. C'est très pratique. En dehors de ça... attends, je vais ouvrir mon téléphone pour voir lesquels j'aurais installés, sinon ça veut dire que j'ai rien utilisé depuis quand même pas mal de temps.

Je n'ai... je n'ai vraiment, vraiment pas grand-chose, hein. Je me rends compte. Ouais, non, j'ai des... y a des mini applications pour organiser des matchs de foot, mais c'est en quelque sorte une sorte de plateforme en soi. Mais c'est plus un réseau social qu'une plateforme directement.

J'ai un autre exemple aussi qui me revient : c'est les plateformes de cours particuliers. Une qui existe, c'est SuperProf — que tu connais peut-être — et celle-là, effectivement, je me suis juste inscrit dessus. J'ai eu une fois une occasion d'avoir un cours à donner chez quelqu'un. Mais la plupart du temps, c'est le bouche-à-oreille qui suffit pour les cours particuliers. C'est généralement le truc le plus fréquent, qui fonctionne le mieux. Parce que la confiance est quand même un peu de mise pour des cours particuliers.

Et ouais, c'est ça. Donc ouais, je suis pas un grand utilisateur, hein.

Quelles seraient les raisons principales qui te dirigeraient vers cette plateforme là, pourquoi tu les utiliserais plus que un autre service ?

Euh, mais en réalité je ne les utilise pas beaucoup donc.

Je veux dire les rares fois que tu les as utilisées, pourquoi tu as préféré ça plutôt qu'autre chose ? C'était de ça la question.

De... je crois qu'il y avait beaucoup plus... le vrai intérêt pour moi, c'est l'idée que tout le monde peut voir ton offre, qu'il n'y a plus aucune limite géographique en fonction de qui tu veux, qui atteigne ton truc. Donc ça, ça peut être sympa.

Ah, mais j'y pense : les plateformes de rencontres aussi. C'est un exemple, ça. C'était il y a 3 ans. Et oui, parce que c'est la façon dont elles se vendent. Pour moi, c'est ce genre de truc où, justement, c'est l'idée de... tu n'es pas juste restreint à ton cercle de proximité pour faire ta

pub, tu peux vraiment avoir un accès à absolument tout le monde. Internet a relié absolument tout le monde. Donc ouais, je dirais que c'est le seul élément qui les distingue d'autre chose. Parce que pour le reste, j'avoue que des applications comme... enfin, des plateformes comme SuperProf, je vois pas trop où ils font leur beurre, parce que la prestation, la première, ils te laissent te gérer. Une fois que t'es en contact entre un élève et un prof, ben ils peuvent s'arranger entre eux. Dès que t'as un numéro de téléphone, c'est fini. Y a plus besoin de la plateforme. Ils peuvent s'arranger entre eux sans devoir passer par SuperProf.

Eux, ils font leur thune en te mettant en avant, en te faisant apparaître ton profil plus facilement si tu payes pour un abonnement premium — comme tu aurais la même chose avec Tinder ou d'autres apps. Ouais, ouais, je vois ça. L'idée que la promesse, c'est d'avoir une portée grande pour ton offre. C'est le seul élément que je pense en faveur des plateformes. Oui, c'est ça. Bah, un gros argument quand même

Dans quelle mesure tu pourrais avoir l'usage de ces services de plateforme en ligne ? Est-ce que sur une échelle, tu mettrais ça comme rarement, peu, fréquemment ? Et selon les plateformes ?

Donc... rarement, et pas selon les plateformes. Globalement, oui, je suis pas du tout un grand utilisateur de ce genre de plateforme, même si elles peuvent être intéressantes. C'est juste que, dans les besoins que j'ai actuellement, je ne vois pas... je ne vois pas directement leur usage. Je crois que j'en aurai beaucoup plus besoin peut-être quand j'aurai beaucoup plus d'implication dans la vie active, peut-être. En tout cas, là, pour le moment, oui, je ne vois pas l'immense importance de ce genre de plateforme dans ma consommation.

Alors pourrais tu me relater une mauvaise expérience sur une plateforme et en précisant le contexte ?

Une mauvaise expérience ? Oh Airbnb ne m'a jamais déçu pour l'instant. Pour les rares fois où je l'ai utilisé. Sur SuperProf non plus. La seule fois, en fait, s'il y a une mauvaise expérience, c'est le fait que je n'ai pas eu l'impression d'avoir trouvé directement et que j'ai pas vraiment été tenté de vouloir chercher dès l'instant où je me disais qu'il allait falloir que je paye pour ça. Tu vois ce que je veux dire ? Ben mauvaise expérience, je ne crois pas que j'en ai vécu, en tout cas, j'en vois pas comme ça. Effectivement non, j'ai à chaque fois été assez prudent dans ce que je faisais. Donc non.

Donc par rapport à l'usage que tu as fait en de Airbnb et de super prof il y a eu aucune difficulté, ça s'est bien passé dans la globalité.

Oui, pour les rares fois que je les ai utilisés, en tout cas.

Quels étaient les avantages aussi bien pour toi d'utiliser Airbnb et l'avantage d'utiliser super prof ? Pourquoi ? Pourquoi les utiliser en fait ?

Airbnb, pour la portée de toutes les offres qui sont disponibles. Quand tu pars à l'étranger, par défaut, tu n'as aucune idée de qui peut bien proposer quelque chose, parce que c'est pas, par définition, ton entourage proche. Et donc, forcément, si tu vas à l'étranger, tu sais que tu as besoin d'une plateforme où tu as quelque chose de vérifié, avec un petit sentiment quand même de te dire : « C'est bon, c'est pas du vent. Je vais avoir un endroit où dormir quand j'irai en vacances. » C'est aussi simple que ça. Je crois que c'est la raison la plus basique, mais elle me semble pertinente. Elle me semble tout à fait pertinente.

D'accord et pour super prof ?

Et pour super prof, c'est vraiment parce que j'étais dans une période de pendant le doctorat où je savais que j'avais du temps à proposer de supplémentaire et où... Ah voilà quoi, je voulais étendre le plus possible les services que je pouvais donner parce que ça. rapportait de de l'argent de façon assez intéressante et c'est, c'était quelque chose que j'aimais bien faire, donner cours et beaucoup de gens à ce moment-là ne savaient pas forcément que j'étais un professeur qui donnait cours maintenant. Il y en a trop, je dois refiler tout le temps des gens. Je dois refuser tout le temps des gens parce que Ben j'ai plus le temps pour m'occuper d'eux et malheureusement je les renvoie sur SuperProf pour trouver d'autres profs de maths ou je les amène chez des collègues pour se dire qui donnent des cours de math eux-mêmes, voilà.

Non mais donc ouais c'est peut être une difficulté aussi que on peut rencontrer avec ce genre de plateforme, c'est que à force effectivement d'avoir Ben une réputation construite. Quand tu as de nouveaux élèves qui voudraient Ben demander dans l'agenda de de super prof d'avoir des cours avec toi, Ben à un moment tu te retrouves à devoir refuser. Car en fait, voilà, il y a trop de de, il y a trop de demandes en fait, et tu peux pas être partout.

Absolument.

Ta façon de résoudre le problème, c'est de déléguer vers d'autres professeurs, c'est ça ?

Oui, heureusement que j'en connais quelques-uns, même des amis à moi qui m'ont commencé à me dire que Ah tiens. Finalement, j'ai commencé à donner des cours de maths. Et ça tombe bien parce que comme ça, on peut se partager un peu la tâche, ça m'arrange bien ça.

Si on devait pousser la réflexion en tant que consommateur, que ce soit super prof ou Airbnb, on pourrait rencontrer quels écueils selon toi ?

La confiance, c'est ce qui fait tenir toutes les plateformes ensemble, et donc les abus de confiance sont tout le temps des fameuses raisons pour lesquelles les gens arrêtent d'utiliser Airbnb ou que Airbnb ait des problèmes. J'ai le souvenir de ces fameuses accusations de de viol qui avait été perpétré à cause d'un Airbnb frauduleux ou un truc du genre super prof n'en est pas là du tout. Mais ouais, tu es capable. Bah comme d'habitude quoi au final, ça dépend forcément des gens qui sont de l'autre côté et tu sais pas vérifier avec certitude tout ce qui peut se trouver. Donc oui, la confiance est impossible à rendre scalable. Tu vois ce que je veux dire pour moi les plateformes sont scalables par nature, mais leur la confiance qui va avec. Faut toujours se méfier de quelque chose qui se passe là-bas, je dirais.

Voici des images, qu'évoquent-elles pour toi ?

Image 1

Euh Ben j'ai un problème de timing, ça, c'est une image. Shutterstock je sais pas si je dois dire évoquer ce qu'elle m'évoque. Bah oui, quelqu'un qui se plaint de retard ou dans timing dans une organisation qui a été faite.

Image 2

Ici, l'état de rendu d'un appart dans lequel est resté et qui est complètement déchiré pour ta dernière journée en vacances et ton proprio sait pas quoi gérer parce qu'il est censé le donner pour les autres le lendemain. Mais il est pas sur place. Lui, il propose, il profite de Airbnb pour le vendre à la chaîne, mais sans jamais le nettoyer. Entre les entre les moments et donc ouais, le suivant, on a pour sa pomme, il sait pas trop quoi faire. Ouais.

