

Table des matières des annexes

1. Annexe 1 : Retranscription complète des entretiens	2
1) Entretien 1	2
2) Entretien 2	9
3) Entretien 3	19
4) Entretien 4	25
5) Entretien 5	32
6) Entretien 6	39
7) Entretien 7	45
8) Entretien 8	52
9) Entretien 9	55
10) Entretien 10	63
11) Entretien 11.....	69
2. Annexe 2 : Analyse complète des résultats	75

1. Annexe 1 : Retranscription complète des entretiens

1) Entretien 1

FD : Bonjour.

Répondant : Bonjour.

FD : Bienvenue dans cette interview, donc le but de mon interview c'est d'en apprendre plus sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage. Donc cette interview va être enregistrée mais je vous garantis évidemment la confidentialité et l'anonymat au terme de cette interview. Nous pouvons donc commencer, donc pour vous, qu'est-ce que l'économie du partage ?

Répondant : Selon moi, l'économie du partage est un peu une révolution. Je retranscrirais ça dans des plateformes comme Uber et Airbnb qui sont des organisations qui ont un peu révolutionner le monde du travail dans le sens où, comment décrire, je donne la définition ou ce que je pense.

FD : Ce que vous savez sur le sujet.

Répondant : Voilà, ce sont des grosses plateformes qui réunissent d'un côté des particuliers qui cherchent un service et d'autres personnes qui ont la capacité de remplir les besoins rencontrés par l'autre segment via une plateforme collaborative. Je ne suis pas sûr.

FD : Très bien. Ma question suivante est : est-ce que vous avez des exemples d'entreprises ? vous en avez déjà cité 2.

Répondant : Oui j'avais dit Airbnb et Uber qui sont dans mon esprit les plus connues, on peut peut-être prendre en compte d'autres services pour les voitures, est-ce qu'on pourrait mettre BlaBlaCar ? Peut-être, est-ce qu'on pourrait mettre les petites voitures rouges dont je ne connais plus le nom ? Je ne suis pas sûr. Je ne pense pas avoir d'autres exemples.

FD : Quel est ton avis sur l'économie du partage ? Qu'est ce qui te plait dans cette manière de consommer ?

Répondant : En tant que consommateur et en tant que jeune, il est vrai que le prix est substantiellement revu à la baisse pour certains services, notamment pour les Airbnb par rapport au secteur hôtelier donc ça c'est un avantage. Si je compare Uber également, il est plus compétitif que certains taxis. Donc le coût est déjà un atout primordial pour cette nouvelle organisation mais il y a également. Est-ce que je peux dire que c'est plus accessible ? Je ne sais pas mais c'est un bouleversement quand on voit qu'on peut accéder à beaucoup plus de service avec moins de moyen avec de l'échange, c'est dans le mot, l'intitulé. C'est peut-être des fois même plus durable d'avoir des systèmes qui tablent sur une économie collaborative dans le sens où un plus grand nombre en profitent. Je n'ai pas d'exemple en tête mais certains projets qui pourraient amener des biens à être utilisés plus longtemps.

FD : Très bien et donc, vous avez déjà eu recours à des services ?

Répondant : Oui

FD : Quels étaient-ils, via quelle société ou plateforme êtes-vous passé ?

Répondant : Souvent Uber, notamment via leur service de trottinette Lime que j'adore. Si j'en avais une j'aurais peur de la perdre en ville mais là, grâce à un chouette service proposé, j'ai accès à un moyen de transport très simple sans devoir transpirer en rentrant du travail par

exemple. Airbnb plutôt lorsque je pars en vacances sauf si j'arrive à m'arranger autrement, destination de voyage à titre privé. Ce sont les 2 seuls exemples que j'ai en tête. Par exemple, imaginons que... Non là je vais parler de ma situation personnelle.

FD : Vous pouvez, pas de soucis.

Répondant : Je pourrais partir du postulat que si je n'arrivais pas à faire du télétravail dans un endroit calme et que mon bureau serait beaucoup trop loin, je pourrais essayer d'avoir un espace de coworking via une plateforme qui propose ce genre de service donc ça pourrait avoir son utilité pour une meilleure collectivité.

FD : C'est plus à titre d'imagination, vous n'avez jamais eu recours à ce genre de service ?

Répondant : Non, non

FD : Mais vous y voyez les bienfaits ?

Répondant : Je le vois via mes amis et connaissances qui l'utilisent, donc je vois même que, je travaille dans la finance comme vous le savez, avec cette hausse des taux d'intérêts que l'on vient de subir, il y a même des services qui sont proposés par ces plateformes afin que des particuliers fassent des prêts à d'autres particuliers à des taux beaucoup plus compétitifs que les banques qui dans leurs branches de crédit proposent des taux qui sont parfois dérisoires par rapport aux taux de dépôt qui sont faibles donc ça a même un avantage financier pour les consommateurs et là je me vois utiliser ce genre de service.

FD : Très bien, vous avez déjà un peu anticipé la question suivante qui était de décrire vos expériences plus précisément. Vous m'avez parlé de Uber que vous utilisiez beaucoup, les trottinettes aussi. Je propose que l'on commence par Uber. Est-ce que vous avez une expérience en particulier ou quel est votre avis global sur les différentes expériences que vous avez eu avec ces services ?

Répondant : Uber je ne l'utilise pas depuis des lustres mais je sais qu'il n'y a pas d'améliorations qui ont été faites dans le service rendu. Mon point de vue, il est plutôt correct, quand on voit le temps, étant donné que la plateforme est quand même mure à l'heure actuelle. Je vois qu'il y a pas mal de progrès. La communauté est assez large. Je pourrais peut-être comparer ça à un réseau comme Facebook. Un réseau qui devient de plus en plus grand, plus les gens l'utilisent, plus ça devient intéressant. Le temps d'attente est devenu assez court avec des politiques assez strictes. Même si j'espère que les gens qui travaillent, les prestataires ne seront pas floués dans ce genre de service. Pour nous, utilisateurs c'est très avantageux sur plein de points. Mon expérience personnelle sur Uber est relativement bonne. Les cotations que je laisse sont souvent très bonnes.

FD : Très bien, vous m'avez parlé également des trottinettes partagées, vous avez peut-être d'autres exemples de moyen de transport partagés, on peut rester sur les trottinettes, comment c'est passé votre expérience ?

Répondant : Au niveau des trottinettes partagées, C'est juste une extension de ce que propose Uber, l'application. J'ai par la force des choses fait appel à la concurrence même pour les trottinettes étant donné que les Lime se faisaient un peu plus rares dans le quartier. Donc là c'est le même principe et je dirais même que là, d'un point de vue sécurité, la sécurité n'est peut-être pas la même mais d'un point de vue rentabilité et pour que ça rentre dans mes coûts c'est peut-être encore plus intéressant pour moi donc la note est encore meilleure pour les trottinettes en tout cas la mobilité douce que je préconise.

FD : D'accord il y a cet aspect écologique qui rentre en compte ?

Répondant : Là pour le coup c'est vraiment en phase avec tout le spectre durable on essaie de réduire au maximum ses émissions, à ce niveau-là ils sont présents. Ce sont les deux exemples les plus frappants qui me viennent en tête peut-être que vous en avez d'autres à suggérer que je suis susceptible d'utiliser.

FD : Vous avez cité également Airbnb, vous avez beaucoup d'expérience avec Airbnb, pouvez-vous les décrire ?

Répondant : Oui j'en ai quelques-unes mais c'était tout de même assez significatif. Comme des vacances en Espagne il y a 2 ou 3 ans. En s'y prenant un peu tard nous avons remarqué que les prix des hôtels étaient très élevés et Airbnb était plus intéressant à nos yeux en tant qu'étudiant. C'est là que nous avons trouvé en tout cas pour la durée qui nous intéressait que prendre un Airbnb était une bonne solution à nos yeux. Le service était bon voir même très bon. On reste quand même dépendant, comme pour les hôtels, du prestataire en question qui influe énormément sur la qualité du service et qui peut impacter l'image du secteur et dans l'ensemble étant donné que ça rentre dans leurs coûts propres en tant qu'indépendant et non un grand groupe. Ils ont tout intérêt à ce que ça se passe bien. La qualité de service est tout aussi bien voire mieux que dans des grands groupes hôteliers pour le service Airbnb.

FD : OK pour être un peu à l'opposé de ce qu'on vient de dire étant donné que l'on a beaucoup parlé du positif, qu'est-ce qui vous a déçu ou n'a pas répondu à vos attentes dans ces expériences ? Je propose qu'on commence un par un. On peut commencer par Uber, qu'est-ce qui vous a déçu lors de vos expériences ?

Répondant : Qu'est-ce qui m'a déçu par rapport à des taxis normaux ? Je fais une analyse comparative directe ou dans le service Uber à proprement parlé et des choses qui me dérangent par rapport au modèle mis en place ?

FD : Vous pouvez me parler des deux.

Répondant : Moi ce qui me déplaît, c'est ce qu'il en ressort lorsque j'apprends ce qui se trame derrière pour la situation de certains travailleurs. Là ça peut me déranger quand je vois comment ils peuvent être rémunérés, les conditions qui se resserrent de plus en plus pour eux car le nombre de prestataires augmente mais pas forcément le nombre d'utilisateurs. Ils ont un peu la corde au cou, donc ça, ça peut me déranger pour les conditions de ses prestataires, conditions de travail et autres. Un point d'attention est nécessaire pour cela mais dans le service en tant que tel, non. Je pense justement qu'ils sont punis plus sévèrement parfois de manière répressive au contraire de certains grands groupes qui peuvent se permettre d'être beaucoup plus dur et moins commercial. Les dérives du système en tant que tel me dérange plus et me restreignent dans l'utilisation de ce genre de système. Cette constatation est propre à Uber.

FD : Oui ça me semble également propre à cette société, pour les véhicules partagés, type trottinettes comme vous me l'avez cité. Qu'est-ce qui n'a pas répondu à vos attentes dans vos expériences ?

Répondant : C'est vrai que le système pourrait être encore plus mûr si c'était mieux organisé. Avec des espaces dédiés qui soient parfaitement alignés avec les attentes des pouvoirs locaux. Des communes qui n'acceptent pas que ça soit du jour au lendemain un peu chaotique dans la ville avec des trottinettes qu'on retrouverait partout dans la ville. Je pense qu'elles sont aux normes, toutes, qu'il n'y ait pas de soucis en termes de sécurités pour les clients mais que l'on puisse avoir quelque chose de plus structuré et qui soit pensés du début à la fin. Est-ce qu'il faudrait imposer des normes pour ces services avant de les mettre sur le marché. C'est vrai que j'ai l'impression que c'est un peu fort mis en avant et devenu courant sans pour autant être contrôlé. C'est vrai que c'est peut-être un des défauts de ce genre de service, la situation

chaotique mais pour le reste c'est très bien. Je vois que des choses sont mises en place comme la limitation de vitesse. Ils ont commencé à mettre plus de régulation et d'encadrement.

FD : Donc nous revenons à l'encadrement, la législation.

Répondant : Il faut qu'il y ait comme vous dites une législation, quelque chose qui puisse établir les règles et remettre les choses en question et donc permettre qu'il n'y ait pas un petit groupe de personnes qui ait les pleins pouvoirs. C'est important.

FD : OK, lors de votre expérience avec Airbnb, est-ce que quelque chose vous a déplu ?

Répondant : Le revers de la médaille avec ce genre de service qui est quand même assez avantageux d'un point de vue financier et relativement facile à trouver. C'est que le prestataire du service prend quand même pas mal de risques et donc demande une caution assez onéreuse au départ aux utilisateurs et là en tant qu'étudiant c'est vrai que ça peut poser un frein si vous comptez notamment faire un road trip dans un pays et que vous avez 4,5 Airbnb avec des cautions à réserver avec des cautions assez onéreuses. Ça peut vite être un frein à aller davantage vers ce genre de produit. C'est vrai que de mon expérience les prestataires étaient assez, je ne dirais pas en dilettante mais étaient un peu plus cool, vis à vis de nous. Nous avions son numéro de téléphone donc on communique directement par message ensemble et on se souvient encore être devant l'appartement et se demander s'il allait arriver. Il y a peut-être par moment un problème de fiabilité qui peut intervenir. J'ai en tête, un de mes anciens colocataires qui a eu une très mauvaise expérience avec un Airbnb et qui a dû tout annuler au dernier moment et qui a eu du mal à récupérer son argent par la suite. Étant donné tous les montants qui avaient été avancés et le service qui n'avait pas été rempli. Il y a quand même des dérives à cela. Je pense que ça peut également arriver dans les hôtels mais je n'ai pas eu à subir cette situation. Je sais qu'il y a des reviews qui sont faites sur ce genre de site comme le secteur hôtelier. On sait voir à qui on a affaire. De ma propre expérience et je ne suis pas assez régulier pour prendre ce genre de service pour dire qu'il y a peut-être un risque plus élevé par rapport au secteur hôtelier en termes de fiabilité.

FD : OK, donc voilà vous avez déjà un peu abordé la question suivante. Parmi tous ces aspects négatifs, il y a des utilisateurs qui se comportent de manière irrespectueuse. Quels pourraient être selon vous ces mauvais comportements dans l'économie du partage ? Est-ce que vous en avez déjà vécu ?

Répondant : Oui, le simple exemple de prendre les hôtels qui sont ravagés par des étudiants fêtards et qui sont rendus dans des états piteux au propriétaire du bien. C'est une des dérives. Pour les trottinettes, c'est utilisé par les jeunes principalement qui ne connaissent pas nécessairement tout le temps le code de la route même si je pense qu'il faut une carte de crédit pour pouvoir louer une trottinette mais ils arrivent probablement toujours à contourner cette mesure. On retrouve plein de dérives, les trottinettes qui sont mises n'importe comment, les trottinettes abîmées qui dégradent le paysage urbain ou gêne d'autres automobilistes qui ont leur propre moyen de transport. La dérive est que ce n'est pas quelque chose qui nous appartient et qui ne repose pas sur l'utilisation de ses propres biens. Il y a également cette dérive de se dire moi j'utilise ce service mais je ne pense pas au suivant derrière. C'est le gros souci qu'il y a mais c'est une dérive que je peux reporter sur plein d'autres secteurs également. C'est plus une dérive humaine que du système. Le système est plutôt bien pensé selon moi. À part restreindre l'accès à certaines personnes peut-être bien que ce soit une bonne idée. Ou la mise en place d'une cotation qui se fera dans l'autre sens, du prestataire vers l'utilisateur. Et donc par la suite restreindre l'accès à certains utilisateurs. Je trouve que le système est déjà assez mûr. Les dérives du côté utilisateur, elles sont bien connues. Je pense maintenant à Uber que j'ai déjà cité aussi par exemple en rentrant de soirée pour les jeunes fêtards. Ce n'est pas ma voiture donc si je ne

me sens pas bien je peux vomir dedans. Il y a des restrictions qui sont très bien faites dans ce cas de figure. Avec des factures assez onéreuses, on parle d'un montant de 200 € dans lequel une voiture qui n'est pas rendue dans le même état qu'elle a été prêtée. Donc je pense qu'ils sont en train de bien blindé tous ces points mais oui il y a toujours des dérives du côté utilisateur.

FD : De nouveau, vous avez déjà un peu amorcé ma question mais, en parlant souvent des jeunes comme étant les responsables de ces comportements mais qu'est-ce qui amène selon vous les consommateurs à adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Il est vrai que les prestataires sont déjà un peu la corde au cou car ils ont plein de restrictions de leur côté pour donner le meilleur service possible. Donc ce sont plutôt les entreprises qui profitent de l'économie collaborative ou économie du partage, qui veulent perdurer et répercutent plein de contraintes à leur prestataire. Et de fait, les utilisateurs peuvent en pleine conscience en profiter, on va voir un comportement qui peut être désobligeant par moment et le fait que ce service soit quand même assez ciblé par un très grand nombre, les possibilités statistiques de mauvais comportement sont augmentées. S'ils n'ont pas accès à l'hôtel luxueux, ils peuvent opter pour un Airbnb.

FD : Donc si je peux résumer vos propos, c'est en partie suite à la pression des plateformes sur le prestataire de service...

Répondant : mon exemple portait plus sur les Uber ou ubereats. Quand il y a une relation directe du début à la fin sur le service en question.

FD : Donc dans ce cas, les utilisateurs sont plus à même de mal se comporter ?

Répondant : Oui, sans gêne de se dire que le prestataire en question est évalué et sera donc évalué par son employeur qui n'osera pas dire si son utilisateur dépasse les bornes. Pour Airbnb même principe, ils devront également être évalués et ils pourront laisser des commentaires derrière. Donc est-ce que le prestataire aura la même approche, là je ne serais pas aussi catégorique. Le prestataire du service ne sera pas forcément là durant toute la durée du séjour. Il y a quand même des états des lieux qui se font et une caution qui est mise en jeu donc là c'est clair qu'il y a un peu moins de dérive à ce niveau-là.

FD : Donc c'est vraiment ce moyen de pression qui permet de poster des commentaires à posteriori ?

Répondant : Avec surtout des fois des impacts directs et très forts sur le prestataire. Dans le cas où le service entre les 2 parties se passent relativement mal même sans pouvoir se défendre le prestataire du service pourrait se faire descendre dans son entreprise. Ça s'est peut-être quelque chose qui peut amener les consommateurs dans une position de force dans l'échange et ne pas respecter les règles question. Même si je pense que ça évolue et qu'il commence à y avoir des syndicats dans ce genre de service car on parlait de défense des prestataires. Je suppose que là il commence à être mieux défendu donc ça évolue effectivement.

FD : OK et au contraire qu'est-ce qui amène les consommateurs à ne pas adopter des comportements néfastes ?

Répondant : L'éducation ! Oui, il y a tout de même une relation de proximité entre le prestataire et l'utilisateur. Si le courant se passe bien et si les relations sont saines, il y aura de ce fait moins de dérives. C'est une question également de d'être un peu civique. Je reprends l'exemple des trottinettes, lorsqu'on utilise un bien et qu'on aimerait le réutiliser le lendemain, il part du principe qu'il soit dans le même état que lorsqu'on l'avait utilisé la première fois.

FD : Et vous votre avis personnel, comment vous réagissez à ce phénomène de mauvais comportements des consommateurs dans l'économie du partage ?

Répondant : D'un point de vue personnel si je remarque un mauvais comportement de la part d'un consommateur je serais le premier à lui faire la remarque et éviter tout encombre car les prestataires de services, pendant que l'on profite de leur service, ne travaillent pas toujours dans des conditions évidentes. Donc ça mérite respect et certainement pas de désagrément de notre part. Pouvez-vous répéter la question s'il vous plaît ?

FD : Comment vous réagissez à ce phénomène de mauvais comportement des consommateurs ?

Répondant : Ça serait bien que l'on puisse les dénoncer. Par exemple en photographiant les personnes qui se comportent mal. Le but serait de pénaliser plus fortement les consommateurs qui n'ont pas une bonne approche et qui dégradent le service rendu.

FD : Quelque part mettre en place un système qui permet d'avertir la plateforme d'un mauvais comportement mais alors se pose la question de l'identification de la personne.

Répondant : Peut-être via le GPS mais ça me semble effectivement compliqué à mettre en place. Quelle supervision pourrait être mise en place pour que les mauvais consommateurs soient punis plus efficacement je pense que les plateformes n'ont actuellement pas encore la réponse. Ça demande des moyens qui sont très grand. Je n'ai pas la moindre idée à l'instant mais selon mon approche il y aura toujours des dérives. Ce sont les dérives du prestataire ou le consommateur de service dont nous faisons référence.

FD : Nous parlons principalement des dérives du consommateur mais vous pouvez également me parler des dérives des prestataires de services si vous voulez.

Répondant : Pour le prestataire c'est assez évident c'est déjà bien cadenassé. Pour l'utilisateur, je n'ai pas d'avis sur la question, j'ai besoin de réfléchir plus sur la question.

FD : Très bien mais pour en revenir à la question, si je peux vous résumer, votre manière de dire de ne pas adopter ces comportements c'est de vous mettre en place des prestataires des services ?

Répondant : Oui, via une espèce d'empathie avec les conditions qu'ils doivent affronter. C'est pas des métiers et des horaires évident. C'est plus une approche personnelle mais maintenant comment affronter ce problème lié aux utilisateurs. C'est un changement de mentalité mais quelles contraintes pourraient-ils avoir de leur côté ? Imaginons que si ils agissent mal une fois, le service suivant sera plus cher. Tout l'intérêt d'avoir ce genre de plateforme c'est l'avantage financier pour les étudiants notamment. L'intérêt de la plateforme c'est d'avoir le plus de clients possible pour agrandir le réseau pour que tout le monde commence à l'utiliser et qu'ils soient en pleine efficience. Ils doivent faire la balance entre ces 2 points. Ils doivent quand même mettre en avant leurs prestataires qui font vivre leur entreprise.

FD : Très bien, maintenant je vous propose de passer à des petites mises en situation, de cas réels. Lors d'une location d'un appartement Airbnb, des locataires ont dégradé la table à manger on y renversant des liquides tenaces et cela sans avertir le propriétaire, pourquoi pensez-vous que les consommateurs se sont comportés de la sorte ?

Répondant : Par peur encore une fois que leur caution soit imputée, vu le montant avancé c'est un réflexe naturel et un peu lâche de vouloir cacher la misère.

FD : Très bien une autre petite mise en situation, un client s'est montré très mal poli lors d'une course avec la société Uber et n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant

alors que ce n'est pas permis. Pourquoi pensez-vous que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Encore une fois les activités Uber fonctionnent très fortement lorsque les gens n'ont plus les moyens et les capacités de rentrer chez eux à des heures très tardives. J'imagine dans un scénario hypothétique que cette personne était dans un état d'alcoolémie assez forte. Écoutant pas les conseils du prestataire de service. Cette personne avait très très faim il n'a pas souhaité attendre avant de manger. Ça c'est une explication mais encore une fois c'est une dérive du service. Car ce service fonctionne peut-être car la personne n'a pas l'alternative à ce moment précis et les dérives qui en découlent pour les prestataires sont que les gens ne respectent pas les règles de base qu'ils ne sont plus dans leur état normal.

FD : Très bien, merci beaucoup. De nouveau je vous pose une question à laquelle je pense vous avez déjà par ci par là bien répondu. Je vous la repose tout de même, que pensez-vous que les fournisseurs de services ou les plateformes peuvent mettre en place pour limiter ou lutter contre ces mauvais comportements ?

Répondant : En augmentant, au cas par cas par exemple, les tarifs pour certains utilisateurs. ou la bonification des bons actes plutôt que les punitions pour les actes de vandalisme. Je récompenserai les bons utilisateurs qui aurait des remarques très agréables.

FD : Via un avantage pécunier ?

Répondant : Oui via des avantages pécuniers ou via des offres qui ne seraient accessibles que pour certaines personnes qui auraient un comportement exemplaire avec les prestataires de services par exemple. Je reçois par exemple actuellement beaucoup de réductions sur Uber, c'est peut-être lié à ce genre de système mais je ne pense pas.

FD : Vous ce que vous proposez c'est vraiment un système de récompense ?

Répondant : Un système de récompense et pas un système de punition en essayant encore plus de fidéliser ceux qui ont un comportement exemplaire.

FD : Très bien, nous avons déjà discuté de beaucoup de choses mais pouvez-vous encore rajouter quelque chose sur le sujet des mauvais comportements des consommateurs au sein de l'économie du partage ? Est-ce que c'était assez complet ?

Répondant : J'aimerais bien savoir, quelles sont les dernières mesures prises pour lutter contre les mauvais comportements des consommateurs. Ça m'intéresserait fortement et voir si le projet est bien mûr parce que je pense que ça va quand même être un système qui va perdurer et remplacer à terme certains modes de travail traditionnels. Donc il serait temps qu'il y ait une supervision plus grande et dure envers les gens irrespectueux bien entendu afin de faire perdurer le système qui a de beaux jours devant lui. Surtout compte tenu de la portée qui se veut saine et durable. Donc il faudrait voir comment on pourrait, sans mettre des gens dans des cases, différencier les bons des mauvais utilisateurs et inciter les gens à agir correctement.

FD : Très bien avant de passer ma dernière question qui a tout simplement comment est-ce que vous avez trouvé l'interview et comment pourrais-je m'améliorer ? En fait vous m'avez permis de voir qu'une de mes questions n'était pas tout à fait correcte. Est-ce que je peux me permettre de vous la poser de manière différente ?

Répondant : OK

FD : Il s'agissait de la première mise en situation, je vous ai précisé que les consommateurs n'avaient pas averti le propriétaire et vous êtes surtout parti sur cet élément là mais si on se

limite simplement au fait qu'une personne loue un Airbnb et dégrade certains biens dans cet Airbnb, pourquoi pensez-vous qu'il s'est comporté de la sorte ?

Répondant : Donc pourquoi il a dégradé le bien ?

FD : Oui

Répondant : Encore une fois ça rejoint l'idée que pour accéder à ces biens il ne faut pas les posséder. On accède au bien d'un autre qui n'était pas utilisé auparavant donc c'est un win-win dans la situation. Mais encore une fois comme on utilise ce bien de manière temporaire on pourrait être amené à moins respecter le matériel qu'on utilise.

FD : OK, vous avez également un élément à relever sur l'interview ?

Répondant : C'était très bien.

FD : Parfait un grand merci pour cette première interview.

Répondant : Bonne soirée.

2) Entretien 2

FD : Donc voilà, merci de répondre à mon interview. Donc l'objectif est d'en apprendre plus sur l'expérience des consommateurs dans l'économie du partage. Donc, comme je te l'ai déjà dit, je vais enregistrer la conversation pour pouvoir retranscrire toutes les données.

Répondant : Je marque mon accord.

FD : D'accord, merci et je te garantis dans le respect de la confidentialité, d'une part, et l'anonymat de l'autre. Donc on peut commencer par une question un peu plus large, qu'est-ce que l'économie du partage pour toi ?

Répondant : Est-ce que l'économie du partage, c'est économie collaborative ? Alors, si c'est l'économie collaborative, c'est-à-dire qu'on entre dans un système où les consommateurs vont partager entre eux l'utilisation et la consommation d'un bien. Voilà, en gros c'est ça.

FD : Parfait, est ce que t'as des exemples d'entreprises qui mettent en lien des consommateurs ?

Répondant : Bah tout ce qui est Vinted pour moi, ça c'est ça, c'est plutôt réutilisation, mais il doit y avoir pas des noms d'entreprise, c'est vrai, je suis pas très bonne pour ça mais y a des entreprises qui permettent de louer son propre bien. Mais est-ce que Airbnb on peut considérer que c'est l'économie du partage ? À mon avis, oui, l'économie du partage, ça doit être collaborative. Uber, bon après c'est ça, c'est devenu du commercial, mais à la base, c'était basé sur le principe de l'économie collaborative. Il y a plein de petites initiatives à Bruxelles. Je pense que tu peux louer entre particuliers du matériel de bricolage, du matériel de jardinage. Mais je ne connais pas plus que ça les plateformes, ce sont souvent des plateformes je pense.

FD : C'est très bien. Et quel est ton avis sur ce type d'économie ?

Répondant : Je trouve que c'est très bien. Il y a évidemment toujours des dérives typiquement Uber ou peut-être Airbnb. On va dire, c'est une dérive en fait, oui et non. C'est une dérive parce que ça ne fait pas plaisir aux hôtels, ça fait pas plaisir aux taxis, mais peut-être que leur modèle commercial en fait n'était pas bon et donc je pense que tendre vers quelque chose comme l'économie du partage ne peut être que positif. En tout cas pour les consommateurs, et ça pousse

les entreprises à revoir un peu leur business model. En fait, ça revoit complètement le business model je pense des entreprises.

FD : Revoir le business model suivant la législation

Répondant : C'est plutôt sur le service. C'est beaucoup pour le service. Je pense que quelquefois en fait, elle va impacter plein de trucs, tout ce qu'il partage de voitures. On va quand même partager plein de choses. Maintenant, je pense, partage des parkings vélo, là, les box vélo aussi qu'on peut partager. Enfin voilà, tu disais quoi ?

FD : Tu as soulevé un point qui était surtout en fait la législation qui n'était pas encore prête.

Répondant : La législation n'est pas encore prête, je pense pas encore tout à fait prête. Il faudra quand même à mon avis y passer. Parce que sinon il y a des biais et il y a des trous ou des petites brèches. Parce qu'il a quand même toujours une possibilité. L'économie du partage, c'est tout sauf la recherche du profit, je pense. C'est plutôt que ça pourrait très bien être : partager les coûts d'un bien. On peut le voir comme ça et donc du coup on diminue les coûts et on augmente son profit. Mais donc oui, je pense que ça va être légiféré, je ne connais absolument pas la législation sur le sujet en fait je t'avoue.

FD : Oui, mais c'est vrai que la plupart du temps, on peut dire qu'il y a un manque de loi, il y a moins de régulation, oui.

Répondant : Législation, mais est-ce qu'il faut ou pas, je n'en sais rien. Oui, parce que quand même toujours des gens qui sont... Je ne sais pas.

FD : Et est-ce que toi tu consommes de l'économie du partage ou qu'est-ce qui te plaît dans cette manière de consommer ?

Répondant : Ce qui me plaît, c'est que c'est facile parce que c'est souvent des applications hyper faciles à utiliser. Et donc je trouve ça pratique. Il faut quand même être dans un autre mindset, ça veut dire que c'est pas tout à fait le même service que si on achetait quelque chose, le bien évidemment, c'est.. Il faut être conscient que ce n'est pas un bien neuf que c'est un bien qui est utilisé par d'autres personnes, un bien ou un service utilisé par d'autres personnes. Et donc c'est un autre mindset. Mais oui, j'utilise les gros et j'aimerais bien y a plus. Par exemple, je trouve que le matériel de jardinage ou de bricolage, moi j'ai plein de trucs chez moi qu'en fait j'utilise 2 fois par an. Et si jamais, et c'est vrai que je n'ai pas encore spécialement trouvé. Pour le matériel typiquement ça, j'aimerais bien avoir plus. Après moi j'utilise aussi une autre application qui est bien, j'ai oublié le nom avant c'était RingTwice mais je crois que ça a changé et donc c'est des services où tu demandes à ton voisin de venir faire un, enfin, quelqu'un qui habite proche de chez toi, de venir faire une petite réparation comme réparer un meuble parce que toi tu ne sais pas le faire, je trouve ça mega bien aussi. Je ne sais pas si c'est de l'économie du partage.

FD : Oui

Répondant : Oui c'est ça aussi ? C'est de l'entraide entre personne. Donc ceux que j'utilise le plus sont, Uber, Airbnb. Donc on va dire les plus classiques quoi.

FD : Ok.

Répondant : Tu vois Deliveroo aussi à la base, c'était l'économie, plutôt du partage ou c'est des services à vélo ? Mais en fait, c'est plus trop le principe après. Puisque c'est des gens qui sont finalement sous-payés pour faire un travail, donc l'un dans l'autre Uber c'est un peu ça aussi.

FD : Oui on en revient aux dérives du système.

Répondant : Ouais, c'est un peu la dérive du système. Alors que le principe de base est vraiment bien. Parce qu'en fait, on n'a pas besoin de tous d'une voiture, on n'a pas besoin de tous d'avoir, d'avoir tous les biens à disposition chez nous.

FD : Ok tu as bien anticipé ma question suivante, qui était, quels sont les services auxquels tu as déjà eu recours. Donc, on peut directement passer à la suivante, qui est de décrire les expériences. Donc là tu m'en as cité quand même plusieurs. Je propose qu'on les fasse une par une, si ça te va. Juste un point peut être pour ma compréhension, tu as parlé d'objets de jardinage à partager ? Ça, c'est des objets que toi tu possèdes et que tu aimerais partager avec les autres ou inversement ?

Répondant : Oui typiquement, je trouve que par exemple une brouette. Moi je n'utilise jamais une brouette, j'ai une brouette chez moi, on a un jour acheté une parce qu'on avait bien une brouette. Et ce n'est pas un truc qu'on loue au Brico. On loue au Brico une ponceuse, mais une brouette pas spécialement et j'aurais bien aimé juste regarder sur l'application et remarquer que mon voisin a une brouette que je peux aller prendre gratuitement ou même pour de l'argent enfin, peu importe quoi, mais je crois qu'il y a des outils comme ça qu'on utilise peu couramment comme des ponceuses pour les tu vois pour penser les portes ou des choses comme ça, c'est des trucs que t'as besoin pendant un mois de ta vie ou 2 mois de ta vie parce que tu fais des travaux chez toi. Et puis elle est là et tu l'utilises plus alors. Tu peux la revendre en seconde main, mais tu peux aussi dire, Ah bah je vais la prêter à quelqu'un ou je la loue.

FD : Ok

Répondant : Après tu as le problème de l'assurance souvent quand c'est des objets fragiles. Quand c'est un service c'est grave aussi si tu as un accident. Mais pour les biens tu as le même problème. Qui paie si c'est cassé ?

FD : Je ne sais pas te dire exactement.

Répondant : Je ne sais pas non plus.

FD : Qui prend le risque ?

Répondant : Oui

FD : C'est une bonne question.

Répondant : Ça doit être repris dans la loi je suppose.

FD : Voilà donc du coup pour la description des expériences, par laquelle tu préfères commencer ? Par Airbnb par exemple, tu peux décrire une expérience que tu as eue en particulier, ou globalement comment ça se passe ?

Répondant : J'utilise globalement assez couramment plutôt pour des petits séjours. Ça marche bien, je trouve pour les villes. Par contre, très clairement ça m'est rarement arrivé de vraiment louer un appart qui appartient à quelqu'un qui loue une chambre. Le concept de base de Airbnb, il me semble que c'était l'appart de quelqu'un qui laisse son appart à disposition pour quelqu'un d'autre ça franchement, je crois qu'il y a plus du tout. Enfin, tout au début y a vraiment des années, j'avais loué un appart comme ça, c'était vraiment, c'était un appart d'un jeune étudiant pour qui on voyait que c'était son appart. Mais depuis ça, j'ai l'impression que l'on est là-dedans et c'est de nouveau une dérive du système. C'est des gens qui investissent et plutôt que de louer via un Booking et bien on loue via Airbnb et parce qu'ils n'ont pas forcément de numéro de TVA ils en profitent. C'est un peu la dérive qui semble maintenant être un peu régulée parce que y a des revenus maximums et qu'on peut pas dépasser, et cetera. Mais voilà. J'ai une copine qui le

faisait vraiment. Enfin, elle avait une 2e chambre chez elle qu'elle n'utilise pas et elle la mettait sur Airbnb et donc ça c'était vraiment je trouvais du vrai Airbnb avec de la vraie économie du partage. Uber pareil, hein, c'est venu des taxis, d'ailleurs chez nous, c'est bien appelé taxi. Avec les plaques mais ce n'est pas comme ça partout. Ring twice, vraiment ça, c'était la vraie économie du partage, c'était super, c'est super bien cette application-là, je sais pas si tu connais.

FD : Je ne connais pas l'application mais le concept me parle.

Répondant : Ouais c'est ça, c'est super bien. On a fait plusieurs fois aussi pour monter une balançoire chez nous. Enfin c'est hyper compliqué à monter, les énormes balançoires qu'on achète, chez dreamland ou un truc dans le genre. Et donc c'est un homme qui est venu avec son fils monter la balançoire et nous à aider à monter la balançoire. Donc ça c'était vraiment une super expérience et donc je crois qu'on avait fixé le prix à l'avance, et l'application prend une commission sur ce prix-là.

FD : OK.

Répondant : Donc tu fais ton besoin et puis les gens remettent une offre, tu exprimes ton besoin et puis les gens mettent une offre et ça marche. Ah oui, pour du baby-sitting j'étais passé par une application aussi appelée B-sit. C'est le même principe mais que pour le baby-sitting ça marche super bien aussi. L'application est très chère mais ça marche bien aussi. Je trouve que tout ce genre d'application globalement, tant qu'elle reste un peu dans le périmètre c'est bien, mais après, il faut être conscient que, en effet, je n'ai pas demandé à un professionnel de venir monter la barrière donc voilà ça, il faut le savoir.

FD : Mais tu as une petite description de la personne ?

Répondant : Oui, tu as des évaluations, ça c'est super bien. Il faut d'office pour le baby sit et pour le Airbnb aussi mais pour baby sit et pour Ring twice là. Pour les 2 tu as des évaluations de la personne qui vient avec des commentaires.

FD : Tu vois une sorte de CV ?

