

## **Annexes**

Annexe 1 : Tableau récapitulatif des personnes interrogées.

Nom	Statut	Date	Sexe	Age	Emploi	Situation	Fréquence MND
Thomas	Bénéficiaire	08/06/2016	Homme	25-30 ans	Salarié	Célibataire	1 fois par semaine
Laure	Bénéficiaire	06/06/2016	Femme	30-40 ans	Salarié	En couple, 1 enfant	3 à 4 fois par semaine
Mathieu	Bénéficiaire	03/06/2016	Homme	+/- 30 ans	Salarié	Célibataire	3 à 4 fois par semaine
Anne	Bénéficiaire	12/06/2016	Femme	+/- 45 ans	Salarié	Divorcé	2 à 3 fois par semaine
Marianne	Bénéficiaire	04/06/2016	Femme	40/50 ans	Salarié	En couple	2 à 3 fois par semaine
Anne-Laure	Prestataire	04/06/2016	Femme	25-30 ans	Salarié	En couple	1 à 2 fois par mois, 25 portions
Guillaume	Prestataire	06/06/2016	Homme	+/- 30 ans	Indépendant	Célibataire, expatrié	1 fois par semaine maximum, 10 portions
Noé	Prestataire	07/06/2016	Homme	25-30 ans	Etudiant	En couple	1 fois par semaine maximum, 10-15 portions
Vincent	Prestataire	08/06/2016	Homme	30-35 ans	Sans emploi (horeca)	En couple	2 fois par semaine, jusqu'à 40 portions
Danièle	Prestataire	09/06/2016	Femme	72 ans	A la retraite	Veuve	+/- 2 fois par mois, 10 portions
Jonathan Schoeckart	Co-Fondateur ListMinit	06/06/2016					
Sandrine Vockaer	Représentante CarPool	08/06/2016					
Adrien Goubreau	Représentant MenuNextDoor	31/05/2016					
Dominique Favaur	Responsable SEL Bouge	25/06/2016					
Alain Decrop	Professeur Spécialisé	03/06/2016					

## **Annexe 2 : Guides d'entretiens des différentes interviews.**

### **Guide de l'entretien : Entreprises**

#### **Préambule**

Bonjour,

Je m'appelle Raphaël El Khoury, je suis actuellement en 2ème année de master à la Louvain School of Management. Je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement sur les plateformes intermédiaires de cette consommation dans le secteur des services. C'est dans ce cadre que je vous interviewe aujourd'hui car vous êtes un acteur clé de cette consommation en tant qu'intermédiaire entre des prestataires de services et des bénéficiaires.

Notre entretien va durer environ 1heure et sera utilisé uniquement dans le cadre de mon mémoire. L'entretien sera enregistré et sous couvert de l'anonymat si vous le souhaitez.

D'avance, merci pour le temps que vous me consacrez.

#### **Questions sur l'entreprise**

Pouvez-vous me décrire précisément en quoi consiste votre entreprise et comment elle fonctionne? Depuis quand avez-vous commencé vos activités ?

A long terme, quel est l'objectif principal de la plateforme ?

Comment définiriez-vous le rôle de chaque acteur (bénéficiaire, prestataire et intermédiaire) dans la relation ? Qui apporte quoi à qui ?

Comment vous assurez-vous qu'ils passent toujours par votre site une fois la mise en relation établie ?

A l'heure actuelle, quels sont vos concurrents ?

Quel(s) est(sont) votre (vos) avantage(s) concurrentiel(s) ? Apportez-vous quelque chose de nouveau ?

Prenez-vous une commission sur les différents échanges ? Si oui, à quoi sert cette commission ? (Faire vivre la plateforme ? Générer du profit ?)

Employez-vous des professionnels ? Uniquement ? Ou uniquement des « amateurs » ? Quel est leur statut ?

Quel est votre part de responsabilité, en cas d'incident, entre le prestataire et le bénéficiaire d'un service ?

#### **Questions sur la consommation collaborative**

Quelle serait votre définition de la consommation collaborative ?

A quel niveau estimez-vous votre entreprise comme étant collaborative ?

Aviez-vous des motivations particulières à travailler dans l'économie collaborative lors de la création de l'entreprise ou sont-elles venues par la suite ?

Avez-vous des avantages particuliers à être une entreprise dite collaborative ?

Rencontrez-vous des difficultés ou des freins du fait de votre statut d'entreprise collaborative ?

Qu'apportez-vous de plus que vos concurrents qui ne font pas partie de la consommation collaborative ?