Image 3

Demain, ici, c'est plutôt sur le moment même le temps où le t'appartient. Bah tu le ranges un petit peu comme tu le sens et ça peut être pour une catastrophe et un dépotoir pour les suivants. Ben s'ils ont pas de bol.

Image 4

Si j'avoue de que je j'ai un peu de mal à voir exactement ce que c'est parce que les pieds ont marché dans je sais pas de la... ah oui, de la boue ou un truc du genre et t'es rentré dans ton truc et t'as pas nettoyé. Même plein de choses qu'avant, quoi, tu vois ? T'as juste pas pris respect du tout de l'endroit où tu étais.

Image 5

Ça de façon globale, juste un problème de voisinage. La, la musique qui va à fond soit parce que des gens sont pas au courant des règles le temps qui reste ici soit parce que il y a des habitudes différentes, soit parce qu'ils en ont rien à foutre. Je sais pas, je sais pas, je ne sais pas.

Image 6

Et ici, ça, ça serait pour un ouais, C'est ça pour un Uber ou autre chose. Et ou les Blablacar aussi quoi l'état dans lequel tu récupères ta bagnole. Après ouais c'est tu dépends entièrement de de l'état de propreté des acteurs précédents et c'est en ça que la confiance doit être vraiment est capitale quoi pour ce genre de pour ce genre de de plateforme ?

Image 7

Ouais la conséquence à tout ce que tu m'as montré juste avant. Forcément. Et un problème aussi, c'est en quel point ou non tu fais confiance ou pas à quelqu'un qui te raconte que son expérience a été désastreuse, à quel point lui, on est responsable ou pas, ça, ça joue beaucoup aussi. C'est, c'est pas forcément. De de de laisser une place. De savoir exactement qui est responsable de quoi, Ben les gens se fight sur internet là-dessus depuis des décennies donc voilà.

Oui, c'est donc là. Tu estimes vraiment que c'est une personne dont on a trahi la confiance et qui en est ? Voilà un peu déçue, vexé. Quelque chose comme ça ?

Oui, oui, c'est ça, je dirais ça. En tout cas, ce serait le plus simple, à analyser.

Lieu d'habitation : urbain

Age : entre 18 et 30.

Activité principale : mon travail à mi-temps. Professeur dans l'enseignement secondaire supérieur. Et aussi les profs en haute école. Mais c'est pas mon activité principale. Je suis encore aux études aussi.

Selon ce qu'on a échangé ici par rapport à la vie que tu me partages sur les plateformes de l'économie partagée, je dirais que c'est vraiment tu en as pas fait beaucoup d'usage, ça c'est sûr, c'est plutôt rare. Mais que pour le peu d'expérience que tu as eu, bah ça s'est très bien passé d'ailleurs ici, pour l'expérience du Airbnb que tu as utilisé, tu ne m'en as pas parlé plus que ça parce que ça veut dire effectivement que tu n'as pas rencontré d'écueil important que j'imagine ta réservation s'est bien passée ? L'expérience s'est bien passée et que tu n'as pas rencontré de difficultés avec le propriétaire par exemple...

Pas du tout, du tout, du tout, du tout.

Parce que là voilà, et par exemple pour SuperProf, tu as fait l'usage au moins une fois et que tu as pu Prendre contact avec un utilisateur. Rappelons ici que pour SuperProf, tu étais plutôt non utilisateur demandeur de de prestation de service, mais c'était toi-même le prestataire de service et que pour ce service ça s'est très bien passé là aussi puisque la plateforme dont a fait usage a fait ce qu'il fallait finalement et ce que tu en retiens aussi par rapport à votre plateforme, c'est que la confiance est importante et qu'elle ne devrait pas être trompée ne devrait pas être trahie, sinon ça rend les choses un peu difficiles et que finalement ces plateformes quand tu y réfléchis plus loin, tu me proposes que elle soit vraiment encore un peu dans un focus économique, libéral, capitaliste et que voilà par rapport à ce qu'elles étaient de base, elles sont peut être été un peu changées pour respecter finalement un modèle capitaliste et aussi même si c'est très récent effectivement. C'est voilà, c'est peut-être une sorte de... Comment dire, de « développement qui a été réalisé dans le but de conserver un certain capitalisme » ? Si je me trompe pas ?

C'est bien le résumé de ce que je pense à ce sujet-là. C'est une façon de s'accaparer les sujets de ressources limitées de la planète d'après moi..

Voilà donc, effectivement tu me parles d'environnement dans dans ce genre de cas aussi. Et qu'est ce que tu en penses ? Finalement, par rapport à l'environnement, est ce que ça a un impact positif ou négatif par rapport à ça ?

Ah, ça, c'est toujours quelque chose d'intéressant. C'est une solution qu'elle mérite d'exister, en tout cas, pour ce Airbnb n'a aucune considération pour, enfin l'environnement ne change absolument rien. Uber non plus en soi, c'est pas leur motivation du tout. Là c'est plutôt uniquement pour les plateformes qui sont concentrées sur le, le partage et le et la mise en en en commun de d'objets pour éviter de leur de de d'acheter à outrance. Mais ça a bon dos quoi. J'ai envie de dire le l'argument écologique dans le fond, ça reste quand même des entreprises dans le but est d'exploiter au maximum et d'avoir toujours plus dans leur dans leur dans leur programme. Donc je crois pas que ce soit. La mentalité avec laquelle fonctionnent les plateformes n'est pas une mentalité qui va avec une une...de l'écologie, donc pour la planète. Bah c'est ni bon ni mauvais quoi pour la société dans sa globalité, ça n'aide pas à changer des mentalités, mais c'est toujours une bonne idée. En à conserver voilà, je pense.

Parce que comme tu me disais tout à l'heure, ces plateformes permettent de mettre en relation, es personnes, notamment dans la proximité. Par exemple avec SuperProf, et le fait est que par exemple, tu as des plateformes comme Airbnb, là c'est pas effectivement la même proximité mais c'est la mise à disposition par des propriétaires et donc prestataires de services de location de logement dans une plateforme qui est assez ouverte et de sorte que n'importe qui peut voir très rapidement tous les endroits dans les environs qui vont peut être visiter ou en tout cas dans lequel ils vont se trouver à un temps donné. C'est aussi ce que tu m'avais dit, si je me trompe pas.

Oui, oui.

Et donc tu en tires globalement une expérience positive, quoique rare.

Oui, tout à fait. Tout à fait, bien résumé.

Est ce qu'il y a autre chose pour merci est ce qu'il y aurait pas autre chose qu'on aurait oublié de mentionner ?

Rien de ce qui me concerne en tout cas. Tout roule de mon côté, et cela correspond à tout ce que je pouvais te partager à ce sujet.

Je vous remercie pour votre participation.

Interview réalisée le 29/04 en ligne

Interview 10 : Rose 21/04

Interview réalisée à distance sur le logiciel Teams.

Alors, quels mots vous viennent à l'esprit quand on évoque économie du partage ou économie collaborative ?

Au début, je savais pas trop ce que c'était. Mais donc t'as lu la définition, Et moi je pense à bah au à l'économie de manière générale, genre au économiser de l'argent. En achetant pas du coup puisque c'est un principe de location temporaire d'un bien, donc ça fait penser à économique d'argent et location.

De ce qui vient à l'esprit comme ça, et même sans avoir parlé de de la définition, tu aurais imaginé quoi d'un coup avec économie collaborative ?

Ça me faisait pas du tout penser à ces plateformes d'utilisation, mais ça me faisait penser un peu à à un groupe de personnes qui vivent ensemble et qui partagent leur argent. Parce que vraiment enfin qui qui font leurs économies, qui basent leurs finances sur leurs petits compensés, ça me fait penser à ça au tout début et et après bah tu m'as dit et donc j'ai cette conception.

Pourriez-tu décrire un contexte récent lors duquel vous auriez emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un, donc, voisin, amis, famille, et par quel moyen ?

Ben là. Vendredi passé, j'ai pris un Blablacar, d'accord, donc Ben en l'occurrence, on a partagé une voiture pour faire un trajet Louvain-la-Neuve de Paris et donc voilà et ça c'est très très régulier, donc on va dire que j'utilise assez régulièrement Blablacar mais sans forcément En passant par la plateforme passer par la plateforme.

Je pense aussi via Facebook avec le groupe « français Louvain-la-Neuve » et du coup en fait, on fait des échanges, donc c'est plus des gens plus proches considérés pas comme amis, mais c'est pas non plus des inconnus avec qui tu fais des trajets réguliers, mais là en l'occurrence c'était avec leur voiture, oui.

Oui, et pourquoi tu privilégierais ? Enfin, pourquoi tu vas privilégier Blablacar ? Enfin, en tout cas, des plateformes et aussi les réseaux sociaux en fait.