Répondant : Tu ne vois pas le CV ça pas vraiment mais je crois qu'il a des icônes sur ce qu'il sait faire : Jardinage ou de bricolage ou des trucs comme ça. Ils peuvent mettre une petite description sur eux-mêmes. Genre, voilà, j'ai fait x années dans le bâtiment ou des trucs comme ça. Et pour B-sit en effet, il y a des petits tags, j'ai le permis, je m'occupe des enfants de moins de 2 ans, voilà. Ouais, ça c'est, je trouve que c'est 2 chouettes applications avec des systèmes de financement différents parce que B-sit on est obligé d'acheter l'application. C'est pour ça que c'est un peu con et qu'on le fait plus parce c'est trop cher, il faut prendre un mois ou 3 mois mais je crois que c'était genre 60€ pour 3 mois un truc comme ça ce qui est énorme, c'est le prix de 2 baby-sitters on va dire. Et c'est un truc où une fois que tu as ta baby-sitter. En fait, en effet, tu passes plus par l'application donc c'est pour ça qu'ils font ce système-là, je pense. Tandis que l'autre c'est rémunération à la commission en fait et je trouve que ça c'est pas mal parce que t'as pas t'es pas obligé, tu peux utiliser autant de fois que tu veux et tu ne te dis pas ouais mais j'ai payé pour 3 mois. Alors je vais utiliser qu'une fois, enfin du coup on n'utilise plus B-sit. Je serais curieuse de savoir leur taux de réutilisation à mon avis les gens n'utilisent plus car c'est trop cher je pense.

FD : C'est 2 applications que je ne connaissais pas mais c'est vrai que comme tu dis pour B-sit c'est peut-être plus intéressant de procéder de la sorte pour éviter que les contacts se fassent en dehors de la plateforme.

Répondant : Je trouve le prix de l'application vraiment cher et ce n'est pas un service que tu utilises très souvent.

FD : Et après, tu rémunères seulement le prestataire ? Donc tu achètes l'application en fait 60€ et puis seulement tu paies le baby-sitter ?

Répondant : Oui c'est en fait un abonnement, tu paies l'abonnement tous les 3 mois tu payes 60€ donc c'est ultra cher et c'est con en fait de faire ça. Enfin c'est con non parce qu'ils se disent en fait une fois que tu as trouvé ton baby-sitter tu restes en contact avec lui mais tu as quand même vachement de turnover quoi. Tu fais du baby-sitting de tes 16 à 22 ans. Enfin après, à partir d'un certain moment on t'arrête et y a des y a toujours des périodes creuses où c'est plus difficile de trouver des baby-sittings et si ce n'était pas cher par l'application je suis sûr qu'on passerait tous quand je vois les autres parents. En fait, on passe plus par là parce que c'est trop cher.

FD : Ok.

Répondant : Tandis que Ring Twice, c'est une commission en fait, tu le vois même presque pas dans le prix je trouve donc comme Uber tu le vois pas spécialement tu le vois pas en fait. Tous ces trucs-là, Airbnb et Uber, tu ne vois pas et donc en tant que consommateur, t'as l'impression que c'est gratuit, c'est pas du tout gratuit parce que ça passe dans la commission en fait. Mais tu as l'impression, c'est gratuit donc tu consommes plus je trouve.

FD : D'accord je comprends le principe.

Répondant : Je peux comprendre mais après c'est la même chose pour tout. Avec Airbnb c'est la même chose, après je pourrais passer en direct avec la personne. Non parce que tu bouges plus. Et des bricolages, ça donne plus de types de bricolage peut être différents mais je ne suis pas convaincue par leur système de rémunération, peut-être que ça n'existe plus, je sais pas.

FD : Ok. Du coup, on a quand même parlé de beaucoup des aspects positifs. Maintenant passons plutôt aux aspects négatifs. Qu'est-ce qui t'a déplu ou n'a pas répondu à tes attentes lors de tes expériences ?

Répondant : Bah c'est qu'il faut être conscient que tu n'achètes pas truc tout neuf ou un service professionnel. C'est quand même pas du tout la même approche je trouve. Et donc ça dépend ce que tu veux. Jamais je ne passerai par l'économie collaborative pour monter mes fenêtres par exemple. Je trouve que c'est à des niveaux d'échelle différents. Je ne peux pas imaginer aujourd'hui qu'on base toute une économie sur le principe de l'économie collaborative parce que pour moi, on n'est pas dans le même niveau. Et il y a une notion de fiabilité aussi. L'économie collaborative, c'est quand même un peu basé sur la collaboration entre les personnes. Ce n'est pas le même système de rémunération, on va dire, c'est pas la même chose, on peut pas s'attendre toujours à un niveau aussi performant ou efficace que lorsque l'on achète un service classique ou un bien classique. Ça, c'est plutôt le point négatif.

FD : Ok. On peut le refaire expérience par expérience et si tu as des points à me dire, tu me le dis. Donc on peut recommencer par Airbnb du coup, pour le point négatif.

Répondant : Je n'ai pas tellement de points négatifs sur Airbnb parce qu'en fait c'est devenu comme des hôtels. C'est vraiment un truc qui tourne à fond donc je n'ai pas vraiment de points négatifs liés à l'expérience Airbnb c'est plus un bien qui n'est pas aussi bien que prévu, mais comme ça aurait pu être le cas pour un hôtel. Je n'ai pas spécialement d'expériences négatives par rapport à Airbnb.

FD : Mais est-ce que ça te déçoit que, justement, Airbnb soit devenu comme un hôtel, finalement ou peu importe pour toi, tu trouves d'autres avantages ? Par exemple le prix ou que sais-je ?

Répondant : Le prix c'est pas spécialement moins cher que de louer, En fait, on n'est pas spécialement consommateur d'Airbnb parce que je trouve pas que ce soit spécialement moins cher ni mieux en termes de qualité. Je le fais si ça se met dans une ville, c'est quand même pratique parce qu'il y a plein de choix, il y a une offre énorme quand même avec Airbnb. C'est un peu ça la différence, c'est que les grosses machines comme ça, Airbnb, Uber sont implémentées partout, donc c'est un devenu énorme quoi. Et en fait, pourquoi pas ? C'est peut-être un modèle d'économie collaborative énorme, hein ? J'en sais rien mais je crois que l'on a une petite dérive quand même. Et quand t'es vraiment sur les principes d'économie collaborative, des fois tu ne trouves pas, ce que tu cherches, forcément, puisque quelle personne n'est plus disponible pour venir t'aider à construire ton meuble ou n'a pas ces compétences-là ? Voilà, l'offre est parfois plus limitée ? Mais ça dépend des applications.

FD : Ok.

Répondant : Et des services offerts. Mais de déception vraiment liée à ces applications ? Pas vraiment. Je trouve que le fond est bien. Le fond est bien, le fond est pratique. Je ne crois pas qu'il faille viser, que ce soit moins cher parce que c'est comme ça que tu tends vers des dérives. Uber, c'était ça le truc ça a méga bien marché. Parce que c'était moins cher. Est-ce que c'est moins cher parce que les taxis sont surpayés ou est-ce que c'est moins cher parce que les Uber sont sous-payés ? Ça j'en sais rien. Je connais pas assez. Mais je pense pas qu'il faille absolument viser à ce que ce soit moins cher il faut y ait un aspect pratique et il faut croire en effet que c'est bien de partager ensemble. Mais ça peut être plein de choses. On peut avoir un potager commun. Enfin, typiquement, je pense que notre collègue avec un potager commun, ce n'est pas de l'économie collaborative parce qu'y a pas d'aspect achat/vente dans ce qu'elle fait. Mais si jamais on a un potager par exemple commun et qu'on se met à vendre nos biens, ça peut aussi être de l'économie collaborative. Je pense.

FD : Si le bien est destiné à la vente, je ne pense pas que ça rentre dans l'économie collaborative.

Répondant : Bien et donc c'est ça l'économie collaborative, tu dois garder le bien. Enfin donc voilà. Non mais donc je ne vois pas spécialement de point négatif. Si ce n'est qu'il y aura bien-sûr des mauvaises surprises sur la qualité du bien ou du service parce que c'est pas la même chose. C'est complètement une autre optique, c'est une pratique de ce que je dois posséder, ce que je dois toujours avoir un truc qui est le meilleur.

FD : Ok, tu avais relevé un élément intéressant qui était la qualification par exemple, une personne qui vient faire un travail mais qui n'a pas forcément les qualifications.

Répondant : Oui tu ne sais pas les compétences de la personne qui te fournit le service. En fait, quand c'est une entreprise qui t'envoie quelqu'un, tu te dis que la personne venant de l'entreprise quelque part à des compétences validées par l'entreprise pour faire ton jardin par exemple, tandis que si tu prends quelqu'un en ligne, que tu connais pas, en fait t'en sais rien, après tu te bases sur les avis des autres. Ce qui est quand même déjà un bon élément, les consommateurs. Mais c'est un défaut, c'est qu'en effet tu perds peut-être cette fiabilité-là, compensée par les avis des consommateurs.

FD : Par exemple pour le baby-sitting.

Répondant : Tu as des avis.

FD : Ouais mais justement j'imagine que c'est les avis là sont d'autant plus importants.

Répondant : Ouais, après le baby-sitting c'est particulier parce que t'as pas d'entreprise, de vraies entreprises commerciales, de baby-sitting. Parce que c'est souvent des jeunes qui ne sont jamais employés et donc c'est un truc qui ne s'est jamais fait de manière officielle et déclarée, le baby-sitting. T'es pas en concurrence avec une entreprise, contrairement à un jardinier ou un, enfin quelqu'un pour le travail en bâtiment, dans la peinture ou un taxi ou voilà.

FD : Bah j'imagine que quand tu as recours à ce genre de service, tu redoubles d'attention avant de prendre quelqu'un ?

Répondant : Ouais mais tu vois par exemple baby Sitting c'est quand même particulier mais imagine le taxi c'est bien parce que maintenant on a un peu légiféré et qu'il faut quand même une licence taxi mais en fait à la base de base tu montes dans la voiture de quelqu'un en fait, tu sais pas si la voiture est assurée, tu sais pas si le type a le permis, en vrai t'en sais rien. Le type vient faire un meuble chez toi, tu sais pas si il est menuisier tu sais pas. Et donc oui c'est la même chose pour le baby-Sitting sauf que babysitting tu sais jamais, c'est même comme ça, tu te bases toujours sur les avis des gens autour de toi ou sur Internet.

FD : Ok donc oui c'est quand même, c'est quand même limite, enfin un frein.

Répondant : Oui tu vois, je trouve location de voiture par contre tu loues la voiture d'un particulier. En fait, t'en sais rien, si cette voiture est en ordre. Maintenant je suppose que c'est obligé, enfin je suppose, on en sait rien. Est-ce que cette voiture est assurée et est-ce que cette voiture a son carnet d'entretien un jour ? C'est pas vraiment légiféré ces trucs-là donc ça tombe je te dis : « Ah, je te prête ma voiture. Peut-être que les pneus sont dégonflés, t'en sais rien, tandis que si tu vas chez Sixt, louer ta voiture. De base, tu te dis, la voiture est entretenue et vérifiée tous les jours par un type qui fait ça tous les jours.

FD : Ok mais ça je connais pas Sixt.

Répondant : Tu peux louer un véhicule, c'est une application.

FD : Et c'est peut-être de l'économie du partage aussi du coup.

Répondant : Oui, c'est aussi l'économie du partage. Moi j'ai jamais utilisé parce que j'utilise très peu de voiture mais en tant que particulier, tu peux dire, « je vais mettre mon véhicule sur un site, je crois que c'est Gocar. Il Faudrait regarder et c'est un truc spécial où tu peux verrouiller de manière spéciale ta voiture comme ça, elle est accessible je pense qu'à la personne qui à réserver. Il y a une petite boîte noire dedans, je ne sais plus très bien comment ça marche. Ma belle-sœur avait fait ça et donc tu la mets en location 30€ pour la journée pendant le week-end et donc quelqu'un peut te contacter et te dire : « Ta voiture m'intéresse à côté de chez moi. Est-ce que je peux la prendre samedi » Et donc tu loues comme ça des voitures de particuliers, mais tu vois t'en sais rien sur l'état du véhicule

FD : Mais j'imagine que le particulier qui met sa voiture doit remplir certaines conditions.

Répondant : Il y a quelque chose pour l'assurance mais c'est pas légiféré.

FD : Il doit y avoir des données d'assurance à rentrer.

Répondant : J'en sais rien. Et est-ce que l'assurance est obligée d'être pour tous les conducteurs ? Est-ce qu'on vérifie que c'est bien une assurance pour tous les conducteurs ? Et que c'est pas une assurance propre à un conducteur ou bien pour tous les conducteurs enfin. En fait, tant que tout ça n'est pas légiféré, ça peut partir dans tous les sens

FD : Mais finalement, Airbnb aussi au niveau des assurances. Est-ce que le bien loué est bien assuré ?

Répondant : Oui, finalement Airbnb aussi est dans le cas mais tu vas me dire que légalement on doit avoir une voiture assurée. Mais juste l'entretien par exemple de la voiture. Est-ce que la voiture est entretenue ? Est-ce que ces pneus sont bien gonflés ? C'est quand même la base. Et ça, quand tu vas chez Sixt, louer la voiture, c'est comme Europcar. Bah là tu as qu'un qui vérifie tous les jours que quand tu rends la voiture, qu'elle soit toujours bien en ordre mais que l'autre en fait ce n'est pas le cas. Il y a tout de même une partie basée sur la confiance.

FD : Oui c'est intéressant, OK. Mon mémoire porte plutôt sur les mauvais comportements des consommateurs, du coup, dans ce type d'économie. Donc c'est clairement un aspect négatif pas forcément propre à l'économie du partage, mais qui peut être amplifié dans ce type d'économie. Donc, quels pourraient être ces mauvais comportements dans l'économie du partage selon toi ? De la part du consommateur.

Répondant : Je consomme plus que ce que je partage, clairement. Bah mettre une mauvaise évaluation mais je vois pas très bien ce que ça me rapporterait. Mettre une mauvaise évaluation sur quelqu'un de la part du consommateur ? Ne pas respecter le bien qui m'est prêté.

FD : Enfin, mettre une mauvaise évaluation dans quel sens ?

Répondant : Non mais même si c'est pas vrai quoi.

FD : D'accord

Répondant : Je vois pas très bien ce que ça pourrait m'apporter. Sauf si je suis concurrent, on va dire, par rapport au service proposé. Bon, tu dois quand même toujours avoir consommé le service donc bon, abîmer ou pas prendre soin et ça à mon avis, c'est un gros problème car quand c'est pas à toi, on a tendance à moins bien prendre soin. Et je pense que c'est pas bien, mais c'est relativement humain. Je pense qu'on fait plus attention à ces affaires que quand on loue quelque chose ou à l'inverse, y en a qui vont faire vachement plus attention quand ils louent quelque chose et que c'est pas leurs affaires mais il y en a qui s'en foutent. Je crois que si le truc est tout neuf, on fait bien attention mais le truc a des bosses, on fait moins attention. Je me demande si la durée de vie est aussi grande quand c'est un bien qui est partagé comparé à un bien individuel ? Tu vois, il faudrait voir un peu le ratio utilisation durée de vie du bien.

FD : Mais à mon avis, le bien sera plus utilisé, en tout cas sur la même durée.

Répondant : Il sera vachement plus utilisé. Mais est-ce que proportionnellement, la durée de vie est encore plus courte. Tu vois s'il est utilisé non-stop pendant 3 ans, est-ce qu'il va vivre proportionnellement à s'il était utilisé 1/3 du temps ou plus ?

FD : C'est une bonne question, je ne sais pas. Est-ce que t'as déjà vécu toi de ton côté des mauvais comportements ?

Répondant : Pas du tout, en tout cas, je m'en souviens plus.

FD : Ok.

Répondant : Je m'en souviens plus, non, je m'en souviens plus.

FD : Et selon toi, qu'est-ce qui amène les consommateurs à adopter des mauvais comportements ?

Répondant : Des mauvais comportements ? C'est un peu difficile. Je trouve que en fait, je trouve déjà l'économie du partage c'est quand même un concept de base. Peut-être que si tu testes

l'économie du partage uniquement parce que tu es attiré par le prix et que c'est moins cher. Tu es de base pas le bon consommateur pour l'économie du partage, je pense. Mais si tu entres dans le truc en disant je le fais pour le partage, si t'adhères un peu au principe, non pas parce que c'est moins cher mais parce que tu trouves que c'est un bon principe, un bon concept et que t'as envie de partager. Et en fait que t'es content de pouvoir emprunter l'objet de quelqu'un parce que toi tu dois pas l'acheter comme ça ou t'es content de voir que tu peux faire appel à quelqu'un qui vienne t'aider parce qu'alors comme ça, ça t'évite de passer par la complexité d'une entreprise et de faire des devis etc. Je crois que si tu crois fondamentalement à l'économie du partage, je vois pas très bien en fait, comment tu peux avoir un mauvais comportement ? Pour moi, si t'as un mauvais comportement en tant que consommateur, c'est que de base, tu choisis ça parce que t'as envie que ce soit moins cher. Mais c'est pas parce que tu crois au concept d'économie partagée je pense.

FD : Ok. Bon, du coup comme tu les as cités, il y a Airbnb à Uber. À mon avis, dans ce type de de service, les gens ne sont pas forcément attirés par l'économie du partage.

Répondant : Ça, c'est clair les Uber, quand j'étais à Lyon il y a pas longtemps. Et le Uber là-bas, en fait, les chauffeurs quand ils voient leur course, donc on était à un moment il drachait plus moyen de rien faire et donc tout le monde a appelé un Uber en même temps. Donc les prix ont fait fois 3 ce qui est énorme. Souvent, ça monte à 1 fois et demi ou 2 fois le prix mais là 3 fois, c'est énorme. Et en fait, le type accepte notre course et tu le vois arriver. Et puis une autre arrive plus chère, on nous propose et là il annule ta course comme ça sans rien. Et donc ça c'est clairement des gars qui sont sur Uber, les conducteurs, là en tout cas c'est pas les consommateurs, pas parce qu'ils se disent c'est trop chouette, je vais partager ma voiture. Non c'est dans l'optique d'être mieux rémunéré et c'est pour l'instant comme ça que ça fonctionne et la nature humaine, donc voilà. Après oui, forcément il y a des gens sur Airbnb qui vont abuser sur ce qui louent, qui vont pas respecter. Normalement Airbnb, ils sont tous obligés de proposer un minimum pour les petits déjeuners. Est-ce qu'ils le font tous ? Enfin, c'est plus, c'est pas le consommateur je trouve. C'est plus dans le service proposé qu'il peut y avoir de l'abus. Il y a beaucoup de monde pour ces trucs là, mais c'est quand même des trucs que je mets un peu à part Airbnb. Je dis pas que c'est pas bien. Peut-être que c'est vers ça que l'on va tendre. Je dis l'économie du partage ça reste commercialisé à fond pour l'instant. Je me demande comment ils sont financés d'ailleurs ? Tu vois qui détient l'entreprise ? Airbnb et Uber.

FD : Elles sont à côté en bourse je pense.

Répondant : Elles sont quand même des entreprises qui sont détenues avec un actionariat. Ouais, tu vois, est-ce qu'on peut vraiment appeler ça d'économie de partage ? Si tu retournes dans un système d'économie classique avec un capital, avec des actionnaires, avec des obligations de résultats. L'économie du partage y a de base, pas d'obligations de résultats financiers en tout cas, je pense.

FD : Ok et du coup, au contraire, qu'est-ce qui amène les consommateurs à ne pas adopter des comportements néfastes. Pour qu'ils se comportent bien ? C'est la même question que je viens de te poser mais à l'inverse.

Répondant : Pourquoi est-ce qu'ils se comportent bien ? Par respect pour l'objet emprunté ou pour le service, tout simplement. Par respect, parce qu'ils croient au concept. Ouais, je crois que c'est plutôt ça, ceux qui ne se comportent pas bien c'est des gens qui croient pas. Ceux qui sont plus dans un système de « de toute façon, je loue, je paye pour donc c'est pas grave si l'abîme » mais ça c'est pas du tout le concept de l'économie partagée. Et donc si on se dit c'est un truc qui va être utilisé par d'autres. Enfin que le gars qui me loue ne se fait pas beaucoup de bénéfices avec le truc et il le fait vraiment parce qu'il se dit « tiens, je vais en fait prêter mon matériel et

je veux juste rentrer dans mes frais et on respecte plus facilement je pense. C'est à nouveau un peu une idée de croyance, du concept ou pas, je pense.

FD : Comment tu réagis à ce phénomène de mauvais comportement ? Qu'est-ce que ça t'évoque ?

Répondant : Le mauvais comportement ? Je trouve que ça sert à rien de le faire si tu ne crois pas au concept. Toujours la vision du consommateur ? Bah ne le fais pas, si tu crois pas au concept. C'est sûr que le service sera différent. Tu dois pas t'attendre à la même chose qu'une entreprise classique, c'est pas la même chose. C'est pas la même chose. Donc je ne sais pas si tu veux un hôtel 4 étoiles, si tu veux une location en plein centre-ville avec un lit nickel etc. alors ne passe pas vivre chez des gens ne va pas sur Airbnb, c'est pas la même chose.

FD : Ok pour la suite j'ai 2 petites mises en situation à te proposer mais j'avais envie d'encore te poser une autre question du coup. Tu parlais tout à l'heure de, soit proposé aux autres de louer tes biens de type brouette, ton matériel de jardinage par exemple. Est-ce que t'aurais des craintes de louer ton matériel ? Comment est ta vision ?

Répondant : En fait, je crois que c'est relativement facile à faire si tu as des craintes. Tu dois juste sur ton application établir un prix d'assurance. Ils font tous de la protection de la personne qui loue. Tu dois faire des photos avant et des photos après. S'il y a un dégât je crois que c'est assez facile à mettre en place, je pense. Comme suivi, oui, j'aurais des craintes qu'on me casse mon truc, mais si je sais qu'il y a une protection d'office à chaque location, en fait c'est pas grave si le truc est cassé comme tu sais que tu as la protection.

FD : Ok.

Répondant : Il y a des trucs qui se cassent et les trucs qui se cassent pas du tout comme une échelle. C'est un truc que tu utilises jamais, qui prend plein de place. Moi, s'il y a quelqu'un à 2 pâtés de maison qui veut bien me louer son échelle pour la fois où j'en ai besoin, c'est super, je n'ai pas besoin de plus.

FD : Ok du coup les 2 petites mises en situation. Lors d'une location d'un appartement Airbnb, des locataires ont dégradé la table à manger en y renversant des liquides tenaces et non pas avertis propriétaires. Pourquoi penses-tu que ces personnes se sont comportées de la sorte ?

Répondant : Parce qu'ils n'ont pas aucun respect ou bien ils se sont dit que ce n'était pas grave : « Je loue donc c'est comme ça » ou bien ils disent non, je vais perdre ma caution. C'est aussi simple que ça.

FD : Ok.

Répondant : C'est primaire comme comportement mais bon.

FD : On peut passer à la deuxième mise en situation qui est dans le même genre. Donc c'est un client qui s'est montré très mal poli lors d'une course avec la société Uber et n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant alors que ce n'est pas permis, pourquoi penses-tu que la personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Mais c'est parce que c'est des gens qui se disent je paye pour un service, donc je fais ce que je veux, je pense. Donc je paye pour quelque chose, donc je fais ce que je veux. Ce qui est complètement contradictoire avec l'économie collaborative.

FD : Ok, que penses-tu que les fournisseurs de services ou les plateformes peuvent mettre en place pour limiter ou lutter contre ces mauvais comportements ?

Répondant : Déjà informer beaucoup plus sur le concept du collaboratif, tout ce que ça représente. « Vous payez moins cher, mais ça veut dire aussi ça ». Clairement définir le concept et à quoi on peut s'attendre. Et fournir des petites chartes de sur le respect. Mais est-ce qui est vraiment tant de mauvais consommateur que ça ? C'est quand même rare, non ? J'en sais rien. Ça me paraît un peu. Peut-être une petite charte sur le respect ou des choses comme ça quoi ?

FD : Du coup, ça c'est plutôt les plateformes qui devraient pouvoir mettre cette charte en place.

Répondant : C'est un peu utopiste de se dire que l'économie collaborative se fera sans législations et sans centralisation. Il faut mettre en place certaines règles de bien vivre ou des choses comme ça.

FD : Ok, peux-tu encore ajouter quelque chose qu'on aurait pas dit ? Ou tu penses qu'on a fait le tour ? Je pense qu'on a fait le tour.

Répondant : Je pense qu'on a fait le tour.

FD : Ok, donc comment as-tu trouvé l'interview et ce que je pourrais améliorer celle-ci ?

Répondant : Très bien. Tu fais probablement que la vision du consommateur mais peut-être que tu devrais expliquer au début pourquoi.

FD : Avant le dernier chapitre ?

Répondant : Oui pourquoi tu ne te centres que sur la vision du consommateur et l'expliquer. Parce que c'est aussi intéressant pour nous de savoir un peu ce que tu creuses. Peut-être dire ce que t'entends par comportement néfaste. Ces questions étaient difficiles, je trouvais. Parce que dans ma tête, c'est un peu la même chose. Donc juste peut-être repréciser sur cette partie-là pourquoi est-ce que tu creuses sur cette partie-là ? Et ce que tu entends par là ?

FD : Plutôt au début ou à la fin de l'interview ?

Répondant : Non, je trouve que c'est bien à la fin, soit tu expliques tout le sujet de ton mémoire au début mais c'était bien de demander les connaissances sur l'économie collaborative. Et puis tu dis pourquoi tu as voulu creuser sur cette partie-là. « Parce que je recherche à montrer ça ou pas » Enfin tu vois, voilà la question de recherche en fait tu vois remettre ta question de recherche.

FD : Ok, mais à mon avis ça je dois pas le faire au début on dans tous les cas parce que je ne dois pas influencer le répondant.

Répondant : Non pas au début. Mais tu dois un peu l'amener à un autre moment peut-être. Et je ne sais pas si tu fonctionnes avec un système d'hypothèses mais tu peux les reprendre si tu en as. Sinon juste mettre la question de recherche et l'objectif de ton mémoire. Et pourquoi tu fais là-dessus.

FD : Très bien. Un grand merci pour l'interview.

3) Entretien 3

FD : Donc voilà mon interview porte sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage. Donc j'enregistre mais avec ton consentement bien entendu.

Répondant : Oui

FD : Tout ce que tu diras sera anonymisé et restera bien sûr, confidentiel.

Répondant : Parfait.

FD : Très bien. Qu'est-ce que l'économie du partage pour toi ? Est-ce que tu as une idée ?

Répondant : Franchement aucune, je me suis jamais posé la question, je connaissais même pas le concept. J'ai pensé à notre collègue et sa façon de vivre en communauté mais c'est des échanges économiques, du partage ? Je sais pas si c'est inclus d'office des échanges financiers ou pas.

FD : Non pas forcément

Répondant : Alors j'ai pas vraiment de définition à donner

FD : En fait, l'économie de partage est basée sur le partage des choses plutôt que la possession. Mais soit entre particuliers directement donc un particulier qui prête à un autre. C'est basé non pas sur la possession mais le partage des ressources dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources, que ce soient des services ou des biens. Souvent ça passe par des plateformes qui mettent en lien les 2 parties. Donc ceux qui sont les plus connus du grand public ou d'un point de vue financier aussi sont Airbnb et Uber principalement. Mais bon, il y a plein d'autres secteurs qui sont touchés.

Répondant : Et donc, c'est le concept de prêter un truc. C'est pas comme vinted où on revend quelque chose ? Donc c'est le fait qu'il y a quelque chose qui est mis à disposition.

FD : Oui, c'est ça temporairement donc tu deviens pas le propriétaire de la chose, tu l'utilises un certain temps et puis tu le rends.

Répondant : Ok.

FD : Donc voilà, maintenant tu sais ça, quel est ton avis sur l'économie du partage ?

Répondant : J'y vois du positif, je trouve que c'est une bonne idée. Il y a un côté écologique, j'ai l'impression, dans ce genre de démarche. En tout cas, je suppose qu'il y en a une.

FD : Tout à fait.

Répondant : Ça c'est bien et en plus, qui dit écologie, souvent, on parle d'économie parce que ça diminue la consommation ou la production de choses, donc dans l'absolu je trouve que c'est une démarche positive.

FD : Très bien. Est-ce que tu as déjà eu recours des services ? Quels sont-ils ?

Répondant : Comme cité Uber, Airbnb. J'ai déjà loué des outils chez Brico est-ce que ça en fait partie ?

FD : Ça pourrait faire partie mais je ne pense pas que le but de Brico soit de faire du partage mais plus de faire une activité de location.

Répondant : J'étais passée par là pour éviter d'acheter un truc pour refaire mon plancher et puis tu te retrouves avec la machine dont tu n'as plus besoin. Après, je crois que c'est tout. J'ai pas l'impression que je fais souvent appel à ce genre de truc, pas un genre.

FD : Du coup je propose qu'on scinde les différentes expériences. Donc on commence par Airbnb, est-ce que tu peux me décrire une de tes expériences ou tes expériences au sens larges. Comment ça se passe ?

Répondant : Quand on loue un appartement par exemple ? Alors j'ai jamais moi-même loué le truc, je passe via quelqu'un de mon entourage ou quelqu'un avec qui je pars. A chaque fois ça

s'est bien passé. On a à chaque fois rencontré les propriétaires. On utilise le bien et puis voilà. Enfin je sais pas ce que t'attends comme réponse ?

FD : Non juste décrire comment ça se passe.

Répondant : Oui donc voilà c'est des locations d'appartement. Je n'ai rien à dire de particulier. A chaque fois tout se passait bien, je n'ai pas eu de mauvaise expérience en tout cas.

FD : Ok qu'en est-il pour Uber du coup ?

Répondant : Je prends pas beaucoup Uber, je dois dire. Parce que j'ai fait en sorte que ma carte de crédit puisse plus être utilisée sur ça pour éviter de flamber de trop. Mais du coup pareil, si je l'utilise c'est via d'autres comptes. Parce que je suis avec une amie ou quoi. Du coup j'ai de bonnes expériences dans le sens que c'est des gens qui utilisent souvent Uber et donc elles ont de bonnes évaluations et du coup ça mène vers des chauffeurs qui ont des bonnes évaluations aussi. Plutôt sympa, jamais une mauvaise expérience non plus, mais je suis pas une grande utilisatrice de ce service.

FD : Ok, on peut aussi parler de ta location d'outils.

Répondant : On avait loué vite fait pour le plancher, je pense le parquet. J'avais trouvé le service sur le site du Brico. Mais j'ai pas utilisé l'outil, ce n'est pas moi qui ai fait tout le reste mais aussi globalement satisfait avec chouette contact avec la personne du service. Je recommande ce genre de service.

FD : Là du coup tu m'as parlé de tous les points positifs autour de tes expériences mais de l'autre côté, qu'est-ce qui t'a déçu ou n'a pas répondu à tes attentes lors de tes expériences ? On peut le refaire un par un.

Répondant : Je réfléchis à ce qu'il aurait pu ne pas aller, mais franchement, y a rien qui ressort et que je me suis dit : « Non, c'était pas cool ». Donc je ne sais pas si ça va beaucoup aider mais tout c'est bien passé à chaque fois.

FD : Ok

Répondant : Après, pour les Uber, j'ai déjà entendu via les réseaux tout plein de trucs et il y a quand même des histoires un peu glauques de femmes qui sont agressées et tout ça, dans certaines régions, mais j'ai eu de la chance car je n'ai jamais eu ce genre de cas.

FD : Ok. On peut passer à la suite qui est en fait le thème de mon mémoire ? Parmi tous ces éléments néfastes, il y en a un qui ressort, c'est que les consommateurs se comportent parfois de manière néfaste ou adopte des mauvais comportements. Pourquoi penses-tu que les consommateurs se comportent de la sorte ?

Répondant : Parce qu'ils ne sont pas propriétaires du bien. Donc ils s'en foutent. Après je pense qu'il y a des systèmes d'assurance, mais pour ce qui est de Airbnb à part j'ai déjà entendu que des jeunes s'amusaient à louer des appartements par exemple dans le centre-ville de Bruxelles. Pour y faire des grosses soirées et donc ils rendaient l'appartement dans un état piteux. Uniquement parce qu'ils se dédouaient, ils considèrent qu'ils ont pas de responsabilité ou que c'est pas grave parce que c'est pas leur bien à eux. Je suppose que c'est à cause de ça ?

FD : Ok. Et toi personnellement, en as tu as déjà vécu ?

Répondant : Non j'ai toujours été sage et à chaque fois, j'étais avec des amis ou des gens, des membres de ma famille, donc on se comporte bien en général donc non pas témoin de ce genre d'attitude.

FD : Ok. Tu as déjà un peu répondu à la question suivante. Mais qu'est-ce qui amène les consommateurs à adopter des comportements néfastes ?

Répondant : L'absence de responsabilité. Mais enfin après, c'est un peu bête parce que je ne sais pas comment ils arrivent à détourner le truc pour ne pas avoir de conséquences à leurs actes. Peut-être via des faux profils ou des choses comme ça.

FD : Je sais pas s'il y a moyen de créer des faux profils parce qu'il a quand même beaucoup de vérifications via l'identité ou des cartes de crédit.

Répondant : A part l'inconscience et l'irresponsabilité je vois pas ce qui les pousse à avoir des comportements comme ceux-là.

FD : Ok.

Répondant : Est-ce que je peux poser une question, est-ce que le système de l'hôtellerie est considéré comme dans l'économie de partage ? Le fait de louer des chambres et tout ça.

FD : Non, pas vraiment, parce que c'est leur activité principale. Ils ont construit l'hôtel en fait uniquement dans ce but-là. Il est vrai qu'une des dérives d'Airbnb c'est que des propriétaires achètent des biens uniquement pour les louer et le service ressemble fortement à l'hôtellerie.

Répondant : Uber aussi d'une certaine manière avec les voitures ? Ils ont des plaques de taxi comme les taxis.

FD : Oui, on en a pas parlé du tout, mais tout ce qui est voiture partagée et trottinettes partagées ça rentre également dans l'économie du partage.

Répondant : J'ai testé une trottinette électrique pour la première fois la semaine dernière. J'aime pas du tout. C'est rien de fou, je n'ai pas du tout endommagé la trottinette, mais j'étais juste pas à l'aise, j'étais hyper tendue. Je me suis persuadée que c'était dangereux et donc j'étais hyper stressée. Mais c'est très pratique. Après la trottinette, c'est pratique pour tous ceux qui ont pas le permis ou qui ne savent pas se permettre d'avoir une voiture et tout ça. Donc ça je trouve ça cool comme les voitures Cambio pour ceux qui ont permis. Mais il y a toutes les dérives qu'on connaît, avec les personnes qui n'ont pas les trucs de sécurité adéquats, donc qui mettent leur vie en danger. Et puis ils ont parfois des comportements, alors ça va un peu mieux, mais quand ça a commencé, ils roulaient vraiment n'importe où et n'importe comment et c'est dangereux pour tout le monde. Je trouve ça risqué et donc là le eux et puis pour les gens autour d'eux sur la route et tout ça.

FD : Et ça, tu penses que c'est la plateforme qui doit mettre en place des choses ?

Répondant : Déjà, ils essaient de mettre en place le fait de remettre les trottinettes à des endroits bien précis, ça c'est pas mal. Parce que les trottoirs, ils ressemblent plus à rien et donc c'est compliqué pour plein de personnes de se déplacer. Après le truc pour tout ce qui est sécurité, je vais te dire, je crois que c'est pas dans leur charte que si t'as pas envie de mettre un casque tant pis pour toi et je vois pas comment est-ce qu'ils pourraient mettre en place un système pour que les utilisateurs roulent correctement. Enfin c'est la responsabilité du consommateur donc je sais pas trop comment elle pourra mettre ça en place mais déjà s'ils arrivaient à bien cadrer les lieux où on peut déposer les trottinettes tout en laissant une certaine flexibilité, parce que bon s'il faut avoir des lieux comme ça, partout. Enfin voilà, il y a aussi l'idée même que la trottinette, c'est pratique et qu'on peut la prendre et la laisser à différents endroits.

FD : Oui, il y a des sociétés qui le font comme, les Villo par exemple, c'est comme ça. Il faudrait démocratiser ce système aux autres moyens de transport ?

Répondant : Oui.