Qu'est-ce qu'apporte votre entreprise de plus qu'une relation de coopération ?

### **Conclusion**

L'interview est maintenant terminée, merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

Si à votre tour, vous avez des questions ou si vous voulez aborder un point en particulier, je me ferai un plaisir d'y répondre.

Bonne continuation.

### **Guide de l'entretien : Bénéficiaires de services**

#### **Préambule**

Bonjour,

Je m'appelle Raphaël El Khoury, je suis actuellement en 2ème année de master à la Louvain School of Management. Je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement sur les plateformes intermédiaires de cette consommation dans le secteur des services. C'est dans ce cadre que je vous interviewe aujourd'hui car vous êtes un acteur clé de cette consommation en tant que bénéficiaire des services d'un prestataire.

Notre entretien va durer environ 45 minutes et sera utilisé uniquement dans le cadre de mon mémoire. L'entretien sera enregistré et rendu anonyme

D'avance, merci pour le temps que vous me consacrez.

#### **Questions générales**

Quels sont les services que vous sollicitez sur le site MenuNextDoor (MND) ?

Pourquoi passez-vous par le site MND ?

Quelles sont vos motivations qui vous poussent à utiliser ce site ? Quelles sont les principales ?

Avant la création du site, quelle alternative utilisiez-vous ?

Pourquoi avez-vous décidé de changer ? Voyez-vous une réelle différence ?

Une fois la mise en relation par le site, continuez-vous à passer via le site pour choisir des prestataires ?

Changez-vous régulièrement les prestataires ou choisissez-vous toujours ceux qui ont déjà presté pour vous ?

Réalisez-vous parfois des services ou n'êtes-vous que bénéficiaire de services sur le site ?

### **Questions collaboratives**

Selon vous, qu'est-ce que cette plateforme a de particulier ?

Savez-vous que le site MND fait partie de l'économie collaborative ?

#### Si oui :

Savez-vous ce qu'est la consommation collaborative ? Pourriez-vous l'expliquer avec vos mots.

L'aspect collaboratif a-t-il influencé le choix du site pour lequel vous proposez un service ?

Les échanges que vous entretenez correspondent-ils aux attentes que vous aviez en passant par un site de services dit collaboratif ?

Avez-vous déjà utilisé d'autres sites de services que le site MND ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

Adaptez-vous votre comportement avec les prestataires du site ?

Qu'est-ce que vous estimez apporter à cette interaction collaborative ?

Comment considérez-vous le prestataire du service ?

Considérez-vous le mot « Collaboratif » comme le plus adapté quant aux échanges que vous avez via le site MND ?

Quel autre mot vous semblerait plus adapté ?

#### Si non :

Pour Rachel Botsman, experte dans le domaine de la consommation collaborative : « la consommation collaborative correspond aujourd'hui à des comportements de consommation centrés sur l'accès, la mise en commun et le partage de biens et de services. Elle est d'ailleurs

définie comme le fait de prêter, louer, donner, échanger des objets ou services via les technologies et les communautés de pairs. »

En ce qui concerne les services, comme ceux proposés par le site MND, elle évoque un échange de compétences basé sur la confiance.

Etes-vous en phase avec cette définition quant aux services dont vous bénéficiez ?

Suite à cette définition, vous rendez-vous compte avoir déjà fait appel à des services de ce type autres que ceux proposés par le site MND ? Si oui, lesquels et pourquoi ?

Adaptez-vous votre comportement avec les prestataires du site par rapport à des services plus traditionnels ?

Qu'est-ce que vous estimez apporter à cette interaction collaborative ?

Comment considérez-vous le prestataire du service ?

Considérez-vous le mot « Collaboratif » comme le plus adapté quant aux échanges que vous avez via le site MND ?

Quel autre mot vous semblerait plus adapté ?

## **Conclusion**

L'interview est maintenant terminée, merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

Si à votre tour, vous avez des questions à me poser, je me ferai un plaisir de vous répondre.

Bonne continuation.

## **Guide de l'entretien : Prestataires de services**

### **Préambule**

Bonjour,

Je m'appelle Raphaël El Khoury, je suis actuellement en 2ème année de master à la Louvain School of Management. Je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement sur les plateformes intermédiaires de cette consommation dans le secteur des services. C'est dans ce cadre que je vous interviewe aujourd'hui car vous êtes un acteur clé de cette consommation en tant que prestataire d'un service pour un bénéficiaire spécifique.

Notre entretien va durer environ 45 minutes et sera utilisé uniquement dans le cadre de mon mémoire.