Parce que prendre le train, c'est super cher. Et là le Blablacar, l'avantage. le gros avantage, c'est un l'économie, le fait que ce soit très économique et 2 c'est plus. C'est pas, on va dire c'est pas, c'est plus voilà, je sais pas le mot... Individuels ? c'est des particuliers, donc déjà il y a plus d'individualisme et cetera et c'est surtout beaucoup plus pratique parce que je fais du porte à porte quasiment donc au final je sais pas le temps de de transport jusqu'à Bruxelles ou le fait de porter mes bagages et tout là, ils sont alors presque porte à porte. Je les porte jusqu'à la voiture et de la voiture jusqu'à chez moi et c'est tout. Donc c'est beaucoup plus confortable en fait de prendre des Blablacar et je passe par l'application. Bah parce que c'est un c'est assez simple, tu peux chercher directement les trajets qui sont répertoriés et tu vois les tarifs aussi. Et via Facebook, c'est bien aussi parce que on passe hors plateforme, donc on évite les commissions, donc c'est encore moins cher. Et souvent les tarifs sont bien moins chers puisque les gens ne sont pas là pour se faire de l'argent, mais juste pour amortir leur trajet ce qui est le principe initial de Blablacar, mais qui, au final, la plupart des gens utilisent pour se faire des bénéfices.

Pour aller un peu plus loin, je me demandais justement, comment est ce que tu aurais une expérience à raconter avec ces plateformes telles que on vient d'introduire en introduction dont tu as cité un exemple ? Et donc que ce soit pour le logement, pour le transport etc. Par quelle plateforme tu auras fait usage en fait est ce que tu pourrais le décrire dans ce cas ci une expérience en particulier en l'expérience que tu as vécue en fait, avec toutes ces plateformes.

Je l'utilise tellement couramment que il y a pas de il y a pas d'expérience particulière. C'est tellement facile d'utilisation comme application. Y a pas de d'anecdote ou d'expérience comme prendre l'avion c'est enfin tu tu fais pas l'avion tous les jours-là Blablacar c'est hyper fréquent, hein ? C'est peut être 3,4,5 fois par mois enfin minimum pardon donc ça fait quand même toutes les 2 semaines donc y a pas d'expérience qui va ressortir, mais l'utilisation générale c'est je me connecte sur l'application, je regarde un trajet. Enfin je rentre mon point de départ, mon point d'arrivée regarde le jour et je regarde un peu sur plusieurs jours parce que l'avantage de Blablacar aussi, que ce soit flexible. Donc je sais pas trop quand tu pars. Bah tu regardes les trajets un peu dispo et puis tu fuis en fonction et tu regardes les trajets qui t'arrangent le plus en fonction de là où il arrive et de là où il part et donc c'est assez simple d'utilisation et. Et ça permet aussi de comparer les prix très rapidement et ça propose aussi d'autres modes de transport. Ça propose aussi des bus, ça permet aussi de voir les trajets proposés par les bus, donc ça c'est quand assez chouette et mais j'ai pas de ressenti particulier par rapport à ça.

Après, j'ai déjà utilisé Airbnb aussi. J'ai pas non plus d'expérience « waw » Je l'ai pas utilisé aussi souvent mais peut-être 3 à 4 fois quand même dans des pays étrangers, ça, c'est toujours super bien passé. Le niveau économique Airbnb, c'est en fait le principe du Airbnb, c'est vraiment d'avoir un logement fonctionnel et donc c'est d'éviter l'hôtel et de devoir enfin et tous les frais associés au fait de manger dehors, et cetera, d'avoir le confort, d'avoir une cuisine salle à manger, de la place, et cetera. Une machine à laver, voilà. Et par contre au niveau économique. Bon bah c'est beaucoup moins cher quoi c'est pas moins cher qu'un hôtel, ça va des fois être plus cher qu'un hôtel. Après, ça permet de choisir la localisation et ça permet aussi vraiment de se sentir un peu de chez soi. C'est moins... un peu plus particulier. Pareil que les hôtels donc, comme Blablacar, c'est toujours plus sympathique, on va dire et pareil, j'ai pas d'anecdotes ou de ou d'expérience en particulier à raconter.

Le truc dans ce cas-ci je c'est vrai que je dois corriger par rapport à la question que je posais c'était plutôt une expérience globale. Dans ce cas-ci, c'est vrai qu'on n'est pas encore dans le précis. En fait c'est vraiment dans la globalité des expériences que tu as eu.

Pour très bien passé, j'ai jamais eu de mauvais coups après des expériences qu'on m'a raconté. Par contre, ça, j'en ai eu par exemple expérience Blablacar. Donc c'est quelqu'un qui me racontait que bah il a pu prendre un Blablacar et tout. Il avait tout raison et tout. Et puis le gars il dit Ouais, Ouais, je viens vous chercher à tel endroit machin et en fait il a jamais accepté la réservation et après il répondait plus donc il s'est retrouvé bah sans Blablacar donc voilà. Puis après dans la foulée il dit, Ben, je vais en prendre un autre, je vais prendre, lui et tout ça va, et cetera. Se mettre d'accord sur un point, rendez-vous avec le gars et pareil le gars. Il comprenait pas du tout, il était complètement perdu et on dit « OK c'est bon acceptez ma demande ». « Je viens à tel endroit à telle heure » le gars, il fait, « non non, c'est pas le bon de faire un rendez-vous. Alors non je peux pas valider, mais vous inquiétez pas, on se retrouve à telle heure et du coup » Ben pareil, pas de réservation, donc Il est pas allé et le dernier qui se pointe complètement en retard complètement à l'ouest pareil qui a fait un énorme détour pour aller chercher ses passagers, genre il a fait un tour de 40 km, enfin n'importe quoi. Donc ça c'était tout ça. Dans la même journée, hein. C'est c'était drôle, donc ça, c'était des expériences qu'on m'a raconté. Mais moi, ça m'est jamais arrivé, jamais eu de souci et mais en général, la plupart du temps, c'est des femmes qui réservent des trajets. Et moi, je me verrais pas, pas particulièrement celui des femmes, mais si je me retrouve toujours quand même régulièrement avec des femmes en voiture et donc j'ai jamais eu de de souci là-dessus ni de enfin j'ai une bonne expérience globale, que ce soit Blablacar ou de Airbnb ou autres.

Ça te met, ça te met plus en confiance de réserver avec des femmes qui vont piloter la voiture ?

Ouais toujours d'être dans une voiture de femme, c'est beaucoup plus, c'est plus, je suis plus à l'aise de base, mais après c'est pas un critère rédhibitoire. Mais c'est sûr que si j'ai le choix et que la seule différence c'est le sexe qui n'arrive jamais, hein, souvent les trajets, c'est jamais les mêmes trajets, c'est pas possible mais je choisirai vous enseigner plus une femme mais c'est pas du tout un critère un point rédhibitoire, quoi. Airbnb ça je m'en fiche parce que bah il était les propriétaires sont pas là. Et voilà, après j'ai pas trop utilisé de trottinettes électriques ni de vélo. Par exemple. Les vélib' à Paris, j'en utilise jamais donc ça je peux pas trop parler. Les repair cafés, quand tu en as parlé ça c'est que effectivement. J'aimerais bien aller dans un repair café, c'est... enfin, c'est pas un café, mais il y a l'Electrokot qui propose justement ou le Dépakot la réparation des vélos. Et plusieurs fois, je me disais, faudrait que j'y aille parce que il faut que je change les pneus de mon vélo, que je savais pas faire que du coup je voulais qu'il me montre comment faire, et cetera. Je trouve ça c'est, mais ça c'est pas pareil. C'est mon vélo et au final, les outils sont les miens. Les pneus sont les miens donc je partage pas vraiment le bien mais je partage plutôt une connaissance dans le service avec des jeux.

C'est ça correspond bien, donc c'est une bonne, c'est un bon exemple dans ce cas-ci et finalement par rapport à tous ces usages et surtout les plateformes que tu auras utilisé, qu'est ce qui va te motiver à utiliser ça plutôt que d'autres moyens ? Donc notamment ça, tu l'as dit pour Le Blablacar notamment, mais pour le Airbnb. Qu'est ce qui te pousserait plutôt à utiliser ça que autre chose ?

C'est juste une question de facilité parce que au final quand je cherche une destination là où je vais aller, je regarde les hôtels donc je regarde Booking, je regarde de manière générale tous les hôtels proches de là où on va aller. Et Airbnb, c'est une bonne plateforme de comparaison, donc nous allons comparer tous les logements à proximité, un peu comme Booking. Et donc ça, ça permet de voir le moins cher et le mieux le situer, le mieux localisé on va dire. Donc ça c'est très très pratique et après bah c'est une question de vraiment, Le fait d'avoir un logement avec une cuisine.

Ça, c'est enfin, c'est génial. Quand tu pars une semaine quelque part, si t'as pas de cuisine, les frais de nourriture reviennent quand même extrêmement élevés alors que là bah tu te fais à manger, tu te fais tes repas du 12h00, tu fais tes repas du soir, hop. Hop. Et puis, t'as ce confort

aussi de de pas être dépendant. De ouais, de de l'heure. Là, c'est vraiment les gens, ils se enfin on s'adapte les uns les autres, quoi, on peut partir plus ou moins tôt, plus ou moins tard et plus tôt.