FD : Très bien. Je ne sais plus où j'en suis dans mes questions avec tout ça. Qu'est ce qui amenait les consommateurs à adopter des comportements néfastes, on en a déjà parlé. Mais à l'inverse, qu'est-ce qui les amène à ne pas se comporter de la mauvaise manière, de de manière néfaste ?

Répondant : Je vais peut-être passer pour vieux jeu mais ça à un rapport avec l'éducation que les gens reçoivent et de faire attention aux biens qu'ils louent ou qu'on leur prête. Et de s'en occuper comme si c'était le leur.

FD : Comment tu réagis à ce phénomène particulier ?

Répondant : Si on me demande mon avis, bah je le donne comme ici mais après je ne vais pas manifester pour que les choses changent. Très égoïstement dans mon quotidien, ça ne me perturbe pas, donc je m'indigne quand j'entends certaines histoires mais ça va pas plus loin.

FD : Très bien donc je propose qu'on passe à 2 petites mises en situation. Donc la première, c'est lors d'une location d'un appartement Airbnb, des locataires ont dégradé la table à manger en y versant des liquides tenaces. Pourquoi penses-tu que ces personnes se comportent de la sorte ?

Répondant : Et dans la situation, c'est mon appartement où c'est juste une mise en contexte ? Ils ont pas fait exprès. Enfin, pourquoi ils ont fait ça ? Alors si c'est délibéré, c'est très dommage donc je ne sais pas j'espère qu'ils devront payer quelque chose et si c'est pas fait exprès, c'est quelque chose qui peut arriver

FD : Admettons qu'il n'ait pas fait exprès d'abîmer la table. Ou qu'ils aient fait exprès justement.

Répondant : Qu'ils aient fait exprès ? La connerie humaine, je ne vois pas quoi d'autre. Ou alors eux n'étaient pas satisfaits du service qu'on leur a proposé, que le propriétaire a menti sur certaines choses et que leur réaction était d'abîmer un bien. Je trouve ça débile mais c'est possible.

FD : Très bien. 2e petite mise en situation, un client s'est montré très malpoli lors d'une course avec la société Uber, elle n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant, alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Bah parce que le gars de Uber n'était pas sympa. C'est pas précisé, si le gars était sympa. Soit le chauffeur n'était pas sympa, soit le consommateur était bourré et il ne se rendait pas compte, soit il a juste pas d'éducation. Ce qui rejoint un peu le 2e point si il n'était plus dans son état normal. Ou alors, peut-être que la voiture était déjà sale et qu'il s'est dit que de toute façon, ce n'est pas pour quelques miettes en plus. Je sais pas si je réponds bien.

FD : Que penses-tu que les fournisseurs de services ou les plateformes pourraient mettre en place pour lutter contre ce mauvais comportement ?

Répondant : Bah il y a déjà le système avec les évaluations, je crois. Du coup je sais qu'il y a ça pour Uber et j'ai l'impression qu'il y a aussi pour Airbnb, pour noter les consommateurs. Les assurances, faire une espèce d'état des lieux ? C'est vrai que pour Airbnb, il y a pas forcément d'état des lieux de sortie et tout ça vu qu'il y a aussi tout cet aspect de flexibilité. De mon expérience à chaque fois, il y a eu un autre contact avec les propriétaires, mais je crois pas que ce soit systématique parce que parfois ils fonctionnent avec des boîtes aux lettres ou des trucs comme ça. Donc c'est vrai que si on constate qu'après coup, avec la transaction déjà terminée que le bien n'est plus dans son état d'origine, je ne sais pas si il y a moyen de faire des recours ou quoi avec les assurances mais sinon oui, signaler les mauvais consommateurs ou les

personnes qui ont des attitudes qui ne sont pas correctes c'est important, quitte à les empêcher, à la fin, de louer d'autres biens.

FD : Donc ça c'est les prestataires de services qui devraient faire ce genre de choses.

Répondant : D'un point de vue légal ?

FD : C'est-à-dire ?

Répondant : Que la loi devrait protéger les propriétaires et des trucs comme ça ? J'ai compris que la question était : « Qu'est-ce que les prestataires de services pouvaient mettre en place pour lutter contre les comportements pas corrects des utilisateurs, c'était ça ? »

FD : Oui c'est ça, soit les plateformes, soit les prestataires. Donc là pour toi c'est plus les prestataires qui ont la main ?

Répondant : Oui, le prestataire devrait avoir un moyen d'être dédommagé d'une façon ou d'une autre de ce qui s'est mal passé ou du problème qu'il a encouru pour son bien, sa voiture, son appart. Et aussi de donner un genre d'alerte et d'identifier les personnes pour des raisons bien fondées. Comme ça les autres prestataires de services peuvent déjà avoir un feed-back sur le type de consommateurs ils ont face à eux. Après, je crois aussi à la 2e chance.

FD : Pas à la punition directe ?

Répondant : Non, il faut pas mettre la marque rouge sur ses jambes mais c'est pour ça, il faut un peu graduer les faits. Et quand c'est trop empêcher que ça puisse recommencer.

FD : Via quoi par exemple ?

Répondant : Soit tu as un profil de consommateur propre à la plateforme ou les évaluations comme je disais.

FD : Mais comme sanction ?

Répondant : Je sais pas trop, juste à un moment qu'ils puissent plus louer sur les plateformes. Après il peut passer via un pote comme moi mais au moins lui si il exagère trop.

FD : En mettant sa responsabilité en jeu finalement.

Répondant : Après avec les assurances, j'imagine qu'ils ont déjà pensé à tout ça.

FD : Est-ce que tu peux encore rajouter quelque chose qu'on n'aurait pas évoqué ?

Répondant : Oui, non, j'ai rien à ajouter. Comme je l'ai dit, j'ai découvert le sujet au début. Je pensais aux personnes qui ne sont pas majeures, ils savent pas utiliser ce genre de service ?

FD : Je pense qu'il faut 18 ans pour la plupart des services.

Répondant : Je ne vois rien de plus, après comme j'ai dit je suis pas une grande consommatrice, ces trucs là où quand j'utilise c'est pas moi qui gère tout l'aspect et il y a peut-être plein de subtilités qui m'échappent. Donc non je n'ai rien à ajouter.

FD : Ok, comment tu as trouvé l'interview et ce que je pourrais améliorer dans mes questions ou dans mon comportement ?

Répondant : Peut-être amener plus d'exemples de société ?

FD : Oui

Répondant : Peut-être qu'il y a des sociétés auquel j'ai pas pensé mais qui font parties de ces systèmes et que j'aurais peut-être pu avoir plus d'éléments intéressants à partager.

FD : Oui après, l'objectif est de laisser la personne exprimer au maximum.

Répondant : Comme je disais, je suis pas très partage, je préfère posséder.

FD : Allez très bien, merci beaucoup !

4) Entretien 4

FD : Donc voilà, mon interview, elle porte sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage, j'enregistre la conversation, mais avec ton accord bien entendu.

Répondant : D'accord.

FD : Je m'engage également à respecter l'anonymat et la confidentialité au terme de cette interview. Donc on peut commencer par la question suivante : Qu'est-ce que l'économie du partage ?

Répondant : Ah, d'accord, je pensais que tu allais me l'expliquer, l'économie du partage, sincèrement, je n'en ai aucune idée. Je n'ai pas été chercher sur Google ce que c'était. Non, je ne sais ce que ça rassemble.

FD : Ce n'est pas un problème. L'économie du partage met en avant le partage plutôt que la possession de biens ou de services.

Répondant : Ah oui, donc c'est l'inverse de la possession ?

FD : Voilà tout à fait. Et souvent ça se passe de personne à personne.

Répondant : Donc, par exemple, le troc fait partie de l'économie du partage ?

FD : Oui, c'est une des formes. Il y en a d'un côté un prestataire de service et de l'autre, un preneur de service. Et souvent, l'économie du partage passe par une plateforme pour mettre en lien ces 2 parties.

Répondant : D'accord, Il y a des supermarchés qui fonctionnent de la sorte ? Les vendeurs sont des citoyens, je ne sais pas si ça fait partie de l'économie du partage. Qui sont des commerces locaux, où tu dois t'investir dans la coopérative. Pour pouvoir bénéficier de l'accès à la coopérative. Donc chacun de maintenir le magasin à un moment. Je ne sais pas si cet exemple entre là-dedans, mais tu donnes de ton temps. Mais OK je vois plus ou moins.

FD : Je peux te donner les exemples les plus connus, il s'agit de Uber et de Airbnb par exemple.

Répondant : Ah oui, Uber, c'est considéré comme cela également ? S'il y a un échange d'argent, c'est quand même considéré comme de l'économie du partage ?

FD : Oui il peut y avoir un échange financier ou non.

Répondant : Mais alors est-ce qu'on peut considérer eBay comme de l'économie du partage ?

FD : EBay est plus basé sur de la vente que sur de la location. Et non à de l'accès temporaire à une ressource.

Répondant : OK.

FD : Maintenant que je t'ai dit ça, quel est ton avis sur l'économie du partage ?

Répondant : Ça a sûrement beaucoup d'avenir parce que le principe hyper capitaliste actuel dans lequel il faut posséder, c'est quelque chose qui ne va pas tenir sur le long terme. Et c'est extrêmement individualiste. Tu possèdes au détriment d'autres tandis que dans ce modèle-là, tu es partie prenante de l'échange et ce n'est pas la course à la possession. Je ne sais pas dans quel domaine ça pourrait se développer. J'ai l'impression que c'est quelque chose pour lequel nous n'aurons pas le choix, il faudra mettre des systèmes en place. Des systèmes qui soient plus dans l'idée de partenariats, de ne prendre que ce dont on a besoin et ne pas prendre pour posséder. Je suis plutôt positif à l'idée.

FD : Tu as déjà un peu répondu à la question suivante. Qu'est-ce qui te plaît dans cette économie de partage ? Donc la suivante, quels sont les services auxquels tu as déjà eu recours ?

Répondant : Un Airbnb par exemple. J'utilise souvent ce type de service. Est-ce que je dois répondre en opposition avec l'hôtel ? Parce qu'un hôtel, tu achètes un service. L'hôtel a été fait pour ça, alors que le Airbnb n'a initialement pas été fait pour ça et l'appartement est utilisé quand quelqu'un d'autre n'y est pas. C'est ce que j'aime dans les Airbnb. Qu'est-ce qu'il pourrait y avoir d'autre ? Dans ma vie quotidienne, je ne me rencontre pas souvent du partage. Les supermarchés et tout ça, on ne peut pas vraiment dire que c'est du partage. La location d'une trottinette par exemple, ça rentre dans l'économie des partages. Car la trottinette ne m'appartient pas, mais je la prends le temps que je l'ai besoin.

FD : C'est ça. Ça rentre tout à fait dans l'économie partage, mais là, ce ne sera pas directement en particulier, mais à une société que tu loueras.

Répondant : Disons que je ne suis pas forcément un adepte. Mais la voiture par exemple, c'est intéressant. Là, pour le moment, j'ai une voiture de société. Mais si je n'avais pas de voiture de société, il est très vraisemblable qu'un moment donné je me serais dirigé vers des voitures en partage. Car je n'ai pas tout le temps besoin d'une voiture. Mais je n'ai jamais utilisé la voiture partagée sous cette forme là en tout cas. Des locations de voitures, oui. Je me pose la question de ce que j'aurais vraiment besoin que ce soit moi. Je me pose un peu la question dans l'autre sens. À l'heure actuelle, j'aimerais investir dans un bien immobilier, mais tout le reste, je m'en fous. Un ordinateur ou une télévision, ça ne pourrait ne pas être à moi, je m'en fous. Je n'ai pas besoin que ça m'appartienne en poussant le bouchon.

FD : Je pense que ça s'applique surtout sur les objets que tu as besoin très rarement ou une fois de temps en temps.

Répondant : Oui, pas dans ton quotidien. Je ne pense pas à autre chose pour le moment. Je commence seulement à cerner le sujet.

FD : C'est déjà très bien. On peut continuer avec les Airbnb que tu me citais en premier.

Répondant : Je crois que par an, j'en loue 6 ou 7.

FD : Peux-tu me décrire globalement tes expériences ? Ou une en particulier ?

Répondant : La majorité du temps, ce sont des expériences très positives. Tu rencontres des gens. À la différence d'un hôtel par exemple, Les gens te disent bonjour car ils sont payés pour te dire bonjour. Dans notre cas, il y a tout de même un échange monétaire. Mais tu rencontres des gens de tous univers, souvent accueillant. Il t'explique plein de choses sur la région. Ils ont envie que tu sois bien. Je mets souvent du temps à choisir l'Airbnb et je ne vais pas n'importe où non plus. Il y a une attention plus présente que dans les hôtels, malgré que l'on n'a pas toujours le même confort. Mais dans la majorité des cas, j'ai trouvé mes Airbnb très confortables. Et il y a un côté bienveillant. Il y a des échanges avec le propriétaire. De notre

côté, nous sommes très respectueux aussi, nous nous toujours les biens dans un état propre. Ou du moins s'il faut les laver, on les lave. Personnellement, j'en raffole de ce genre d'expérience, même si ça ne fait pas si longtemps que l'on utilise. Je le fais très souvent depuis 3 ou 4 ans. Avant, j'avais peut-être une petite crainte de me dire : « Je vais louer chez quelqu'un. » On ne sait jamais ce qu'il peut y avoir. Ça ne me tentait pas. Et je préférerais aller dans une agence. Leur dire que je souhaitais un voyage à la mer. Passer par un intermédiaire mais en fait, de par toutes les expériences positives que j'ai eues, je ne me pose même plus la question. Je faisais souvent du weekendesk, je ne sais pas si tu connais ?

FD : Non.

Répondant : C'est pour le week-end. C'est lorsqu'il reste des restes de chambre d'hôtel à gauche, à droite. Il te propose des formules intéressantes. Mais maintenant, je n'utilise plus que Airbnb. On peut dire que je suis tout à fait convaincu, mais bien sûr, avec un site qui te permet de savoir ce que les autres ont pensé, les critères avec ce que tu as au minimum. Par exemple, en termes d'espace ou de localisation. C'est aussi ce qui me donne envie d'y retourner. On peut dire que je veux tel critère et ça dans telle région et la plateforme trouve.

FD : Donc on peut aussi dire qu'au niveau de la plateforme que ça t'intéresse beaucoup ?

Répondant : La plateforme aide beaucoup, je trouve. Si c'était par téléphone ou autre, ce serait beaucoup moins attractif. La plateforme permet de t'orienter vers quelque chose qui va répondre à tes besoins ou à tes attentes. Mais finalement, sur Booking, tu peux faire la même chose pour les hôtels. C'est vrai. Je pense que premièrement, c'est quand même un peu moins cher. Par exemple, le week-end prochain, nous avons réservé un Airbnb, pour loger proche de là où nous serons la veille. Pour ne pas avoir à faire la route pour rentrer. Tout cela pour 50€. Mais il n'y a pas d'hôtel tout près par contre. Devoir retourner jusqu'à la ville la plus proche, ça n'a pas beaucoup de sens. Alors que là, c'est quand même simple de loger dans le village juste à côté.

FD : Du coup, la disponibilité est également importante ?

Répondant : Oui, la disponibilité et la proximité, ça démultiplie les lieux et les possibilités.

FD : OK, Jusqu'à maintenant, tu m'as beaucoup cité, le point positif. Mais à contrario, qu'est-ce qui t'a déçu ou n'a pas répondu à tes attentes lors de tes expériences ?

Répondant : Tu peux toujours avoir la mauvaise surprise. Est-ce que ça nous est déjà vraiment arrivé ? Oui, des trucs ou les photos sont très vendeuses. Et tu te rends compte que l'éclairage était vachement bon. Donc oui, il y a eu des déceptions mais on ne peut pas réellement dire que ce soient des mauvaises expériences. De plus en plus, ces sites utilisent des hébergeurs qualifiés. Ils sont reconnus ça a un nom, mais je ne me rappelle plus. Donc ça te donne confiance car tu te dis que ça a été validé par d'autres. C'est pas juste 3 avis qui disent « ah oui c'était super ». Ça a atteint un très bon niveau de service. Donc, à part les lieux où on s'est dit, les photos n'étaient pas tout à fait justes. Donc c'est une fois, c'était à côté d'un lieu comme une vallée, mais un mur me empêchait de voir cette vallée. Ces mauvaises expériences c'est peut-être 2 sur 15 ou 20. Et encore, on ne sait jamais dit là on ne rentre pas. Ou alors des gens qui se sont plaints du nettoyage lorsque l'on est parti. Étant donné que je suis un peu maniaque cela m'aurait étonné. Une fois pendant le COVID, nous étions partis en voyage en France, la dame avait peur. Elle avait un masque, des gants et il fallait tout le temps tout désinfecter. C'était lié au COVID. On avait un peu tiqué là-dessus.

FD : Elle était présente sur place ?

Répondant : Alors, oui. Il y a plus de Airbnb ces derniers temps où des gens ont un bien et ils ne font que ça avec le bien. Ça n'est même plus leur maison de temps en temps. Cet appartement-là, c'est un appartement de ce style-là, qui ne servait qu'au Airbnb. Mais ça, il y avait moins avant. Personnellement, je m'étais déjà posé la question pour ici à Bruxelles, si le week-end je pouvais louer une chambre chez moi. Ça pourrait me rapporter. Mais c'est du boulot. Tu dois tout mettre de côté, et cetera. C'est pour ça que je le ferai probablement jamais. Mais je connais quelqu'un qui fait cela à Bruxelles. À chaque fois qu'ils partent en vacances. Ils mettent leur maison sur Airbnb et ça leur paie leurs vacances. L'idée est bonne, c'est pas mal. Mais tu dois déplacer tous tes effets personnels dans une pièce fermée à clé. Personnellement, je n'ai pas le temps. Mais des expériences mauvaises ? Non, je ne peux pas dire. Des déceptions, mais c'est tout.

FD : On va passer un peu à autre chose du coup. Même si ça reste dans les expériences négatives. Le thème de mon mémoire c'est que parmi ces aspects néfastes, il y a notamment les mauvais comportements des consommateurs. Quels pourraient être ces mauvais comportements selon toi ? Et en as-tu déjà vécu ?

Répondant : Si je devais mettre un bien en location sur Airbnb, je serais très inquiet de part, le mauvais comportement des utilisateurs. C'est ce qui me retiendrait de le faire. Hormis de devoir bouger tout le bazar, comme je l'ai dit. Je pense malheureusement que comme je le vois ici dans mon travail, les gens n'ont pas tous le respect au même niveau. Il y a des personnes qui vont te rendre des biens dégueulasses ou des choses cassées et qui vont s'en foutre complètement. Ça fait appel au respect de chacun et à la rigueur que chacun s'impose personnellement. Mais malheureusement, tout le monde n'a pas la même approche. Maintenant sur Airbnb, il est parfois noté pas de fête ou pas de grand souper, car ils n'ont pas envie non plus que leurs biens où tu sais loger 6 personnes en accueillent beaucoup plus. 25 personnes qui débarquent et détruisent tout. Moi, j'en ai jamais vécu, mais j'ai déjà entendu des histoires comme celles-là. Des propriétaires se retrouvent avec des trucs de fous parce que les locataires ont détruit l'appartement. Non moi, si je casse un verre par exemple, je vais être très embêté, je vais essayer de retrouver le même verre. Ou je vais proposer de rembourser le verre. Je crois que c'est ça qui est difficile. Tout le monde n'a pas la même approche du respect ou n'a pas été éduqué pour ça. C'est très variable d'une personne à l'autre. C'est ça qui est difficile dans ce partage. Je peux établir un parallèle avec les trottinettes. Avec les trottinettes, tu vois bien que certaines personnes s'en foutent. Et pourtant, je l'ai fait qu'une fois, c'était à Paris récemment. Ils te disent bien où tu peux déposer ta trottinette. Il y avait un autre endroit où je pensais que je pouvais déposer la trottinette, mais ils m'ont bien précisé que non, je ne pouvais pas la déposer là. J'ai dû faire une photo de là où je l'avais déposée. Je ne comprends pas pourquoi on retrouve tant de vélos ou trottinettes partagées qui traînent partout. Les informations de la personne qui l'a loué. Il ne faudrait plus jamais donner accès à cette personne à ce genre de service. Ou qu'il ait une amende. Je me demande comment, malgré la traçabilité qu'il y a derrière ce matériel là ça continue. À partir du moment où on sait que c'est toi qui, par exemple, a jeté la trottinette dans le lac. Il faut que tu aies à repayer cette trottinette. Peut-être qu'ils font du piratage de trottinette mais je ne comprends pas. Pour aller sur le site j'ai dû m'identifier sur Itsme. Puis j'ai dû mettre ma carte de crédit. J'étais un peu embêté parce que je n'avais pas mon lecteur de carte de banque et Lime voulait que je passe par là. Mais l'autre société de trottinette partagée ne le faisait pas, donc je suis pas passé par là. Après, j'ai trouvé ça complètement génial. J'ai pu traverser toute la ville de Paris assez rapidement avec ce vélo. Je télécharge l'application, je vois qu'il y a un vélo sur le trottoir d'en face. Je fais l'identification et tout ce qui suit. Ensuite, tu utilises ton téléphone directement ? Le vélo est à toi, il est électrique, il roule quasi tout seul. J'ai pu faire tout le tour de Paris à vélo, c'était super gai. Donc ça j'ai trouvé génial. Mais je ne comprends pas comment on n'arrive pas à imposer plus de respect pour tout ce matériel. Pour un bien

immobilier, c'est déjà plus compliqué, il faut déjà le vouloir. Que ce soit sale ou que ça ne soit pas nettoyé, oui ça doit arriver, mais ce n'est pas forcément grave. Mais à partir du moment où les biens sont détruits c'est différent. Par exemple, ici dans la rue, des gens avaient mis des trottinettes pour empêcher le passage. C'était fait exprès, c'était juste pour embêter les gens. Peut-être que ces sociétés ne peuvent pas faire appel à un délit ou je ne sais pas quoi. Mais je ne comprends pas pourquoi on n'arrive pas à mieux responsabiliser les gens. Dans mon travail, c'est ce que j'essaie de faire avec la mise en place de la traçabilité. (Savoir qui utilise quel équipement) Pour que les personnes soient responsables de ce qu'elles font. Ça ne passe pas que par la traçabilité évidemment. Mais je ne suis pas là pour les éduquer non plus. Donc voilà pour les expériences négatives, c'était quoi encore ta question de départ ?

FD : Quels pourraient être les mauvais comportements ?

Répondant : Oui, voilà, c'est ça, dégradation des biens par exemple. Pour ce qui est immobilier, ne pas avoir bien nettoyé le bien comme c'était convenu. D'ailleurs, cette notion n'est pas toujours claire et ce qu'il faut laver ou pas. C'est toujours la même question le dernier jour, a-t-on pris le nettoyage ou pas ? Parfois, on se rend compte qu'on a mis 100€ dans le nettoyage. Mais malgré tout, lorsque l'on s'en va, tout est propre. Pas forcément récuré, mais tout est rangé, il n'y a pas de vaisselle dans l'évier, par exemple. Je ne vois pas d'autres exemples. En fait, tout ce qui est trottinette et vélo, c'est ce qui est le plus frappant. Ces trucs qui traînent partout ou qui sont cassés volontairement.

FD : Donc ma question suivante, tu en as déjà un petit peu parlé également. Via l'éducation notamment. Mais qu'est-ce qui amène les consommateurs à adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Le respect de l'autre dans son ensemble. Que ce soit le matériel de l'autre ou la personne. Je pense que ce sont des gens qui ne considèrent pas les autres. Ça reste quelque chose qui fait partie de l'éducation. C'est une des valeurs qui n'est pas facile à inculquer aux enfants d'ailleurs. Le respect des parents même si c'est assez naturel, le respect des frères et sœurs, le respect d'une maison. Leur manière d'être avec leurs copains à l'école. Que l'environnement joue un grand rôle là-dedans Et je pense que les parents doivent jouer un rôle aussi. Mais ce ne sera pas le seul facteur. Mais si tu as une très bonne éducation, même avec un environnement défavorable. Tu peux avoir du respect pour l'autre et le bien des autres. Et c'est pas forcément une éducation très rigide, ça peut être une éducation très ouverte. Une éducation qui est plus dans la compréhension des choses. Mais c'est évident que tu peux donner la mère des questions à tes enfants. Ils peuvent avoir un environnement autour d'eux défavorable. Moi, j'ai un de mes fils qui est un copain qui est un peu un caïd. Avec un parent qui a déjà fait de la prison, c'est son père, évidemment, mais pas lui. Personnellement, je n'ai pas confiance, ce ne sont pas les copains que j'aimerais qu'il ait. Mais bien entendu, on ne choisit pas les copains de ces enfants. Et tu te dis qu'avec ce copain, il pourrait faire une connerie ce qui est déjà arrivé d'ailleurs. Je pense qu'il le sait, mais il peut peut-être se laisser entraîner. Je pense que dans sa vie d'adulte, il aura ce respect. Je pense que tous mes enfants auront ce respect de l'autre et du bien de l'autre. Je ne pense pas qu'il y ait un lien avec l'aspect financier ou l'aisance dans laquelle les gens se retrouvent. Des gens peu aisés sont très respectueux et l'inverse existe également. Quoique, peut-être dans le sens inverse, si tu as vraiment beaucoup d'argent, tu te fous peut-être du résultat. Si tu détruis un appartement, tu t'en fous. Je ne suis pas sûr que l'on puisse faire des liens entre les 2. Je pense qu'il y a des gens très bien, très riches et des gens très bien, très pauvre. Ça reste le facteur principal, l'éducation. Pour moi, c'est une manière de voir la vie, les choses qui t'entourent. C'est pas forcément une expérience qui se crée au fur et à mesure des années. C'est surtout les racines au départ qui devait être bonnes et c'est ensuite influencé par ton parcours de vie. C'est fondamental. Il y a des expériences de vie qui peuvent

te sensibiliser à ça. Si par exemple tu mets un de tes biens en partage et qu'on te le détruit complètement, Je pense que ça va te faire réfléchir. Ça permettra de se dire : « Tiens quand moi aussi je partage un bien avec quelqu'un ça vaut peut-être la peine que je le respecte un peu. »

FD : OK. Et je pense que t'as déjà bien répondu à la question suivante aussi. Qui est au contraire, qu'est-ce qui pousse les gens à bien se comporter ?

Répondant : Oui, ça va de pair avec la précédente. Ça rejoint notamment la dernière fois ce que j'ai dit, remarquer des mauvais comportements peut provoquer chez toi l'envie également de bien se comporter. Ça peut être quelque chose qui est veillé à être plus respectueux.

FD : De manière plus globale, comment réagis, tu face à ce phénomène, de mauvais comportement des consommateurs.

Répondant : Ça me révolte. Je crois que c'est le bon mot, ça m'énervé les gens qui n'arrivent pas à avoir ce minimum de respect. Ça touche à quelque chose de fondamental.

Interruption téléphonique

Répondant : Donc révolté, disais-je. Ouais, ça m'énervé les gens qui ne savent pas respecter les autres sur la route par exemple. C'est valable partout. Je trouve ça triste, dégoûtant. Ce n'est pas pour ça que je vais ouvertement m'énerver.

FD : Je te propose de passer à 2 petites mises en situation de cas réels. Lors d'une location d'un appartement Airbnb, les locataires ont dégradé la table à manger on y renversant des liquides tenaces sans avertir le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes se sont comportées de la sorte ?

Répondant : J'imagine la belle table en chêne brut. Sur laquelle il y a de l'huile qui est renversée, ça fait une sacrée tâche. Il y a l'aspect « mince, j'ai fait une bêtise. C'est une table coûte extrêmement cher je n'arriverai pas à rembourser cela. Je ne dis rien, on va essayer de couvrir la tâche et ils n'y verront rien. » Il y a l'aspect « je m'en fous. » ou alors il minimise, ce n'est qu'une tâche. Ou alors la crainte de devoir discuter avec le propriétaire et de devoir être mal à l'aise. De ne pas savoir comment réagir, de la peur. Se dire « Vu que j'ai la trouille de dire les choses comme elles sont, je ne dis rien. »

FD : Essayer de noyer le poisson.

Répondant : Les choses dont on ne parle pas n'existent pas. C'est pas la même chose que s'en foutre. Donc, celui qui ne veut juste pas en parler, celui qui est mal à l'aise. Et donc celui qui va paniquer car ça va coûter très cher, et essayer de le cacher. Il y a donc 3 niveaux différents selon.

FD : Du coup, la 2e mise en situation, c'est avec Uber cette fois. Un client s'est montré très mal poli lors d'une course avec la société Uber et n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant, alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Sans doute qu'il était très pressé, qu'il n'avait pas le temps de manger un autre moment. Au minimum, c'est quelque chose qui se demande au chauffeur, mais vraisemblablement, ça n'a pas été fait. Ou alors c'est un porc qui ne sait pas s'arrêter de manger. Alors il s'en fout. Comme lorsqu'il est interdit de fumer et que les personnes allument quand même leurs cigarettes et fument. Dans ce cas si j'ai envie de manger, je mange. Ça, c'est le non-respect des règles. La règle, c'est pour les autres. Les autres doivent respecter la règle, mais moi pas. Les gens vont avoir des comportements plus agressifs ou plus difficile à contrôler quand ils s'en foutent et que la règle ne compte pas pour eux. Il peut y avoir le cas de la personne

pressée, mais alors le minimum, c'est de le demander au chauffeur. « Je sors d'une réunion et j'en ai une dans 10 minutes. Est-ce que ça ne vous dérange pas si je mange ? » Je résumerais ça dans la règle, c'est pour les autres. Il faut savoir s'imposer des limites, comme dans la vie de tous les jours, c'est parfois compliqué.

FD : Très bien. On arrive vers la fin, tout doucement. Tu m'as déjà donné des éléments de réponse tout à l'heure. Qu'est-ce que tu penses que les prestataires de services ou les plateformes peuvent mettre en place pour lutter contre ces mauvais comportements ? Tu avais parlé des trottinettes tout à l'heure par exemple ?

Répondant : Oui, pouvoir identifier les gens, c'est clair. Il faut un maximum, responsabiliser l'agent. Pas forcément les infantiliser, mais expliquer, par exemple, pourquoi est-ce que cette règle mise en place ? Que ce soit la personne qui mange dans le Uber Ou la personne à qui on a demandé de nettoyer l'appart ?

FD : Plus de communication en fait ?

Répondant : Oui, plus de communication. Mais une communication où on considère l'autre. Tu es un client, mais tu as des droits et des devoirs. Tu leur donnes les infos sur ce qu'on attend d'eux. Quand tu as simplement des conditions générales avec lui à prouver, oui tu les signes, mais tu t'en fous. Le consommateur veut juste avoir la trottinette le plus rapidement possible. Dans mon exemple des trottinettes, c'est vrai qu'il y avait tout le détail mais il y avait également un résumé que tu pouvais difficilement ne pas lire et qui reprenait bien tout ce que tu devais faire. La première fois que tu l'utilises, tu te dis quand même, je vais bien lire, j'ai pas envie de faire des conneries. J'ai pas envie d'avoir une amende. Tu as une responsabilité au moment où tu signes et au moment où tu t'engages. Ça doit être, une communication ciblée sur des points essentiels. Cette signature, que ce soit itsme ou une autre signature numérique, doit comprendre la portée des responsabilités ? Si tu fais une bêtise, tu auras une amende. Dans le code de la route, c'est comme ça. Lors d'une location, c'est comme ça aussi. Je crois que sur Airbnb, si tu fais n'importe quoi, tu peux te faire éjecter de la plateforme. Il faut que les gens connaissent les règles du jeu et donc un minimum ce que l'on attend de toi. Une fois que tu les as responsabilisés et que tu leur as expliqué ce que l'on attendait d'eux. Il doit y avoir un contrôle quand même. Il vaut mieux les responsabiliser que les infantiliser. Par exemple, avec l'exemple du Uber, le chauffeur donne son accord pour que le client mange mais après le chauffeur remarque que l'état du véhicule est dégradé. Il doit y avoir une possibilité pour le chauffeur de signaler que le client n'a pas respecté les règles. Expliquer la situation donc, dans ce cas qu'il n'est qu'il a mangé et qu'il a tout sali et donc à ce moment-là, le client est fiché comme il est irrespectueux. Au bout de 3 avertissements, il n'a plus accès à la plateforme.

FD : Tu irais plus vers une solution de couper le service plutôt que de donner une amende par exemple ?

Répondant : Oui, c'est à dire que si tu l'impact financièrement, ça va le toucher. Oui, mais j'irais jusqu'à couper le service, oui. Et si tu ne respectes pas la règle, tu as une amende. C'est le même principe que dans la vie civile. Tu ne respectes pas le code de la route ou la loi, tu as des amendes jusqu'à une certaine limite. Mais si tu tues 3 personnes, tu vas en prison et on arrête le service. C'est graduel. La personne qui a oublié une tasse dans son Airbnb. C'est pas pour ça qu'on doit les couper le service. Il devrait juste avoir une petite remarque du type : « C'est vraiment dommage vous n'avez pas fini votre vaisselle. » Et puis il y a celui qui a détruit la table et le salon, il devra repayer la table ou repayer ce qu'il faut en tout cas. Même chose pour les trottinettes, les vélos, tu dois remettre les véhicules dans le même état. Et puis il y a les dégâts volontaires. Par exemple, lancer une trottinette dans un lac. Tu rentres un point où ce n'est plus corrigible en quelque sorte. C'est volontaire. Tu n'as pas voulu tenir tes engagements. C'est

volontaire, donc plus de service. Et encore c'est gentil. Au moins les gens se rendraient compte. Ça pourrait être plus de service pendant un mois par exemple. On est quand même tous sensibles au point où si tu ne respectes pas les règles, tu ne peux plus avoir ce dont tu as besoin. On est quand même tous sensibles aux sanctions que l'on pourrait avoir derrière et il faut être bien transparent sur les différentes sanctions. Que les gens sachent à quoi ils s'exposent. Car j'ai l'impression que ce n'est pas toujours le cas. Qu'est qui pourrait m'arriver si je détruis Airbnb, par exemple. Pourtant, j'ai sûrement dû signer le fait que je n'allais pas détruire le bien.

FD : Ça rejoint le point que les communications ne sont pas assez claires.

Répondant : Oui, trop juridique. Trop de mentions légales. Il n'y a personne qui lit les mentions légales ? Le nombre de choses que j'ai déjà signées en me disant j'espère qu'il n'y a pas de conneries là-dedans.

FD : Je pense qu'il y a des protections pour les consommateurs dans la loi.

Répondant : Oui, mais quelque part tu t'engages. Pour les choses importantes, pour mon travail, je lis les choses. Quand il s'agit plutôt d'un contenu en ligne ou quelque chose comme ça, là je lis beaucoup moins. Il faudrait que tous ces sites aient une communication claire et succincte. Il faudrait séparer du juridique. Laisser un accès aux annexes qui fait 50 pages. Mais tes engagements, tes droits et devoirs sont résumés en quelques lignes. « Dans les grandes lignes, on attend ça de vous aurez droit à ça, et cetera. » Après, tu peux aller voir les annexes si tu veux en savoir plus. En résumé c'est la bonne communication.

FD : Ok, on peut passer à la conclusion. Est-ce que tu penses que l'on n'a pas encore évoqué quelque chose que tu voudrais rajouter ?

Répondant : Non, j'ai déjà beaucoup parlé. Je ne sais pas ce que je pourrais rajouter. Tu m'as pris un peu au dépourvu. Je ne savais pas de quoi on allait discuter.

FD : Mais tu vois, ça ne pose pas de problème pour les réponses.

Répondant : Avec Airbnb et des choses comme ça, je comprends mieux. Sinon, j'aurais eu du mal à parler de ce sujet ? Mais non, c'est intéressant et je reste persuadé que ça doit se développer.

FD : Oui je pense que c'est grandissant et que ça va continuer à se développer. Il y a de plus en plus de services qui se développent.

Répondant : Oui, ça fait du sens. Je pense que de vouloir tout posséder, ça n'a pas de sens.

FD : Qu'est-ce que tu as pensé de l'interview ? Est-ce que tu penses qu'il y a quelque chose à changer ou à mieux formuler ?

Répondant : Non, c'est bien, la mise en situation, c'est très bien. J'aurais pu répondre de manière plus succincte.

FD : Merci beaucoup pour tes réponses et ta participation.

5) Entretien 5

FD : Bonjour, voilà mon interview a pour but d'en apprendre plus sur l'expérience des consommateurs dans l'économie du partage.