D'avance, merci pour le temps que vous me consacrez.

### **Questions générales**

Pourquoi avez-vous décidé de travailler avec ce site MenuNextDoor (MND) ?

A quelle fréquence prestez-vous pour le site MND ? Avez-vous un quota minimum à respecter ?

Quels sont les avantages que vous avez en passant par ce site MND que ne vous offrent pas les éventuels concurrents ?

Quelles sont les deux motivations principales qui vous poussent à utiliser ce site ?

Avez-vous eu un contact direct au préalable avec le site qui vous aurait fourni des consignes ou vous êtes-vous directement lancé dans la prestation de services ?

Etes-vous professionnel dans les services que vous rendez ?

Avez-vous un contrat avec le site MND ? Quel est votre statut ?

Passez-vous toujours par le site une fois la mise en relation faite ?

Avez-vous déjà bénéficié des services d'une autre personne via le site ou êtes-vous uniquement prestataire ?

### **Questions collaboratives**

Savez-vous que le site MND fait partie de l'économie collaborative ?

#### Si oui :

Savez-vous ce qu'est la consommation collaborative ? Pourriez-vous l'expliquer avec vos mots.

L'aspect collaboratif a-t-il influencé le choix du site pour lequel vous proposez un service ?

Vous retrouvez-vous dans la définition de la consommation collaborative quant aux services que vous prestez ?

Avez-vous reçu des consignes particulières dans les échanges que vous avez avec les bénéficiaires de vos services ?

Avez-vous déjà fait d'autres prestations de services en dehors de cette plateforme ? Si oui, voyez-vous une différence dans les échanges ?

Que recevez-vous en échange de votre prestation ?

Accepteriez-vous de faire des prestations qui ne soient pas rémunérées ou rémunérées par autre chose que de l'argent ?

Comment considérez-vous les personnes qui bénéficient de votre service ? (Clients, membres de la communauté ou autre)

Adaptez-vous votre comportement lorsque vous prester pour des bénéficiaires du site ? (Plus social, gentil, relationnel)

Pensez-vous que le mot « Collaboratif » soit le plus adapté à la relation qui vous lie avec le bénéficiaire de votre prestation ? Pourquoi ?

Quel autre mot vous semblerait plus adapté ?

Si non :

Pour Rachel Botsman, experte dans le domaine de la consommation collaborative : « la consommation collaborative correspond aujourd’hui à des comportements de consommation centrés sur l’accès, la mise en commun et le partage de biens et de services. Elle est d’ailleurs définie comme le fait de prêter, louer, donner, échanger des objets ou services via les technologies et les communautés de pairs. »

En ce qui concerne les services, comme ceux proposés par le site XXXX, elle évoque un échange de compétences basé sur la confiance.

Etes-vous en phase avec cette définition par rapport aux services que vous rendez ?

Avez-vous le sentiment de prester différemment lors des services que vous rendez en passant par le site ?

Que recevez-vous en échange de votre prestation ?

Accepteriez-vous de faire des prestations qui ne soient pas rémunérées ou rémunérées par autre chose que de l’argent ?

Comment considérez-vous les personnes qui bénéficient de votre service ? (Clients, membres de la communauté ou autre)

Pensez-vous que le mot « Collaboratif » soit le plus adapté à la relation qui vous lie avec le bénéficiaire de votre prestation ? Pourquoi ?

Quel autre mot vous semblerait plus adapté ?

**Conclusion**

L’interview est maintenant terminée, merci beaucoup d’avoir pris le temps de répondre à mes questions.

Si à votre tour, vous avez des questions à me poser, je me ferai un plaisir d’y répondre.

Bonne continuation.

## **Préambule**

Bonjour,

Je m'appelle Raphaël El Khoury, je suis actuellement en 2ème année de master à la Louvain School of Management. Je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement sur les plateformes intermédiaires de cette consommation dans le secteur des services. C'est dans ce cadre que je vous interviewe aujourd'hui pour que vous puissiez m'apporter vos connaissances sur le sujet ainsi qu'un avis objectif et critique sur ce type de consommation.

Notre entretien va durer environ 45 minutes et sera utilisé uniquement dans le cadre de mon mémoire.

D'avance, merci pour le temps que vous me consacrez.

## **Questions**

Comment définissez-vous la consommation collaborative ?

Cette définition est-elle aussi appropriée pour les plateformes intermédiaires qui mettent en relation des prestataires et des bénéficiaires de services ?

Quelles doivent être les motivations des acteurs à établir ce type d'interactions ?