Une fois on a, on a réservé un Airbnb, on devait arriver pour 16h00. On a demandé à arriver à 09h00 du matin et ils nous ont dit oui et on a pas eu de frais supplémentaires juste parce que bah ils étaient « Ben Ouais le logement il est prêt ? Vas y, ça nous change rien à nous », donc on leur a dit « bah Voilà, on va juste poser les affaires et repartir dans Copenhague ». C'est juste que bah il faut que enfin ce truc chouette pour poser des affaires, ça devient une transporter quoi. Et voilà donc quand même, on peut voilà dans un hôtel, on aurait-on aurait été un peu on aurait dit non et il aurait fallu mettre les affaires en consigne ou quoi donc c'est quand même plus pratique après, pas forcément plus d'économie comme Blablacar, qui est quand même relativement plus économique que tous les autres trajets et plus confortable.

Mais Blablacar, c'est un peu la plateforme de dernière minute, c'est tu prends ton trajet un peu vite fait avant quoi Parce que les gens, ils postent leur trajet 2,3 jours maximum avant donc c'est un peu la flexibilité, quoi. Puis t'as pas un trajet, t'en as toujours un autre, ça c'est sûr, mais à quel prix et où ? Parce que c'est pas comme un train ou dans une gare et hop, tu prends le suivant, tu bouges pas, t'attends juste 1 h là. Non, tu sais, on va un autre Blablacar il part quoi, Il part à d'autres endroits, et cetera. Donc faut aussi s'adapter. Faut être quand même relativement flexible parce que si tu veux partir et que effectivement Ben le jour où tu es parti y. A aucun Blablacar et que le Blablacar il est posté le matin même et que tu dois absolument partir. Bah ça marche pas comme ça. Ça dépend vraiment de de ce que toi tu veux pour ton, pour ton trajet, tu fais juste des aller retour et t'es pas t'es très flexible dans les dates parce que tu rentre une période mais tu sais pas trop combien de temps y a pas de problème pour Blablacar Mais partout, on sera si tu dois prendre un train ou un avion ou il faut quand même se prendre en avance, donc soit tu trouves le bon trajet, tu réserves en avance et tout se passe bien, mais t'es pas à l'abri d'un aléa que la personne, là tu annule à la dernière minute. Donc il vaut mieux peut être prendre un train pour être sûr de la, de l'heure, du temps ou au taxi, voilà donc les avantages, c'est que c'est effectivement beaucoup plus d'économie plus facile, plus et plus flexible, plus confortable aussi. Ben parce que t'arrives quand même proche de chez toi. Et puis ouais tu peux tu prends à la dernière minute tu trouveras pour aller dans quelque chose quoi.

Comme ça donc c'est vrai que ça recouvre pas mal de ces avantages. Ça va et je me demandais aussi quelle est la fréquence de d'utilisation que tu en as. Sur une échelle, tu mettrais ça comme rarement on peut ou fréquemment ?

Blablacar j'utilise hyper souvent mais ça va enfin je réserve pas souvent mais je vais sur l'application très régulièrement. Je pense que j'y vais. Je sais pas moins 3-4 fois par semaine juste pour me dire OK là il y a tellement, tellement droit je pourrai repartir vas-y je regarde si y en a déjà qui t'intéresse ou quoi, Ouh là, machin, il va venir chez moi, le plus, le plus économique c'est le Blablacar. Faut que je regarde si y a des Blablacar. Voilà, si la personne elle peut venir à telle date. Ah tiens, je dois pas je regarde à faire le week-end prochain on va y je peux peut être aller à tel endroit, je regarde si elle est mile ma carte qui m'intéresse et tout. Donc je regarde quand même très régulièrement après ce que je la fréquence sur laquelle je regarde des trajets. Bah je sais pas. Une fois par mois, une fois tous les 2 mois ça dépend. Si j'ai ma voiture ou pas et si d'autres personnes font le trajet mais qui sont sur Facebook et non pas sur Blablacar. Je regarde toujours Facebook en parallèle pour voir parce que effectivement, elles travaillent sont moins chers et des fois je trouve des trajets qui sont sur Blablacar et je vois après que le trajet a été posté sur Facebook. Et donc du coup je vais contacter à la personne sur Facebook en disant où je vais ou alors j'ai vu sur Blablacar et je vais la contacter directement sur Messenger. Ça m'est déjà arrivé en sens inverse. Une personne qui est venue de trajet sur Blablacar et qui me demande de de passer hors Blablacar pour éviter la Commission et du coup je lui ai dit « oui », ça s'est très bien passé. Je crois que c'est mon premier Blablacar. Je ne sais pas comment elle m'a retrouvé sur Facebook, parce que Y a pas les noms sur mes sur Blablacar et il faut les noms et prénoms sur Messenger donc bon Ben en tout cas elle m'a trouvé et voilà. Mais du coup je suis quand même assez fréquemment Airbnb, normalement c'est vraiment 2,3 fois par an maximum. Oui, je vais checker 2-3 fois pour voir si y a des logements insolites ou des petits trucs à faire. Pas très loin mais beaucoup moins et après Ben là une vélo tout ça, tout ce qui est même les ITI, là les voitures, les Cambio ça je dit rien. Uber drive ça j'utilise bah là j'utilisais vendredi quoi mais j'utilise pas hyper régulièrement non plus mais à part ça dépend, on est dans un pays étranger, on l'utilise beaucoup plus déjà. Mais sinon je sais pas trop non plus. Bon je sais que j'utilise le plus, c'est quand même Blablacar.

Bon, là on va plutôt revenir sur les expériences comme je disais, pourrais-tu relater une mauvaise expérience sur une plateforme en précisant le contexte ?

C'est ce que je racontais tout à l'heure. C'était pas mon expérience à moi, mais c'est une expérience qu'on m'a raconté. Mais du coup, moi, personnellement, j'ai pas vécu de mauvaises expériences avec la plateforme. La plupart du temps, ça a toujours été favorable avec moi quand j'ai eu des litiges. Donc jusqu'à présent, dès qu'il y a eu un litige, j'ai quand même perçu de l'argent, ou du moins une partie de l'argent. Donc Blablacar, ensuite, dans mon sens, donc jusque là j'ai pas eu une mauvaise expérience avec Blablacar. Après, si on prend en considération les gens ça c'est autre chose. En dehors de la plateforme. Bon bah ça dépend des gens, pas une mauvaise expérience non plus mais y a des petites anecdotes mais après c'est des ça ça dépend en particulier aux gens, voilà c'est pas dû une plate forme.

Justement, tu parlais de litige, mais alors quel était le problème que tu avais rencontré dans ce cas-là qui a trouvé solution ? Mais quel était le problème ?

C'était une dame qui avait réservé mon trajet et donc je lui avais confirmé le point de départ. Je lui ai dit, Ben, « voilà, l'adresse, c'est ça » et parce que j'avais, j'avais une adresse un peu large et là j'avais dit vraiment l'adresse, c'est là et elle a annulé le trajet et elle a elle a pas vu le message donc et dans la demande d'annulation du trajet comme elle était à moins de 24h00, il faut que le conducteur accepte ou refuse. Et dans la dans le message qu'elle mettait c'était « la conductrice m'a demandé d'annuler le Blablacar » et donc j'ai refusé. Et aucun retour de cette dame. Elle ne m'a plus parlé et donc Vinted – non - Blablacar a ouvert un litige qui était clos en 24h. Enfin, je j'ai quand je vais ouvrir le litige. Il m'a demandé pourquoi donc j'écris ? Voilà, elle a dit que c'est moi qui voulais annuler, alors que pas du tout. Je l'ai jamais vu. Mon message enfin trop bizarre. Et. Et ouais, 4 fois après, ça avait été checké et ils m'ont dit, enfin, ils ont accès à toutes les conversations hein, et je dis Bah l'idée de la conversation y a eu un message. Je répondu voilà et du coup ils m'ont donné, ils m'ont donné raison et ils m'ont transféré l'entièreté de la somme. Et ils ont jamais... Enfin je sais pas si ils ont remboursé la dame donc c'est possible que Blablacar ait décidé de me payer et de la rembourser mais à mon avis ils n'ont ils l'ont juste pas ? Enfin ils l'ont pas remboursé quoi ils l'ont juste payé La somme qui qui m'était due et donc je n'ai pas emmené cette passagère. Donc j'avais perçu une somme sans emmener la personne.

Qu'est-ce que tu as ressenti de cette expérience ?

Je trouve qu'ils ont réagi hyper rapidement donc ça c'est hyper chouette de de voir qu'ils réagissent quoi, c'est pas y a d'autres plateformes, vraiment tu peux les contacter. Mille an laisse

tomber, tu arriveras jamais là c'est j'ai pas été en contact avec quelqu'un directement mais ça a été traité très rapidement et après il y a peut être des ordinateurs hein qui traitent les demandes hein je sais pas mais en tout cas ça c'est le choix de dire que bah il se passe quelque chose, quoi. C'était pas juste là râler pour rien, au pire c'était pas grave, j'avais pas la thune, j'avais pas la thune et enfin bon c'est comme ça que ça marche, mais j'étais quand même contente qui m'ait donné raison et sur le moment. Attends, moi vas y c'est c'est une connasse, ça me fait chier genre elle est mauvaise joueuse, mauvaise foi genre si tu changes d'avis en dernière minute.