Répondant : D'accord

FD : Comme je t'ai déjà averti, j'enregistre la conversation. J'espère que ça ne te dérange pas.

Répondant : Non

FD : Mais bien entendu, je te garantis la confidentialité et l'anonymat au terme de cette interview. On peut commencer par la première question. Qu'est-ce que l'économie du partage pour toi ?

Répondant : Pour moi, c'est la mise en commun de certains biens et services. Dans le but de devoir moins investir, moins jeter et plus partager avec les autres « humains » plutôt que sociétés. Voilà, c'est du partage quoi. Mais peut-être que je me trompe ?

FD : Non, pas du tout. Est-ce que tu as des exemples d'entreprises qui sont actives dans le domaine.

Répondant : Déjà, tu me poses la question des exemples d'entreprises, mais moi je le vois plus en termes d'échange entre individus.

FD : Oui ok mais alors est-ce que tu as des exemples de type d'échanges qui peuvent se faire ?

Répondant : Oui, par exemple, le covoiturage. Je vais dire aussi le Airbnb, même si je sais que c'est plus devenu une entreprise. Donc plutôt le concept d'un Airbnb. Les trucs comme vinted en ligne. La vente de vêtements de particulier à particulier. Peut-être les boîtes à livres, des trucs comme ça où il n'y a pas d'échange monétaire. Tu mets à disposition des livres aux autres.

FD : Il n'y a pas effectivement forcément d'échanges monétaires qui doivent se faire. Juste vinted, je ne pense pas que ce soit vraiment dans le cadre car c'est pas du partage même si c'est une sorte de partage mais le but recherché est la vente. Je pense que Vinted est lié à l'économie circulaire. C'est un autre type d'économie qui a des liens avec l'économie du partage mais les objectifs finaux restent distincts.

Répondant : L'économie de partage est basée sur la location ?

FD : Pas forcément mais les fondements de l'économie du partage sont basés sur la maximisation l'utilisation de ressources donc des biens ou des services et non pas sur la possession. Partager les choses sans en être le possesseur donc devoir les rendre à un certain moment. Et ça se fait la majorité du temps entre consommateurs.

Répondant : OK, mais pour moi, le fait de ne pas utiliser ton bien jusqu'à la fin de sa vie. Par exemple, tu achètes un vêtement pour bébé qui est encore très bien. Même si au prochain ça va lui appartenir, finalement, ce bien aura appartenu à plein de personnes. Donc il n'y aura pas besoin de racheter du nouveau, pour moi, l'économie de partage, ça sert également à ça. Ça sert à ne pas surconsommer.

FD : C'est assez lié effectivement. Quel est ton avis sur l'économie du partage même si on en a déjà un peu parlé ?

Répondant : Je pense que théoriquement, c'est un bon concept. Je crois que ça fait beaucoup de sens de ne pas surconsommer. Je pense que ça fait également beaucoup de sens de revenir des choses authentiques, comme le partage. Personnellement, j'aime bien avoir les choses pour moi. Je ne suis peut-être pas le meilleur utilisateur de ce type de concept. Même, si je peux voir très facilement l'avantage que ça peut donner. Personnellement, j'aime bien posséder mes biens à moi. Ça fait partie de ma liberté. Par exemple, pour une voiture partagée, le fait de savoir que je vais devoir m'arranger avec quelqu'un pour savoir quand ça va l'arranger ou pas, je vais avoir du mal à perdre ce confort que j'ai aujourd'hui.

FD : D'accord. Du coup, je te parlais tout à l'heure des exemples d'entreprise, je ne te l'ai pas dit, mais je pensais à des plateformes qui mettent en lien le prêteur et le preneur. Et donc dans

le cadre de ces voitures partagées, il y a beaucoup de plateformes qui existent pour permettre de louer des véhicules. Donc tu n'es pas forcément obligé de t'arranger directement avec quelqu'un. Si tu passes par une plateforme, tu auras beaucoup plus de disponibilité, beaucoup plus de flexibilité pour satisfaire tes besoins.

Répondant : Oui ok, je me suis peut-être mal exprimée. Ce que je voulais dire, c'est que j'ai la liberté d'avoir mon bien à moi. Ce n'est pas que sur la disponibilité. Je peux l'utiliser, le customiser comme moi, j'ai envie. Je comprends très bien l'intérêt, mais dans la pratique, pour moi c'est compliqué.

FD : OK. Très bien. Quels sont les services auxquels tu as déjà eu recours ? Pour t'aider, on peut par exemple citer Airbnb, Uber ou plein d'autres choses comme le financement participatif, du matériel de bricolage en location, les transports partagés, les vêtements partagés.

Répondant : J'ai pas beaucoup d'expérience là-dedans, à part Airbnb.

FD : C'est déjà très bien.

Répondant : Peut-être qu'avec tous les exemples que tu me cites, il y en a un que j'utilise mais là pour le moment je ne vois pas. Comme je le disais, je ne suis pas une grande utilisatrice de ce type de service. Donc je vais le faire pour une location de maison car je ne suis pas capable de m'en acheter à tout bout de champ. Mais pour l'exemple d'un outil, franchement, moi je vais l'acheter. Dans la plupart des exemples qui existent, même si je les ai pas en tête, je ne pense pas en avoir utilisé beaucoup parce que ce n'est pas vraiment ma manière de consommer. C'est pas le genre de démarche que je vais entreprendre.

FD : Du coup, on peut enchaîner avec Airbnb. Est-ce que tu peux me décrire une ou plusieurs expériences en décrire une précisément ou plusieurs dans la globalité ?

Répondant : J'ai plein d'expériences, comment veux-tu que je l'explique dans le fonctionnement ?

FD : Comment tu as vécu la chose ? À partir du moment où tu as été sur la plateforme, jusqu'à ce que tu rendes les clés. Comment ça s'est passé ?

Répondant : De manière générale, ça se passe toujours bien. Je sais pas si c'est mes choix qui influencent le fait que ce soit toujours bien. Ou si en règle générale, c'est toujours bien. J'ai toujours eu des logements conformes avec ce qui était vendu sur la plateforme. Donc mon seul problème, avec l'expérience en règle générale c'est qu'au tout début, c'était vraiment des particuliers qui louent leur maison et j'aimais vraiment bien ce concept. Et pour moi, comme je te l'ai dit au début, dans l'économie du partage, il y a aussi cet effet authentique de partage entre les gens. Mais j'ai l'impression que maintenant de plus en plus, c'est des maisons aseptisées. Il n'y a personne qui vit dedans et ça devient juste de la location. De nouveau ça, je le vois très bien sur la photo donc ce n'est pas une surprise quand j'arrive. Mais si je regarde par exemple mes 5 années d'expérience sur la plateforme. C'est un truc que je retrouve de plus en plus. C'est un peu dommage mais sinon en termes d'expériences c'est toujours conforme à ce qu'on m'a vendu. Je n'ai jamais eu de mauvaises surprises où c'était sale. Il y a parfois une petite toile d'araignée qui me dérange, mais je n'ai jamais rien eu de scandaleux.

FD : Tu m'avais également parlé de covoiturage, mais est-ce que tu en as déjà expérimenté ? Ou c'est plus l'idée qui te tentait ?

Répondant : J'ai jamais fait de covoiturage avec des inconnus. Je l'ai déjà fait avec des collègues ou des amis, ou quelqu'un de la famille. Mais jamais avec un inconnu. De nouveau, je trouve

ça très bien. Mais être avec quelqu'un d'autre dans une voiture que je ne connais pas, je n'aime pas trop.

FD : Très bien. Tu as déjà un peu aussi répondu à la question suivante, mais je vais quand même te la poser. Du coup, on peut repartir avec Airbnb, qu'est-ce qui t'a déplu ou n'a pas répondu à tes attentes ? Tu as parlé d'authenticité.

Répondant : Oui, l'authenticité. L'authenticité du lieu va dire et aussi le fait que certains Airbnb et tu n'as pas de contact du tout avec le locataire. Mais tu le trouves juste une boîte à clés ? Tu pars et tu laisses la clé. Tu n'es vraiment que le partage du bien, mais tu n'as plus l'autre partage. Je ne sais pas si c'est nécessaire, mais moi, dans ma définition, il faut un contact humain. J'estime que c'est censé rapprocher les gens. Si ça devient juste du business, c'est un peu triste. Je pense que cela tu pourras le retrouver dans un Uber. Je n'ai pas pris souvent le Uber. Si le chauffeur du Uber est juste comme un chauffeur de taxi, que tu rentres dans son taxi, qui ne te parle pas. Quel est l'intérêt de passer par Uber plutôt que par un taxi ?

FD : Donc, pour toi, il n'y a pas de différence entre Uber et un taxi.

Répondant : Si, je vois le côté économique, même si j'entends bien que le mot économie dans économie du partage, je trouve que ce partage doit quelque part se retrouver dans l'humain. Et c'est dommage, s'il n'y en a pas.

FD : Pour moi, c'est quelque part propre à l'activité. Par exemple dans un Uber tu auras cette interaction mais si tu loues une trottinette ou une voiture partagée, tu auras juste à la débloquer, tu n'auras pas de contact avec qui que ce soit.

Répondant : Mais au début de l'économie du partage. Est-ce que c'étaient réellement des sociétés qui mettaient par exemple des trottinettes à disposition, du matériel ? Ou est-ce que le fondement de l'économie de partage c'est quelqu'un qui prête à l'autre ou qui loue à l'autre ? À la base, ça reste quand même quelque chose entre particuliers.

FD : Oui, à la base, c'était bien ça, mais ça a été fortement accéléré avec l'arrivée d'Internet et du web 2.0. Ça a permis d'élargir les personnes avec qui tu pouvais partager.

Répondant : Pour moi, le fait que ça explose de la sorte, tu perds le côté contact avec ton voisin. Mais non, je n'ai pas eu d'autres expériences. Je pourrais imaginer des expériences négatives, mais je n'en ai pas eu.

FD : Du coup, je ne sais pas si la question suivante a du sens. Cette question était : « Comment tu as réagi à ces mauvaises expériences ? » Mais vu que tu me dis que tu n'en as pas eu, on ne va pas inventer des réponses.

Répondant : Non

FD : Du coup moi, mon mémoire, il porte sur un aspect négatif en particulier qui est les mauvais comportements des consommateurs ou les comportements irrespectueux des utilisateurs.

Répondant : C'est celui que je pouvais imaginer.

FD : Quels pourraient être ces mauvais comportements dans l'économie du partage ? Et ce que tu en as déjà vécu ?

Répondant : Je n'en ai pas vécu, mais je pourrais imaginer que certaines personnes ne prennent pas soin du bien comme si c'était le leur. Ils peuvent se dire que ce ne sera pas eux qui paieront la réparation. Je peux imaginer que quelqu'un, dans un Airbnb qui décide de ne pas nettoyer derrière lui. Je n'ai pas eu ce cas, mais je peux tout à fait imaginer ce genre de comportements.

Donc ne pas prendre soin des choses. Car justement, elles ne nous appartiennent pas. Je ne dirais pas que c'est plus facile car pour moi, il faut prendre soin de tout. C'est facile de ne pas en prendre soin quand ne projette pas de te voir avec cet objet dans plusieurs années. Je dirais à la fois ne pas prendre soin du bien, mais également ne pas penser à l'utilisateur suivant. Ne pas penser à l'expérience de la personne suivante.

FD : OK, tu as donc d'une part le mauvais comportement envers la personne qui possède le bien. Ce qui est plutôt un manque de respect envers lui. Mais il y a également un manque de respect pour les personnes après lui qui consomment.

Répondant : Oui tout à fait.

FD : Qu'est ce qui amène les consommateurs à adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Je pense que prendre soin des choses ou respecter les gens, ce sont des choses qui prennent du temps et qui demandent un demi-effort. C'est tellement plus facile de ne rien faire. Je pense que les gens vont faire plus d'efforts quand ce sont des choses qui leur appartiennent. Quand ils vont devoir vivre dans cette maison. Sinon ça les incommode eux, donc faire l'effort pour ne pas incommode les autres c'est pas la même chose. C'est plus facile de passer à côté de ça. Je pense que c'est surtout une question de temps et d'envie. Je ne pense pas que ce soit fait intentionnellement. Ce n'est pas pour être méchant. C'est juste que les gens s'en foutent, que quelqu'un passe après.

FD : Au contraire, qu'est-ce qui amène les gens à bien se comporter ? Et ne pas adopter ce mauvais comportement.

Répondant : C'est tout l'inverse, mais c'est logique pour moi, ils ont bien été éduqués. Ils ont appris à partager, à respecter les autres. Mais tu pourrais aussi me poser la question de pourquoi certaines personnes n'interrompent pas les autres quand elles parlent. Ça fait partie des choses que tu as apprises. Oui, dans une société où on est quand même censé, à la base, respecter et tolérer. C'est quand même les fondements de la société. Je pense que là, majoritairement, on les respecte parce qu'on a grandi là-dedans. Mais certains se comportent mal et je pense que les personnes qui les regardent et à qui ça n'appartient pas, n'interviennent pas. C'est quelque chose qui nous a été inculqué depuis toujours de se comporter en société. Peut-être que mes réponses sont bêtes parce que pour moi, c'est très logique de se comporter de la sorte. Ça me semble évident de prendre soin des choses, de respecter les gens.

FD : Très bien, tu en as déjà un petit peu parlé aussi, mais comment tu réagis à ce phénomène ?

Répondant : A quel phénomène ?

FD : Le phénomène des mauvais comportements des consommateurs dans l'économie du partage. Qu'est-ce que ça provoque chez toi ?

Répondant : Je suis révoltée et indignée. Moi, c'est quelque chose que fondamentalement je ne comprends pas. Ce n'est pas que de l'incompréhension, c'est également de la colère. Mais par contre, concrètement, comment je réagis face à ça ? Je pense que je ne réagirai pas.

FD : Donc là tu me racontes le cas si tu es témoin d'un consommateur qui se comporte mal ?

Répondant : Oui. Par exemple, si je rentre dans un Airbnb dégueulasse. Ou que je prends une voiture de location et qu'il y a des miettes partout ou des choses sont écrites sur les fenêtres, ça m'énervait. Mais je ne pense pas que j'essaierai de contacter l'utilisateur précédent. Ou que

sais-je ? Je serais plutôt fataliste. Voilà, il y a des gens qui se comportent comme ça et c'est comme ça.

FD : Je te propose de passer à 2 petites mises en situation. Lors d'une location d'un appartement Airbnb, des locataires ont dégradé la table de la salle à manger en y déversant des liquides tenaces et n'ont pas averti le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes, se sont comportées de la sorte ?

Répondant : Je suppose que c'est parce qu'ils ont eu peur de devoir repayer la table et qu'ils n'ont pas envie de devoir repayer une table. J'espère bien qu'ils n'ont pas fait exprès de renverser le verre. Quand tu me poses la question, c'est pourquoi ils n'ont pas averti le propriétaire ? C'est quand même pas, pourquoi ils ont décidé de renverser quelque chose sur la table ?

FD : Je te propose de faire les 2 hypothèses.

Répondant : En tout cas, je pense qu'ils n'ont pas fait exprès de renverser le verre. Ils ont peut-être manqué de prudence pour ne pas le renverser. Mais je pense que si nous pas été suffisamment prudents, c'est parce qu'ils ne sont pas chez eux et donc s'ils renversent quelque chose, ce n'est pas bien grave. S'ils abîment quelque chose qui n'est pas eux. Et pour le fait qu'ils ne l'aient pas dit au propriétaire, il y a 2 options. Ils avaient peur que l'on redemande de rembourser la table et ils n'avaient pas envie d'acheter une nouvelle table dans une maison qui leur appartiendra jamais. Souhaite malgré toutes les précautions qu'ils ont prises, ils ont quand même renversé. Ils se sont peut-être sentis gênés de dire qu'ils avaient dégradé un bien. Ils ont préféré qu'on ne les juge pas de mauvais locataire. Et qu'on leur mette une mauvaise note après sur l'application. C'est pour ça qu'ils l'ont pas dit.

FD : Pour la 2e situation, c'est un client qui s'est montré très malpoli lors d'une course avec la société Uber. Il n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant, alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Il rentrait peut-être des soirées et était alcoolisé. Je ne sais pas, il faut que je réfléchisse. Donc en gros, il a sali alors qu'il ne pouvait pas manger ?

FD : Oui, et il s'est montré également malpoli.

Répondant : Soit il n'était pas dans son état normal. En soit, il a considéré que la personne qui conduisait le Uber était à sa disposition. En faisant ça, il manque de respect. Non seulement il ne prend pas soin du bien qui n'est pas le sien. Mais en plus de ça, il manque de respect au propriétaire de la voiture. Et il y en a qui sont capables de s'imaginer que ceux qui nous rendent des services sont à notre disposition et qu'on peut mal les traiter. Parce qu'on les paie, pour qu'ils nous rendent un service. Je n'étais pas là à ce moment-là. Je ne sais pas.

FD : Qu'est-ce que tu penses que les fournisseurs de services ou les plateformes peuvent être en place pour limiter ou lutter contre ce genre de comportement ?

Répondant : Je dois réfléchir... Je pense que c'est très compliqué parce que ce n'est pas les gens qui font les services ou les plateformes qui influencent fortement les comportements. Je pense que c'est plutôt les parents et l'école qui influencent l'éducation des jeunes. On n'apprendra pas aux gens mal éduqués de le devenir. Comment on peut lutter contre les gens qui ne sont pas assez civilisés ? C'est assez compliqué. Le concept de personnes qui se notent entre elles, c'est pas ce que j'aime. J'ai pas trop d'idées. Par exemple, sur Airbnb, je trouve qu'il y a un encadrement qui est fait par le site. Le site recommande un bon propriétaire. Avec un commentaire sur le bien. C'est le genre d'information que je vais plus prendre en compte. Par rapport à 20 avis d'autres utilisateurs. L'avis des gens peut être fort biaisé, tant en bien. Et donc

le fait que ce soit la plateforme officielle ou le prestataire de services officiels qui puisse identifier les valeurs sûres. Je pense pas qu'il faut interdire l'accès à la plateforme aux personnes qui ont un mauvais comportement. Mais il doit être possible de dire cette personne, « ce n'est pas terrible ».

FD : Comment la plateforme pourrait mettre ça en place ?

Répondant : Je ne sais pas. Ça peut être un mélange, ça peut contenir aussi les notes des prestataires. Mais je ne pense pas que ça doit être dépendant que de ça. En effet, c'est compliqué d'établir un autre critère. Je réfléchis à ce que je pourrais mettre comme critère. La fréquence d'utilisation du bien peut également être un critère. Il ne faut pas pousser les gens à utiliser le plus possible. Mais si tu as déjà utilisé beaucoup ce service et que ça s'est bien passé. C'est quand même une valeur plus sûre que celui qui n'a pris qu'une fois le bien. Je suppose que ça, c'est quand même pris en compte aussi quand quelqu'un te met une note. Mon point principal, c'est de dire que de toute façon, il y aura toujours des gens qui ne savent pas se tenir.

FD : Donc c'est l'éducation principalement qui ressort et qui est à revoir ?

Répondant : Oui je pense. Mais bon, ça ne changera pas du jour au lendemain. Je pense qu'il y a 50 ans, les gens se comportaient mieux. J'espère que dans 50 ans, les gens se comporteront mieux et pas moins bien. Si demain tu veux lancer une entreprise basée sur l'économie du partage, il faut pas baser tout ton business plan sur le fait que demain, dans les écoles, tout le monde va parler de comment bien se comporter dans l'économie du partage. Honnêtement, je vois pas beaucoup de solutions. Quand ça touche à l'être humain, c'est compliqué à réguler. Tu ne peux pas imposer ou interdire à certaines personnes l'accès. Tu ne peux pas imposer les critères et dès qu'il y en a un qui ne rentre pas dans le critère, il est exclu. Ça créerait une discrimination. Donc je n'ai pas vraiment de réponse à ta question.

FD : Très bien. Est-ce que tu trouves qu'on a été bien complet ou est-ce que tu pourrais encore rajouter des choses auxquelles tu penses maintenant sur le sujet ? Sur les mauvais comportements des consommateurs qu'on n'aurait pas évoqués ?

Répondant : Non, je ne sais pas. Est-ce qu'il y a des gens qui ne paient pas parfois ? En général, quand tu loues, il faut payer à l'avance.

FD : Oui, souvent, tu dois aller sur la plateforme à l'avance et payer.

Répondant : Mais peut-être que les plateformes devraient faire un test. Comme pour pouvoir conduire, il faut avoir un permis. Peut-être qu'il faudrait avoir un permis de civisme pour louer un appartement sur Airbnb. Devoir répondre à un questionnaire en ligne, « êtes-vous bien conscient que quelqu'un doit passer après vous », par exemple ? Mais ce que ce n'est pas déjà compris dans les conditions générales ? Je ne lis pas forcément les conditions générales. Il faudrait sensibiliser les gens davantage. Même lorsque tu t'inscris sur la plateforme Airbnb je ne me rappelle plus ce qui est demandé. Mais lorsqu'elle est installée, elle est installée et tu n'as plus de rappel. Il serait peut-être opportun d'avoir un rappel dès que tu loues un truc ou tu utilises un bien ? Je trouve ça fou de devoir dire ça. Mais visiblement, certaines personnes n'ont pas compris toutes les règles, donc peut-être qu'il faudrait leur rappeler. Ce serait relativement simple.

FD : Mettre en place une meilleure communication sur ce qui doit être fait ou ce qui ne doit pas être fait ?

Répondant : C'est fou de devoir faire ça, mais oui. Je ne sais pas si c'est parce que les gens oublient ou est-ce qu'ils s'en foutent. Si ça les intéresse pas, tu peux leur rappeler 15 fois la

même chose, ça restera comme ça. Il faudrait pouvoir interroger des personnes qui ont des mauvais comportements et qui expliquent leur expérience. Est-ce que c'est parce que ça ne les intéresse pas, est-ce qu'ils n'ont pas le temps ? Est-ce que c'est parce qu'ils veulent vraiment dégrader ?

FD : C'est vrai, mais c'est compliqué de trouver des personnes qui vont avouer qu'elles se comportent mal.

Répondant : Oui, c'est vrai, mais ça peut arriver par exemple de renverser quelque chose sur la table. C'est déjà arrivé à tout le monde. Je ne me rappelle pas de ce genre d'expérience, mais j'ai déjà pu par exemple, casser un verre dans un Airbnb. J'appelle pas ça forcément un mauvais comportement. C'est comme j'ai déjà cassé un verre chez moi et c'est quelque chose qui arrive. Le comportement le plus naturel serait de le dire et de prévenir le propriétaire. Pour moi, il n'y a pas de problème à dire que tu as fait une connerie. Mais si dans ta tête tu considères que c'est normal, alors là il y a un problème. Je ne me vois pas arriver dans un Airbnb et cracher sur les gens. J'ai du mal à me mettre dans ce genre de situation. En général, je me comporte toujours de la même façon, que ce soit chez moi ou pas. Un mauvais comportement peut arriver une fois, mais ce n'est pas un comportement général. Je ne me projette pas bien dans ce genre de situation. C'est pas parce que tu t'es une fois mal comporté que ça définit ton comportement. Par exemple, une fois, tu étais alcoolisé et tu n'as pas respecté un Uber, ça n'arrive peut-être pas à toutes les fois. Tout le monde ne peut pas être parfait tout le temps. Pour moi, il est possible de limiter les mauvais comportements, mais les bannir, c'est impossible. Il y en aura toujours.

FD : Pour finir, comment tu as trouvé l'interview et est-ce que je pourrais améliorer celle-ci ? Via les questions par exemple qui pourraient être modifiées ?

Répondant : Pour moi, c'était clair et dans le bon ordre. Le seul point que j'aimerais peut-être, c'est qu'on établisse une sorte d'ordre du jour au début de l'interview. C'est pourrait empêcher de répondre aux questions suivantes. Si, par exemple, au tout début tu m'avais dit qu'on parlerait de mes expériences, après je n'aurais pas anticipé là-dessus.

FD : D'accord, le problème c'est que je ne peux pas trop borner la conversation et je dois laisser le répondant libre de réfléchir à ce qu'il souhaite dire sans l'influencer.

Répondant : Merci pour l'interview. Bonne journée.

6) Entretien 6

FD : Tout d'abord, merci de répondre à mon interview. Elle a pour but d'en apprendre plus sur les expériences des consommateurs, dans l'économie du partage. Comme je te l'ai déjà dit, je vais enregistrer la conversation. Si ça ne te dérange pas ?

Répondant : Ça ne me dérange pas.

FD : Mais bien sûr, je te garantis l'anonymat et la confidentialité de tout ce que tu me diras au terme de cette interview. Donc on peut commencer par une question un peu plus large, qu'est-ce que l'économie du partage pour toi ?

Répondant : Moi quand je pense à l'économie du partage, je pense immédiatement à économie solidaire. C'est peut-être un type d'économie que je connais mieux. Pour moi, ça renvoie à la mutualisation des biens. J'imagine, du partage de bien entre individus. Via des sites ou des moyens plus officiels.

FD : Oui, c'est plus ou moins ça. D'ailleurs, tu as cité l'économie solidaire, je pense que l'économie solidaire et l'économie du partage sont 2 concepts assez liés. Est-ce que tu as des exemples d'entreprises qui sont actives dans l'économie du partage ?

Répondant : J'ai des amis qui m'ont déjà parlé d'un site internet, une espèce de 2e main, mais du partage. Le nom m'échappe. Je ne sais pas si ça fait partie de l'économie du partage, mais j'ai vu par exemple que chez Décathlon, il y avait la possibilité de louer une tente. Je me suis demandé si c'était de l'économie du partage ou pas.

FD : Ça pourrait en faire partie car l'économie du partage est basée sur le partage des ressources en opposition à la possession des ressources, que ce soient des biens ou des services.

Répondant : Sinon moi, l'exemple d'économie du partage que j'ai, ça ne concerne pas des entreprises mais ça concerne des habitats groupés. Je vis dans un habitat groupé. Et donc c'est fondé sur le partage.

FD : Quel est ton avis sur l'économie du partage ?

Répondant : Je pense que c'est essentiel dans les années qui viennent. Ça permet vraiment d'utiliser tous les biens au maximum de leur potentiel. D'autre part, ça permet de faire des économies financières. Ça permet aussi de lutter contre la surconsommation et la croissance, qui ne sert pas toujours. Ça va devenir vraiment nécessaire dans les années qui viennent. Ça répond à la fois aux besoins des individus de payer moins chers et d'avoir une utilisation plus adaptée. On a pas toujours besoin d'avoir plein de choses. Par exemple, dans le bricolage, tu n'as pas besoin d'avoir une scie circulaire chez toi. Ça peut être de temps en temps bien en emprunter une. Ça répond à un besoin économique et une nécessité écologique.

FD : Tout à fait, je suis assez d'accord.

Répondant : Le slogan de notre habitat groupé, est moins de biens, plus de liens. C'est un peu pour moi l'idée phare.

FD : Ça revient un peu à la question des exemples d'entreprises, mais ce que tu as déjà eu recours à certains services dans l'économie du partage ? Mais donc du coup tu peux me parler de ton expérience d'habitat groupé ?

Répondant : Moi, je le fais au quotidien au sein de mon habitat groupé. Par exemple, nos machines sont partagées. Les machines à laver les sèches linges sont partagés. Tous les outils de bricolage sont partagés. Je peux citer aussi des déguisements par exemple. Je sais que j'ai des voisins qui fait appellent à ce site, mais je ne sais plus son nom.

FD : C'était quel genre de site exactement ?

Répondant : Je ne sais pas, c'est une sorte de 2e main.

FD : Est-ce que c'est spécialisé dans un domaine où ça reprend tout ?

Répondant : Oui, c'est hyper large.

FD : Via des services et des biens.

Répondant : Oui. Est-ce que le Airbnb c'est de l'économie du partage ?

FD : Oui.

Répondant : Alors oui, je suis cliente Airbnb.

FD : Ma question suivante est : « Est-ce que tu peux décrire tes expériences ? ». Je propose qu'on commence par ton habitat groupé.

Répondant : Ça nécessite le prêt. J'ai des expériences de prêt, d'espace et de prêt de matériel. Ça nécessite d'avoir au préalable un peu un cadre bien défini. L'état des lieux typiquement. Je pense que ça peut être un frein pour certaines personnes. Je vais prêter mon bien, mais je ne sais pas dans quel état on va me le rendre. Donc pour moi, ça nécessite de bien mettre à plat les exigences de l'un et de l'autre, du prêteur et de l'emprunteur. Parce que ça peut être source de conflit. Sinon c'est évident que sur certains objets c'est beaucoup plus économique de se prêter. C'est souvent plus vite disponible. L'expérience est hyper positive. Le négatif, ça vient pour moi quand il n'y a pas eu un vrai accord, une vraie vision commune au départ. A savoir le terme du contrat.

FD : Juste une petite question pour ma compréhension. Les biens sont achetés par l'habitat groupé, qui les partage ensuite ou c'est chaque personne qui achète ses biens et les met en partage ?

Répondant : Il y a de tout. Par exemple, le sèche-linge, moi, j'en avais un et je l'ai mis à disposition. Entre-temps, il est tombé en panne et on en a racheté un en collectif.

FD : Le partage se fait à titre gratuit exclusivement ? Tu ne demandes pas une rémunération en contrepartie du prêt ?

Répondant : Non. Je ne demande pas de rémunération. C'est bien un titre gratuit. Après, je pense que sous-jacent à ça, il y a un peu l'aspect de dons contre dons. Si je te prête un truc ou si je te rends un service, j'attends une certaine contrepartie.

FD : Et, est-ce que pour Airbnb tu peux me décrire une expérience qui t'as fortement marquée ou un peu toutes les expériences de manière globale ?

Répondant : Pour airbnb, j'ai été hôte et consommateur. Lorsque j'habitais dans le centre-ville, j'ai mis rapidement une chambre en location sur Airbnb. Je trouve que le concept était super au début. Au tout début de Airbnb, je passais souvent par là. Maintenant, je trouve que c'est devenu hors de prix. Du coup j'ai maintenant peut-être plus tendance maintenant à retourner vers les hôtels. Mais non, mais c'est super. Du moins, au début, c'était vraiment très bien. Pour les gens qui ont des résidences secondaires, ça te permet de rentabiliser ta maison. Après, je vois également le biais que ça va. Bon, j'entends que des saisonniers ne peuvent plus se loger parce que les Airbnb sont devenus trop chers dans la zone. Quelque chose qui, a priori n'avait pas d'effet pervers, fini par en avoir.

FD : C'est retombé un peu dans le système classique ?

Répondant : Oui, c'est un peu retombé dans le système capitaliste. Donc ça je trouve que c'est dommage. Je ne sais pas comment on peut trouver un système pour contourner le fait que les gens qui aient beaucoup d'argent achètent des appartements et les mettent en location uniquement dans le but de faire de l'argent. C'est plus l'esprit où je vais dire que ce n'est pas l'esprit qui m'intéresse là-dedans. Sinon, j'ai toujours eu de bonnes expériences à la fois quand j'y suis allé ou quand on est venu chez moi.

FD : OK

Répondant : Et ce système de notes est intéressant. Ça a un côté assez rassurant. Moi, en tout cas ça me rassure.

FD : Donc là tu m'as déjà un peu répondu à la question suivante. On a parlé, beaucoup de positifs, mais passons maintenant sur les aspects négatifs. Je propose qu'on reparte sur un système où on découpe les expériences. Qu'est-ce qui t'a déplu ou n'a pas répondu à tes attentes lors de tes expériences ?

Répondant : Ce qui me déplaît, moi ça renvoie un peu à la notion de soins. Comment tu prends soin des affaires qu'on te prête ? Et du niveau d'exigence de chacun. Moi, je ne suis pas encore à l'aise avec cette part de savoir ce que je lâche ou pas. Est-ce que je dois lâcher mon niveau d'exigence qui, je pense est hyper élevée ? Je ne suis pas encore à l'aise avec ça. L'autre côté négatif que je vois aussi, c'est à partir du moment où tu prêtes, je m'attends quand même à ce qu'il y ait une contrepartie. Pas forcément financier mais je m'attends quand même à ce qu'il y ait un retour. Et quand je ne reçois pas sans retour, je me dis un peu, « Oh, la prochaine fois, je ne prêterai pas ». J'ai parfois l'impression de donner et ne pas recevoir en contrepartie. Je trouve quand tu es du côté demandeur dans l'économie du partage, c'est vachement lié à ta capacité de demander. Et je pense qu'on l'a pas tous. Il y en a qui ont plus ce côté d'oser demander, aller vers l'autre et du coup également un peu plus s'en foutre lorsque le bien est cassé ou n'est pas retourné. Il y a aussi ce côté de la démarche qui n'est pas facile à demander à ce qu'on prête quelque chose.

FD : Ok, tu as parlé de ce niveau d'exigence qui n'est pas toujours rempli. Comment tu réagis face à cet aspect négatif ?

Répondant : Ça, je trouve que c'est justement difficile lorsqu'il n'y a pas eu de préalable. Faire une sortie d'état des lieux avec l'état et la date de retour. C'est vraiment nécessaire de planifier tout ça. Moi ma réaction serait de ne plus prêter après. Ce qui est un peu bête, mais moi ça risque d'être ma réaction. Je ne vais pas oser demander sur le moment. Par exemple, « est-ce que tu peux me laver le bien que je t'ai prêté ? ». Par contre, je pense que je vais le récupérer et la prochaine fois, je dirais non, il est pas dispo. Après, je pense que si ça concerne par exemple un appartement, je monterai peut-être plus au créneau. Tu fais valoir un peu plus tes droits dans ce genre de situation.

FD : Dans ce genre de situation, je pense justement que ce sera plus cadré.

Répondant : Oui tout à fait. Je pense que le cadre, c'est vraiment nécessaire. Et ce système de notation permet aussi de mettre un peu de cadre.

FD : Ça, je pense qu'au niveau des grandes plateformes, la quasi-totalité le font.

Répondant : Oui, Pour moi, c'est vraiment un critère de choix. Par exemple, sur Airbnb, je ne vais jamais prendre un appartement en dessous de 4,5.

FD : On l'a déjà pas mal évoqué, mais parmi les aspects négatifs dans l'économie du partage, il y a notamment les mauvais comportements ou les comportements irrespectueux des consommateurs. Tu en as déjà cité pas mal aussi, mais est-ce que tu as également d'autres exemples ? Quels pourraient être ces mauvais comportements des consommateurs dans l'économie du partage ? Et est-ce que tu en as déjà vécu ?

Répondant : Il y a effectivement, ne pas rendre en état. Voir quel est le niveau ? D'ailleurs, maintenant qu'on discute, je pense aux voitures également. Dans le car-sharing. Tu prêtes ta voiture à quelqu'un, d'ailleurs, moi, ça m'est arrivé de la prêter. Et la personne a eu un accident avec ma voiture.

FD : Comment ça s'est passé du coup au niveau des responsabilités ?

Répondant : Quand je dis un accident, ce n'était rien de grave. Il a rayé la voiture. Du coup, c'est lui qui s'est débrouillé pour la réparer. Pour la remettre en ordre. Moi je pense que si ça avait été mon cas, je serais allé chez un garagiste. Pour pouvoir rendre le bien nickel. Et lui, il a fait ça vite fait avec des amis à lui. Le résultat est propre, mais bon c'est pas parfait.

Effectivement, il y a ne pas prendre soin mais également faire face à des aléas. Je reviens au déguisement que j'avais emprunté pour ma fille. J'avais emprunté un serre-tête lapin. Et ma fille l'a perdu et ne l'a jamais retrouvé. Il y a des aléas qui font que. Je perds un peu le fil de mes idées, de quoi on parlait exactement des aspects négatifs ? Ah oui, non, des mauvais comportements. Le vol ? Je n'ai jamais eu, mais j'imagine que c'est possible. Je crois vraiment pas qu'il y ait de la casse volontaire. Quoi qu'on pourrait l'imaginer ? Le problème que je vois aussi, c'est quand tu prêtes quelque chose à quelqu'un et que toi, quand tu en as finalement besoin et bien qu'il ne soit pas dispo pour toi même ? Ça, je pense que ça peut être un frein aussi.