Quels peuvent être les freins des acteurs à établir ce type d'interactions ?

Qu'est-ce qui explique, selon vous, le succès des plateformes intermédiaires qui mettent en relation les différents acteurs en matière de propositions de services ?

Quel doit être le rôle du bénéficiaire d'un service dans ce type d'interactions ?

Quelle est, selon vous, la différence entre les services traditionnels et les services dit collaboratifs ?

Trouvez-vous cela normal qu'une plateforme se disant faire de l'économie collaborative prennent des commissions et fasse du profit ?

Pensez-vous que la dénomination collaborative est appropriée aux échanges de services proposés par les plateformes intermédiaires ? Pourquoi ?

Auriez-vous un adjectif plus représentatif ? Lequel ?

## **Conclusion**

L'interview est maintenant terminée, merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

### **Annexe 3 : Retranscription des différentes interviews.**

#### **Interview bénéficiaire Anne**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2ème année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge en tant que bénéficiaire d'un service sur le site MND. Je voulais d'abord savoir quel était votre profil sur le site ?

Anne (A) : Alors j'ai découvert MND grâce aux codes promotionnels qu'ils avaient donnés suite à leur passage en télévision. J'ai donc commandé quelques plats avec ce code promo, qui n'étaient pas toujours des réussites vu la quantité de menus cuisinés par les chefs mais le concept m'a quand même plu assez vite, notamment le prix qui est assez avantageux. Depuis lors, je commande de temps en temps mais je ne peux pas dire que je suis une grosse consommatrice de MND mais ça me rend service quand même assez souvent, je dirais 2 à 3 fois par mois.

N : Et qu'est-ce qui vous a motivé à passer par le site MND ?

A : Comme je vous le disais, ça a été les codes promotionnels donc c'est surtout l'aspect financier qui m'a poussé dans le bain MND. Je pense qu'encore maintenant, sans code promotionnel le rapport qualité/prix est intéressant dans une bonne majorité des cas même si j'ai déjà été déçue de certains plats. Je le fais aussi parce que je cuisine assez souvent la même chose et que ça me permet de goûter à d'autres cuisines et pourquoi pas me donner des idées pour cuisiner de nouvelles recettes. Et puis enfin je trouve ça très pratique, je n'ai pas toujours envie de cuisiner donc ça me dépanne vraiment pas mal, c'est un grand gain de temps. Les soirs où je commande sur MND, je ne dois pas faire les courses, je ne dois pas faire de vaisselle et je ne dois pas cuisiner.

N : Avant la création du site, vous utilisiez quel type d'alternative ?

A : Je cuisinais tout simplement. J'allais aussi au restaurant mais c'était occasionnellement et je ne pense pas y aller moins maintenant que je vais sur MND. Même si effectivement je retrouve pas mal d'aspects que je recherche quand je vais au restaurant comme par exemple la découverte de nouvelles saveurs. MND offre quand même un gros avantage par rapport à un restaurant c'est le prix.

N : Pourquoi avez-vous décidé de changer et de cuisiner un peu moins qu'avant ?

A : Je n'ai pas non plus changé complètement mes habitudes mais c'est vrai que de ne pas cuisiner un soir pour manger un bon plat à un prix raisonnable je le fais de plus en plus. C'est surtout le gain de temps qui me pousse à le faire et puis découvrir aussi de nouvelles recettes.

N : Si MND pensait à prendre une commission sur les transactions que vous faites, continueriez-vous à toujours passer par le site ?

A : Ca va dépendre. Je ne pense quand même pas qu'ils vont prendre une trop grosse commission, ça ferait partir beaucoup de clients je crois. Après si ça reste raisonnable, je continuerais sans doute à passer par le site parce qu'ils m'offrent quand même un service de qualité et c'est quand même une sécurité de passer par le site, c'est vraiment bien fait.

N : Vous allez chez beaucoup de chefs différents ou vous retournez toujours chez ceux que vous connaissez ?

A : Un peu des deux. Je change pour goûter d'autres menus et découvrir d'autres recettes mais je retourne chez ceux où j'ai bien aimé un plat ou qui ont un menu qui me tente vraiment bien. Après je n'ai pas été chez des centaines de chefs non plus et je prends ceux aux alentours de chez moi donc je suis obligé de retourner chez des chefs que j'ai déjà testés.

N : Vous cuisinez parfois pour MND ou êtes-vous uniquement bénéficiaire du service ?