Bah tu connais les conditions et règlements de Blablacar ? Moins de 24h00 avant Bah tu perds ta somme quoi. Et je crois que enfin, c'est un truc juste peut être moins de 12h00 tu perds toute ta somme et moins de 24h00 tu perds la moitié de la somme. Ou un truc comme ça. Alors la moitié de la somme est déversée aux conducteurs en dédommagement. Donc quand tu paies et que tu prends ton trajet, c'est pas anodin. Genre c'est te dire que t'es prêt à le prendre, tu fais pas et tu dis « Oh je veux un remboursement et basta » c'est pas genre pas une commande c'est pas une livraison, c'est pas un colis c'est pas Amazon genre donc non bah tu fais que tu enfin tu es prêt à déboursé la somme ? On parle pas de sommes astronomiques car on parle de peut être de 15-20€ hein ça va mais après t'attends pas à ce que la personne elle te rembourse alors t'as payé, t'as payé maintenant tu veux pas venir, tu viens pas mais T'as payé, c'est comme quand tu prends un train. Si tu vendes l'annulation 2 h avant Ben pour aller si tu sois remboursé avant que tu sois membre premium plus pris, une assurance annulation tous risques. Et encore, tu seras probablement jamais remboursé parce que c'est toi qui as voulu annuler, c'est tout. C'est comme ça, voilà quand tu prends un avion, tu te présentes pas. Ben l'avion part sans toi et t'es pas remboursé. Ben, c'est pareil, c'est bon.

Peut être que là, on le devine, mais qui était responsable en train de cette problématique ?

Ben c'est juste la dame y a enfin elle a, elle a elle a acheté, elle a demandé un remboursement. J'ai dit non pour c'est tout, Blablacar a fait son travail et puis j'ai juste refusé. J'aurais pu accepter hein, y en a qui acceptent hein, qui disent ok Ben tiens, je te rembourse et y a pas de litige qui est ouvert mais moi j'ai dit non. Enfin tu réserves. Tu assumes. Et voilà, mais après c'est tout. Elle m'a jamais envoyé de message ou quoi. Elle m'a jamais rien dit. Elle m'a jamais dit, y a déjà une personne qui a réservé son trajet qui m'a dit, Ah, je suis vraiment désolée. Est ce que vous pouvez accepter le remboursement parce que en fait, je me suis rendu compte niveau timing, ça va pas le faire et je croyais que je pouvais le faire mais en fait c'est pas possible. « S'il

vous plaît », machin bah demandé si gentiment et enfin en expliquant pourquoi je dirais non quoi ? Euh il me le dit, Moi je dis « Bon Ben d'accord ».

Après eux, ils perdent les frais de commission. De mémoire, ça m'est déjà arrivé d'annuler. J'ai pris un trajet et que oui, OK Ben je perds, je perds 5€ de frais de commission. Bon Ben c'est comme ça, mais au moins je récupère mes 20 balles de du Trajet Quoi donc. Et voilà, et la et les personnes peuvent encore annuler si c'est au-delà de 24h00 je crois. Tu peux annuler sans enfin juste les frais de commission qui sont qui sont gardés par Blablacar mais sinon tu peux annuler ton trajet sans souci et la personne n'a pas enfin, le conducteur n'a pas nous le dire quoi, ça se fait automatiquement et ça m'est déjà arrivé aussi des gens. Ils prennent mon trajet et ils l'annulent pour Ben ils l'annulent, ils annulent, j'ai pas mon mot à dire quoi. Et il me dit, machin a annulé son trajet. Donc OK Ben j'ai pas de thunes. Il faut que quelqu'un d'autre qui prend le trajet ouais.

Dans ce cas-ci, si y avait moyen d'éviter le problème ou de le résoudre, lequel serait-il et qui aurait pu y contribuer ?

Bah peut être mais je crois que ça y est déjà mais quand tu t'apprêtes à payer il y a un message en disant « Attention si c'est moins de 24h00 vous ne pouvez pas annuler. ». « Si t'es moins de enfin, vous pouvez pas annuler, vous perdrez la moitié de la sœur si c'est moins de 12h00, alors vous perdez l'entièreté de la somme ». Petite astérisque. Les frais de commission ne sont pas remboursés dans tous les cas, peut être un message, un gros message au moment où tu vas payer pour te dire que bah du coup t'as payé quoi genre ouais y a pas de retour arrière possible voilà la dame elle a joué un peu sur la mauvaise foi, elle s'est dit que genre je sais pas, ça allait passer auprès de de vinted alors que bah moi je l'ai jamais demandé enfin de Blablacar et sur Blablacar, c'est proscrit enfin dès que t'es tu peux avoir un numéro de téléphone et tu peux envoyer le message dès que tu tapes une adresse mail, un nom, un pseudo. Ce que tu veux, tu peux pas l'envoyer donc effectivement si tu veux passer sur une autre plateforme donc parce que c'est Blablacar en fait, ils se prémunit des gens qui envoient un message en disant Je prends votre trajet mais je vous paye. Ailleurs. Et en fait, tu peux pas. Faut arriver à contrer l'algorithme. Mais effectivement, s'il avait dit à cette dame, ben nous en fait annuler le trajet, déjà je le referais moi même je peux annuler un passager si tu veux. Si je lui avais demandé d'annuler le trajet si y aurait une trace écrite parce que j'aurais pas pu passer autre part que dans Blablacar Qui ne dévoile les numéros de téléphone qu'après. Ben si après une réservation donc j'aurais pu la contacter mais je sais pas combien de temps avant. Enfin le numéro de téléphone sont

divulgués une fois qu'elle a payé et que j'ai validé. Mais effectivement oui, si j'aurais pu la contacter par téléphone, mais bref en l'occurrence, là j'avais rien dit qu'elle annule le trajet, alors c'est vraiment plus rien quoi.

Enfin donc, ça aurait pu être évité ou résolu de différentes manières ?

Avec elle je ne pense pas. Parce que, à mon avis, elle partait vraiment d'une mauvaise foi, mais des gens qui sont pas forcément informés et qui prennent des Blablacar comme ils prennent des colis, ils disent, Oh c'est bon, j'en ai plus besoin, je le remets enfin, Je le renvoie enfin, moi je j'annule. Sauf que bah si t'annules en deçà d'un certain temps, Ben c'est quand même très bien. T'as un gros message.

Image 1

Euh des émotions négatives. Bah là par exemple, la dame qui prend, qui tient le le réveil c'est genre en mode genre « t'as vu, t'es en retard, t'as vu l'heure » ?

Image 2

Là, la 2e, c'est genre un vase, ouais c'est un vase avec de l'eau, non ? Enfin, y a pas d'eau. Enfin je sais pas, mais y a du verre partout, puis apparemment il a été cassé, donc ça fait penser un peu au Airbnb et genre si tu casses quelque chose dans un Airbnb. Bah pas cool, mais en même temps bon c'est les aléas, genre ça arrive, puis tu fais tomber un verre, tu fais tomber un verre. Voilà. Nous sommes arrivés dans un Airbnb, c'est pas de notre faute, mais il y avait un joint qui avait, qui a, qui avait pas été remis je crois, et genre le tuyau d'eau de l'évier fuyait, mais genre comme ça, et on s'en est rendu compte après parce qu'il fuit dans les poubelles.

Et donc on a dit aux gars, on leur a dit : « Bah là ça fuit de ouf, genre on peut pas utiliser des biais. » Et le lendemain instantané, il est venu réparer, donc en vrai il était hyper honnête. Sinon on a jamais rien cassé de waouh aux Airbnb. Quand tu casses un verre, bon bah ça arrive, tu le dis. Bon, moi j'ai cassé un verre. Enfin, c'est quoi le dédommagement ? Enfin si c'est un verre qu'y a-tu, donnes 3 € à la personne d'avoir acheté le verre. Si c'est un autre verre, ben soit tu le fais à l'amiable, soit c'est prélevé sur la... enfin tu peux. Airbnb peut demander un règlement de caution. Voilà en plus. Mais pour des petits objets comme ça, non. Par exemple. Par contre, si tu pètes une fenêtre, là oui.

Image 3

Ben cette chambre est en désordre. Mais ça, je pense pas que ça arrive dans les Airbnb parce que les Airbnb sont relativement vides. Donc, avant que les gens balancent toutes leurs affaires et se barrent avec leurs affaires, ça arrive pas trop souvent, mais le désordre dans les Airbnb, ça arrive, mais c'est pas... enfin moi je perçois pas ça comme des trucs de waouh, genre en mode "oui ouais c'est désordonné", genre autre chose n'est pas rangée, mais y a pas autant de bordel.

Image 4

Ensuite c'est des carrelages avec des traces de pied. OK, ça c'est bizarre quand même, comme une ancienne, parce qu'on voit qu'elles ont été faites manuellement avec la groupe, bref. Ça fait penser, bah oui c'est sale. Ben quand tu loues un Airbnb, oui bah tu salis et tu payes les frais de ménage, donc c'est pas à toi de nettoyer. Bon, même si des grosses traces comme ça, tu peux nettoyer. Quand on est restés dans un Airbnb, c'était à Lisbonne. Moi je supporte pas de vivre quand c'est ça. Le tout.