FD : Ok. Et selon toi, qu'est-ce qui amène les consommateurs à adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Je pense qu'il y a un peu une question d'éducation ou d'humanité. Le sens du bien commun, qui est moins élevé que le bien privé. Tu prends moins soin du bien commun que de tes petites affaires. Ça vient de l'éducation et de l'évolution sociale. La malveillance, à mon avis, ça vient de là. Typiquement, dans les transports en commun ou des choses comme ça. Il y en a qui crachent par terre, mais jamais ils ne feraient ça chez eux. Du moins, je ne crois pas. Après la malveillance vient aussi lorsque le bien commun représente l'institution autoritaire qui t'ennuie. Par exemple, les gens qui vont taguer dans les écoles. Ou casser des choses ? Ça représente des choses qu'ils ont envie de démolir. Je pense que c'est ça. Tu vas t'en prendre au truc qu'on prête pour contrer l'institution que ça représente.

FD : Du coup, tu as déjà un peu répondu à la question suivante également. Mais qu'est-ce qui pousse les consommateurs à bien se comporter et ne pas adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Je pense que le système de sanction pousse à bien se comporter. Si c'est possible que tu aies une sanction alors tu fais un peu plus attention. Soit parce que tu vas avoir une mauvaise note ou tu vas avoir une pénalité financière ou des choses comme ça. Maintenant, ce système de notification est d'être pourri sur un réseau. Ça te permet du coup de faire attention. Donc ce système de notation sanction ? Et aussi, si vois que tu as un intérêt, tu te dis que tu vas continuer. Donc ça c'est un peu porteur également ? Si tu as une première expérience réussie, ça t'encourage à continuer ?

FD : Donc ça serait plus probable que ça arrive pour des utilisateurs irréguliers ou des utilisateurs pour qui c'est la première expérience ?

Répondant : Oui, je pense oui.

FD : Ok, qu'est-ce que ce phénomène t'évoque et comment tu réagis à celui-ci ?

Répondant : Je pense que ça m'agace. Comme je disais, il y a cette part d'aléa. Comme je disais, tu peux prêter ta voiture et ça peut arriver. Et ça, je pense que c'est important, quand tu es prêteur de le reconnaître. Ça peut arriver, moi aussi, ça pourrait m'arriver. J'en reviens à ce que je disais tout à l'heure, au fait que si ce n'est pas mon bien, mais que c'est un bien partagé. Du coup c'est pas moi qui vais réparer. Ça je trouve que ça mérite qu'il y ait une sanction car c'est quelque part une bonne carotte. C'est un manque de responsabilité de dire que « Ah oui, c'était quelque chose de prêté et je l'ai cassé c'est qu'il était déjà un peu abîmé, et c'est donc à l'autre de le réparer. » Est-ce que tu peux me répéter la question ?

FD : Comment tu réagis au phénomène de mauvais comportement des consommateurs ?

Répondant : Je pense que le fait de devoir participer, donc là je pense par exemple à des coopératives pour agriculteurs. La moissonneuse batteuse, elle est en fait achetée au sein d'une coopérative. Les agriculteurs l'utilisent quand ils en ont besoin. À partir du moment où tout le monde doit participer, un peu. Je pense que ça marche mieux. Plutôt que c'est un propriétaire qui partage et qu'on est tous propriétaires en même temps. Je pense que ça aide. Et que ça permet d'éviter les comportements déviants.

FD : D'accord intéressant, c'est clair comme réponse. Je me posais encore une autre question : « Quand tu as loué ta voiture, est-ce que tu connaissais la personne à qui tu l'as loué ? »

Répondant : Oui

FD : Du coup, tu n'es pas placé par une plateforme ?

Répondant : Non

FD : Est-ce que tu aurais pu passer par une plateforme avec quelqu'un que tu connaissais pas ou ça aurait été un frein pour toi ? Est-ce que ça t'est déjà venu à l'idée de prêter ta voiture de la sorte ?

Répondant : A l'habitat groupé, j'ai des voisins qui se partagent une voiture. Je me suis posé la même question. Mais je pense que mon frein principal, c'est la disponibilité. Comment je peux être sûr que j'en aurais l'usage quand j'en ai envie ? Et est-ce que je vais bien rentrer dans mes frais ? Est-ce que le véhicule va bien être rendu avec le même niveau d'essence ? Est-ce que l'usage qui en est fait va me permettre de rentrer dans mes frais d'amortissement, de réparations, ... Il y aurait un frein financier car je n'ai pas envie de faire ça gratuitement. Je veux être bien sûre que quand j'en ai besoin, je puisse y aller.

FD : Ok je te propose de passer à 2 petites mises en situation. Lors d'une location d'un appartement Airbnb, les locataires ont dégradé la table à manger en y renversant des liquides tenaces et non pas averti le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes se sont comportées de la sorte ?

Répondant : Pourquoi ils ne les ont pas avertis ?

FD : Oui pourquoi ils n'ont pas averti et pourquoi ils ont eu ce comportement.

Répondant : Là, je pense que comme je le disais tantôt, c'est un cas où c'est pas de bol. Je pense pas que ce soit une dégradation volontaire. Et je pense qu'il y a peur de devoir payer ou de recevoir une sanction financière. Ou alors c'est une question de temps. Mais ça me semble pas être une raison valable. Donc oui, principalement peur d'avoir une mauvaise note ou peur de la sanction.

FD : Ok. Une autre question un peu dans le même genre. Un client s'est montré très mal poli lors d'une course avec la société Uber, il n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant, alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que ce consommateur s'est comporté de la sorte ?

Répondant : Donc il a mangé dans le Uber ?

FD : Oui, et il était respectueux.

Répondant : Ça, je pense que c'est le monde d'éducation. C'est malheureusement un manque d'éducation. Je pense qu'il aurait fait ça aussi dans un taxi. L'économie du partage n'est pas le problème dans ce cas.

FD : Tu m'as déjà donné quelques éléments de réponse aussi pour ma question suivante. Que penses-tu que les fournisseurs de services ou la plateforme peuvent mettre en place pour soit limiter ou lutter contre les mauvais comportements des consommateurs ?

Répondant : Un système de notation ? Ça, je pense que c'est vraiment important. Des sanctions financières. Soit des sanctions financières ou alors une espèce de fidélisation voire un encouragement ? « Lui, il est super, il rend bien les choses. ». Ce serait plus positif dans ce sens-là. Et après également mettre en place des black listes. Ça renvoie un peu la sanction mais mettre en place des choses un peu radicales.

FD : Par exemple, un premier avertissement, un 2e et puis la sanction ?

Répondant : Oui voilà.

FD : OK, tu m'avais aussi cité de bien cadrer dès le début également.

Répondant : Ah oui, c'est ça. La contractualisation bien claire et le cadre.

FD : D'accord très bien. Bien voilà, on arrive à la conclusion, est ce que tu pourrais encore rajouter quelque chose qu'on aurait pas cité sur les mauvais comportements des consommateurs dans les communes du partage lors de cette interview ?

Répondant : Non

FD : Donc, c'était bien clair pour toi et ce qu'au niveau de l'interview, est-ce ce que tu as des remarques à faire ?

Répondant : Non, je trouve que les questions s'enchaînent bien ça permet d'avoir un bon fil conducteur.

FD : Un grand merci.

Répondant : Merci à toi.

7) Entretien 7

FD : Mon interview a pour but d'en apprendre plus sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage. Comme je te l'ai dit, j'enregistre la conversation, si ça ne te dérange pas.

Répondant : Ça ne me dérange pas.

FD : Mais bien sûr, toutes les données seront anonymisées et resteront confidentielles à la terre au terme de cette interview.

Répondant : Très bien.

FD : Pour commencer, qu'est-ce que l'économie du partage pour toi ?

Répondant : Du partage ? C'est très varié. Moi, personnellement, ce que j'en connais, c'est que j'ai travaillé pour plusieurs associations. Ce qui me vient en tête, ce sont des associations qui font travailler des personnes avec un handicap. Du coup, qui répartissent l'activité, à la fois pour des personnes dans la nécessité, mais aussi des personnes qui n'ont pas accès à tous les secteurs d'activité. Et aussi une certaine partie de personnes qui n'ont pas toutes les aptitudes pour avoir tous les emplois. C'est ce que j'ai en tête pour le partage.

FD : Donc c'est une société qui met en relation des personnes présentant un handicap et des employeurs qui recherchent de la main-d'œuvre.

Répondant : C'est ça. Mais je ne sais pas comment toi tu vois ce sujet ?

FD : Je veux bien te donner une petite définition qui rentre dans le cadre de mon mémoire et de mon sujet. Mon mémoire est plus axé sur les consommateurs.

Répondant : Donc pour le client et pas l'employé ?

FD : C'est une relation entre le prestataire de service et le consommateur.

Répondant : Je pensais que ça concernait l'activité et les travailleurs.

FD : Donc, l'économie du partage est en fait basée plus sur du prêt et du partage plutôt que sur de la possession. Les consommateurs peuvent décider de passer notamment via une plateforme pour être en lien avec d'autres particuliers, dans le but de maximiser l'utilisation des ressources donc soit des biens soit des services. Mais sans devoir, posséder. Des objectifs économiques et écologiques sont notamment recherchés. Des exemples d'entreprises vraiment très connues, je peux te citer Airbnb et Uber. Maintenant que je t'ai donné ces petites explications là. Quel est ton avis sur ce type d'économie ?

Répondant : C'est effectivement un autre point de vue que je n'avais pas du tout. Pour moi, c'est très bien. C'est une bonne chose autant pour les propriétaires que pour les consommateurs. Ce que j'ai en tête également, c'est que certains propriétaires haussent le ton pour les méthodes utilisées et remises en cause. Mais je trouve que ça fonctionne très bien à la fois pour les organismes et pour les propriétaires. Il y a 2 cas pour moi, il y a les propriétaires qui louent via les organismes des propriétés. Parfois, je trouve que c'est une grande charge qui est prise par la plateforme. Et en ce qui concerne les livreurs et cetera, les méthodes sont remises en cause. Il y a beaucoup d'avantages qui ne sont pas respectés pour ces livreurs. Pour cette activité-là, la marge de manœuvre est souvent remise en cause, pour Uber.

FD : Mais donc là tu parles du point de vue du prestataire de service ?

Répondant : Oui, je repars sur les 2 exemples que tu m'as donnés.

FD : Qu'est-ce qui te plaît dans cette manière de consommer ? Est-ce que tu as déjà eu recours à ces services ?

Répondant : Oui, et des 2 côtés. Tu me demandes uniquement pour la partie consommateur ?

FD : Oui, mais c'est-à-dire ?

Répondant : J'étais à la fois client pour la livraison ou pour la location. Et d'autre part, j'ai fait de la livraison, je fais encore aujourd'hui de la location.

FD : Ok, donc tu mets un bien en location via la plateforme Airbnb ?

Répondant : Oui.

FD : Ah, d'accord, intéressant. Je te propose qu'on parle des 2 situations. On peut éventuellement les scinder pour parler d'une expérience et ensuite de l'autre. On peut commencer par le côté prestataire du coup.

Répondant : C'est pour ça que je te parlais tout à l'heure de la remise en cause des méthodes. Pour la location, c'est très bien. Dans le sens où ça fait gagner énormément de temps. La plateforme s'occupe de tout. Mais du coup, la charge est énorme. Donc, il est nécessaire de faire un calcul pour voir si le rendement est suffisant. Une fois qu'on sort de ce genre de cadre, il est tout de suite plus difficile de cadrer la situation. Pour la partie livraison, si tu fais ça pour la facilité à avoir que des solutions et ne pas avoir à te concentrer. Quand je compare avec un autre

travail plus classique. Je remarque une différence dans la rémunération. Et tous les avantages ne sont pas les mêmes. Il y a des timings particuliers qu'il faut respecter. Le rendement est beaucoup trop faible selon moi. Et donc, ça amène à une certaine frustration. Les avantages sont faibles par rapport à ce qui est mis en avant et communiqué. Est-ce que je suis clair ce que je t'ai dit ?

FD : Ok, mais quand tu parles de livraison ? Tu me parles de quel type de livraison ?

Répondant : Moi, c'était pour Uber eats que je travaillais.

FD : Ok

Répondant : J'ai également entendu que pour les autres types de livraison, autre que Uber Eats, il y avait moins d'activité mais une meilleure rémunération. Les concurrents semblent mieux fonctionner. Je ne connais pas assez pour donner mon avis sur ce côté pro.

FD : D'accord et au niveau de Airbnb, tu m'avais dit que tu louais des biens. Et d'autre part que tu avais déjà été consommateur ? Est-ce que tu peux décrire une de tes expériences ? Ou globalement, comment se passent tes expériences habituellement ?

Répondant : Globalement, ça se passe toujours parfaitement, comme ce que j'attendais. Il y a aussi des prix réellement différents. Donc lorsqu'on a un prix faible, bon c'est très bien au final que ça va être un bien inférieur même aux photos présentées. Donc je ne suis pas forcément frustré par après. J'ai jamais eu le moindre souci avec le service autour, c'est à dire la remise des clés par exemple. Je l'ai fait de très nombreuses fois. On sait à quoi s'attendre et les prix sont en fonction de cela. Donc je n'ai jamais été frustré. Il y a plein de possibilités différentes selon les prix. Ça fonctionne très bien.

FD : Donc la plateforme est très claire et très facile d'utilisation selon toi ?

Répondant : Oui, c'est très clair. Après, derrière, je ne sais pas s'il y a suffisamment de contrôle. Je n'en ai pas eu en tout cas en tant que propriétaire. Par exemple, est-ce qu'il y a un contrôle sur le montant ? Est-ce qu'il y aurait une indication de la plateforme pour un prix trop élevé pour un bien trop faible ? Par contre, si je me mets à la place du client, le prix est fonction de l'offre, donc je suis rarement frustré.

FD : Donc ce que tu me dis c'est que le propriétaire fixe son prix en fonction du marché et qu'il n'y a aucune intervention de Airbnb au niveau des prix.

Répondant : Oui.

FD : À l'inverse, ce qui t'a déçu ou n'a pas répondu à tes attentes lors de tes expériences ? Est-ce qu'il y a des éléments que tu peux me citer ?

Répondant : La plupart du temps, j'ai eu droit à des bons comportements avec des personnes super sympathiques et réactives. Même parfois, des petits suppléments offerts. C'est souvent pour mettre de bons commentaires à la fin, on en est conscient. Le seul petit exemple que j'ai, c'est que parfois le ménage est pas fait à 100 pourcents. Mais comme je te disais, je pense que l'on est au courant en voyant le prix.

FD : C'est pour la location de ton bien que tu as reçu ce genre de commentaire ou tu cites des exemples, autres ?

Répondant : Non, ça, c'était en tant que locataire.

FD : Mais inversement est-ce que tu as déjà eu des commentaires ? Est-ce qu'il y a des comportements de consommateurs qui t'ont déçus ? Si oui, lesquels ?

Répondant : Non, je n'en ai jamais eu. J'ai jamais relevé quelque chose de particulier.

FD : Tout a toujours bien été rendu et en ordre.

Répondant : Après, je suis propriétaire mais d'un très petit bien. C'est pas énorme. Je ne sais pas si mon avis sur la question est pertinent même si je me sers de la plateforme de temps en temps, je fais également des locations de plus longue durée. Je n'ai pas de négatif à dire.

FD : Donc si je comprends bien, tu me parles également ici de location à long terme ?

Répondant : Oui sauf l'été.

FD : Sans indiscretions, est-ce que tu l'as acheté pour faire des locations de ce type-là ou est-ce que c'était ton bien que tu n'utilisais plus ?

Répondant : C'est les 2. Pendant l'année, je le loue à un étudiant. Et pendant l'été, je passe par Airbnb.

FD : C'était déjà ton bien avant ?

Répondant : Non, ça fait un an que je l'ai et je l'ai acheté pour ça dans un but d'investissement.

FD : Ma question suivante était comment tu as réagi sur ces aspects négatifs. Mais tu m'as dit que tu n'en avais jamais vécu. Est-ce que tu penses à quelque chose d'autre ?

Répondant : Non. Parfois, un grand nettoyage est nécessaire mais je n'ai jamais eu de dommage ou quelque chose de la sorte.

FD : Moi mon mémoire porte sur les mauvais comportements ou les comportements irrespectueux des utilisateurs. Là tu m'as déjà cité l'un ou l'autre. Mais quelle pourraient être selon toi les mauvais comportements des consommateurs ? Et ce que tu en as déjà vécu, même si tu m'as déjà répondu que pas forcément.

Répondant : Il y a quelque chose qui me vient en tête, mais je ne l'ai pas vécu ni en tant que propriétaire ni en tant que locataire.

FD : C'est pas grave, ma question porte plutôt sur « comment un consommateur pourrait mal se comporter ? ».

Répondant : On a loué un bien pour un enterrement de vie de garçon. On a loué celui-ci pour faire la fête. Donc il y a un risque d'endommagement. On a bien fait le ménage le lendemain matin, mais ça reste quelque chose qui est inquiétant à chaque fois. On s'inquiétait qu'à un moment il y ait des débordements. Mais il y a finalement pas eu de débordement.

FD : Est-ce que tu mets en place certaines choses pour que ça n'arrive pas ou tu sais qu'il y a ce risque et tu vis avec ?

Répondant : En tant que propriétaire ?

FD : Oui

Répondant : Je pense que c'est valable pour les 2. Si, en tant que propriétaire, tu mets un message trop contraignant sur la plateforme, ça ne donne pas envie aux clients. Après, me concernant, ce n'est pas les mêmes types de clients, moi c'est un très petit logement. C'est pas assez grand pour faire la fête par exemple ou autre. Il n'y a pas grand-chose qui pourrait casser.

FD : Tu as d'autres idées de mauvais comportements ? Ça peut-être dans d'autres types de services également comme les véhicules partagés.

Répondant : Je peux reprendre mon exemple pour les livraisons. Là effectivement, il y a plus de mauvais comportements que j'ai pu observer. Donc là le but de cette activité, le plus important, c'est de gagner du temps. La marge de manœuvre se fait sur cet aspect. Un client qui va te faire attendre devant la porte avant de venir chercher sa nourriture, ou un client qui va être obligé à monter dans son appartement jusqu'à son étage, ça va te faire perdre du temps. Un client qui pense être gentil, va te faire finalement perdre 3 à 5 minutes. Ça peut vite représenter une grande somme par rapport à ce que tu as à faire. C'est très pénible. Dans ce cas-ci en tant que professionnel, tu ne peux pas réellement donner un commentaire sur le client. Tu peux signaler s'il y a réellement quelque chose, mais la procédure est très longue, donc la plupart du temps tu ne la fais pas. De nouveau, cette procédure fait perdre du temps. Donc tu ne le fais pas. Donc malgré un mauvais comportement du consommateur, tu es obligé de rester sympathique. Concernant le pourboire, si la personne s'est déjà mal comportée, tu sais que tu n'en auras pas, mais tu essaies au moins d'avoir une bonne note. Avoir une bonne note te permet de te faire sélectionner plus rapidement toi plutôt qu'un autre pour les prochaines courses. Donc tu n'as aucun intérêt à hausser le ton, même si le consommateur fait une erreur. Et le livreur ne peut pas le noter.

FD : C'est une limite du système.

Répondant : Oui tout à fait. Par contre, pour la location Airbnb, tu peux tout à fait signaler un mauvais comportement d'un client sur la plateforme. Mais moi, je n'en ai pas eu de besoin.

FD : En passant par Uber, tu as la possibilité de le faire mais ça demande trop de temps ?

Répondant : Oui, la procédure est vraiment très longue et il faudrait en plus que plusieurs livreurs signalent avant qu'ils se passent quelque chose. Mais je ne sais pas quel pourrait être la mesure. Je ne pense pas qu'il puisse s'agir d'un blâme ou une amende. Donc je ne sais pas comment ça fonctionne. Le contraste est fort entre ce sens-là où ça va prendre énormément de temps et le sens instantané et si c'est le client qui met une mauvaise note au prestataire. Je ne sais pas si la procédure a été réellement diffusée. Ce que je sais, c'est que si tu as une bonne activité, tu passeras avant d'autres. Donc si tu es au même endroit que quelqu'un autre qui a une plus mauvaise réputation que toi, il passera après toi. C'est toi qui auras la course. Donc il faut absolument avoir des plus.

FD : Ok, Qu'est-ce qui amène selon toi les consommateurs à adopter des comportements néfastes ? Tu m'as cité les personnes qui faisaient monter les livreurs dans les appartements par exemple ?

Répondant : Ce qui te font monter ? Je pense qu'ils font juste ça pour t'embêter.

FD : Est-ce que tu penses que les consommateurs sont bien conscients qu'ils font perdre du temps ?

Répondant : Je pense qu'ils sont conscients que ça t'embête. Ils ne réfléchissent pas si ça te fait perdre du temps et de l'argent. Je pense qu'ils savent indirectement que tu ne peux pas hausser le ton.

FD : C'est selon toi une exploitation de la faille.

Répondant : C'est ça. Il est aussi le cas de figure où le consommateur descend de son appartement, mais il est très haut dans une tour par exemple, et il met énormément de temps à descendre. Ça te fait quand même perdre du temps. Souvent, ce client-là va s'excuser. Il fait perdre moins de temps que celui qui ne descend pas. La plateforme est fonctionnelle pour échanger avant que le livreur n'arrive chez le client. Donc je pense qu'il est encore possible une

fluidifier encore cela. La durée où tu attends devant la porte représente quand même beaucoup dans la course. Souvent, ceux qui vont te donner un pourboire en plus sont ceux qui se sont embêtés à descendre plutôt que ceux qui sont restés chez eux et t'ont fait monter. C'est selon moi la double sanction. Est-ce que tu vois ce que je veux dire ?

FD : Oui, très bien. Ta réponse s'enchaîne bien avec ma question suivante, qui est : « Qu'est-ce qui amène les consommateurs à ne pas adopter des comportements néfastes ? »

Répondant : Dans quel sens se pose cette question ? Moi en tant que professionnel ou consommateur ?

FD : Tu peux prendre la casquette que tu veux, mais axe ta réponse sur le consommateur. Qu'est-ce qui amène le consommateur à bien se comporter ?

Répondant : Tout le monde est différent. C'est difficile d'anticiper le comportement d'un autre. De mon côté, lorsque j'étais livreur, j'essayais toujours de faire mon maximum pour être le plus sympa possible avec le client. Mais selon moi, les comportements sont toujours différents, ils peuvent pas les anticiper. Je ne pense pas qu'une caractéristique d'une personne influence le comportement d'un consommateur. Je pense que la note ou le commentaire reçu par le consommateur peut influencer son comportement. Comme je te disais, en tant que professionnel, je ne l'ai pas fait très longtemps. Mais j'ai des amis qui continuent ce genre d'activité. Le retour entre les différentes personnes sont fort différentes sur le sujet.

FD : Les personnes que tu connais bien, est-ce qu'ils se plaignent souvent des mauvais comportements des consommateurs ? Est-ce que c'est quelque chose qui les affecte dans leur quotidien ?

Répondant : C'est toujours quelque chose qui affecte. Car comme je l'avais dit, tout est basé sur la performance et le temps. C'est en tout cas très frustrant. Et comme je l'ai dit, d'une part, ça te fait perdre du temps, mais en plus ça peut te faire perdre des clients par après. Pour le Uber classique et sans livraison, je n'en connais pas assez donc je n'ai pas d'avis là-dessus. Mais je suppose que par rapport au comportement que je t'explique là c'est vraiment différent. Ce sont des problèmes propres à la livraison et Uber Eats.

FD : Pour la suite de l'interview, je te propose de faire 2 petites mises en situation réelle. Donc pour la première, des locataires d'un Airbnb ont dégradé la table à manger en y renversant des liquides tenaces et n'ont pas averti le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes se sont comportées de la sorte ?

Répondant : Je dois me mettre dans la peau de qui ?

FD : Le consommateur qui s'est mal comporté.

Répondant : J' imagine que si tu es en vacances et que tu as fait une bêtise, tu n'as pas le temps d'essayer de réparer. Tu décides d'attendre la réaction. Par exemple, une table où ça se remarque très facilement. Moi personnellement je m'excuserais avant. Mais c'est une petite chose que je n'ai pas le temps de réparer, je ne sais pas si j'avertirais le propriétaire. Dans la plupart des cas, il faut quand même avertir le propriétaire avant. S'il le remarque lui-même, il voudra sûrement prendre une charge en plus sans te demander quoi que ce soit. Je pense que dans ce cas soit il ne te prendra rien, soit il prendra une plus petite charge.

FD : Je te propose de passer à la 2e mise en situation. C'est un client qui a choisi de faire une course avec la société Uber. Il a été désagréable, a mangé dans la voiture de son chauffeur alors que ce n'est pas permis et a sali le véhicule. Pourquoi penses-tu qu'il s'est comporté de la sorte ?

Répondant : Pourquoi il s'est comporté de la sorte ? Il s'en fout. Je sais pas t'en dire plus.

FD : C'est déjà une réponse. Donc que les conséquences lui importent peu ?

Répondant : Sur une course comme ça, le pro essaie tellement d'être mis en avant et d'être sympathique que le client se croit un peu trop « roi ». Mais je trouve que là, c'est tout de même dépasser les bornes que de laisser des tâches et des saletés derrière soi. Je ne sais pas quoi te dire de plus. Je ne pense pas que ce genre de comportement soit une généralité.

FD : Ok, qu'est-ce que tu penses que les fournisseurs de services ou les plateformes peuvent mettre en place pour limiter ou lutter contre les mauvais comportements des consommateurs ?

Répondant : Pour la location, il me semble que c'est en place. Il me semble que le propriétaire peut prendre une charge. Pour une livraison, tu ne peux pas. Pour un Uber, je ne sais pas comment ça se passe. Je ne pense pas que le propriétaire puisse prendre une sanction sur le client qui l'a conduit. Les procédures ne doivent pas être évidentes pour le professionnel. Il faudrait peut-être que la société Uber gère mieux la chose ?

FD : Tout à l'heure, tu me citais l'exemple d'Uber Eats, pour lequel les prestataires de service n'avaient pas beaucoup de moyens d'action contre un consommateur avec un mauvais comportement. Est-ce que tu penses que c'est à la plateforme de mettre quelque chose en place ?

Répondant : Je pense qu'il n'y a pratiquement pas de marge d'erreur. Le risque est pris dans la plupart des cas par l'organisme et pas par le client. Par exemple, si un livreur ne livre pas mais qu'il indique que c'est livré, il va tout de même recevoir l'argent de la livraison. Donc, c'est la plateforme qui prend le risque. Et d'autre part, si le client dit qu'il n'a pas été livré, il va pas en avoir directement la charge, il ne va pas payer. C'est censé être prépayé et le montant est prélevé au moment où s'est validé. Il m'est arrivé un cas où la livraison avait été annulée par le client, mais j'avais déjà récupéré la nourriture. J'ai été payé pour cette course, mais en plus je me suis retrouvé avec la nourriture que j'ai donné à un SDF. Il doit probablement y avoir une procédure pour ça. Mais de nouveau, c'est une procédure qui prend énormément de temps. J'ai également reçu un autre cas où j'étais en fin de soirée, j'avais dû me déplacer assez loin et lorsque je suis arrivé au restaurant, le restaurateur m'indique que c'était fermé. Il me semble que j'avais reçu un bonus pour le shift du lendemain à cette occasion.

FD : Donc si je tout comprends bien dans le cadre du d'Uber Eats, la plateforme prend tout de même beaucoup de risques et intervient financièrement en cas de problème.

Répondant : Ça dépend, dans le premier cas, je pense que le client garde la charge car c'est lui qui a annulé la commande. Mais dans tous les cas, j'ai perdu du temps. Même si j'ai été payé pour la course et que j'ai pu garder le paquet.

FD : Très bien, on peut passer à la conclusion. Est-ce que t'as encore quelque chose à rajouter qu'on aurait pas évoqué ?

Répondant : Je ne sais pas. J'ai souvent essayé de me situer dans les 2 points de vue. Je ne sais pas si ça a rendu quelque chose de très clair.

FD : Et enfin, comment est-ce que tu as trouvé l'interview et comment est-ce que je pourrais l'améliorer ?

Répondant : Je dirais que c'est bien. Et que c'est très clair.

FD : Très bien. Un grand merci.

Répondant : Pas de problèmes

8) Entretien 8

FD : Bonjour et merci de répondre en interview. Le but de mon interview est d'en apprendre plus sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage. Comme je te l'ai déjà dit, je vais enregistrer notre conversation pour pouvoir la retranscrire par la suite. Mais je te garantis bien entendu l'anonymat et la confidentialité de tes réponses.

Répondant : Il n'y a pas de soucis.

FD : Donc ma première question c'est, « qu'est-ce que l'économie du partage pour toi ? »

Répondant : J'aurais peut-être dû me préparer. Je ne sais pas vraiment. À mon avis, je suis peu concerné parce que je ne partage pas grand-chose. Donc ça serait selon moi un échange de services. Plutôt que quelque chose de monétaire ou de commercé.

FD : Je peux te donner une petite définition pour t'aider. C'est un type d'économie qui met en avant le partage plutôt que la possession. Quelqu'un a une ressource et la met à disposition de quelqu'un d'autre avant de la récupérer. Le but est de maximiser l'utilisation du bien ou du service. Souvent, ce sont des plateformes qui mettent en lien les prestataires de services et les consommateurs. Est-ce que tu as des exemples d'entreprises actives dans le domaine ?

Répondant : J'imagine des voitures, je pense également que c'est plus dans les villages que dans les villes. Je pense notamment aux coopératives comme Bees coop, je ne sais pas si tu vois ce que c'est ?

FD : Non.

Répondant : Les gens font parties d'une coopérative et ils vont travailler quelques heures par mois dans un magasin. Et en contrepartie, ils ont des avantages de prix, notamment, pour acheter des produits dans le magasin avec des produits notamment bio. Mais personnellement j'ai jamais participé. Je ne l'ai jamais fait, mais je sais que ça existe.

FD : Les exemples les plus connus dans l'économie du partage, ça pourrait être Uber ou Airbnb. Je ne sais pas si tu as déjà eu recours à ces services ?

Répondant : Moi, je ne considère pas que ce soit vraiment du partage. C'est quelque chose de commercial pur. Et c'est de se faire de l'argent en louant leur chambre. Donc, pour moi c'est pas vraiment du partage.

FD : C'est vrai qu'il peut effectivement y avoir certaines dérives et un éloignement du concept initial.

Répondant : Tout à fait. Mais moi j'ai un autre exemple, qui est Couchsurfing.

FD : Oui très bien.

Répondant : Ça, pour moi, c'est réellement du partage. Ce n'est pas monétarisé ou très peu, les gens vont loger et c'est un échange. C'est plus un partage d'expérience que de d'argent. Je considère qu'à partir du moment où il y a de l'argent en jeu, ce n'est plus vraiment du partage.

FD : il peut y avoir une contrepartie d'argent dans l'économie du partage.

Répondant : Selon moi, il peut y avoir une contrepartie, mais il ne faut pas que ce soit que ça. Car pour moi dans un Airbnb tu arrives, tu as un code, tu ne rencontres personne. À la fin tu payes pour la prestation et c'est tout. Et Uber j'ai l'impression que c'est un peu la même chose.

C'est un peu devenu une économie parallèle. C'est plus vraiment du partage. C'est comme le livreur à vélo, c'est plus de la survie que du partage.

FD : Les livreurs de plat tu veux dire ?

Répondant : Oui, c'est ça. Ils font ça pour avoir un peu d'argent. C'est plus trop de l'économie du partage selon moi.

FD : D'accord, tu as déjà sous-entendu la réponse de ma prochaine question, mais qu'est-ce qui te plaît dans l'économie du partage ?

Répondant : Dans les mesures du futur, je pense que la voiture privée va disparaître et il n'y aura plus que des voitures partagées.

FD : Est-ce que tu as déjà eu recours à ce type de service ?

Répondant : Non, en réalité, non.

FD : D'accord. Même Airbnb tu n'as jamais utilisé.

Répondant : Non.

FD : Le but de mon mémoire, c'est d'en apprendre plus sur les mauvais comportements des consommateurs dans ce type d'économie. Quelles pourraient être les mauvais comportements des consommateurs dans l'économie du partage pour toi ?

Répondant : Les mauvais comportements des personnes qui fournissent les services ou qui les utilisent ?

FD : Ceux qui les utilisent.

Répondant : Par exemple, ceux qui dégradent les biens. Si tu ne respectes pas les règles. Notre voisin fait du Airbnb et c'est pas top. Les gens ne respectent pas l'environnement. C'est du bruit la nuit. À partir du moment, il n'y a pas de structure derrière, les gens commencent à faire n'importe quoi.

FD : Est-ce que tu as déjà eu vraiment des problèmes avec des locataires ?

Répondant : Non, pas vraiment des problèmes.

FD : Mais c'est dérangement ?

Répondant : Oui, à mon avis, ça s'est ennuyé un peu tout le monde, ces Airbnb. C'est ce que j'entends assez souvent dès qu'un immeuble devient Airbnb, ça ennuie tout le monde. Ça devient invivable pour ceux qui y habitent.

FD : D'accord. Effectivement, c'est bien un type de comportement néfaste. Qu'est-ce qui amène selon toi les consommateurs à se comporter de la sorte ?

Répondant : Je sais pas pourquoi ils sont plus comme ça en réalité. Il n'y a pas vraiment de structure. Par exemple, si tu vas dans un hôtel, Si tu commences à vouloir faire beaucoup de bruit directement, quelqu'un va venir te prévenir d'arrêter. Tandis que dans le cas-là Airbnb, tu te sens libre et tu fais un peu n'importe quoi. Souvent, les Airbnb c'est pour des vacances et durant les vacances, tu te lâches. Quand tu te lâches dans un club de vacances, ça pose moins de soucis. Puisque c'est le lieu pour. Et quand tu loges dans un lieu où les autres personnes ne sont pas en vacances, c'est pas la même chose.

FD : Ok, mais au contraire, qu'est-ce qui, selon toi, amène les consommateurs à ne pas adopter des comportements néfastes et donc bien se comporter ?

Répondant : À partir du moment où on te rend un service qui n'est pas monétarisé, je pense qu'à ce moment-là, tu seras beaucoup plus respectueux. Si tu vas chez quelqu'un qui t'offre le logement, tu seras plus respectueux et bienveillant. À partir du moment où tu as payé pour un service, tu te sens libre de faire un peu ce que tu veux. Si c'est un échange de service et que la contrepartie n'est pas monétaire, j'ai l'impression qu'il y aura plus de respect.

FD : Et toi personnellement, comment tu réagis à ce phénomène, de ces personnes qui ont mauvais comportement dans l'économie du partage ?

Répondant : Ça m'énerve, mais c'est tout. Mais bon, voilà, il n'y a rien à faire, on sait comment les gens sont. Et j'ai pas beaucoup d'expérience à part mes voisins qui sont parfois un peu chiants. Tu ne sais pas y faire grand-chose. On est un peu impuissant quand les gens dépassent les limites.

FD : Je te propose de passer à 2 petites mises en situation réelle. La première, lors d'une location d'un appartement Airbnb, les locataires ont renversé un liquide tenace sur la table de la salle à manger et n'ont pas averti le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes se sont comportées de la sorte ?

Répondant : Parce qu'ils sont mal élevés et qu'ils ne sont pas respectueux de manière générale. Et peut-être que chez eux c'est également dégueulasse. Je pense que c'est une question d'éducation également. Peut-être qu'ils ont trop bu également. Et c'était quoi la question exacte, pourquoi ils font cela ?

FD : Oui, tout à fait.

Répondant : Peut-être aussi parce qu'ils sont en vacances et qu'ils se lâchent. Et qu'ils s'en foutent, comme les gens qui, par exemple, jettent des mégots ou des papiers à terre et aussi le fait de payer, parfois tu te dis « bah j'ai payé, donc je peux faire un peu ce que je veux et je considère que c'est compris dans le prix. »

FD : D'accord, du coup mon 2e petit exemple est un peu dans le même style. Un client lors d'une course avec la société Uber s'est montré très malpoli et n'a pas hésité à manger dans la voiture de son chauffeur alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : C'est un peu la même chose, c'est encore un manque de respect. Et je pense que le fait que ce soit dans l'économie du partage n'influence pas, ailleurs c'est également la même chose. Je pense que c'est également en fonction de l'éducation. Je pense pas que ce soit le fait que ce soit partagé qui fait que le consommateur se comporte de la sorte. Je pense que dans un taxi, la situation serait la même. Quoi que c'est peut-être pas le même type de clientèle dans les taxis et dans des Uber. Je pense qu'il y aura plus de jeunes dans les Uber. Et dans les taxis, tu auras probablement une population plus âgée. Je pense que l'âge joue aussi. Quand tu es jeune, tu es un peu plus fou et quand tu vieillis, tu t'assagis.