A : Non je n'ai jamais fait chef et je ne pense pas que je le ferais un jour. Je n'ai pas la cuisine adéquate pour cuisiner pour autant de personnes et je ne me sens pas capable de le faire donc voilà. Quand tu vois des personnes qui cuisinent pour 80 personnes, je me demande vraiment comment ils font. En plus je pense que si je cuisinais pour environ 10 personnes ce ne serait pas rentable.

N : MND fait donc partie de la consommation collaborative. Savez-vous en quoi cela consiste et l'expliquer en quelques mots.

A : Je n'en ai pas la moindre idée à part que je vais chercher mon plat chez une personne et pas dans une entreprise ou dans un restaurant.

N : En fait dans le cas de MND, c'est un échange de service entre particuliers, comme vous l'avez dit, qui est essentiellement basé sur la confiance. Est-ce que vous retrouvez cette définition dans les échanges que vous avez sur MND ?

A : Je pense oui. Si je vais chez un particulier, c'est le cas. J'échange de l'argent contre un service donc c'est le cas aussi et je fais complètement confiance au système et aux personnes chez qui je vais manger. Donc oui je pense que ça colle assez bien avec ce que vous avez dit.

N : Et c'est aspect collaboratif à influencé le choix du site ?

A : Non absolument pas, je ne savais pas vraiment que ça faisait partie de ça quand je me suis inscrite donc non. C'est plus le côté facile et pas cher qui m'a tenté.

N : Avez-vous déjà utilisé d'autres sites collaboratifs par le passé ?

A : Non je suis très peu tout ces nouveaux concepts, je connais Airbnb et tout ça mais je n'ai jamais utilisé. Je n'en ai jamais eu l'occasion donc je n'y ai jamais vraiment regardé de plus près. Je sais qu'il y a quelques polémiques aussi avec ça donc je me doute que ce n'est pas toujours tout rose non plus.

N : Vous avez tout à fait raison. Lorsque vous êtes dans un échange MND, adaptez-vous votre comportement avec le prestataire du service ?

A : Dans quel sens ?

N : Etes-vous peut-être plus sociable, plus ouverte que si vous alliez au restaurant ou autre ?

A : Ah ça oui, je reste moi-même mais je sais qu'il faut que je fasse un effort lorsque je vais chercher mon plat. C'est un côté que je n'aime pas forcément, je trouve ça parfois un peu surjoué et je n'aime pas ça. Quand je vais chercher mon plat, je pense que le chef n'attend qu'une chose c'est que je parte mais ils essayent toujours de parler, de me faire rester. Moi je n'aime pas trop. Après je pense que des chefs le font vraiment parce qu'ils trouvent ça important de rencontrer les clients mais moi je n'aime pas trop. Donc généralement, je prends mon plat puis je pars assez rapidement même si ce n'est pas toujours très poli.

N : Vous préféreriez prendre votre plat directement à la porte par exemple ?

A : Par exemple oui, c'est pas que je n'aime pas rentrer chez le chef et voir sa cuisine mais je n'en ressens pas le besoin donc voilà.

N : Quel rôle estimez-vous avoir dans la relation avec le chef ?

A : Tout d'abord je paye mon plat. On peut dire ce qu'on veut, je paye pour un service. Et ensuite je note tous les plats que je goûte. Je laisse rarement des commentaires sauf quand j'ai vraiment apprécié un plat. Je pense que c'est à peu près tout ce que je peux leur apporter, les payer et les noter. C'est vrai que s'ils apprécient nous recevoir, je devrais peut-être rester un peu plus chez eux aussi.

N : Et le chef chez qui vous allez chercher le plat, comment le considérez-vous ?

A : Comme un très bon cuisinier qui ne fait pas ça dans le cadre de son boulot mais à coté pour des raisons qui sont propres à chacun je crois.

N : Vous le voyez aussi comme un membre de la communauté MND ?

A : Non je n'aime pas trop ça, je suis peut-être pas le profil idéal mais ça ne m'intéresse pas trop de rentrer là dedans. J'ai déjà mon cercle d'amis et ça me suffit comme ça. Ça fait sans doute beaucoup de bien à certaines personnes mais non moi je ne me sens pas membre d'une communauté et je ne considère pas le chef de cette façon là. C'est pas pour autant qu'il n'existe pas une communauté MND, je pense même que ça commence à prendre beaucoup d'ampleur mais je ne me sens pas concernée.

N : Considérez-vous le mot « collaboratif » comme le plus adapté aux échanges que vous avez via MND ?