Et donc il n'y a pas de femmes de ménage, donc en l'occurrence il y avait un aspirateur, donc à chaque fois, peut-être pas tous les jours, mais tous les 2 jours, c'est l'aspirateur parce que, parce que... Effectivement, oui, c'était un studio, donc on rentrait avec nos chaussures, on en mettait un peu partout et tout. Donc ben il y avait des miettes, manger du pain quoi. Donc effectivement, le nettoyer après, je peux pas faire un gros ménage, mais là je sais pas, tu par respect tu nettoies vite fait les traces de terre. Après, si t'es pas entièrement propre c'est pas grave puisque tu payes normalement des frais de ménage, mais juste par respect, c'est savoir-vivre. Mais bon ça dépend du genre.

Image 5

Mais toujours sur le Airbnb, hein ? On va rester là, hein ? Le bruit, c'est vrai qu'il y a des gens qui réservent les Airbnb pour faire des fêtes. Je crois qu'il y a une loi qui est passée, mais je pense que c'est aux États-Unis. Je pense pas que ce soit plus en Europe, mais en gros, les moins de 21 ans ne peuvent plus réserver d'Airbnb parce que justement ils font des grosses soirées dans ces logements et que ça te fait des dégâts et beaucoup de bruit.

Et c'est vrai que les habitants qui habitent, enfin les voisins des Airbnb, ils se plaignent parce qu'effectivement y a beaucoup de turn-over où y a beaucoup de gens qui rentrent, qui sortent, et que effectivement il y a du bruit. Alors pas toujours, mais il y a des gens qui font du bruit parce que je sais pas, ils sont en vacances, parce qu'ils se sont déplacés pour une soirée ou quoi

? Enfin voilà. Et effectivement, ça peut être gênant pour les autres. Et à l'inverse, je sais pas si c'est vrai, mais les gens qui dorment dans les Airbnb... Enfin, moi j'ai jamais constaté qu'il y avait plus de bruit que ça. Alors oui, c'était souvent des immeubles pour les maisons, vu qu'effectivement bah t'as des bruits de voisins, mais comme quand tu habites dans un immeuble, quoi. Et puis t'es là pour un contre-temps, donc t'es là et t'es là pour une courte durée. Donc effectivement, quand ton voisin je sais pas, qui fait pas l'aspirateur à 06h00 du matin... Ouais ben t'es là 5 jours au pire, 5 jours quoi, tu vois, c'est voilà, tu t'en fais pas trop.

Image 6

Par rapport à la voiture, j'ai pensé à Blablacar, mais... mais ça me... enfin, en fait, j'ai plus l'impression que c'est la voiture de la personne qui transporte les gens qui est sale, et pas les gens qui l'ont salie. Donc, toujours pareil : quand tu prends des gens en Blablacar, c'est quand même mieux que ta voiture, soit plus ou moins propre. On n'est pas plus à ce qu'elle soit shiny quoi.

Mais effectivement, s'il y a des déchets partout, c'est pas très agréable, de nature, avec plein de déchets, surtout au niveau des pieds. C'est clair, tu sais pas où tu mets quoi. Donc je pense que c'est toujours important d'avoir une voiture correcte. Je dis pas que les tapis de sol doivent être nickel. Genre oui, il y a des cailloux, du sable, de la terre, mais enfin, là tu mets des chaussures quoi. Mais avoir des déchets comme ça, c'est bof. Après, c'est la voiture de la personne, toi tu payes juste ton trajet, tu vas t'emmener de ton point A à un point B. Donc tu fais avec. Si c'est sur un court trajet de 2, 3, 4 h, ça va, mais si tu fais ça pendant 12 h, ce sera très ennuyant.

Image 7

Celle-là, ça fait penser aux... ben, aux avis négatifs que les gens laissent. Moi, j'ai jamais eu d'avis négatifs sur Blablacar. Je suis genre à 4,9 ou 5 sur 5, je dois avoir 40 avis 5 étoiles et 2 avis 4 étoiles, je sais pas pourquoi quelqu'un a mis le bien, je sais pas la raison. Inversement, j'ai toujours mis que des 5 étoiles, genre globalement, ou des 4 étoiles minimum, je mets pas en dessous. Et Airbnb aussi.

Le Airbnb qu'on avait réservé à Copenhague... En fait, tu peux cocher une case qui fait que les gens qui ont déjà eu plus de 3 réservations avec des bonnes étoiles peuvent réserver ton logement. Et en l'occurrence, le gars, je crois que c'était une de ses premières réservations Airbnb, parce que le logement avait été tout retapé, entièrement. C'était tout neuf, enfin j'aurais

pas dit neuf, mais genre en gros ça se voyait que la personne avait complètement déménagé et qu'ils avaient remis des meubles, et les meubles avaient été achetés récemment. Il y avait... enfin c'était clean quoi, il y avait pas de... enfin la cuisine était équipée comme si la personne avait déménagé et tout racheté dans son nouvel appart, mais avec quelques meubles.

Et donc, il fallait déjà avoir plusieurs réservations à son compte pour pouvoir réserver ce logement, qui était vraiment super clean et tout, avec plein de Tupperware, tu pouvais te faire plein de repas à 12h00. Donc vraiment un gros point positif. Et les gens qui nous ont accueillis, enfin les propriétaires, c'était vraiment super gentil, super réactif quand on a eu des soucis dans le logement.

Et puis après, bah tu peux faire des commentaires sur Blablacar, tu fais un commentaire public, donc tout le monde voit ton commentaire, et tout le monde voit les commentaires que les gens t'ont laissé. Et sur Airbnb, tu peux faire un commentaire public et un commentaire privé. Sur le commentaire public, moi je dis : super réactifs, logement génial, super bien situé, enfin tout est chouette et tout. Et en privé, je dis par contre les gars, je sais pas comment on fait pour dormir sans volet, parce que effectivement, le soleil est à 06h05, 04h05, c'était plutôt très tôt, c'était 5 h du matin dans la gueule tous les matins pour faire quelque chose quoi. Et la douche, il y a quelqu'un qui s'était douché avant qu'on arrive, et y avait plein de cheveux. Bon, c'est pas grave hein. Je l'ai mis à la coupelle, j'ai rien dit, ça arrive quoi. C'est un logement qui est utilisé, y a eu des gens avant, y en aura après, voilà, mais c'est pas très agréable. Voilà, c'est juste pour que vous y fassiez attention, mais c'est... c'est tout, c'est adopté, sinon le logement impeccable et tout. Et donc c'est bien parce que tu peux faire des réflexions sans que ce soit mis comme un commentaire négatif en public quoi. Parce qu'effectivement, il y a des cheveux tellement petits là à... Réparer comme erreur ou le joint qui saute ? Bon ben le joint il saute, c'est... enfin le souci. Enfin, il y avait pas, il avait oublié d'en mettre un genre donc en tuyau, donc ça arrive, c'est pas grave tant que le mec il est venu réparer un stand gen. On s'en est aperçu le soir et le lendemain. Le mec, il était là à 10 h en mode 10 h tapantes, en mode je veux te joindre. Mais il est venu constater. Il a fait : "Putain merde." Je pense que la tuyauterie avait été refaite manuellement par le mec, il a fait : "Putain merde." En fait, on me parlait en anglais et on arrivait pas à trouver le mot, mais on se comprenait en mode upload, signe là, de signe like that, tire là, et on se regardait en mode : "Oui, oui, oui." Bon, et après il a... a son petit magasin d'outils, enfin de tout ça, et il est revenu avec un joint, il a mis... mais c'est bon ça marche. Allez, bonne journée. Au revoir. Et voilà.

Lieu d'habitation habituel : urbain

Age : entre 18, 30 ans.

Activité principale : Je suis étudiante, je fais un mémoire.

Votre avis sur les plateformes de l'économie partagée est le suivant : donc on est plutôt sur quelque chose de positif qui pose... on est plutôt sur de l'économie de temps, parfois de l'économie d'argent et une facilité. Voilà, c'est très réactif, c'est très flexible comme on a dit, et voilà, il y a une facilité de contact et un peu plus de personnalisation aussi, moins individuelle, et peut-être un peu moins... voilà, comme on sait parfois, le train c'est pas très flexible. Voilà ce genre de choses, c'est pas ultra facile, aussi bien du côté utilisateur que aussi bien... ben quand tu te proposes des... des choses comme Blablacar, vous partagez le véhicule.

Et voilà, tu en as eu effectivement une mauvaise expérience une ou deux fois, quelque chose comme ça, mais bon, généralement avec des conclusions qui se sont retrouvées positives, avec une possibilité de rebondir assez rapidement. Et voilà donc il y a en titre une expérience qui est globalement positive.

Voilà, et là ma dernière chose est : est-ce qu'il y aurait d'autres choses que l'on aurait oublié de mentionner ?

Pas qu'il me vienne en tête, je pense que je t'ai assez bien raconté, mes expériences, de l'économie partagée.

Je te remercie pour ta participation.

Interview réalisée le 21/04 en ligne

Interview 11 : Mina 29/04

Interview réalisée en présentiel dans un bureau fermé à Louvain-la-Neuve.

Donc, quels mots vous viennent à l'esprit quand on évoque économie du partage ou économie collaborative ?

Moi, je pense d'abord à l'aspect économique. L'une des motivations principales, c'est souvent de ne pas devoir acheter un objet pour un usage ponctuel. C'est une manière d'être plus créatif, de faire des économies, de mieux gérer ses ressources. Et je trouve que c'est important de vivre avec ce qu'on a, sans trop dépenser. Quand on voit aujourd'hui tous les vélos en libre-service, c'est une illustration de ça : on en utilise un bien sans devoir le posséder. C'est ça le but, je pense. Mieux utiliser ce qu'on a, éviter les dépenses inutiles.