FD : Que penses-tu que les fournisseurs de services ou les plateformes peuvent mettre en place pour limiter ou lutter contre ces mauvais comportements ?

Répondant : Je ne sais pas s'il y a des garanties ou autre. Mais mettre en place des garanties me semblent intéressants. Une garantie locative ou une caution ? Les gens risquent de se calmer s'ils doivent payer ce qu'ils ont dégradé. Je pense que ça existe, non ?

FD : Oui, c'est déjà le cas. Et au niveau du fournisseur de service, celui qui met par exemple son appartement en location, est-ce que tu vois quelque chose qu'il pourrait faire ou c'est plutôt à la plateforme de mettre des choses en place ?

Répondant : Je pense qu'au niveau de la plateforme y a déjà pas mal de choses en place, qui existent. Des cotations sur base d'expérience des gens. S'ils sont mal cotés, il faut pas les prendre.

FD : D'accord, je propose qu'on passe à la conclusion. Est-ce que tu pourrais encore ajouter quelque chose qu'on n'aurait pas évoqué à laquelle tu penses ?

Répondant : Pour l'instant, je trouve qu'il n'y a pas grand-chose dans l'économie du partage.

FD : En termes d'offres, tu veux dire ?

Répondant : Oui, en termes d'offre. Hormis les voitures, c'est à dire les moyens de transport et le logement. Pour tout le reste, ça me semble moindre.

FD : Effectivement, ce sont les 2 secteurs principaux.

Répondant : Je pense que si ces deux-là se sont particulièrement développés, c'est parce qu'il y a pas mal d'argent en jeu. La plateforme se prend un bénéfice sur les transactions entre les gens. Et finalement, elle s'en fout que ça se passe bien ou mal. Elle ne s'en fout pas vraiment, mais bon. En fait la vraie économie de partage, pour moi, ce n'est pas ça. A partir du moment où y a de l'argent, ça ne devient plus de l'économie de partage. Finalement, ça devient un service monétarisé. Pour moi, c'est plus, par exemple, des voitures qui seraient mises en commun, entre une série de personne sans intermédiaires.

FD : Donc toi tu privilégierais la personne à personne directement sans passer par une plateforme ?

Répondant : Oui, je trouve que ça serait plus simple. Dès qu'il y a un intermédiaire et qu'il y a de l'argent, on ne partage plus grand-chose. Ça devient simplement une autre façon de remplir le besoin que tu as.

FD : La dernière question est, est-ce que tu as apprécié l'interview et comment est-ce que je pourrais améliorer celle-ci ?

Répondant : Je ne sais pas, non, j'ai pas d'avis là-dessus, c'était très bien.

FD : Très bien, un grand merci.

Répondant : De rien.

9) Entretien 9

FD : Tout d'abord merci de répondre à mon interview

Répondant : Avec plaisir

FD : Elle a pour but d'en apprendre plus sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage. Donc on est enregistré. Mais je te garantis l'anonymat et la confidentialité au terme de cette interview. On peut commencer par une question plus large : qu'est-ce que l'économie du partage pour toi ? Est-ce que tu en as déjà entendu parler ?

Répondant : Oui, c'est tout ce qui est partager un bien dont tu n'es pas propriétaire à proprement parler genre Cambio, une voiture Cambio tu vois ou Airbnb ou tous ces trucs-là. Tu paies pour un service et pas pour un bien.

FD : Oui, ok. Ma question suivante c'était est-ce que tu as des exemples, tu m'en as déjà donné deux. Est-ce que tu peux rajouter autre chose ?

Répondant : Oui, comme ça pas tant mais il y en a quand même de plus en plus comme des trucs où tu peux emprunter des outils plutôt que les acheter. C'est pas mal de petites organisations qui proposent ce genre de service. Les seuls trucs qui me viennent en tête c'est quand tu peux louer à la journée je sais pas, une perceuse si tu as besoin d'une perceuse. Il y en a sans doute plein et de plus en plus mais c'est vrai que je n'ai pas d'autres qui me viennent en tête. Oui, pour les véhicules il y a ça, j'imagine que les trottinettes en libre accès ça doit compter là-dedans.

FD : Ok, quel est ton avis sur l'économie du partage ?

Répondant : Moi j'aime bien ce principe-là. Ça me correspond bien. Déjà parce que la plupart du temps tu achètes des objets et tu t'en sers très peu. Si tu prends une bagnole 22h/24 elle sert à rien et elle prend de la place et tu dois payer un stationnement en ville en tout cas. Quand ton métier ne t'impose pas de faire des déplacements c'est tout bénéf. Pour les logements aussi, les logements ça paraît un peu plus logique et pour les biens de consommation c'est à peu près pareil, à quoi ça sert d'avoir tout un matériel de bricolage dans ton garage que tu n'utilises jamais alors que t'as besoin d'une perceuse une fois toutes les trois semaines. Franchement je trouve que l'idée est bien quand c'est bien foutu comme solution c'est vraiment tout bénéf. Cambio c'est vraiment super, leur service est bon, leur appli est top.

FD : Tu l'utilises ?

Répondant : Oui, pas souvent mais quand il faut quoi. Et niveau financier, niveau pratique ça vaut le coup. Je pense que ce sont des bonnes idées mais il faut que ça soit bien suivi quoi, il ne faut pas que ça soit un peu baba cool. Il faut qu'il y ait un truc un peu solide derrière. Une plateforme, un truc qui tourne bien.

FD : Surtout quand t'es plutôt en rapport avec des étrangers j'imagine. Parce que l'économie du partage tu peux aussi partager avec ton voisin, avec des personnes que tu connais mieux. Quand tu connais moins bien forcément il faut que ça soit organisé.

Répondant : Là du coup est-ce que c'est de l'économie du partage quand tu partages à ton voisin ?

FD : Oui

Répondant : Car il n'y a pas de notion de finance.

FD : Il n'y a pas obligatoirement de notions de finance.

Répondant : Ok

FD : Ça peut être gratuit ou du troc, un service contre un autre.

Répondant : C'est vrai que quand tu connais les gens, ça va. Quand tu les connais pas du tout et que tu passes par une plateforme, ça va. Le point un peu dangereux c'est quand tu les connais vaguement tu vois. Genre le vague voisin que t'as vu qui te demande un truc et qu'il te le refilé cassé t'es emmerdé. Si c'est quelqu'un que tu connais bien tu peux t'expliquer, si c'est un étranger

complet mais qu'il y a une plateforme entre les deux c'est pas grave mais quand c'est un peu dans cette zone grise, c'est moyen.

FD : Ok, tu m'as déjà parlé de Cambio mais est-ce qu'il y a d'autres services auxquels tu as eu recours ? Tu m'as parlé d'Airbnb aussi.

Répondant : Ouais Airbnb, il doit y en avoir d'autre mais je ne me rends pas spécialement compte. Est-ce que ça compte quand on emprunte du matériel à la pharmacie ?

FD : Je ne connais pas.

Répondant : Genre des machines tu vois, mon fils était malade et il avait besoin d'un nébuliseur, c'est une espèce de machine qui envoie de la vapeur dans le nez. Soit tu l'achètes mais pareil ça te coûte 50 balles et tu ne l'utilises que 3 fois par an ou tu vas à la pharmacie et tu le loues quelques euros. C'est pareil pour du matériel médical, si tu te casses une jambe tu peux louer un fauteuil roulant, tu ne vas pas l'acheter tu vois. Mais c'est plutôt de la location, est-ce que ça rentre dedans je ne sais pas.

FD : C'est fortement lié en tout cas mais il faut regarder à la base pourquoi la pharmacie l'a acheté et je pense qu'ils l'ont acheté exclusivement pour faire de la location donc le but premier n'est pas forcément le partage.

Répondant : Je ne sais pas s'ils se font de l'argent là-dessus ou si c'est un service en plus

FD : Oui, je ne sais pas dire mais en tout cas c'est lié.

Répondant : Disons que tu n'achètes pas quelque chose, tu le partages au sens où ce matériel sera utilisé par quelqu'un d'autre après. Tu achètes son usage pendant un certain temps. Tout ce qui est seconde main et réseau de dons ? Ça compterait ça ?

FD : C'est-à-dire ?

Répondant : Il y a des réseaux par exemple il y a un connu qui s'appelle Fruitcycle, c'est des gens qui donnent des choses. Tous les jours tu reçois une liste qui dit voilà moi je donne... Par exemple ce matin c'était un matelas, il y en a un autre qui dit moi je cherche un fer à repasser et en fonction de ça il y a des échanges qui se font, mais ce ne sont pas des échanges monétisés.

FD : Mais là du coup tu perds la possession de la chose.

Répondant : Ouais, c'est plutôt du don, les objets circulent dans un réseau.

FD : Ça fait plutôt partie de l'économie circulaire mais je pense que l'économie du partage et l'économie circulaire trouvent beaucoup de points communs dans leurs objectifs visés.

Répondant : Je ne vois pas d'autre exemple.

FD : Ok, c'est déjà très bien. Ma question suivante c'est que tu me décrives un peu tes expériences, je te propose qu'on les dispatche donc tu m'as parlé d'Airbnb et de Cambio, on peut commencer par Airbnb. Est-ce que tu as une expérience en particulier que tu veux raconter ou un peu toutes tes expériences comment ça se passe globalement ?

Répondant : Ça fait longtemps que je n'ai pas utilisé Airbnb j'avoue parce que pandémie et bébé derrière, on a beaucoup moins voyagé donc ça remonte déjà à quelques années mais j' imagine que ça n'a pas tant changé que ça. Moi globalement les Airbnb je n'ai jamais été en contact avec les gens chez qui je louais. Je passais par la plateforme mais il y avait une boîte à clés tu vois. J'allais chez les gens mais en même temps j'avais pas de contact particulier, moins de contact que dans un hôtel avec quelqu'un. Mais l'avantage c'était à l'époque les prix clairement et puis

le côté où tu avais ta cuisine donc t'étais un peu plus indépendant. J'avoue que depuis quelques dont on l'utilise moins parce que c'est pas forcément intéressant au niveau financier par rapport à un hôtel, de moins en moins parce qu'il y a des frais supplémentaires qui sont rajoutés et donc l'intérêt derrière a diminué alors que l'hôtel c'est ouvert h24, il y a des petits trucs que tu n'as pas forcément avec Airbnb donc le côté financier fait que c'est à mon avis moins intéressant maintenant que ça ne l'a été à une certaine période. Mais c'était quand même bien pratique. Et je ne sais pas ce qu'il y aurait encore.

FD : C'est déjà très bien. On peut passer à Cambio, tu peux me décrire ton expérience ?

Répondant : Du coup nous on habite à Bruxelles même, on a pas de garage et on a pas de voiture au quotidien. Donc c'est vraiment au besoin. Par exemple il y a 15 jours des amis nous invitent pour faire un brunch à la campagne enfin dans le Brabant Wallon, pas accessible aux transports donc on a juste réservé la voiture un certain nombre d'heures, on la prend, il y a un arrêt à 50m de chez nous donc c'est vraiment comme si c'était ton garage donc assez pratique. Donc on l'utilise et au moment de repartir il y avait des travaux sur la route évidemment et donc on a mis un temps de chien, on a perdu du temps et normalement tu réserves un certain laps de temps. Tu dis je réserve entre 14 et 18h par exemple. Mais là on était tout juste donc on essaie de contacter via l'appli, tu peux rajouter du crédit temps tu dis ça va dépasser donc il te le facture en plus mais tu n'as pas de pénalité si tu le fais avant. Et là ça ne marchait pas parce qu'il y a quelqu'un qui avait déjà réservé la voiture après et on a appelé et ils ont dit non c'est pas possible, appelez la centrale de réservation. Ça appelle, on est tombés sur un gars en lui expliquant, il a dit c'est pas grave, je vous rajoute une demi-heure et puis c'était bon.

FD : Et l'autre personne a pris une autre voiture ?

Répondant : Il a géré, il a pris une autre voiture qui était dispo à côté, manuellement, il a pu faire l'opération. Mais ça n'a pris que 10 minutes et on a été sécurisé et on n'a pas eu de pénalité. On a payé pour ce qu'on avait utilisé et pas plus que ça.

FD : Et pour te garer, tu peux te garer où tu veux ?

Répondant : A Bruxelles, c'est comme si tu avais une carte de riverain partout. Mais tu dois la ramener à son point de départ. Et comme je te disais, nous, on a quelque chose tout près de chez nous, donc c'est comme si on revenait chez nous finalement. C'est pas trop gênant.

FD : Est-ce que tu peux franchir les frontières ?

Répondant : Oui, tu dois juste les appeler et les prévenir à l'avance. J'imagine qu'il faut un contrôle technique au cas où, pour pas que ça tombe en panne à l'étranger. C'est en supplément. Tu les appelles et tu leur donnes ta destination en France, Pays-Bas, Allemagne par exemple. Franchement, c'est pratique. Il y a juste un point qui était bizarre, c'est qu'en Flandre, il y a également cambio. Et là tu peux louer un siège auto avec la voiture. Mais ça, ce n'est pas possible à Bruxelles. C'est un petit axe d'amélioration qu'il reste encore à faire. Mais franchement, on est un petit réseau d'amis qui avons approximativement le même âge et qui habitons plus ou moins le même périmètre. Et ça marche bien selon moi. Il y a également quelque chose d'autre qui s'appelle Poppy, je pense, qui est un autre système de voiture de location. Et qui est pas mal aussi à utiliser.

FD : Ok, on a beaucoup parlé du positif jusqu'à maintenant, mais est-ce qu'il y a quelque chose qui t'a déçu ou qui n'a pas répondu à tes attentes lors de ces expériences ? Que ce soit Airbnb ou cambio.

Répondant : Airbnb je me suis fait hacker mon compte. Ça ce que c'est réellement la faute d'airbnb. Oui, mais ça pourrait arriver avec n'importe quoi. C'est comme si tu te faisais hacker ton compte par une appli tordue. Oui, on a eu de mauvaises expériences. Des logements qui sont sales par exemple. Ou alors qu'ils ne sont pas lumineux. Mais de nouveau, ça peut être la même chose dans les hôtels, ça peut être un peu sale. Sauf que dans le cas d'un Airbnb, il y a une personne sur qui gueuler. Tu peux juste mettre un commentaire négatif sur l'application.

FD : Dans un hôtel, il y a peut-être moyen d'agir directement ?

Répondant : Oui, c'est possible, si l'équipe de l'hôtel est sympa. Mais tu sais jamais être sûr qui tu tombes non plus. Donc cet aspect-là, je ne pense pas qu'il soit inhérent à l'aspect de partage. Car tu peux quand même prévenir la plateforme pour les futurs utilisateurs. Ou tu peux directement contacter le propriétaire s'il est joignable, bien sûr. Pour l'emprunt de petits outils pages d'autres choses comme ça, je pense que c'est la même chose. Si l'appareil, le bricolage est cassé, tu le signales tout simplement. À toi, Tu t'en fous, tu le signales et ça servira pour le prochain. Parfois, quand tu achètes des choses neuves, elles ne marchent pas non plus. Encore une fois, je pense que l'intermédiaire entre les utilisateurs est la plus-value qui va faire cette vérification. Il y aura une réaction rapide si c'est possible. Oui, voilà, sinon je n'ai pas d'autres exemples d'aspects négatifs.

FD : Pour cambio non plus ?

Répondant : Pour cambio non, tout s'est toujours bien passé.

FD : Ok, je retiens quand même comme aspect négatif que le bien ne correspond pas toujours à l'annonce, que c'est parfois un peu sale. Comment tu réagis cet aspect ?

Répondant : Comme, ce n'est pas majeur, ça va. Ou alors je me plains directement à la personne. Tu peux éventuellement mettre une mauvaise note, mais bon tant pis, tu as payé moins cher, donc ça fait partie du jeu. On n'a jamais rien eu de critique. Ça n'a jamais été catastrophique, croisons les doigts, ça continue. Il y a peut-être des gens qui seraient outrés si vous voyez quelque chose qui était cassé. Mais je ne pense pas que ce soit lié au mode de consommation.

FD : Moi, parmi les aspects négatifs, il y en a un que je cible particulièrement c'est les comportements irrespectueux des utilisateurs et des consommateurs. C'est le sujet de mon mémoire. Quelles pourraient être ces mauvais comportements dans l'économie du partage ? Et est-ce que tu en as déjà vécu ?

Répondant : Pareil pour le cambio. Les véhicules sont parfois un peu sales. Le coffre est parfois dégueulasse. C'est pas agréable, mais ce n'est pas non plus critique. C'est un peu le jeu. C'est comme lorsque tu prends les transports en commun, parfois y a des gens un peu plus sales. Quand il y a la notion de partage, c'est le jeu. C'est vrai que je ne sais pas si tu peux signaler à la plateforme quand la voiture est sale. Comme ça, ils pourraient savoir, c'est la personne d'avant. Mais je pense pas qu'il y ait un système de notation sur la personne avant. Tu n'es pas en relation avec quelqu'un d'autre mais avec la plateforme. C'est pas comme si tu louais la voiture de quelqu'un d'autre.

FD : Oui, mais tu as quand même un petit quelque chose à remplir lorsque tu déverrouilles la voiture ?

Répondant : Oui, tu dois faire un peu le tour de la voiture, regarder s'il n'y a pas des coups ou des choses comme ça. C'est surtout pour toi, pouvoir te défendre et faire un état des lieux. Comme ça, tu peux dire si c'était déjà fait ou si c'est toi qui l'as fait. Et s'il y a quelque chose, tu prends une photo comme ça, ça peut te dédouaner par après. Et oui, c'est un peu comme tout

lorsqu'il y a du partage d'espace par exemple, tu partages aussi les mauvais comportements des gens malheureusement. Mais je pense que quand tu rentres dans ce genre de business, tu as quand même une volonté de partager quelque chose, notamment une expérience. Je ne suis pas sûr que ce soit pire que dans d'autres systèmes. Globalement, j'ai l'impression que ça va. Il y a des exceptions avec des personnes qui font n'importe quoi, mais j'ai l'impression que ça c'est partout. Je pense que les gens qui sont intéressés par ça seront un peu moins dans l'égoïsme que les autres. Ils ont donc peut-être plus tendance à faire attention.

FD : Les gens qui ont cette volonté de partage à la base ou qui utilisent ces services avec la volonté de partage auront plus tendance à bien se comporter ?

Répondant : Oui, mais peut-être pas Airbnb. Parce que c'est sûr utilisé. Mais je pense que tout ce qui est utilisation temporaire, c'est différent. Là, ce qui me vient en tête, c'est des vêtements pour enfants qui sont un peu en « leasing ». Tu les empruntes et quand tes enfants grandissent, tu les ramènes. Et c'est réutilisé comme ça par la suite. Je pense que les gens qui sont dans cette démarche-là, ils font attention. Ils ont un peu une volonté de faire du durable et quelque chose un peu de qualité. Leur comportement sera sûrement meilleur que des gens qui vont acheter du Primark à 1€. Et ils se diront que si c'est déchiré, tant pis. Dans ce cas, si tu prends quand même soin de quelque chose de collectif.

FD : Donc finalement, c'est ce que recherche initialement le consommateur qui influence son comportement.

Répondant : Je ne sais pas si c'est ce qu'il recherche au départ, mais c'est peut-être un état d'esprit. Et c'est des peut-être je veux ces services là parce que financièrement c'est intéressant et que ça consomme moins de ressources. Il y a une petite volonté écologique et sociale. Quand tu as déjà cette démarche-là, tu es déjà dans quelque chose de plus positif selon moi. Plus que dans le circuit où c'est du jetable, tu achètes, tu consommes et tu jettes. Si tu es déjà plus dans cette logique, soit tu fais plus attention, soit si tu casses sans faire exprès tu vas prévenir ou essayer de réparer.

FD : Ok parfait. Qu'est-ce qui amène les consommateurs à adopter des comportements néfastes ? On y a déjà un peu répondu, mais ce que tu peux en dire plus ?

Répondant : Est-ce qu'il y a tant que ça de comportement néfaste ? Il y a des gens qui sont un peu je-m'en-foutiste. Ça, je pense que tu ne peux pas y faire grand-chose. Mais je serais curieux de voir cette proportion par rapport à d'autres modes de consommation. Quand tu es propriétaire de ton bien, tu fais sans doute attention. Mais quand tu achètes quelque chose de moins cher, tu fais souvent moins attention. Je peux prendre l'exemple d'outils, si tu achètes des outils de mauvaise qualité et que tu le casses malheureusement mais c'est pas très grave. Si c'est le tien, tu achètes quelque chose de cher, tu vas faire attention. Et même si c'est pas le tien et que tu loues ou tu l'empruntes, je pense que tu fais un peu plus attention. Il y a peut-être des gens qui ont une nature de je-m'en-foutiste complète. Tu peux faire tous les systèmes que tu veux, ils seront dégueulasses. Il y a peut-être des gens qui se disent, ça ne m'appartient pas et ça n'appartient à personne, donc tant pis. Mais je ne sais pas quelle proportion ça peut être. Il y a peut-être aussi une histoire de caution et de responsabilisation. Dans le Airbnb, ils peuvent te prendre ton argent si tu casses des choses. Pour cambio aussi, tu as une caution. Même si elle est un peu symbolique, tu as tendance à faire plus attention. Même si c'est pas le prix final, c'est important. Ça fera réfléchir la personne au minimum.

FD : Ok, du coup tu as déjà pas mal répondu aussi à ma question suivante. C'est en réalité la question inverse, Qu'est-ce qui, selon toi, amène les consommateurs à ne pas adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Je pense que c'est un peu plein de choses. Déjà, il y a l'état d'esprit de base. Tu participes à un réseau, donc t'as pas envie d'abîmer. Car ça pourrait être toi, le prochain, qui récupérerait cet objet. Il y a peut-être cet incentive financier. J'ai donné une caution donc j'aimerais bien le récupérer.

FD : Plus globalement, comment réagis-tu à ces phénomènes de mauvais comportement dans l'économie du partage ? Qu'est-ce que ça t'évoque ?

Répondant : C'est toujours un peu triste. On ne peut pas y faire grand-chose malheureusement. C'est toujours agaçant. Je n'ai jamais eu de choses trop terribles non plus, donc ça va. Le coffre un peu dégueulasse c'est chiant mais ça ne m'a pas empêché de partir après. Je crois qu'il faut faire avec. Il y aura toujours quelque chose incompressible, de toute façon.

FD : Pour la suite, je te propose de passer 2 petites mises en situation réelle. La première, c'est lors d'une location d'un appartement Airbnb, des locataires ont dégradé la table à manger en y renversant des liquides tenaces, sans avertir le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes se sont comportées de la sorte ?

Répondant : Je ne sais pas trop. Je cherche un peu ce que ça pourrait être via par exemple des soirées que j'aurais pu avoir. Il y a peut-être le côté de « on va essayer que ça passe, peut-être qu'il ne verra pas. ». Ça, ce sont des gens de très bonne foi qui ne se sont peut-être pas rendu compte. On est parti à l'arrache si on avait pas vu. Ou alors ce sont des gens qui n'en ont rien à foutre. Ou alors, ce sont des personnes qui ont vraiment beaucoup d'argent et à qui ça ne dérange pas de perdre la caution. Le propriétaire ne va pas s'amuser à porter plainte pour un dégât à 30€. Des accidents, ça arrive tout le temps, comme casser des choses sans faire exprès. Soit tu le dis ou soit tu ne le dis pas. Et si tu ne le dis pas en fait, tu espères que ça ne se verra pas. C'est comme si tu rayais une voiture de location. Je pense que ce sont des choses comme ça. Il faut pas enlever l'idée qu'il y a des gens qui peuvent être vraiment de bonne foi. Il y a des personnes aussi qui peuvent penser que comme elles paient pour le nettoyage, ça rentre dans le nettoyage et que c'est pas vraiment les dégâts. Il y en a d'autres qui peuvent penser que c'est effectivement des dégâts mais qu'ils paient déjà suffisamment.

FD : D'accord, très bien, on peut passer à la 2e petite mise en situation. Elle est un peu dans le même acabit. C'est un client qui s'est montré très malpoli lors d'une course avec la société Uber et n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant, alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Là je pense que c'est un peu différent. Parce que le chauffeur est là. C'est un peu plus dans le sens, je paye, donc j'ai le droit. Pour moi, c'est un peu moins du partage ce genre de service. C'est un peu comme un taxi pour moi. Le client se sent peut-être roi. Je ne pense pas que les gens aient une notion de partage lorsqu'ils rentrent dans un taxi ou un Uber. Même si ça peut correspondre à un cambio. Un taxi, ça a toujours existé. Et c'est un business. Il est là aussi pour se faire respecter si ça déconne. Les personnes qui ne se prennent pas pour de la merde. Ce sont les mêmes personnes qui mangent au cinéma ou qui jettent leurs papiers par terre. Le tout en se disant que ça sera ramassé par quelqu'un d'autre. Ça a peut-être un côté moins vertueux que tu partages de produits ou de vêtements ou des choses comme ça. Plein de gens prennent des Uber, c'est facile, c'est plus simple qu'un taxi. Il y a une dimension vertueuse que les autres.

FD : Ok. Qu'est-ce que tu penses que soit les fournisseurs de services ou les plateformes peuvent mettre en place pour limiter ou lutter contre ces mauvais comportements ?

Répondant : C'est pas évident. Soit une histoire de caution. Mais si tu augmentes ta caution, tu risques de bloquer des gens ? Car ça ferait une somme à sortir. Ou le principe de notation du

client ? Dans le cadre du Uber, tu es noté comme client ? Donc, par exemple, la personne qui mange à l'arrière doit avoir une mauvaise note. Voir, il va se faire exclure ou bannir de la plateforme. Les plateformes ont tout de même un pouvoir derrière. Même si je pense que si tu es exclu d'Uber, tu peux recréer un nouveau compte le lendemain. Je pense qu'il faut faire une grosse bêtise pour être bloqué. La plateforme a des moyens de mettre des sanctions. Après est-ce qu'ils le font suffisamment pour que ça fasse peur. Si c'est théorique et qu'il ne se passe jamais rien, alors les gens auront tendance à s'en foutre.

FD : Il y a peut-être d'autres moyens que le blocage ?

Répondant : Je ne sais pas exactement comment ils peuvent s'en tirer. Mais c'est comme les choses un peu pirate. Par exemple, pour les comptes Netflix, à partir du moment où un système le détecte, ton compte est bloqué. Et eux ont mis un blocage sur l'adresse IP ou sur la carte de crédit. Ça commence à faire beaucoup si tu veux recréer un nouveau compte. Ça permet peut-être de faire prendre conscience aux gens qu'ils doivent respecter les règles.

FD : Donc lier ton compte à ton identité ou une carte de crédit ?

Répondant : Tout à fait, lier à une identité forte. Pas juste une adresse mail. Ton numéro de GSM par exemple. Quelque chose qui fait que t'es obligé de respecter les règles, sinon t'es vraiment embêté. Peut-être mettre en place un système d'amende. Je sais pas si ça marche légalement. Si tu abîmes quelque chose on te le facture. Je pense que Airbnb facture le sur nettoyage. Je sais que les hôtels font un système où si tu fumes dans ta chambre d'hôtel ils te refacturent 500€ par exemple parce qu'il faut absolument tout nettoyer dans la chambre. Donc ça, c'est un incentive. Après, il y a ce système de notes, mais je ne pense pas que ça se partage trop. On est quand même pas encore en Chine et y a pas de score social. Mais tu as ça un peu dans l'autre sens, avec les restaurants notamment, qui ont ça sur TripAdvisor. C'est assez dangereux car ils peuvent immédiatement se retrouver avec beaucoup de commentaires négatifs et voir leur réputation fortement chuter. Mais pour les clients, il n'y a pas de choses comme ça. Tu n'as pas une réputation universelle. Peut-être que ça viendra. Donc je pense que le côté financier ou le blocage sont les 2 gros leviers. Après tu les campagnes et les communications de boîte qui sont assez importantes : « Soyez cool. », « Faites un petit peu de ménage. ». Ça, c'est quelque chose d'un peu plus doux.

FD : Je te propose qu'on passe à la conclusion. Est-ce que tu pourrais encore ajouter quelque chose dont on aurait pas parlé durant cette interview ?

Répondant : Non, je réfléchis. Je pense que c'est plus large que des cas qu'on a parlé l'économie du partage.

FD : Oui tout à fait. Aurait même si je pense que le logement et le transport sont les 2 branches principales. Mais tu m'en as cité d'autres comme les locations de vêtements, bricolage, les prêts de particulier à particulier.

Répondant : Ça me rappelle aussi qu'il y a un site où tu peux mettre ta voiture en prêt. Tu dis qu'elle est disponible de telle heure à telle l'heure. Ça fonctionne entre particuliers et particuliers. Et donc quelqu'un peut venir et prendre ma voiture.

FD : Oui, ça rentre parfaitement dans l'économie du partage également.

Répondant : Les outils, c'est peut-être plus associatif aussi, comme des Repair cafés, et cetera. Tu peux louer une perceuse ou un karcher. Sinon, il existe également la location à proprement parlé, par exemple chez Brico. Et donc là, ce n'est pas la même approche non plus.

FD : Après il y a également d'autres exemples comme les réseaux sociaux Wikipédia qui sont basés sur les principes de l'économie du partage. Ce serait plateformes qui utilisent Internet.

Répondant : C'est via le web 2.0 ou 3.0, c'est ça ?

FD : Oui le WEB 2.0.

Répondant : Il y a quelque chose que j'utilise tout le temps et je ne sais pas si c'est réellement de l'économie du partage. Ce sont les forums sur Internet. Par exemple, si travaille sur Excel. Tu as besoin d'une formule bien précise. Et là, tu rencontres des gens qui ont déjà la réponse ou qui vont te la donner. Donc pour moi, c'est basé sur le partage d'information de manière bénévole.

FD : Tout à fait.

Répondant : En termes de volume, ça me semble hyper important. Pour en revenir aux réseaux sociaux, effectivement, ce n'est pas du partage physique, mais c'est du partage d'autres choses. Mais à ce moment-là, Internet, par définition, ça devient du partage.

FD : Ma dernière question, c'est comment tu as trouvé l'interview et comment pourrais-je l'améliorer ?

Répondant : Non, c'est bien, je ne sais pas comment tu pourrais améliorer ça. Peut-être mettre en place un dispositif pour pouvoir retranscrire plus facilement ?

FD : Oui, c'est vrai que ça va prendre du temps. Merci pour ta participation.

10) Entretien 10

FD : Bonjour et merci de répondre à mon interview, mon mémoire porte sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage. Comme on vient d'en parler, si ça ne te dérange pas, notre conversation sera enregistrée.

Répondant : Ok.

FD : Mais je te garantis l'anonymat et la confidentialité dans cet interview.

Répondant : Très bien.

FD : On va commencer simplement par : qu'est-ce l'économie du partage pour toi ? Est-ce que tu as des idées ?

Répondant : C'est éviter de racheter toujours des nouvelles choses et de surconsommer. Mais quand j'en ai plus besoin, passer à quelqu'un d'autre ou de partager l'utilisation d'une voiture ou d'un appart via Airbnb.

FD : Oui, c'était la question suivante, est-ce que tu as des exemples d'entreprises ? Tu m'en as déjà cité deux : Airbnb et Uber mais il y en a d'autres.

Répondant : Pour les voitures, les trottinettes, les vélos, les bus aussi non ? Tout ce qui est transport en commun ?

FD : C'est un peu différent car les sociétés sont créées dans le but de transporter des particuliers. Il faudra plus l'exemple d'une société qui a un bus et qui se dit "tel jour je ne l'utilise pas, je vais le mettre en partage"

Répondant : Et Uber alors c'est pas un partage ?

FD : Si, c'est un partage parce que c'est leur voiture privée. De base les voitures ne sont pas achetées uniquement pour ça, elles sont achetées par quelqu'un qui n'en a pas besoin à certains moments et qui se dit je vais la partager ainsi que mes compétences de conduite. Mais du coup quel est ton avis sur l'économie du partage ?

Répondant : Qu'il en faudrait beaucoup plus. Disons que globalement y penser oui, mais quand il s'agit de prêter mes choses, là ça devient compliqué.

FD : Pourquoi parce que tu as des craintes particulières ?

Répondant : Parce que ça s'abîme toujours plus vite quand on prête, les gens ne font pas attention. Par contre racheter de seconde main ça je fais, voitures partagées je ne suis pas encore passée à ça mais j'y réfléchis mais je ne passe pas le cap.

FD : Et qu'est-ce qui te plairait dans les voitures partagées ?

Répondant : Dans les voitures partagées j'ai le problème que j'ai des parents âgés qui habitent à Rixensart donc c'est 20 km et donc s'ils ont un problème j'ai envie de pouvoir y arriver de suite et pas devoir commencer à chercher une voiture et programmer la visite. J'imagine qu'il faut réserver la voiture, qu'il faut en trouver une dans le quartier, là on perd déjà du temps tandis que si j'ai ma voiture personnelle je peux partir en urgence.

FD : Ok donc ça c'est un avantage d'avoir une possession et qu'est ce qui te plaît ou te plairait dans l'économie du partage, dans cette manière de consommer en particulier ?

Répondant : Ce qui est pas mal c'est qu'on trouve de plus en plus des dépôts où tu peux aller déposer des choses qui sont en bon état et tu donnes donc quand par exemple moi quand je n'ai plus besoin de quelque chose, je le met devant chez moi et dans la demi-journée c'est parti. Donc je me dis chouette ça a fait plaisir à quelqu'un plutôt que de jeter, ça a une seconde ou une troisième vie. Donc ce qui me plaît c'est qu'il y a moins de déchets. Sinon tu consommes, tu consommes, tu consommes mais toutes ces choses elles vont où ? À la déchèterie et puis ça devient énorme je me dis.

FD : Oui, ok. Est-ce que tu as déjà eu recours à des services ? Quels sont-ils ? Tu m'as parlé d'Airbnb et Uber.

Répondant : Airbnb, je n'ai jamais utilisé les Uber voiture mais seulement Uber Eat (c'est de l'exploitation de livreurs mais je leur donne à chaque fois un pourboire en plus). J'achète de seconde main, des téléphones, des meubles.

FD : Ça c'est donc plus de l'achat que de la location à court terme.

Répondant : J'ai vu qu'il y avait, je n'y ai pas encore eu besoin, des sites de partage de voiture et plutôt que de louer une camionnette c'était d'emprunter une voiture à quelqu'un, ça c'était pas mal.

FD : En passant par une plateforme ou quelqu'un que tu connais ?

Répondant : Non non via une plateforme, je ne connais plus le nom de la plateforme mais j'avais noté le nom parce que je me dis c'est toujours utile et donc en fonction de la localisation tu sais où tu peux aller et il y a les avis des gens qui sont pas mal parce que parfois, tu as des arnaques.

FD : Ok, et donc tu as consommé ça où tu as réfléchi à l'idée de l'utiliser ?

Répondant : J'ai réfléchi à l'idée et puis mon fils a trouvé un copain qui avait une camionnette.

FD : Ok, donc finalement ça revient aussi à partager mais bon quand on connaît la personne c'est différent. Je propose qu'on poursuive sur Airbnb, est-ce que tu peux me décrire une de tes expérience ou la globalité de tes expériences comment ça s'est passé ?

Répondant : Ça se passe toujours impeccablement bien, tout est bien décrit, les personnes sont souvent très gentilles. Et la dernière fois c'était en Guadeloupe et là ils essayaient toujours de faire un petit plus par rapport à la location de la chambre de l'appartement et donc ils faisaient petit apéros à l'arrivée avec des spécialités guadeloupéennes. La mauvaise expérience : on était dans un appartement magnifique, la dame très gentille qui prenait des nouvelles, qui nous avait donné des petits bonbons fait maison et alors après quand on a quitté, quelques jours après elle téléphone pour voir comment on va etc. et en fait elle voulait qu'on mette un bon avis sur la plateforme pour faire la publicité, qu'on écrive quelque chose. Je ne l'ai pas fait tout de suite donc elle m'a rappelé et rappelé 2/3 fois jusqu'à ce que je le fasse et là c'était limite du harcèlement mais elle était très gentille mais bon c'était important pour elle pour faire venir des clients. Et comme on avait été très content de son logement, il y avait un petit livre d'or et on avait écrit un petit texte très gentil et elle voulait que ça soit plutôt public que privé le commentaire. Et moi je n'aime pas trop publier des commentaires mais c'est vrai que je les regarde quand je réserve donc c'est important. Et non c'était toujours conforme à ce que je m'attendais à avoir.