A : Je n'en sais rien, oui je pense. Après collaboratif, ça m'implique aussi fort dans l'échange donc ce n'est pas vraiment le cas. Je suis peut-être une exception mais sinon je pense que la définition peut coller avec le concept même de MND.

N : Quel autre mot pourrait être plus adapté à votre situation donc ?

A : Je ne sais pas. Peut-être service pour particuliers.

N : Très bien, merci beaucoup pour votre temps. Souhaitez-vous aborder d'autres points qui n'ont pas été évoqué ?

A : Non ça va comme ça.

### **Interview Bénéficiaire Laure**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative. Je vous interroge en tant que consommatrice chez MenuNextDoor. Je voulais savoir quel était votre profil chez MND ?

Laure (L) : Alors je suis une très bonne cliente je devrais dire. Je commande minimum 3 à 4 fois semaine depuis maintenant un an. Je crois qu'on a commencé en juin de l'année dernière, je crois qu'ils ont commencé leur activité en mai mais nous on a découvert en juin. Et depuis lors on commande 3 à 4 fois semaine et on participe à l'essentiel des événements, leurs battles, leurs partys. Donc voilà on est des clients très fidèles.

N : Et pourquoi passez-vous par le site ?

L : Pour plusieurs raisons, parce que j'aime bien manger mais j'aime vraiment bien manger. On était des grands consommateurs de restaurants, alors je ne dis pas que ça a complètement changé mes habitudes de restaurants mais ça nous a évité tout un tas de mal bouffe qu'on mangeait pendant la semaine parce qu'on termine tard, on est à fond. Et donc c'est vrai que la question se posait toujours assez tard de savoir ce qu'on allait manger et c'était vite un plat à emporter, un truc un peu gras. C'est vrai qu'avec MND, on peut s'organiser un peu plus à l'avance, on s'organise un peu mieux et on tombe pas dans le piège de la mal bouffe car on mange assez équilibré tous les jours . C'est aussi très sympa pour mon mari et surtout mon fils qui est quand même jeune et j'aimerais quand même qu'il s'ouvre un peu plus culinairement qu'un Mac Do' ou un Quick donc voilà. Et financièrement ça reste tout à fait correct aussi. Quand je prends 3 plats à 10 euros, ça fait 30 euros et quand je fais un Delhaize je n'arrive pas à m'en sortir pour moins de 40-50 euros et j'ai 3 trucs dans mon panier et je ne fais pas plus à manger que pour la soirée. Donc au final je trouve que c'est pas mal et puis les portions sont assez généreuses donc parfois on prend pour deux et on a pour trois donc voilà.

N : Quelles sont vos motivations principales à passer par MND ?

L : La facilité, l'équilibre alimentaire et le rapport qualité/prix. Il y a vraiment un bon rapport qualité/prix.

N : Avant de passer sur MND vous utilisez quel type d'alternative ?

L : C'était beaucoup de restaurants. Mais ç c'était plutôt en fin de semaine. Pendant la semaine, c'était traiteur et puis on cuisinait aussi mais voilà tout de suite 25minutes pour cuisiner. Un spaghetti bolognaise, une lasagne qu'on met au four. Donc oui c'était cuisiner mais toujours un peu du gras, ce n'était pas super sain. Par contre on cuisine énormément le week-end et on voulait vraiment retrouver ce qu'on mangeait le week-end mais en semaine alors qu'on n'avait pas le temps. C'est vrai que le fait que des gens aient le temps de cuisiner pour nous et qui fassent ça bien, ca reste très agréable.

N : Et pourquoi vous avez décidé de changer et directement adhérer au concept ?

L : On a essayé une première fois et on a eu une mauvaise expérience. Mais bon la chef a eu tout un tas de problèmes dans sa cuisine donc je me suis pas arrêté là et puis comme la première fois j'ai commandé pour plusieurs jours de la semaine, j'étais bloquée. Donc j'ai essayé les autres et ils ont été de très bonnes surprises. Ce n'était pas cher, c'était délicieux, c'était des plats que j'avais jamais fait moi-même. C'est des trucs que je n'aurais pas spécialement trouvé dans un restaurant ou un traiteur. On a donc trouvé ça super et on a décidé de commander sur MND 3 à 4 fois par semaine.

N : Vous avez vu une réelle différence entre ce que vous aviez avant et ce que MND vous apporte ?