Oui, c'est ça, c'est le fait d'améliorer l'efficacité de l'utilisation du bien et donc, dans un esprit de partage, de l'utiliser pas seulement pour une personne, mais peut-être d'autres.

Exactement. L'idée, c'est de ne pas utiliser un bien uniquement pour soi, mais de le partager, de le rentabiliser collectivement.

L'économie, dans le sens où tu ne peux pas acheter tout ce dont tu as besoin...

Oui, et dans ce cas, tu payes seulement pour l'usage, pas pour la propriété entière. Tu payes un petit montant pour l'utiliser quelques heures ou quelques jours, et c'est plus logique quand tu n'en as besoin que rarement.

Et ça t'évoque aussi autre chose ?

C'est ça qui ressort le plus. Oui. Si on va dans le détail, peut-être l'économie, la rentabilité.

Ok. Saurais-tu me décrire un contexte récent lors duquel tu aurais emprunté ou partagé un objet avec quelqu'un, que ce soit famille, amis, voisins, et par quels moyens ?

J'ai récemment emprunté le taille-haie de mon papa. Pour faire un exemple. Je le fais chaque année quand je dois tailler mes plantes. Parce que je trouvais inutile d'aller acheter un taille-haie alors qu'il y en a un avec plus de jardin chez mes parents. Ah oui. Et pour tailler, mon père s'en servait. J'utilise le taille-haie de la famille. Tant que ça ne leur dérange pas de me le prêter. Après une situation où moi, j'ai prêté... Non, c'est celui-là le plus récent.

Mais ça t'arrive encore de temps en temps de le faire. Si tu le fais, c'est via les réseaux sociaux, je suppose, pour la communication ?

Ici, non. Ici, c'était juste de visu.

Ce serait plus de l'achat, si c'est jamais particulier comme ça.

Je crois que ce n'est pas utile de faire l'achat, quand on peut prêter. Là, c'est via les réseaux, mais après, il y a la personne. Mais je préfère le faire en direct.

C'est comme ça que tu as préféré le faire ? En fait, ce qui te motiverait à emprunter par exemple ce genre d'outil, c'est que tu n'as pas envie d'acheter un taille-et neuf et pour l'utiliser, très peu, finalement.

C'est ça. Pour l'utiliser, le faire gagner en efficacité.

Oui, voilà. L'utilité, comme on disait tout à l'heure, le fait que tu vas utiliser ce genre d'outil, mais pour un esprit d'économie et en même temps d'efficacité de l'utilisation de l'objet.

En fait, je ne vais pas me demander trop pour de la location. je demanderais 5 euros pour la location de l'objet..

Pourrais-tu me raconter une expérience avec des plateformes telles qu'on a citées en introduction et que ce soit pour du logement ou un transport, par exemple, et lesquelles tu aurais utilisé ? Donc, je parlais de l'économie partagée dans le son ensemble, mais dans ce que j'ai cité, je parlais de Blablacar, par exemple, Airbnb, forcément, Wikipédia, où tu as encore les repair cafés, tu as les SEL aussi, les services entre personnes.

Je n'ai jamais utilisé Blablacar ni Uber. Pour Airbnb, oui, mais pas systématiquement. Une fois, j'ai réservé un logement qui avait sa propre page web, donc ce n'était pas directement via Airbnb, mais c'était dans le même esprit.

Qu'est-ce qui t'aurait motivé plus à te diriger vers une plateforme comme Airbnb dans ce cas-ci plutôt que de passer par un autre service, à part ce que tu as déjà dit, effectivement ?

Donc là, ma motivation, c'est de trouver un bien dans mon budget, mais tu es obligé de faire des recherches. Mais via la plateforme, c'était juste parce que le bien était pour moi un bien exceptionnel parce que je n'en trouvais pas sur les plateformes de location. Airbnb, je trouvais pas. Ce qu'on voulait, c'était une piscine privative Je ne pouvais pas la partager avec d'autres

personnes. Et donc, un bien aussi 100% privé dans une piscine privée. Et la plupart des biens, actuellement, dans la piscine, c'est des résidences. C'est-à-dire les résidences avec plusieurs appartements, des piscines privées, une maison partagée avec les propriétaires, et donc on a accepté que les propriétaires partagent aussi la piscine, c'est moins que c'est la leur. Voilà, il n'y a pas vraiment de créneau. C'est une piscine ouverte de telle heure à telle heure. Et ce qu'on voulait, c'était justement ne pas être contraint de devoir respecter un horaire et d'avoir quand on veut un accès au jardin, d'accès au bar.

Oui, et aussi le fait d'avoir effectivement ce côté un peu plus privatif du bien et de se dire, voilà, tu n'es pas obligé de partager avec d'autres personnes le bien. Et aussi, tu en as un usage qui est même plus flexible. Et aussi, on te met des accommodations, comme le fait d'avoir la piscine en plus du bien pour la location, pour profiter plus encore de tes vacances.

Oui, c'est ça. D'avoir la tranquillité commune.

D'accord. C'est vraiment dans une optique de confort.

Oui.

D'accord. Ce serait que ça, c'est vraiment ce qui te pousse à utiliser plus Airbnb dans ce genre de cas. Trouver vraiment le bien.

Comme on l'a dit. Oui, mais c'est quand même mal foutu parce que justement, je faisais toutes mes recherches avec piscine privée. Mais en fait, ce n'est pas privé pour ta location. Quand ils disent piscine privée, ça veut dire que ce n'est pas une piscine privée à moi. Parce que souvent, ils mettent piscine privée, mais partagée. Donc finalement, ils se contredisent. Est-ce que ce n'est pas privé ? Ou qu'elle est partagée avec toi ou d'autres ? Donc finalement, la recherche, ce n'est pas du tout clair. Ce n'est pas ce que, moi, je recherchais.

Et maintenant, par rapport à la fréquence de l'utilisation de ces plateformes, si on devait classer ça sur une échelle entre rarement, peu, fréquemment, par rapport à toutes les plateformes que tu aurais pu utiliser, quelle serait cette fréquence?

Je dirais fréquemment, surtout pour les cousinades. On est souvent une quinzaine, donc on cherche un logement spacieux, avec plusieurs chambres et salles de bain. Et on veut que ce soit

raisonnable en prix. Donc on utilise régulièrement ces plateformes. Ici c'était Ardennes Résidence.

Ah oui. Donc c'est un site de location, dans ce cas-ci.

Un site de gîtes.

Et pas avec un particulier spécifiquement? Non, c'est aussi une plateforme. C'est une plateforme, mais le prestataire est un particulier?

Oui, oui. C'est ça. Donc en fait, comme Airbnb, le propriétaire va déposer son bien sur la plateforme.

C'est ça. Ah oui. Donc c'est vraiment le même style.

Effectivement, ça porte le label d'Airbnb. Mais c'est tout à fait bien, parce qu'effectivement, c'est quelque chose de très similaire. Le service est quasiment, effectivement, le même. Mais effectivement, ça répond aussi au truc.

Et alors, est-ce que tu saurais me relater une mauvaise expérience sur une plateforme, Airbnb ou une autre, en précisant le contexte?

Quand on a loué justement la première maison qu'on avait, c'était un premier bien, une occupation. Donc c'était la première location. On n'avait pas encore de commentaires. Mais voilà, il nous semble vraiment très bien. D'abord, il y avait sur place pas mal de chambres, dont trois salles de bain. Malheureusement, on s'est retrouvés sur place avec une seule salle de bain. Pour tout le monde. Donc c'était pas une et demie, parce qu'il y en avait une où il y avait juste une baignoire, et les lavabos étaient dans l'autre, et la douche était dans l'autre. Du coup, c'était vraiment une salle de bain ultra partagée. Mais voilà, les propriétaires n'ont pas tenu de nous préciser la location. On croit que ça aurait été sympa de nous dire, voilà, il y a une salle de bain et demie, ou deux en fait, qui ne sont pas réellement fonctionnelles, et la piscine était ouverte, et vide, et hyper dangereuse, parce que l'échelle était juste à côté. Et donc, en fait, après, quelqu'un aurait monté l'échelle, pour aller dans piscine, et personne ne nous aurait vu, parce qu'en plus, la piscine était cachée derrière un abri de jardin, au fond du jardin, vraiment pas sécurisée, quoi. Donc au niveau des aménagements, c'était pas du tout responsable. Le propriétaire devrait quand même garantir la sécurité de la propriété. Voilà, c'était, je veux dire, on a toléré, parce qu'on a pu faire sans la piscine, parce que finalement, c'était en mars-avril, ou quelque

chose comme ça, il faisait pas encore hyper chaud, donc on avait pas vraiment eu besoin de la piscine. C'était juste un plus, mais on s'était pas du tout cherchés. Et les salles de bain, ça a été un peu décevant.

Donc vraiment, ici, les problèmes que tu as rencontrés, c'est vraiment la piscine qui était pas sécurisée, pas nettoyée, et bon, si vous aviez pu en profiter, vous auriez quand même apprécié.