FD : Ok, tu as déjà bien répondu à la question suivante qui était de savoir ce qui t'avait déplu ou qui n'avait pas répondu à tes attentes. Tu as répondu à ce point-là, tu penses à un autre point ?

Répondant : Non, j'ai déjà annulé des réservations et tout se passait bien, conformément.

FD : Ok, la question d'après tu y as déjà répondu aussi, c'était comment tu as réagi suite à cet aspect négatif, qui était la demande incessante.

Répondant : J'ai cédé

FD : Oui mais ça ne t'as pas trop plu en tout cas de devoir le faire au final.

Répondant : Oui je me suis sentie harcelée.

FD : Ok, on peut passer à quelque chose d'assez différent mais qui est le thème de mon mémoire en fait. Donc parmi les aspects négatifs il y a les comportements irrespectueux des utilisateurs ou des consommateurs. Quels pourraient être, selon toi, ces mauvais comportements dans l'économie du partage, de la part des consommateurs ?

Répondant : Ne pas prendre soin de ce que l'on emprunte. Par exemple si c'est une voiture, rouler exagérément vite ou prendre les bordures et ne pas faire attention comme si c'était son propre bien. Le système de voitures, ce qui me freine aussi c'est qu'il y a un abonnement annuel pour pouvoir utiliser la plateforme et puis il y a des frais à chaque fois que tu l'utilises et du coup je n'ai pas envie de m'engager à long terme. S'il y avait qu'un prix quand on utilise la voiture par exemple chez Poppy, je le ferais peut-être plus facilement que de toute suite prendre un abonnement, j'aimerais bien tester avant de m'engager sur un an.

FD : Pour quelques utilisations c'est moins rentable en fait si tu l'utilises que 2/3 fois sur l'année c'est pas rentable.

Répondant : Il y a divers abonnements si tu crois que tu vas l'utiliser 3 ou 10 fois sur le mois, il faut déjà avoir une vie très réglée et faire toujours les mêmes choses et moi j'ai un peu une vie de célibataire.

FD : Je ne savais pas ça par exemple mais c'est vrai que c'est spécial comme offre. Il doit à mon avis y avoir d'autres sociétés qui font vraiment à la prestation.

Répondant : Je ne sais si elles font toutes comme ça.

FD : Est-ce que toi personnellement tu as déjà vécu des mauvais comportements, peut-être pas du côté prestataire et services mais plutôt du côté utilisateurs, est-ce que tu as déjà vécu ou remarqué des mauvais comportements ?

Répondant : J'ai pas d'exemples.

FD : Très bien pas de soucis.

Répondant : Dans un achat seconde main, je ne sais pas si ça compte ?

FD : Oui tu peux toujours expliquer.

Répondant : Mon fils voulait une voiture et il avait trouvé une voiture. Et il dit "il faut payer la voiture et puis on va la chercher" et donc j'ai eu le malheur de faire le virement et seulement après on s'est renseigné pour l'assurance et comme il était jeune conducteur, aucune assurance voulait l'assurer pour ce type de motorisation et du coup j'ai voulu annuler la vente et la personne a fait beaucoup de difficulté pour annuler la vente et elle s'est gardé un gros acompte.

FD : Donc elle ne t'a pas tout remboursé ?

Répondant : Non

FD : Et tu es passée par une certaine plateforme ou c'était plus du particulier au particulier et tu as contacté directement le vendeur ?

Répondant : C'était sur Marketplace je pense. Et on a contacté le vendeur qui était un garage en fait. Donc c'était pas très honnête de sa part, de vendre déjà ce modèle de voiture à un jeune conducteur qui avait son permis depuis moins de 6 mois. Je sais pas si c'est de l'économie de partage ça.

FD : Non mais c'est dans les mauvais comportements.

Répondant : Celui-là c'était vraiment un très mauvais comportement. On a dû essayer d'arranger ça à l'amiable et donc mon fils a l'habitude de gérer ce genre de personnage alors il m'a écrit ce que je devais dire. "Maman tu dois faire profil bas et lui donner l'impression que c'est lui qui t'offre ça" et donc j'ai obéi et il nous a remboursé tout sauf l'acompte.

FD : C'est vrai que ce n'est pas très honnête de sa part mais bon. Selon toi qu'est-ce qui amène les consommateurs à adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Quand c'est pas à soi on fait pas attention, on est négligent. Les trottinettes on les gare n'importe où, c'est pas à soi. Et si on peut embêter quelqu'un, pour les jeunes, c'est tant mieux.

FD : Donc c'est par plaisir tu penses ?

Répondant : Non pas par plaisir mais genre les trottinettes qui sont à plat et qu'on gare devant une maison. Et une fois qu'elles sont à plat elles sonnent toute la nuit, comme j'habite à Bruxelles, c'est pas très citoyen.

FD : Donc c'est plus par négligence tu penses ou vraiment des personnes qui n'en n'ont rien à faire ?

Répondant : Par négligence et aussi on profite. C'est pas à nous alors on y va on profite, on détruit parce que c'est pas chez nous alors on peut faire tout ce qu'on veut.

FD : Ok, et au contraire qu'est-ce qui amène les consommateurs à ne pas mal se comporter, à ne pas adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Devoir payer une amende si on apprend le comportement néfaste.

FD : Donc la peur des sanctions financières.

Répondant : Oui la peur des sanctions je pense. J'ai aussi un voisin qui utilise les Poppy et qui la gare systématiquement devant le garage d'un autre voisin parce qu'il sait qu'il ne met pas sa voiture dans le garage mais qu'il la met devant. Et cette personne a une voiture électrique donc elle est obligée de la garer devant son garage pour pouvoir recharger sa voiture la nuit. Et bien systématiquement il gare sa voiture Poppy à cet emplacement là et la police refuse de bouger la voiture parce qu'il n'y a pas de voiture qui doit sortir du garage donc je trouve que c'est un comportement malsain. Et comme il est sûr de lui qu'il n'aura pas de PV.

FD : C'est les voisins qui ne s'entendent pas j'imagine

Répondant : C'est un voisin qui ne s'entend avec personne

FD : Ok, c'est vrai que c'est particulier ça.

Répondant : Oui, c'est des profiteurs et il ne veut pas la bouger parce que dès que tu allumes le moteur tu dois payer la location donc après il ne la bouge plus, une fois qu'il l'a déposé il est tranquille.

FD : Est-ce que tu penses que la société devrait faire quelque chose ?

Répondant : J'ai regardé le règlement de la société et elle ne fait rien parce que la police ne met pas d'amende dans ces cas-là et si la police mettait une amende, l'amende devrait être payée par le chauffeur. Dans ce cas-là ils sont dans la loi et du coup la société ne fait rien et tu ne peux même pas mettre un mauvais avis sur une voiture Poppy qui est systématiquement mal garée. Je trouve qu'on devrait pouvoir mettre des avis sur les clients qui l'ont garé là et que la société ne loue plus cette voiture à ce genre de personnes négligentes mais ici il est borderline sur la loi quoi. Moi j'ai conseillé à mes voisins de mettre la plaque sur le garage et alors là ils peuvent verbaliser si ce n'est pas la même plaque qui est garée devant le garage.

FD : C'est ça que je ne comprenais pas trop parce que normalement devant un garage tu ne peux pas te garer.

Répondant : Si il n'y a pas la plaque de la voiture tu as le droit de te garer.

FD : C'est vrai ?

Répondant : Oui

FD : Ok, ça je ne savais pas. Donc si je comprends bien aussi, la société n'est même pas au courant que ce véhicule est mal garé finalement.

Répondant : Non et il n'y a pas d'endroit pour aller l'indiquer, on ne peut pas appeler la société pour dire "votre véhicule est devant un garage, bougez-le" tu ne peux rien faire. C'est un peu ennuyeux.

FD : Ok, on peut passer à la question suivante, en regardant un peu globalement, comment tu réagis face à ce problème de mauvais comportement ?

Répondant : Passivement, je ne fais rien. Si c'est une trottinette qui est garée devant chez moi et qui fait du bruit bah alors je vais la déplacer moi-même, je cherche l'efficacité.

FD : Ok, je propose qu'on passe à deux petites mises en situation réelles : lors de la location d'un appartement Airbnb, des locataires ont dégradé la table en y renversant des liquides tenaces et n'ont pas averti le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes se soient comportés de la sorte ?

Répondant : Parce qu'ils ont fait la fête et qu'ils estiment que ce n'est pas à eux à nettoyer, que ça fait partie de la location. Quand les gens paient un service ils estiment qu'ils ont droit.

FD : Donc que selon eux ils n'ont pas enfreint les règles.

Répondant : Ils n'ont pas vérifié que le liquide était tenace et qu'il a abîmé la table sans doute. A mon avis ils ne l'ont pas vu, je ne sais pas.

FD : Et si on prend l'hypothèse qu'ils l'ont vu et qu'ils en étaient bien conscients ?

Répondant : Ils se sont dit que ça passerait peut-être et qu'ils se sont dit si je ne dis rien j'ai une chance sur deux pour qu'ils ne le voient pas. Ou ils essaient de profiter de la situation. Moi par contre quand je vais dans un Airbnb j'enlève les draps, je fais tout en tas et je range tout. Les gens sont toujours étonnés que je fasse ça mais bon moi je trouve ça normal et donc j'ai toujours un merci. Je suppose que personne ne le fait. Mais, non en général les gens sont très sympa, quand je demande de rester une heure ou deux en plus en général ils disent oui. Donc les gens sont assez gentils.

FD : Ok, on peut passer à la deuxième mise en situation : c'est un client s'est montré très malpoli dans une course avec la société Uber et n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Parce qu'il ne connaissait peut-être pas la règle ou il y en a qui ne respectent pas les règles.

FD : Et qu'est ce qui les motive à ne pas respecter les règles ?

Répondant : Ben il avait faim. Non franchement je ne sais pas pourquoi les gens ne respectent pas les règles. Je ne suis pas à sa place.

FD : Donc je pense que tu as déjà répondu à la question suivante mais que penses-tu que les fournisseurs de service des plateformes peuvent mettre en place pour soit éviter soit lutter contre ces mauvais comportements ?

Répondant : C'est un problème de civisme. Ce n'est pas les plateformes qui doivent changer ça, c'est l'éducation des enfants. C'est la société, la ville qui veut ça. Parce qu'en Suisse les villes sont super propres et en Belgique pas, les gens laissent tomber leurs papiers et ça c'est un problème de civisme et d'éducation je dirais.

FD : Donc c'est plus un problème au niveau législation.

Répondant : Et d'éducation, moi je vois des papiers dans la rue je les ramasse.

FD : Ok, est-ce que tu peux encore rajouter quelque chose qu'on n'aurait pas évoqué ?

Répondant : Oui, des jeunes rentrent en pleine nuit après une soirée arrosée, ils partagent un Uber. Il y en a un qui vomit dans la voiture. Le chauffeur Uber se fâche, il dit « vous devez payer, donnez-moi 100 € pour le nettoyage de la voiture ». Les jeunes ne veulent pas. Le Uber

dit qu'il va appeler la police. Non nous on ne paie pas, vous êtes assuré pour ce genre de problème. Et de fait ils sont assurés pour ce genre de problème et comme le chauffeur était très désagréable et a essayé d'être menaçant vis-vis d'eux, ils ont fini par appeler la police. Ils auraient même cédé pour donner un montant moindre parce que ça coûte pas 250€, le type aurait nettoyé tout seul et donc le policier arrive et a pris le parti des jeunes et a dit « vous êtes assuré, si vous voyez qu'il est saoul, vous ne devez pas le prendre dans votre voiture, c'est à vous à ne pas le prendre mais c'est arrivé c'est arrivé et vous êtes assuré pour ça ». Et les jeunes sont repartis sans rien devoir payer et le Uber il aurait pu avoir 50€ mais il est reparti avec les mains vides parce qu'il a essayé d'être menaçant et d'être plus intelligent que les jeunes.

FD : Et du coup c'est quoi ton point de vue sur cette situation ?

Répondant : De nouveau, c'est une question de civisme. Les jeunes étaient saouls, ils n'auraient pas dû monter dans cette voiture en sachant qu'il y en avait qui était vraiment très malade et le chauffeur n'aurait pas dû être menaçant avec ces jeunes . Donc c'est de nouveau une question de civisme et d'éducation.

FD : Ok, super. On peut conclure par la dernière question : comment as-tu trouvé l'interview et comment pourrais-je améliorer celle-ci ? Est-ce que tu as des points en particulier ?

Répondant : Non c'était bien structuré, c'était très bien.

FD : Oui ?

Répondant : Oui.

FD : Parfait. Un grand merci en tout cas.

11) Entretien 11

FD : Bonsoir, merci de répondre à mon interview.

Répondant : Bonsoir, pas de souci avec plaisir.

FD : Le but de mon interview c'est d'en apprendre plus sur les expériences des consommateurs dans l'économie du partage donc comme tu le vois ici j'enregistre notre conversation.

Répondant : Ça ne me dérange pas.

FD : Très bien mais je te garantis bien entendu l'anonymat et la confidentialité au bout de cet interview. Donc voilà, on peut commencer : qu'est-ce l'économie du partage pour toi ?

Répondant : Pour moi c'est un bien ou un objet qui va être utilisé par plusieurs personnes et partagé comme par exemple les voitures, les trottinettes, les vélos, ce genre de truc ou les foreuses tout ça tout ça, voilà.

FD : Ok. Est-ce que tu as des exemples d'entreprises qui fournissent ce genre de service ?

Répondant : Les voitures Poppy, tout ce qui est trottinettes, je ne sais pas trop quoi d'autre, à part tout ce qui est mobilité et tout ce qui est bricolage.

FD : Ok, je peux te préciser mais je pense que tu as bien compris le but. En gros l'économie du partage ça a pour but de ne pas posséder les choses mais de partager l'utilisation soit des services soit des biens entre plusieurs utilisateurs, via parfois une plateforme qui met en lien les deux côtés. Les plateformes les plus connues sont par exemple Airbnb ou Uber et celles que tu as citées également. Quel est ton avis sur ce type d'économie ?

Répondant : C'est bien. Je pense que ça peut être hyper utile au quotidien pour éviter d'acheter des trucs. J'ai une collègue, c'est une famille, ils n'ont pas de voiture et ils ne fonctionnent qu'avec des voitures partagées. Ça leur coûte au final beaucoup moins cher que s'ils possédaient une voiture et ils l'utilisent par exemple pour les courses. Je pense que financièrement ça peut être un bon filon et même pour l'écologie, niveau empreinte écologique c'est plutôt pas mal. Et par exemple Airbnb ça peut te permettre de ne pas forcément aller dans un hôtel et voyager à moindre coût. Et pour les personnes qui ne sont pas chez elles pendant une certaine période de pouvoir rentabiliser un peu cet appartement.

FD : Ok très bien. Quels sont les services auxquels tu as déjà eu recours ?

Répondant : Airbnb, Uber, les trottinettes, voitures partagées non. Voilà je pense que c'est tout.

FD : Ok, donc je propose qu'on découpe ces différentes expériences et que tu me décrives un peu chacune des expériences. Donc on peut commencer par Airbnb, est-ce que tu as une expérience en particulier que tu veux décrire ou est-ce que tu veux décrire globalement tes expériences ?

Répondant : Généralement ça s'est toujours bien passé. Jamais eu de souci. Par exemple il y a deux ans je pense, je suis partie en Sardaigne avec des potes et on a loué un Airbnb pendant 10 jours et ça s'est super bien passé. Maintenant ils ont un système de boîte avec un digicode du coup tu ne vois même pas la personne, tu parles juste par message, elle te donne le code et toi tu rentres dans l'appartement et c'est hyper facile, hyper pratique, vraiment ça a toujours été nickel, propre, que des bonnes expériences. Il y a 3 ans quand j'avais suivi mes cours de code à Bruxelles, j'avais loué un mois un Airbnb dans le centre et pareil. En fait la personne possédait tout l'immeuble et j'avais le premier étage et il y a eu un souci avec l'eau qui était froide du coup je prenais des douches froides. Donc je l'ai signalé au propriétaire qui a fait le nécessaire et du coup j'ai été à l'étage du dessus, il a vraiment tout fait pour que je ne reste pas comme ça pendant un mois à me laver à l'eau froide parce qu'en plus c'était l'hiver donc pas ouf. Franchement que des bonnes expériences en tout cas pour l'instant. Après j'ai vu sur les réseaux que parfois il y en a qui cachaient des caméras dans leur appartement, pas hyper rassurant, enfin voilà mon expérience jusqu'ici.

FD : Très bien, l'expérience suivante du coup : Uber, comment tu peux décrire ton ou tes expériences ?

Répondant : Pareil, ça s'est toujours bien passé. Je n'en prends pas très souvent, à Bruxelles de temps en temps quand on sort. Je n'ai rien vraiment à dire parce que ça s'est toujours passé normalement entre guillemets.

FD : Dans quelles circonstances tu prends ça, plutôt quand tu dois sortir en ville ou plutôt à l'étranger ?

Répondant : Quand on boit et qu'il faut rentrer chez soi et je l'ai déjà pris plusieurs fois à Paris quand je reviens de l'aéroport que je dois aller à Bercy Seine pour reprendre le bus, donc à Paris et Lyon aussi. Ça s'est toujours bien passé, c'est hyper pratique avec l'application : on reçoit le numéro de plaque, c'est sécurisant, voilà.

FD : Ok, on passe sur ta troisième expérience qui sont les trottinettes partagées. Tu as parlé de véhicules aussi mais que tu n'utilises pas.

Répondant : Non les voitures je n'ai jamais fait.

FD : Les trottinettes du coup, comment ça se passe généralement ?

Répondant : Alors les trottinettes, je trouve ça hyper pratique. La première fois que j'ai utilisé une trottinette c'était à Lyon et j'ai trouvé ça génial. Parce que c'est hyper facile, tu scannes ton truc, hop, tu mets et tu pars. Surtout que le long des quais tu sais rouler hyper facilement, vraiment trop chouette. Après à Bruxelles ça dépend où tu vas, parfois c'est un peu dangereux avec les lignes ferrées etc. et pareil parfois les gens font n'importe quoi avec, c'est pas toujours hyper safe. Mais maintenant je l'utilise beaucoup moins parce qu'à Uccle ils ont enlevé tout ça donc il n'y a plus de trottinettes électriques à Uccle. Donc parfois je les utilisais pour rentrer de soirée, ce que je ne peux plus faire maintenant puisque dès que j'arrive à Uccle ça s'arrête. Mais sinon hyper pratique et hyper chouette comme moyen de transport, j'adore les trottinettes plus que les vélos. Mais c'est vrai que tu peux aller vite et vite tomber ou faire une connerie donc c'est pas le moyen de mobilité le plus safe. Voilà mon expérience.

FD : Ok très bien. Bon là tu as parlé beaucoup des aspects positifs de tes différentes expériences mais qu'est ce qui t'as déçu ou n'as pas répondu à tes attentes lors de ces expériences ?

Répondant : Du coup à Uccle c'est très ennuyeux parce que je ne peux plus utiliser les trottinettes. Par contre dans la rue près d'où j'habite ils ont beaucoup de voitures partagées, pas mal de Poppy. Les voitures partagées coûtent assez cher je trouve en tout cas. Les trottinettes, ça va. Mais la prendre tous les jours ça reviendrait vite assez cher, après je pense qu'ils ont des formules/abonnements ce qui peut être pas mal. Franchement Airbnb, je pense qu'une fois on avait eu un Airbnb qui était pas très propre avec mes parents. C'était pas dingue, pas très propre mais sinon pour l'instant en tout cas, je touche du bois, que des bonnes expériences. Uber pareil. Niveau prix pour Airbnb ils ont une large palette de prix donc tu peux trouver un peu de tout, tu peux trouver des trucs pas cher du tout et des trucs haut de gamme/luxe si t'as de la thune. Uber à Bruxelles je trouve ça hyper cher. Par contre quand on a été en Pologne c'était rien du tout donc ça c'est hyper chouette. Mais c'est vrai que rentrer de soirée avec un Uber quand t'es tout seul, tu réfléchis à deux fois parce que ça peut vite te revenir à 20 balles alors que t'habites pas si loin que ça. Donc niveau coût parfois ça ne vaut pas la peine. Pour les trottinettes je trouve ça bien parce que tu peux en trouver un peu partout et niveau matos, elles restent de bonne qualité, il n'y en a pas beaucoup qui sont cassées, ils les remplacent vite. Je ne sais pas quoi dire de plus.

FD : Ok du coup je retiens quand même deux éléments c'était la propreté dans les Airbnb et le fait qu'ils ne proposent plus le service dans ta commune. Comment tu as réagi face à ces aspects négatifs ?

Répondant : Ça m'a soulé pour les trottinettes. Je l'ai découvert en direct, je voulais rentrer chez moi il était super tard, il faisait nuit noire et ça caillait, il faisait très froid. Je suis sur la chaussée de Waterloo et je veux avancer mais ça s'éteint d'un coup, puis je regarde et je vois que sur l'application le service n'était pas disponible à la limite d'Uccle. Donc je suis passée par le Bois de la Cambre car c'est encore Ixelles donc j'ai longé aussi loin que je pouvais et j'ai mis la trottinette au bout puis j'ai marché 45 minutes pour rentrer chez moi. Je pense qu'il restait une marque encore disponible à Uccle mais il me semble qu'ils l'ont enlevé. Je pense que c'était Dott. Et niveau propreté pour les Airbnb, ce genre de chose est hyper chiant. Tu rentres dans un appartement et c'est crade, t'as pas envie de t'asseoir nulle part. Tu vas pas arriver chez quelqu'un et commencer à nettoyer toi-même. Heureusement que ça ne m'est pas arrivé parce que sinon je n'aurais pas renouvelé l'expérience Airbnb, si ça arrive trop souvent en tout cas. Tu vas là pour être dans un chouette endroit et pas pour devoir nettoyer les crasses des autres.

FD : Très bien. Donc parmi les aspects négatifs, mon mémoire se centre sur les mauvais comportements des consommateurs ou les comportements irrespectueux des consommateurs

ou des utilisateurs. Quels pourraient-être les mauvais comportements dans l'économie du partage et est-ce que tu en as déjà vécu ?

Répondant : Par exemple pour Airbnb, les gens qui partent entre potes et qui ravagent tout, qui cassent des trucs et qui salissent etc. Je trouve ça hyper irrespectueux parce que si tu participes à ce genre d'économie, il faut être respectueux, je ne comprends pas les gens qui font ça. Quand je vais avec des potes qui sont respectueux, ça ne me dérange pas de moi réserver avec mon compte Airbnb par exemple. Mais par contre quand je sais que je suis avec des potes qui sont pas ouf, qui vont casser des trucs, jamais je mets mon nom ou je réserve ou paie moi-même la caution tu vois. Parce que je ne veux pas être associée à ce genre de comportement. Pour les trottinettes ils se sont pas mal protégés grâce à la photo que tu dois prendre quand tu la laisses et alors tu ne peux pas arrêter ta course si tu n'es pas dans une bonne zone. Après c'est vrai que certaines personnes feront toujours n'importe quoi, la prendre et la balancer n'importe où, ça arrive mais bon il y a des petits cons partout. Voilà, pour Uber chacun a ses propres expériences, ce qui reste dans un Uber ne sort pas du Uber.

FD : C'est-à-dire ?

Répondant : Je ne sais pas si les gens sont sympa avec le conducteur ou non.

FD : Donc tu n'as jamais de mauvaises expériences, de mauvais comportements dans un Uber.

Répondant : Non non, je suis hyper respectueuse. Même dans le Airbnb je nettoie même si il ne faut pas, je refais les lits etc. Une vraie consommatrice modèle.

FD : Super, merci. Selon toi qu'est ce qui amène le consommateur à adopter des comportements néfastes ?

Répondant : Le peu de neurones qu'ils ont dans leur cerveau, voilà. Non en vrai je pense que, pour en revenir à Airbnb, si tu vas entre potes ça peut être l'effet de groupe ou l'alcool notamment. L'effet de groupe ou tu es un peu entraîné par les autres "viens on monte sur la table" et boum on casse la table. Ou le Airbnb est pour 4 personnes et tu te ramènes à 20 personnes pour faire la fête, pas dingue. Certaines personnes sont juste pas respectueuses et n'en n'ont rien à faire et tout est un prétexte pour détruire des choses, je pense que c'est aussi un peu une question d'éducation.

FD : Ok, et inversement qu'est ce qui selon toi amène les consommateurs à ne pas adopter des mauvais comportements ?

Répondant : Le savoir-vivre, le respect des autres et du matériel qu'on te "prête" et tout simplement parce que t'as envie que l'expérience se passe dans les meilleures conditions. Et si toi tu as envie de prendre une trottinette, tu as envie qu'elle soit en bon état donc toi tu vas l'utiliser et la remettre comme tu l'as trouvé parce que c'est ce que t'as envie d'avoir. Si t'es pas sympa avec le Uber, après eux ne le seront pas non plus parce que tout le monde leur a cassé les pieds. C'est un peu une chaîne. Donc je pense que les gens qui sont respectueux s'attendent à ce que les autres le soit aussi et que le matériel qu'ils utilisent soit en bon état.

FD : Ok, comment tu réagis à ce phénomène de mauvais comportement des consommateurs dans l'économie du partage toujours ?

Répondant : Je ne suis pas vraiment confrontée à ce genre de problème à part quand je vois des gens qui saccagent un Airbnb, je trouve ça tellement débile de faire ça, je comprends pas.

FD : Donc tu as déjà vécu ce genre de chose de l'intérieur ?

Répondant : Je n'ai pas vécu mais quand je vois en story des potes qui sont dans un Airbnb et que ça fini en n'importe quoi, ça m'énerve pour le propriétaire qui prête son bien et qui s'attend à le retrouver en bon état. Peut-être que tu loues ton bien et que t'as un parquet super cher et qu'ils vont aller griffer, il va être tout rayé, tout ça parce que trois connards ont fait n'importe quoi. Ça fout la haine et t'as plus envie de renouveler ce genre d'expérience et au final, peut-être que je fais des généralités, mais ce sont des jeunes qui font la fête et qui ne respectent pas et du coup les personnes qui prêtent leur bien ne vont plus vouloir faire confiance à des groupes de jeunes donc toi quand tu vas vouloir trouver un bien on va peut-être plus vouloir t'accepter à cause de ça, parce que t'es jeune et avec des potes.

FD : Ok, je te propose de passer à deux petites mises en situation réelles, donc il y en a une que tu as déjà pris pas mal en exemple donc à mon avis ta réponse sera similaire mais je te la dis tout de même : lors de la location d'un appartement Airbnb, des locataires ont dégradé la table en y renversant des liquides tenaces et n'ont pas averti le propriétaire. Pourquoi penses-tu que ces personnes se soient comportés de la sorte ?

Répondant : Parce qu'ils n'avaient pas envie de payer la caution. Je suppose qu'ils ont bu et n'ont pas fait attention et à mon avis après ils ne l'ont pas dit parce que peut-être qu'ils ont essayé de ravoire le truc eux-mêmes et ils se sont dit "ils ne vont pas le voir" ont mis une nappe dessus pour espérer ne pas devoir payer une caution.

FD : Ok, deuxième petite mise en situation : un client s'est montré très malpoli dans une course avec la société Uber et n'a pas hésité à salir la voiture de son chauffeur en y mangeant alors que ce n'est pas permis. Pourquoi penses-tu que cette personne s'est comportée de la sorte ?

Répondant : Ça me rappelle que j'ai oublié un exemple d'une course que j'ai faite dans un Uber. Une fois j'étais malade et j'ai vomi sur le tapis du Uber. On a essayé de nettoyer, on était hyper désolés, on voulait nettoyer, rentrer à l'appart pour aller chercher du produit pour faire partir la tâche. Et le Uber hyper sympa, on voulait le payer en plus mais au final il est parti et on a juste un peu frotté le tapis. Voilà le jour où j'ai dégradé un tapis de taxi.

FD : Mais c'était pas inadvertance du coup, c'était pas voulu.

Répondant : Oui, ce n'était pas dans ma volonté de saccager le taxi. J'avais un peu bu.

FD : Que penses-tu que les fournisseurs de service des plateformes peuvent mettre en place pour soit éviter soit lutter contre ces mauvais comportements ?

Répondant : En vrai c'est difficile, je pense qu'ils se protègent déjà pas mal. Mais tu ne peux jamais réussir à te protéger à 100% contre ce genre de comportement. Je sais pas trop. Tout ce qui est caution, c'est pas mal. Quand tu te connectes sur une application, que ça soit connecté à ta carte d'identité pour qu'on puisse te retrouver si jamais t'as fait des conneries pas possibles. Par exemple pour les voitures partagées du genre Poppy tu dois donner ton permis etc, ce qui est logique puisque tu es censé l'avoir pour pouvoir conduire ce véhicule, ce qui n'est pas le cas quand tu conduis une trottinette ou autre. Mais en tout cas on peut te retrouver si tu as fait un accident. Je ne sais pas écoute, je pense que, comme je l'ai dit plus tôt, ils se protègent déjà pas mal, avec les photos sur les apps, le fait que tu ne puisses pas te déconnecter avant de l'avoir mis dans un endroit autorisé. Mis à part que ça soit lié à ton identité je ne vois pas.

FD : Ok, est-ce que tu peux encore rajouter quelque chose sur le mauvais comportement des consommateurs dans l'économie du partage que l'on n'aurait pas encore évoqué ?

Répondant : Laisse-moi réfléchir... Non je ne vois pas. Mise à part dégradation du matériel et impolitesse ou mauvais comportement vis à vis des personnes qui prestent ce genre de service, je ne vois pas trop.

FD : Très bien. Comment as-tu trouvé l'interview et comment pourrais-je améliorer celle-ci ?

Répondant : Très professionnel, les questions sont très pertinentes et bien amenées. Très bon interview.

FD : Merci pour tes réponses, passe une excellente soirée.

Répondant : Merci, à toi aussi.

2. Annexe 2 : Analyse complète des résultats

Les connaissances sur l'économie du partage

Les connaissances sur l'économie du partage ou économie collaborative variaient assez fortement d'une personne à l'autre. Mais globalement la majorité des personnes ne pouvaient pas définir l'économie du partage ou avaient dû effectuer des recherches préalables pour pouvoir le faire. Il y avait également parfois un mélange avec d'autres types d'économie dont les racines et les objectifs peuvent être assez similaires comme l'économie circulaire et l'économie solidaire.

De même, les répondants avaient du mal à trouver des exemples d'entreprises ou de plateformes actives dans l'économie du partage.

Les répondants ont également souligné l'importance de se tourner vers ce type d'économie dans le futur afin de répondre aux enjeux du développement durable notamment.

Ça permet de lutter contre la surconsommation et la croissance, qui ne sert pas toujours. Ça va devenir vraiment nécessaire dans les années qui viennent. Ça répond à la fois aux besoins des individus de payer moins chers et d'avoir une utilisation plus adaptée... Ça répond à un besoin économique et une nécessité écologique. (ID 6)

Les caractéristiques liées à l'économie du partage

L'économie du partage présente certaines caractéristiques qu'il est important à prendre en compte afin de comprendre les comportements des consommateurs au sein de ce type d'économie. Plusieurs caractéristiques ont été données par les répondants et peuvent être découpées selon les sous-thèmes décrits ci dessous.

1) Les avantages financiers perçus

L'un des avantages le plus souvent cité est l'avantage financier. Il s'agit d'un élément qui est prépondérant dans les choix de la majorité des individus. En règle générale, les services partagés sont moins chers bien que l'exemple du Airbnb a été donné à plusieurs reprises. Selon les répondants, louer un Airbnb revient pratiquement au même prix que de louer un hôtel. Ce qui n'était pas le cas il y a quelques années. Les commissions prises par la plateforme sont parfois

trop importantes pour certains répondants. Par contre Airbnb continue de se démarquer d'un hôtel traditionnel grâce à l'indépendance qui y est permise.

L'avantage financier réside notamment dans le partage des coûts entre le prestataire de service et le preneur. De ce fait, les 2 parties peuvent y trouver leur compte, via un prix de location plus faible pour le preneur de service et une rémunération pour le prestataire. Au niveau des moyens de transports partagés comme la voiture partagée, l'argument de l'avantage financier a aussi été pas mal cité.

J'ai une collègue, c'est une famille, ils n'ont pas de voiture et ils ne fonctionnent qu'avec des voitures partagées. Ça leur coûte au final beaucoup moins cher que s'ils possédaient une voiture. (ID 11)

A cela s'ajoute les autres moyens de transports qui prônent une mobilité plus douce et pour de plus petites distances comme la trottinette et le vélo à des prix très avantageux.

2) Le besoin de possession

Le besoin de possession est un élément qui a divisé les répondants. Certains ont admis le fait qu'il n'était pas nécessaire de tout posséder, par exemple une voiture privée.

Une voiture 22h/24, elle ne te sert à rien. (ID 9)

Là, pour le moment, j'ai une voiture de société. Mais si je n'avais pas de voiture de société, il est très vraisemblable qu'un moment donné je me serais dirigé vers des voitures en partage. Car je n'ai pas tout le temps besoin d'une voiture. (ID 4)

L'exemple des outils utilisés durant un cours laps de temps pour réaliser des travaux a également été cité.

D'autre part, certains répondants ont exprimé, comme frein pour s'engager dans l'économie du partage, leur besoin de posséder. Par exemple en avançant qu'un véhicule était nécessaire en cas d'urgence pour aller porter assistance à un proche âgé. Ou encore que la possession permettait plus de liberté, ne pas passer par des compromis, être sûr de disposer de son bien quand on en a besoin ou pouvoir personnaliser ses biens. Ces personnes ont également exprimé leur crainte de voir leurs biens partagés dégradés par les utilisateurs. Ce type de mauvais comportement leur semble plus difficile à accepter.

3) L'expérience d'utilisation et de partage

La gamme d'offres est assez importante et il y a une disponibilité plus ou moins importante également. Ceci est valable principalement dans les domaines du transport et du logement et particulièrement dans les grandes villes.

Par exemple, le week-end prochain, nous avons réservé un Airbnb, pour loger proche de là où nous serons la veille... Mais il n'y a pas d'hôtel tout près par contre. (ID 4)

Le temps nécessaire pour réserver un bien partagé est souvent très rapide. Cela grâce aux applications qui sont faciles d'utilisation et qui sont à portée de main via le téléphone portable entre autres. Ces plateformes permettent d'avoir beaucoup d'informations en amont du service et donc à l'utilisateur de faire un choix rapide sur base de ses critères. Pendant le service, elles permettent également une flexibilité importante en fluidifiant la communication avec le prestataire de service. Par exemple étendre une durée de location de voiture partagée ou rester un peu plus longtemps dans son Airbnb.

Enfin, le contexte de partage permet d'établir des liens sociaux, d'en apprendre plus sur des communautés ou des régions, de rencontrer des personnes différentes et accueillantes. Cette notion d'échange a été soulignée.

4) La mise à l'écart d'Uber et Airbnb

Beaucoup de répondants ont souligné que pour eux, des sociétés comme Uber et Airbnb ne répondaient pas tout à fait aux pensées qu'ils ont du partage. Certains ont même précisé qu'il ne s'agissait pas de partage pour eux. Ces deux entreprises se rapprochent trop des entreprises capitalistes traditionnelles. D'une part les utilisateurs ne ressentent pas d'ancrage au partage quand ils utilisent ce genre de service. D'autre part, ces entreprises semblent avoir changé de voie par rapport à leurs racines. Pour Airbnb, par exemple, il y a énormément de bien qui sont achetés dans le but de faire de la location et il y a de moins en moins de contact entre les propriétaires et les locataires.

Pour airbnb, j'ai été hôte et consommateur. Je trouve que le concept était super au début. Au tout début de Airbnb, je passais souvent par là. Maintenant, je trouve que c'est devenu hors de prix. Du coup j'ai maintenant peut-être plus tendance à retourner vers les hôtels. (ID 6)

Mais d'autre part, ces plateformes sont devenues tellement imposantes, avec énormément de prestataires de service, qu'elles peuvent fournir une offre très large et qualitative.