L : Oui vraiment on a vu une grande différence. Financièrement ça n'a pas changé grand chose entre aller au Delhaize tous les jours ou tous les deux jours. C'est bien sûr un peu plus cher mais ça reste tout à fait correct et on a beaucoup plus de plaisir même beaucoup plus plaisir. En plus de cela, il y a tout l'aspect humain parce qu'on rencontre des gens, on rencontre des chefs, on a rencontré les gens de MND, c'est devenu une vraie communauté. Comme on va souvent commandé, on connaît les chefs, on connaît chaque signature culinaire de chaque chef. Donc on sait que quand on veut manger oriental on va chez Sarah, si on veut manger plus du poisson on ira chez David. On a vraiment des habitudes qui se créent et ça fonctionne très bien.

N : Pour le moment MND ne prend aucune commission, si un jour il devrait en prendre, qu'est-ce qui vous pousserait à toujours passer par le site ?

L : Maintenant, peu importe ce qu'ils prennent, j'ai complètement adhéré au concept et c'est rentré dans mes habitudes de consommation. A moins que ce soit à un prix rédhibitoire, je ne pense pas que ça changera mes habitudes à moi. Après je ne sais pas quelles seront leurs intentions, si ils prendront directement sur les menus des chefs ou aux consommateurs. Ou peut-être un prix forfaitaire pour l'utilisation du site ou de la plateforme mais je pense que ni l'un ni l'autre ne changera grand-chose.

N : Au niveau des chefs, vous essayez de changer ou vous allez toujours chez les mêmes chefs ?

L : Alors j'ai des chefs « chouchous » et dès qu'ils sortent un nouveau menu j'ai du mal à résister pour le voir et lui dire bonjour. Ou encore manger un plat qu'on a adoré mais on essaye encore chaque semaine de nouveaux chefs. On ne prend donc pas que des chefs que l'on connaît. Les chefs que l'on connaît ne font pas ça de façon systématique non plus donc on est obligé d'en tester d'autres.

N : Vous uniquement consommatrice sur MND ou êtes-vous chef également ?

L : Je ne suis pas du tout chef et je n'ai jamais voulue être chef. Je n'ai jamais proposé mes services à MND. Ce n'est pas que ça ne me viendra jamais à l'idée mais j'ai déjà un boulot très prenant et donc c'est pour me faciliter la vie que j'utilise MND entre autres. Je trouve ça bien ce qu'ils font mais moi je n'ai pas le temps.

N : Donc MND fait partie de la consommation collaborative. Savez-vous ce que ca veut dire et me l'expliquer en quelques mots ?

L : Non. Je ne saurais pas vous l'expliquer, je sais que ça fait partie de ce qu'on appelle ces nouvelles économies comme Airbnb, Uber, etc. Moi mon avis là-dessus, je trouve que c'est très bien pour un tas de jeunes ou moins jeunes qui ont envie d'avoir une source de revenus supplémentaires tout en restant un peu libre de leur temps et de leurs besoins. Moi ça me gêne absolument pas, je ne pense pas que ça concurrence pas un système existant. Je pense que c'est palliatif à des systèmes qu'on a maintenant. Je crois que tout le monde ne peut pas se permettre d'aller au restaurant, je crois que les restaurants eux-mêmes ont très dur avec toutes les charges que l'on retrouve souvent dans l'addition. C'est donc dommage pour le consommateur. Je trouve que c'est à sa juste place, on va tendre de plus en plus vers ça car on ne peut pas arrêter le progrès. Internet fait aussi partie de tout ce bouleversement. Je comprends que ça gêne des personnes coincées dans un ancien système mais je crois qu'il faut se faire une raison.

N : Pour faire large, un service dans la consommation collaborative, c'est une relation pair-à-pair qui est essentiellement basée sur la confiance. Est-ce que cet aspect collaboratif vous a influencé dans le choix de MND ? Et si ce n'était pas une plateforme considérée comme collaborative, cela aurait influencé votre choix ?

L : Ça n'aurait absolument rien changé non. Je tends pas plus vers ça qu'autre chose. Je ne suis pas plus une consommatrice d'Uber qu'une consommatrice de taxi. Ce n'est pas parce que je vais chez MND maintenant que je n'irai plus chez le traiteur. Donc ce n'est pas ça qui m'a poussé chez MND. C'est surtout la curiosité, la nouveauté, j'aime bien essayer des choses qui viennent d'arriver. Et j'ai trouvé que ça fonctionnait très bien.

N : Et dans l'aspect collaboratif, vous retrouvez ces échanges dans les différentes interactions que vous avez avec les chefs ou les personnes de MND ?