On a eu une journée de beau temps, effectivement, et là, on s'est dit l'après-midi, ça aurait été sympa.

Ça aurait été sympa. Vous avez pas pu, parce que, voilà. Et aussi les salles de bain qui étaient pas en nombre suffisant, pour pouvoir tout le monde en profiter, parce que vous étiez en nombre, vous étiez plusieurs.

Plus les enfants. Ah oui, quand même. C'est ça, 21 personnes et une salle de bain et demie pour tout le monde, surtout quand on a des enfants, effectivement. Et ils annonçaient trois salles de bain.

D'accord, donc en fait, l'annonce, finalement, s'est réglée un peu trompeuse. Quelque part. Et comment ça se fait qu'il y aurait eu des causes particulières à ça?

Oui, ils nous ont annoncé la canonisation. Mettre une, deux, trois salles de bain. De toute façon, on aurait pu se laver, mais l'eau ne se serait pas évacuée, et pareil pour les toilettes de cette salle de bain, donc forcément, il n'y a pas de solution. Ils ont prétexté des problèmes techniques.

Et selon toi, par rapport à ta propre réflexion, pourquoi selon toi, ces gens auraient mis ça dans l'annonce, en disant qu'effectivement, il y avait trois salles de bain, il y avait une piscine, et que finalement, ça ne répond pas aux vrais besoins, et que ce n'était même pas prévu en tant que tel? Est-ce qu'il n'y avait pas quelque chose derrière?

Je ne pense pas, parce qu'au vu du prix, c'est pour ça qu'on n'a pas vraiment respecté et qu'on a toléré, parce qu'on s'est dit finalement qu'il n'y avait rien de cher. On l'a accepté au vu du prix.

Et à ce moment-là, quand tu as constaté ça avec le groupe, qu'est-ce que tu as ressenti?

De la déception. Parce que l'on se dit ensuite comment ça va aller. Il y a le soir, il y a le matin. Du coup, il faut s'organiser. Et nous, on était là un peu en mode, on a passé un week-end

complètement chill, décontracté. On ne se prend pas la tête. Et finalement, voilà, le matin, on est là, un peu comme au camping. Oui, c'était un peu compliqué. Là c'est un agacement par rapport à ça. Finalement, on s'est organisé. Il y a des moments où il faut utiliser la salle de bain sans devoir mettre un mal de l'autre. Après, il y a des petits bébés avec leur maman. Voilà, c'était du camping.

Mais comment vous avez réagi en fait? Vous n'avez pas contacté les propriétaires? Vous avez fait quelque chose de particulier?

Non, parce que quand on est arrivé, on avait tout annoncé. On a vu les propriétaires sur place. Ce n'était pas une location avec clé dans une boîte à codes. C'était une clé remise en main propres.

C'est comme ça qu'elle vous a annoncé. Donc, quelque part, avant de venir, vous ne le saviez pas. Mais quand vous étiez sur place, on vous a annoncé la mauvaise nouvelle. Du coup, vous avez ressenti quand même la déception en constatant ça avec le propriétaire. Mais n'empêche, niveau réaction, vous avez juste accepté la situation.

Oui. Oui, c'est ça.

L'expérience globale était quand même bonne.

Oui.

Et selon toi, qui aurait été responsable de ce problème? Quel acteur dans toute la chaîne aurait été responsable de ça?

Le propriétaire. Il met en location un bien avec trois salles de bain. On doit retrouver trois salles de bain. C'est ça. Là, ce n'est pas la plateforme du tout. Oui.

À moins que la plateforme ait surveillé et vérifié sur place, elle n'aura pas pu le savoir. C'est vraiment le propriétaire qui était responsable. Et s'il y avait moyen d'éviter le problème ou de le résoudre, lequel serait-il et qui aurait pu contribuer à ça? À le prévenir et à le résoudre.

Quand on a un problème technique, on a peut-être dû tout faire pour essayer d'avoir quelqu'un qui puisse réparer et mettre en place une autre salle de bain. Oui. On a tout fait pour faire les

réparations. À mesure où ce n'est pas possible, pour moi, la résolution peut être aussi financière. Tout à fait. En disant qu'on prend beaucoup de compensation, jusqu'à 10 à 20 % de la location.

Image 1

Ça m'évoque... Je ne sais pas si c'est le matin ou si c'est le soir, mais on peut dire un matin où j'ai fait plein de trucs la veille. Et du coup, j'étais allée à l'hôpital.

Image 2

Quelque chose de cassé.

Image 3

Une chambre en bordel

Image 4

Des enfants qui ont mis de la saleté au sol, oui. Il faut nettoyer.

Image 5

Ah ça, le bruit... Ça m'est déjà arrivé avec le voisinage, le gars mettait la musique à fond. C'est juste un manque de communication et de respect. Faut se mettre d'accord à l'avance ou au moins demander.

Image 6

Là, on dirait que la personne s'en fout complètement. Qu'elle est bien de vivre avec cette crasse.

Image 7

Il a l'air frustré, parce que ça fonctionne pas.

Lieu d'habitation : rural

Age : 30-40

Activité principale : Travail

Alors, on peut terminer ici. Donc, selon ce qu'on a échangé ici, ton avis sur les plateformes de l'économie partagée est plutôt du style que tu as apprécié globalement. Tu fais des recherches assez souvent, surtout pour utiliser avec les cousinades ou pour toi, avec ta famille. Tu as vécu une expérience négative, effectivement, avec quelque chose qui a été annoncé et qui, finalement, ne s'est pas réalisé. En attendant, tu en tires quand même quelque chose du style, voilà, tu sais, moins cher. Donc, c'est le côté positif. Le côté aussi, tu peux trouver des biens que tu trouveras un peu plus difficilement ailleurs.

Moi, oui, dans le partage, je pense, au premier égard, là, oui, c'est dans le but, justement, de faire ce qui est plutôt... gratuitement. Mais il est bien immobilier. Moi, je trouve que, justement, c'est pas réellement une économie. La plupart des biens sont hyper chers. Ouais. Donc, je trouve que là, à mon avis, c'est plus un business. C'est pas vraiment un principe de partage. Je pense que ça ne l'est plus du tout...

Donc, tu penses que c'est un peu dévoyé par rapport à ce que c'était de base.

Oui. Oui, oui. Je pense que les gens partageaient les bien avant, mais que l'idée a changé.

Comme le home swapping, où tu mets ton bien et tu l'échanges avec quelqu'un d'autre gratuitement.

Des choses comme ça. Parce que là, c'est plutôt l'exploitation. Tu cherches plus rentabiliser ton logement à présent.

Donc, comme je disais, par rapport à l'expérience que tu en as vécue, c'était pas mal de positifs, mais c'est vrai que pour la réflexion plus profonde que tu en tires, voilà, une plateforme qui serait un peu plus ouverte, plus pour à peu près tout public, qui soit un peu moins rentabiliste. Mais voilà, quelque chose qui permettrait le partage, pour revenir à la base et qui...

Oui, voilà, c'est ça.

Alors qu'on voit qu'il y a un peu de la dérive plus, voilà, commerciale à vouloir rentabiliser beaucoup, et des gens qui, parfois, vont posséder plusieurs biens, ils vont les mettre en location, voilà. Mais en termes de... Enfin, malgré tout ce que tu en as vécu, tu restes quand même intéressé de continuer à utiliser ce genre de plateforme, même si tu en as...

Quelque part, ça ne correspond pas complètement à tes valeurs, mais en termes de prix, en termes de praticité, ça reste toujours intéressant pour toi.

Oui.

D'accord, OK. Et est-ce qu'il y a autre chose qu'on aurait oublié de mentionner ?

Non

Je te remercie pour ta participation.

Interview réalisée le 29/04 à Louvain-la-Neuve

Abstract :

The sharing economy is now establishing itself as a major and rapidly growing market. However, behind the rapid success of platforms like Airbnb or Uber, deviant behaviors are emerging, undermining the model. By revealing tensions between consumer expectations and behavioral issues, this study sheds light on a key challenge: the coexistence of different stakeholders (consumers, service providers, and platforms), each carrying divergent visions. This work offers an analytical exploration of the mechanisms of this economy, drawing on a literature review and user testimonials. The objective is clear: to identify, understand, and categorize harmful behaviors in order to better prevent them.

By exploring avenues for improvement, this study provides anyone interested with a new perspective on these emerging modes of exchange in our society.

Résumé :

L'économie du partage s'impose aujourd'hui comme un marché majeur en plein essor. Mais derrière le succès fulgurant de plateformes comme Airbnb ou Uber, des comportements déviants émergent, fragilisant le modèle. En dévoilant les tensions entre attentes des consommateurs et problèmes comportementaux, cette étude éclaire un enjeu essentiel : la cohabitation entre acteurs (consommateurs, prestataires et plateformes), porteurs de visions divergentes. Ce travail propose une plongée analytique dans les mécanismes de cette économie, en s'appuyant sur une revue de la littérature et des témoignages d'utilisateurs. L'objectif est clair : identifier, comprendre et classer les comportements néfastes pour mieux les prévenir.

Explorant des pistes de réflexion en vue d'une amélioration, cette étude offre à toute personne intéressée un nouvel angle sur ces nouveaux modes d'échange dans notre société.