Les aspects néfastes de l'économie du partage

Les répondants ont identifié toute une série d'aspects qu'ils considéraient comme négatifs au sein de l'économie du partage. L'élément qui nous intéresse particulièrement est le mauvais comportement des consommateurs. Cependant, d'autres éléments néfastes ont été cités et peuvent permettre de mieux comprendre le contexte de certains échanges au sein de l'économie du partage et donner certaines raisons qui pourraient pousser les consommateurs à adopter de mauvais comportements.

1) Manque de fiabilité

Le prestataire de service n'est pas toujours forcément un expert dans le domaine pour lequel il a proposé son aide.

En passant par l'économie du partage il faut être conscient que tu n'achètes pas truc tout neuf ou un service professionnel. C'est quand même pas du tout la même approche, je trouve. Et donc ça dépend ce que tu veux. Jamais je ne passerai par l'économie collaborative pour monter mes fenêtres par exemple.
(ID 2)

Il peut y avoir un manque de structure avec par exemple un Airbnb ou un hôtel, dans l'hôtel il y aura du personnel pour donner des indications ou intervenir en cas de problèmes.

Un sentiment d'insécurité peut se présenter peut également apparaître à la suite de cette impression de manque de professionnalisme et aux histoires d'agressions entendues.

Certains bien ne correspondent pas aux annonces qui ont été postées ou des annulations de dernières minutes peuvent survenir et laisser le consommateur dans l'embarras.

2) Systèmes de paiement non adapté

Certaines plateformes mettent en place des systèmes d'abonnement, d'autres se rémunèrent plutôt via un système de commission. Cela peut avoir pour effet que le ressenti du consommateur est qu'il paie cher pour le service. Surtout pour les systèmes d'abonnement, il devra utiliser un certain nombre de fois le service pour estimer être rentable. Comme on le verra

plus tard, le sentiment de payer trop cher peut provoquer chez le consommateur des mauvais comportements car il considère que son mauvais comportement est couvert par le prix. Ça peut également provoquer une perte de consommateur qui estiment payer trop cher.

On est obligé d'acheter l'application. C'est pour ça qu'on le fait plus parce c'est trop cher, il faut prendre un mois ou 3 mois. (ID 2)

3) Législation en retard

L'économie du partage étant encore relativement nouvelle avec l'apparition d'entreprises très récentes provoque un certain retard dans la législation. Outre le fait que certaines entreprises en profitent pour maximiser leur profit, certains consommateurs se posent des questions en matière de sécurité notamment au niveau des assurances, du respect des normes de sécurité ou encore du respect du code de la route pour ce qui concerne les véhicules partagés.

La législation n'est pas encore prête, je pense pas encore tout à fait prête. (ID 2)

Des disparités s'appliquent également selon les politiques locales. Il n'est donc pas toujours évident pour le consommateur de s'y retrouver.

Les types de mauvais comportements des consommateurs

Les répondants n'avaient pas forcément l'impression que les mauvais comportements des consommateurs étaient très présents. Du moins pas plus présent que dans un autre type d'économie.

Et je pense que le fait que ce soit dans l'économie du partage n'influence pas, ailleurs c'est également la même chose. Je pense que c'est également en fonction de l'éducation. Je pense pas que ce soit le fait que ce soit partagé qui fait que le consommateur se comporte de la sorte. (ID 8)

En effet les mauvais comportements des consommateurs ne sont pas des comportements propres à l'économie du partage. Ces comportements se produisent dans tous les types de situation de consommation. Cependant, comme ça a été précisé dans la partie relative à la revue de littérature, certains aspects de l'économie du partage comme le manque de supervision (Schaefer et al., 2016) ou le manque de contraintes émotionnelles pour un bien reçu en prêt en comparaison au statut de propriétaire (Bardi et Eckhardt, 2012) rendent plus saillants les

mauvais comportements des consommateurs que dans d'autres types d'économies. Ce sont ces comportements qui semblent plus marqués au sein de l'économie du partage qui sont décrits dans cette partie dédiée aux types de mauvais comportements.

Les répondants ont décrit certains comportements qu'ils ont pu vivre, remarquer ou entendre d'autres personnes. Ces types de mauvais comportements peuvent être scindés en deux catégories, les comportements volontaires et les comportements non volontaires. A ceux-là, s'ajoutent les mauvais comportements réalisés par des personnes extérieures à la situation d'échange. Par exemple quelqu'un qui dégraderait un moyen de transport partagé en passant à côté.

La difficulté réside dans la délimitation entre les deux types de comportements mais parmi les comportements involontaires, on pourrait citer :

- Le manque de soin ou la négligence, il s'agit d'un élément qui est souvent ressorti des entretiens.

Parfois le ménage n'est pas fait à 100 pourcents (ID 7)

Ne pas prendre soin de ce que l'on emprunte. Par exemple si c'est une voiture, rouler exagérément vite ou prendre les bordures et ne pas faire attention comme si c'était son propre bien. (ID 10)

Cependant, le soin peut être un élément subjectif car il dépend du niveau d'exigence de chacun. En règle générale, ne pas rendre le bien dans le même état qu'il a été trouvé peut être considéré comme un mauvais comportement si rien n'avait été conclu à l'avance. Si la personne est au courant de la règle et ne la respecte pas, Lovelock (2001) décrit ce comportement comme un comportement de « briseur de règles » car le consommateur ne respecte pas les règles et codes établis.

- Les casses, dégradations, pertes ou destructions accidentelles ou liées à l'utilisation d'un bien. Un accident peut arriver. Il se pose alors la question de la déclaration de cet accident.

Il y a cette part d'aléa. Comme je disais, tu peux prêter ta voiture et ça peut arriver. Et ça, je pense que c'est important, quand tu es prêteur de le reconnaître. Ça peut arriver, moi aussi, ça pourrait m'arriver. (ID 6)

A l'instar du point précédent, ces comportements peuvent également être volontaires et sont décrits par exemple comme des comportements « d'abuseur de bien » (Harris et Reynolds, 2004) ou de « vandale » (Lovelock, 2001).

- Le manque de respect, ce type de comportement peut être également intentionnel, au même titre que les points ci-dessus. Mais certains consommateurs ne se rendent pas compte qu'ils se comportent mal et manquent de respect. Par exemple attendre qu'un livreur soit devant la porte d'un immeuble pour commencer à descendre pour lui ouvrir et donc lui faire perdre du temps. Ou faire du bruit dans un appartement loué car ce sont les vacances pour la personne qui loue l'appartement mais que ce n'est pas le cas des voisins à côté. Le manque de respect peut se matérialiser de plusieurs manières. Si il est intentionnel, il aura souvent lieu de manière verbale, on parle alors de comportement « d'agresseur oral » (Harris et Reynolds, 2004).

Notre voisin fait du Airbnb et c'est pas top. Les gens ne respectent pas l'environnement. C'est du bruit la nuit. (ID 8)

D'autre part, certains comportements volontaires comme le vol, l'impolitesse ou le plaisir d'embêter quelqu'un peuvent être cités. Il s'agit dans ce cas de comportements visibles et dirigés (Fullerton et Punj, 2004) soit envers les autres consommateurs, les prestataires de services ou la plateforme. Le vol peut être un comportement plus présent dans l'économie du partage suite à la sensation d'anonymat qui est plus présente dans ce type d'économie (Zamani et al., 2019). L'impolitesse, de son côté, peut apparaître suite au sentiment du consommateur de ne pas être en relation avec un professionnel. Il est par contre plus compliqué de savoir si le plaisir d'embêter est un comportement plus présent au sein de l'économie du partage. Ces différentes hypothèses sont à vérifier car elles sont basées sur des opinions.

J'ai aussi un voisin qui utilise les Poppy et qui la gare systématiquement devant le garage d'un autre voisin parce qu'il sait qu'il ne met pas sa voiture dans le garage mais qu'il la met devant. Et cette personne a une voiture électrique donc elle est obligée de la garer devant son garage pour pouvoir recharger sa voiture la nuit. Et bien systématiquement il gare sa voiture Poppy à cet emplacement là et la police refuse de bouger la voiture parce qu'il n'y a pas de voiture qui doit sortir du garage donc je trouve que c'est un comportement malsain. (ID 10)

Tous les mauvais comportements ne sont pas toujours avoués par les consommateurs et parfois cachés. Et cela pour plusieurs raisons, premièrement dans le but que ce ne soit pas vu et donc ne pas devoir en subir les conséquences, deuxièmement par gêne de devoir en discuter ou assumer ces comportements, troisièmement pour ne pas recevoir une mauvaise évaluation.

Le tableau 4 ci-dessous reprend les types de comportements qui ont été cités dans le cadre des entretiens. Beaucoup d'autres types de mauvais comportements existent en plus de ceux qui sont cités dans le tableau, comme ça a été vu précédemment dans la revue de littérature. C'est sur base de ces types de mauvais comportements que les répondants ont émis leurs avis sur les causes des mauvais comportement dans l'économie du partage. Ces causes de mauvais comportements font l'objet du point suivant.

Intentionnalité du comportement	Type de mauvais comportement	Explications	Verbatim
Comportements non volontaires	Le manque de soin ou la négligence	Les consommateurs ne rendent pas le bien dans le même état qu'ils l'ont reçu.	Certaines personnes ne prennent pas soin du bien comme si c'était le leur. Ils peuvent se dire que ce ne sera pas eux qui paieront la réparation. (ID 5)
	Les casses, dégradations pertes ou destructions	Les consommateurs rendent le bien sans qu'il puisse encore être utilisé par un futur consommateur.	Que ce soit sale ou que ça ne soit pas nettoyé, oui ça doit arriver, mais ce n'est pas forcément grave. Mais à partir du moment où les biens sont détruits c'est différent. (ID 4)
	Le manque de respect	Les consommateurs adoptent des comportements qui offensent le prestataire de service, la plateforme ou les autres consommateurs. Les expériences des ces autres acteurs sont impactées.	Notre voisin fait du Airbnb et c'est pas top. Les gens ne respectent pas l'environnement. C'est du bruit la nuit. (ID 8)
Comportements volontaires	Vol	Le consommateur décide de garder le bien qu'il a reçu en prêt ou certains éléments de celui-ci.	Le vol ? Je n'ai jamais eu, mais j'imagine que c'est possible. (ID 6)
	L'impolitesse	Le consommateur emploie un langage qui est inadéquat.	Comme mauvais comportement je vois l'impolitesse ou mauvais comportement vis à vis des personnes qui prestent ce genre de service. (ID 11)
	Le plaisir d'embêter	Le consommateur adopte des comportements dans le but de nuire à des individus ou des catégories de personnes.	Les trottinettes qui sont à plat et qu'on gare devant une maison. Et une fois qu'elles sont à plat elles sonnent toute la nuit, comme j'habite à Bruxelles, c'est pas très citoyen. (ID 10)

Tableau 4 : Synthèse des types de mauvais comportements repérés dans l'analyse

Les causes des mauvais comportements du consommateur

Cette partie reprend les différentes causes identifiées par les répondants après l'analyse des entretiens. Certaines de ces causes ont déjà été clairement identifiées dans la littérature, d'autres en gras dans cette partie sont des causes assez nouvelles et qu'il y aura lieu de confirmer car elles sont basées sur des opinions.

1) L'éducation

L'élément qui est le plus revenu au sein des entretiens est le manque d'éducation. Le civisme influence les comportements. Le fait de bien se comporter en société dépend d'une personne à l'autre et fait partie des choses apprises.

Le respect de l'autre dans son ensemble. Que ce soit le matériel de l'autre ou la personne. Je pense que ce sont des gens qui ne considèrent pas les autres. Ça reste quelque chose qui fait partie de l'éducation. (ID 4)

Les comportements en société sont les reflets des comportements du quotidien de chacun et de l'éducation que chacun a reçu.

Les consommateurs avec un bon comportement, ils ont bien été éduqués. Ils ont appris à partager, à respecter les autres... Ça fait partie des choses que tu as apprises, dans une société où on est quand même censé, à la base, respecter et tolérer. (ID 5)

Il est bien entendu compliqué et très long de changer ce genre de paramètre au sein d'une société. Le parcours de vie peut également permettre de combler certaines lacunes liées à l'éducation. Il ne s'agit pas forcément d'un type de mauvais comportement propre à l'économie du partage

2) La sensation de payer un prix trop élevé

Lorsque le consommateur paie un prix qu'il juge trop élevé, celui-ci sera alors plus enclin à mal se comporter ou à se laisser aller. Car il va estimer que les conséquences de ces mauvais comportements sont comprises dans le prix. De même, lorsqu'un service n'est pas monétarisé, la personne qui reçoit le bien ou le service aura plus tendance à être respectueuse ou à prendre soin du bien qui lui est mis à disposition.

Si tu vas chez quelqu'un qui t'offre le logement, tu seras plus respectueux et bienveillant. À partir du moment où tu as payé pour un service, tu te sens libre de faire un peu ce que tu veux. Si c'est un échange de service et que la contrepartie n'est pas monétaire, j'ai l'impression qu'il y aura plus de respect. (ID 8)

Quelqu'un qui en règle générale n'est pas content du service proposé aura plus tendance à adopter des mauvais comportements.

Certains consommateurs ne sont parfois aussi pas au courant de ce qui est compris dans le prix car ça peut varier d'un prestataire de service à l'autre. Par exemple quitter un Airbnb sans ranger derrière eux car lors d'expériences précédentes, le ménage était compris.

3) L'état initial du bien

L'état dans lequel se trouve le bien que le consommateur va se faire prêter va influencer l'état dans lequel il va le rendre. Un bien qui est déjà abîmé ou un peu sale va amener le consommateur à faire moins attention. Schaefer et al. (2016) ont déjà confirmé cet effet de contagion des mauvais comportements dans l'économie du partage.

Ou alors, peut-être que la voiture était déjà sale et que le consommateur s'est dit que de toute façon, ce n'est pas pour quelques miettes en plus. (ID 3)

De même, selon les répondants, le consommateur fera également plus attention au matériel qu'il a reçu en prêt si celui-ci est neuf ou de qualité supérieure.

4) La notion de possession

C'est l'essence même de l'économie du partage que de consommer les biens ou services d'autrui sans transfert de possession. Mais ce manque de possession du bien entraîne une diminution du sentiment de responsabilité. Le consommateur ne fait pas attention comme si c'était son propre bien. Bardi et Eckhardt (2012) décrivent le manque de précaution dans l'utilisation des biens comme une conséquence du manque de contraintes émotionnelles et sociales liées à la propriété.

Le sens du bien commun, qui est moins élevé que le bien privé. Tu prends moins soin du bien commun que de tes petites affaires. (ID 6)

Il y a une sorte de désintéressement de l'état du bien après avoir consommé. Ce qui rejoint un peu le point de l'éducation et du respect d'autrui ainsi que la rigueur que chacun s'impose à titre personnel. Le consommateur peut avoir moins le temps et l'envie de faire des efforts pour les biens d'autrui.

5) La consommation de substance influençant l'état

Certaines activités de l'économie du partage font que les prestations de services se passent soit la nuit ou à l'occasion de vacances. Ces moments sont plus propices pour que le consommateur puisse par exemple consommer de l'alcool ou des drogues. La prise de ces substances peut influencer le consommateur et lui faire adopter des mauvais comportements. Des comportements qu'il n'aurait peut-être pas s'il n'était pas sous influence.

Le consommateur ne se rendait pas compte... Il n'était plus dans son état normal. (ID 3)

A cela peut s'ajouter certaines situations où un effet de groupe joue sur le comportement d'une personne. Que ça soit d'une manière positive ou négative selon les situations et l'influence du groupe.

6) Un cadre pas assez bien défini

Dans les activités de partage, particulièrement les petites activités de partage informelles où un cadre n'est pas toujours assez bien défini, le risque de mésentente entre les parties est présent et peut provoquer des désagréments comme un retard pour le retour du bien, une mauvaise utilisation de ce bien ou encore un service rendu qui ne correspond pas au besoin initial. Il est donc important de fixer un cadre à l'avance entre les différentes parties, pouvoir fixer les exigences de chacun et faire des états des lieux à l'entrée et à la sortie.

J'ai des expériences de prêt, d'espace et de prêt de matériel. Ça nécessite d'avoir au préalable un peu un cadre bien défini. L'état des lieux typiquement. Je pense que ça peut être un frein pour certaines personnes. Je vais prêter mon bien, mais je ne sais pas dans quel état on va me le rendre. (ID 6)

D'autre part, il est également important de passer via une application solide ou de connaître la personne avec qui il y a un partage. Sur les plateformes, l'identité doit également pouvoir être vérifiée via par exemple une signature électronique, une carte bancaire une adresse IP ou un numéro de téléphone.

7) Les motivations des 2 parties

Il est important de comprendre les intentions initiales du consommateur dans sa volonté de louer un bien. Un exemple de dérive est souvent revenu lors des entretiens, il s'agit de personnes qui louent un Airbnb afin de pouvoir y faire la fête. Ce n'est pas le but initial de l'échange. Il y a cette notion d'utiliser le bien de quelqu'un d'autre pour faire quelque chose qui n'aurait pas été fait avec ses propres biens.

Maintenant sur Airbnb, il est parfois noté pas de fête ou pas de grand souper, car ils n'ont pas envie non plus que leurs biens où tu sais loger 6 personnes en accueillent beaucoup plus. 25 personnes qui débarquent et détruisent tout. Moi, j'en ai jamais vécu, mais j'ai déjà entendu des histoires comme celles-là. (ID 7)

Lorsque la notion de partage est mise en avant et arrive à être une motivation prépondérante dans le choix du consommateur pour passer par l'économie du partage, l'échange a plus de chance de mieux se passer. Les répondants ont souvent mis la motivation du partage en opposition à la motivation financière. Hamari et al. (2016) ont réalisé une étude qui confirme que les motivations intrinsèques sont un fort déterminant de l'attitude. Dans ce cas les motivations intrinsèques peuvent être les motivations de partage en opposition aux motivations extrinsèques qui peuvent être les motivations financières.

Si tu crois fondamentalement à l'économie du partage, je vois pas très bien, en fait, comment tu peux avoir un mauvais comportement ? Pour moi, si t'as un mauvais comportement en tant que consommateur, c'est que de base, tu choisis ça parce que t'as envie que ce soit moins cher. Mais c'est pas parce que tu crois au concept d'économie partagée, je pense. (ID 2)

Le consommateur aura moins tendance à adopter des mauvais comportements si le prestataire du service ou fournisseur du bien le fait à titre gratuit par exemple.

À partir du moment où on te rend un service qui n'est pas monétarisé, je pense qu'à ce moment-là, tu seras beaucoup plus respectueux. Si tu vas chez quelqu'un qui t'offre le logement, tu seras plus respectueux et bienveillant. À partir du moment où tu as payé pour un service, tu te sens libre de faire un peu ce que tu veux.

Les motivations des 2 parties sont donc susceptibles d'influencer le comportement du consommateur.

L'exemple d'un réseau, notamment un réseau de coopérative agricole montre que quand tout le monde a participé à la base, tout le monde se sent plus impliqué et essaye d'adopter les meilleurs comportements possibles. Aussi, une personne qui a déjà mis ses propres biens en partage, sera probablement plus à même de faire attention par la suite aux biens des autres car elle saura mieux ce que ça implique.

8) La fidélisation

La fidélisation des consommateurs et la fréquence de consommation influencent les comportements des consommateurs selon les répondants. Des consommateurs irréguliers ou pour qui il s'agit d'une des premières expériences seraient plus susceptibles de mal se comporter. A contrario, des consommateurs réguliers pour qui les expériences précédentes étaient concluantes auront plus tendance à bien se comporter.

La fréquence d'utilisation du bien peut également être un critère. Il ne faut pas pousser les gens à utiliser le plus possible. Mais si tu as déjà utilisé beaucoup ce service et que ça s'est bien passé. C'est quand même une valeur plus sûre que celui qui n'a pris qu'une fois le bien. (ID 5)

Un consommateur régulier peut plus facilement se rendre compte des difficultés que rencontrera l'utilisateur suivant. Aussi, il pourrait être amené à réutiliser le bien par après et a donc intérêt à ce qu'il soit dans le meilleur état possible.

Le sentiment d'appartenance à une communauté peut aussi permettre aux utilisateurs de mieux se comporter.

9) Le public cible

De part ces caractéristiques comme le prix avantageux ou le passage par des plateformes en ligne, l'économie du partage est plus susceptible d'attirer un public plus jeune. Les jeunes pourraient à première vue plus facilement adopter des mauvais comportements.

Les dérives du côté utilisateur, elles sont bien connues. Je pense maintenant à Uber que j'ai déjà cité aussi par exemple en rentrant de soirée pour les

jeunes fêtards. Ce n'est pas ma voiture donc si je ne me sens pas bien je peux vomir dedans. (ID 1)

10) Le rôle de la plateforme

Certains répondants ont pointé les plateformes comme facilitatrices de mauvais comportement par le poids qu'elles octroient aux consommateurs par rapport aux prestataires de service. L'exemple d'Uber Eats est ressorti étant donné que les répondants estiment que les conditions de travail dans ce secteur d'activité sont assez mauvaises. Le consommateur peut dès lors se sentir supérieur et montrer moins de respect. Aussi, la rédaction d'un commentaire est très rapide et très facile pour le consommateur mais ce n'est pas toujours le cas dans le sens inverse où c'est parfois inexistant ou fastidieux.

Dans ce cas-ci en tant que professionnel, tu ne peux pas réellement donner un commentaire sur le client. Tu peux signaler s'il y a réellement quelque chose, mais la procédure est très longue, donc la plupart du temps tu ne la fais pas. (ID 7)

La pression mise sur les épaules des prestataires est également pointée du doigt. En cas de doute lorsqu'un échange s'est mal passé, la plateforme se rangera du côté du consommateur pour éviter de le perdre et cela au dépend du prestataire qui aura besoin de preuves pour se défendre.

Dans le cas où le service entre les 2 parties se passent relativement mal même sans pouvoir se défendre le prestataire du service pourrait se faire descendre dans son entreprise. Ça s'est peut-être quelque chose qui peut amener les consommateurs dans une position de force dans l'échange et ne pas respecter les règles question. (ID 1)

La mise en avant des prestataires n'est pas suffisante selon les répondants alors qu'elle est prépondérante.

Par exemple, sur Airbnb, je trouve qu'il y a un encadrement qui est fait par le site. Le site recommande un bon propriétaire. Avec un commentaire sur le bien. C'est le genre d'information que je vais plus prendre en compte. Par rapport à 20 avis d'autres utilisateurs. (ID 5)

Le tableau 5 ci-dessous reprend les différentes causes qui sont sorties de l'analyse des entretiens.

Causes des mauvais comportements	Définition	Verbatim
Le manque d'éducation	Le fait de savoir se comporter en public relève d'un apprentissage. Tous les individus n'ont pas reçu cette même éducation. Les manières de se comporter par certains individus ne correspondent pas aux normes établies.	Les consommateurs se comportent bien car ils ont bien été éduqués. Ils ont appris à partager, à respecter les autres. (ID 1)
La sensation de payer un prix trop important	Lorsque le consommateur paie un prix qu'il juge trop élevé, celui-ci sera alors plus enclin à mal se comporter ou à se laisser aller. Car il va estimer que les conséquences de ces mauvais comportements sont comprises dans le prix.	Ils s'en foutent, comme les gens qui, par exemple, jettent des mégots ou des papiers à terre et aussi le fait de payer, parfois tu te dis « bah j'ai payé, donc je peux faire un peu ce que je veux et je considère que c'est compris dans le prix. » (ID 8)
Le mauvais état initial du bien mis en partage	Un consommateur qui va recevoir un bien en parfait état aura plus tendance à prendre soin de celui-ci.	Ou alors, peut-être que la voiture était déjà sale et que le consommateur s'est dit que de toute façon, ce n'est pas pour quelques miettes en plus. (ID 3)
La notion de possession	Le consommateur ne fait pas attention comme si c'était son propre bien car il a une absence de contraintes émotionnelles et sociales qui accompagnent la notion de propriété	Abîmer ou pas prendre soin et ça à mon avis, c'est un gros problème car quand c'est pas à toi, on a tendance à moins bien prendre soin. Et je pense que c'est pas bien, mais c'est relativement humain. (ID 2)
Les influences de substances sur l'état du consommateur	Certaines substances influencent les comportements des individus. Ils n'adopteraient pas ce genre de comportement sans ces substances.	Le consommateur ne se rendait pas compte[...] Il n'était plus dans son état normal. (ID 3)
La mauvaise définition du cadre	Les conditions de l'échange ne sont pas toujours clairement définies à l'avance. Ce qui provoque un flou sur ce qui peut être fait ou non.	J'ai des expériences de prêt, d'espace et de prêt de matériel. Ça nécessite d'avoir au préalable un peu un cadre bien défini. L'état des lieux typiquement. Je pense que ça peut être un frein pour certaines personnes. Je vais prêter mon bien, mais je ne sais pas dans quel état on va me le rendre. (ID 6)
Les motivations initiales des parties	Le consommateur se comporte selon les motivations qu'il perçoit et qui lui paraissent les plus importantes.	Mais si tu entres dans le truc en disant je le fais pour le partage, si t'adhères un peu au principe, non pas parce que c'est moins cher mais parce que tu trouves que c'est un bon principe, un bon concept et que t'as envie de partager [...] je vois pas très bien en fait, comment tu peux avoir un mauvais comportement ? (ID 2)
Le manque de fidélisation	Les mauvais comportements apparaissent plus lorsque les consommateurs sont moins habitués à un service.	La fréquence d'utilisation du bien peut également être un critère. Il ne faut pas pousser les gens à utiliser le plus possible. Mais si tu as déjà utilisé beaucoup ce service et que ça s'est bien passé. C'est quand même une valeur plus sûre que celui qui n'a pris qu'une fois le bien. (ID 5)
Le public cible	Un public plus jeune peut adopter plus de mauvais comportements.	Les dérives du côté utilisateur, elles sont bien connues. Je pense maintenant à Uber que j'ai déjà cité aussi par exemple en rentrant de soirée pour les jeunes fêtards. Ce n'est pas ma voiture donc si je ne me sens pas bien je peux vomir dedans. (ID 1)
Le rôle de la plateforme	Les consommateurs basent leurs comportements sur ce qu'ils peuvent interpréter du contexte autour de l'échange. Une plateforme qui manquerait de respect à ses prestataires de service pourrait pousser les consommateurs à en faire autant.	Dans le cas où le service entre les 2 parties se passent relativement mal même sans pouvoir se défendre le prestataire du service pourrait se faire descendre dans son entreprise. Ça s'est peut-être quelque chose qui peut amener les consommateurs dans une position de force dans l'échange et ne pas respecter les règles question. (ID 1)

Tableau 5 : Synthèse des causes des mauvais comportements repérés dans l'analyse

Les moyens de lutte contre les mauvais comportements

Afin de répondre aux différentes causes citées dans les points précédents, les répondants ont formulé quelques éléments à mettre en place pour lutter contre les mauvais comportements des consommateurs. L'élimination des mauvais comportements n'est pas possible car il y a aura toujours des mauvais comportements mais les réduire est possible.

1) Le système de notation

Certaines applications permettent au prestataire de service de fournir une note sur le consommateur qui a consommé ses biens ou services. C'est une initiative à encourager et à

adopter pour les plateformes qui ne le font pas encore. Il y aura donc moyen par la suite d'établir plus facilement le profil des consommateurs et mettre en place des actions personnalisées pour lutter contre les mauvais comportements.

Le système de notation rassure sur la fiabilité tant du prestataire que du consommateur. Il s'agit donc d'un outil puissant pour établir le profil d'une personne. Il est bien entendu toujours possible qu'une expérience soit négative de temps à autres car une expérience n'est pas l'autre mais le fait qu'une moyenne des notes soit faite permet d'avoir une vue de l'ensemble des expériences. Des dérives peuvent apparaître avec des prestataires de service notamment qui sont très insistants pour recevoir des notes positives. Ce système de note reste sur base volontaire, le rendre obligatoire ne serait pas forcément une bonne chose.

Et ce système de notes est intéressant. Ça a un côté assez rassurant. Moi, en tout cas ça me rassure. (ID 6)

Quelques jours après elle téléphone pour voir comment on va etc. et en fait elle voulait qu'on mette un bon avis sur la plateforme pour faire la publicité, qu'on écrive quelque chose. Je ne l'ai pas fait tout de suite donc elle m'a rappelé et rappelé 2/3 fois jusqu'à ce que je le fasse et là c'était limite du harcèlement (ID 10)

Les autres types d'évaluations, via des commentaires par exemple doivent également être mis en avant. Il y a lieu de voir si cet espace commentaire est dédié aux personnes qui ont consommé ou si tout le monde peut y rédiger quelque chose, il y aura alors une attention à porter sur l'intention initiale des personnes qui écrivent ces commentaires.

Certains répondants ont émis l'idée de pouvoir en tant que consommateur juger les autres consommateurs qu'ils voient. Par exemple pouvoir signaler les dégâts du consommateur précédent, signaler à une plateforme qu'un véhicule est mal garé ou signaler tous les autres mauvais comportements que l'on peut remarquer. Il s'agit de quelque chose qui reste assez compliqué à mettre en place et où des dérives peuvent assez rapidement apparaître. Mais grâce à la traçabilité, ces signalements pourraient permettre de plus facilement identifier les consommateurs qui se comportent mal.

Ça serait bien que l'on puisse les dénoncer. Par exemple en photographiant les personnes qui se comportent mal. (ID 1)

2) La mise en place de contrôles

Chaque compte sur une plateforme doit être lié à un moyen d'identification fort. Il peut s'agir d'une adresse IP, d'une signature électronique ou d'une carte bancaire. Le fait de simplement demander une adresse mail n'est pas suffisant.

Les plateformes peuvent également établir des contrôles plus réguliers et montrer qu'elles sont actives sur le sujet, pour ne pas donner l'impression aux consommateurs qu'ils peuvent mal se comporter en tout impunité.

Il faut que les gens connaissent les règles du jeu et donc un minimum ce que l'on attend de toi. Une fois que tu les as responsabilisés et que tu leur as expliqué ce que l'on attendait d'eux. Il doit y avoir un contrôle quand même.
(ID 4)

3) La mise en place d'une meilleure communication

Il s'agit également d'un point qui a été fortement évoqué. Plusieurs sujets différents ont été mis en avant.

Premièrement, communiquer sur les impacts des mauvais comportements sur les prestataires de service et sur les expériences des autres consommateurs. Une communication sur les conditions de travail de certains prestataires de service peut également être utile. Le but est que le consommateur puisse se mettre à leur place et se rende compte des difficultés que les autres rencontrent à la suite de ses agissements. De plus, ça permettrait de conscientiser le consommateur qu'il pourrait être le consommateur suivant et donc qu'il pourrait, lui aussi, être impacté par ce comportement.

Il y a également cette dérive de se dire moi j'utilise ce service mais je ne pense pas au suivant derrière. (ID 1)

Deuxièmement, communiquer sur la notion de partage et mettre en avant les points positifs qui l'accompagnent. Si le consommateur a l'impression que ce qu'il fait à un sens et une utilité au-delà de son utilité personnelle, il aura plus tendance à faire attention à son comportement.

Troisièmement, mettre en place des communications plus systématiques sur les bons comportements à adopter. Sur certaines plateformes, à l'inscription, les différentes règles sont expliquées mais après cela, il n'y a plus de messages lors des utilisations suivantes.

Il faudrait sensibiliser les gens davantage. Même lorsque tu t'inscris sur la plateforme Airbnb je ne me rappelle plus ce qui est demandé. Mais lorsqu'elle est installée, elle est installée et tu n'as plus de rappel. Il serait peut-être opportun d'avoir un rappel dès que tu loues un truc ou tu utilises un bien ? (ID 5)

Aussi, ces conditions générales à accepter lors de la première utilisation sont trop juridiques et donc peu de personnes lisent réellement ces conditions. Une des propositions qui est revenue assez souvent est de condenser un maximum les informations sur « les devoirs » du consommateur, via des chartes par exemple ou faire passer un petit questionnaire rapide.

Enfin, communiquer lorsque l'expérience de consommation est terminée, que ce soit via des messages positifs et d'encouragements si tout s'est bien passé ou via des rappels de certaines règles si des mauvais comportements ont été remarqués car il pourrait très bien s'agir d'une méconnaissance des règles.

4) Les sanctions

Cet élément a souvent été cité mais à tout de même fait débat dans la manière d'être utilisé. Il semble primordial d'établir des sanctions pour enrayer la spirale des mauvais comportements des consommateurs.

La caution a été un premier élément de débat. Mettre en place une caution est une bonne idée d'après les répondants. Elle permet, par la crainte de la perdre, de pousser les consommateurs à redoubler de vigilance avec les biens qui sont mis à leur disposition. Elle représente beaucoup symboliquement. Mais elle peut également assez vite devenir un frein pour les consommateurs.

Il y a peut-être aussi une histoire de caution et de responsabilisation. Dans le Airbnb, ils peuvent te prendre ton argent si tu casses des choses. Pour cambio aussi, tu as une caution. Même si elle est un peu symbolique, tu as tendance à faire plus attention. Même si c'est pas le prix final, c'est important. Ça fera réfléchir la personne au minimum. (ID 9)

Le prestataire du service prend quand même pas mal de risques et donc demande une caution assez onéreuse au départ aux utilisateurs et là en tant qu'étudiant c'est vrai que ça peut poser un frein si vous comptez notamment

faire un road trip dans un pays et que vous avez 4,5 Airbnb avec des cautions à réserver assez onéreuses. (ID 1)

La restriction d'accès pour certains consommateurs est à autre type de sanction qui a été cité. Des restrictions temporaires en cas de mauvais comportement de gravité plus faible jusqu'à des restrictions définitives en cas de récidive ou de mauvais comportement avec un certain degré de gravité. Une attention particulière sur la potentielle discrimination est à prendre en compte pour ce point.

Enfin, les sanctions financières sont également ressorties des entretiens. Deux points de vue ont été exposés. D'une part la mise en place d'amende ou l'augmentation du prix des prestations suivantes. D'autre part via des incitants financiers au bon comportement. Lorsqu'un service s'est bien passé, le consommateur pourrait se voir octroyer des offres promotionnelles ou des petites ristournes pour ses futures utilisations.

Je pense que le système de sanction pousse à bien se comporter. Si c'est possible que tu aies une sanction alors tu fais un peu plus attention. Soit parce que tu vas avoir une mauvaise note ou tu vas avoir une pénalité financière ou des choses comme ça. (ID 6)

Le tableau 6, ci-dessous, résume les différents éléments repris dans l'analyse qui concernent les éléments de lutte contre les mauvais comportements des consommateurs dans l'économie du partage.

Les moyens de lutte contre les mauvais comportements	Explications	Verbatim
Mise en place ou amélioration du système de notation	Les notes permettent d'établir le profil d'une personne et peuvent permettre d'anticiper le comportement d'une personne.	Oui tu ne sais pas les compétences de la personne qui te fournit le service. [...] Après tu te bases sur les avis des autres. Ce qui est quand même déjà un bon élément, les consommateurs. (ID 2)
Mise en place de contrôles plus stricts	Un consommateur qui se sent contrôlé aura tendance à faire plus attention et à mieux se comporter.	Il faut que les gens connaissent les règles du jeu et donc un minimum ce que l'on attend de toi. Une fois que tu les as responsabilisés et que tu leur as expliqué ce que l'on attendait d'eux. Il doit y avoir un contrôle quand même. (ID 4)
Mise en place d'une meilleure communication	Une meilleure communication permet d'attirer l'attention du consommateur sur certains points qui peuvent améliorer sa manière de se comporter.	Fournir des petites chartes de sur le respect (ID 2) Il faudrait que tous ces sites aient une communication claire et succincte. Il faudrait séparer du juridique. Laisser un accès aux annexes qui fait 50 pages. Mais tes engagements, tes droits et devoirs sont résumés en quelques lignes (ID 4)
Mise en place de sanctions	La crainte de sanction amène le consommateur à être vigilant en ce qui concerne le respect des règles et favorise son meilleur comportement.	Il y a peut-être aussi une histoire de caution et de responsabilisation. [...] Même si elle est un peu symbolique, tu as tendance à faire plus attention. Même si c'est pas le prix final, c'est important. Ça fera réfléchir la personne au minimum. (ID 9) Je pense que le système de sanction pousse à bien se comporter. Si c'est possible que tu aies une sanction alors tu fais un peu plus attention. Soit parce que tu vas avoir une mauvaise note ou tu vas avoir une pénalité financière ou des choses comme ça. (ID 6)

Tableau 6 : Synthèse des moyens de lutte contre les mauvais comportements repérés dans l'analyse