L : Alors c'est en cela que ça fonctionne bien. Au-delà des menus et du concept qui fonctionne, il y a tout une communauté qui s'est créée derrière. Et ça ce n'est pas pour rendre l'histoire plus jolie. Je crois qu'on s'est fait une trentaine de nouveaux amis en un an. Des gens qui sont dans MND, en dehors ou qui gravite autour. Des chefs, des clients, des personnes qui travaillent chez MND. Il y a quelque chose d'ouvert, d'humain, de sympa avec tout un réseau qui se tisse autour. Ce n'est pas que des menus, on crée des liens interpersonnels parfois même des liens professionnels qui ressortent de cela. Donc oui, il y a vraiment un tissu humain derrière qui est très important. C'est bien basé sur la confiance et donc je trouve cela très sain. Une personne qui n'est pas digne de confiance et qui veut rentrer dans MND et faire de l'argent rapidement avec des menus sans qualité, ça ne peut fonctionner que une fois mais pas deux. Le système fait en sorte que les mauvaises graines sont très vite sorties du système donc c'est aussi pour ça que ça fonctionne.

N : D'accord. Vous parliez d'Uber et d'Airbnb. Utilisez-vous d'autres services dits collaboratifs ?

L : J'ai essayé Uber mais jamais Airbnb. Je ne serais pas du tout contraire à essayer.

N : Et quelles seraient vos motivations ? Ou quelle a été votre motivation à utiliser Uber ?

L : Uber je l'ai utilisé parce qu'il y avait une vraie différence de prix. Je trouvais ça sympa de commander un Uber avec son iPhone et qu'il soit là rapidement. Il faut aussi reconnaître que le système de taxis à Bruxelles ou ailleurs n'est pas très sympathique et c'est cher pour ce que c'est. Pour Airbnb, ça ne s'est jamais vraiment présenté comme on voyage souvent avec des sites comme « voyagesprivés.com » où il y a des grosses promotions. La différence de prix n'est jamais énorme donc voilà.

N : C'est donc plus pour une raison financière que de proposition de service proposé ?

L : Exactement mais on n'est pas contraire si ça se présente.

N : Dans les relations avec les chefs ou avec les personnes de MND, adaptez-vous un peu votre comportement en sachant que vous faites partie d'un échange collaboratif ? Et donc que l'aspect social doit être présent.

L : Non pas du tout, je suis très social de base. Je ne j'ai jamais fait plus ou moins attention avec eux. Je crois que si le système fonctionne bien aussi c'est parce qu'eux-mêmes sont très sociables de base. C'est des gens

avec qui il n'y a pas de barrière entre le client et l'amitié. C'est des gens avec qui ça vient naturellement donc je connais de plus en plus de personnes, on connaît un peu la vie de chacun donc il y a vraiment de chouette relation. Je n'ai jamais adapté mon comportement par rapport à ça.

N : Et dans la communauté dont vous parlez, c'est beaucoup dans votre voisinage ou cela s'élargit ?

L : Ah oui ça s'élargit complètement, on s'est jamais arrêté simplement au voisinage. Le choix était toujours porter sur les menus donc on allait quand même assez loin. Et puis il y a quand même tout un tissu de relation qui s'est créé pendant les soirées MND ou les battles MND. Donc on avait vraiment l'occasion de discuter avec les gens comme c'est des soirées complètes. Il y a vraiment un tissu social qui c'est créé.

N : Au niveau de l'échange avec le chef. Le chef cuisine pour vous et vous quel rôle estimez-vous avoir ?

L : Le retour, le feedback. J'essaye de toujours donner un feedback par rapport à tout ce qu'on a goûté et d'être le plus juste possible. Je crois qu'il y a 98% de réussite mais il y a eu un ou deux accidents, parfois sans gravité parfois pas digne de ce qu'on aurait pu attendre de MND. A ce moment là, je préfère directement contacter MND. Comme c'est basé sur la confiance, un super chef ne le sera que grâce à des supers clients. C'est les clients qui font le chef grâce aux notes et aux commentaires et qui en font un chef populaire et avec du succès. C'est ça notre job en tant que client, de pousser les très bons chefs et dire s'il y a un problème avec d'autre pour que ça reste basé sur la confiance.

N : D'accord. Trouvez-vous le mot « collaboratif » comme le plus adapté aux échanges que vous avez sur MND ?

L : Euh oui, oui pourquoi pas. Je n'ai jamais pensé à ça mais oui « collaboratif » c'est vrai que ça fonctionne assez bien avec ce type de système. Je pense que chacun y met un peu du sien donc c'est collaboratif oui.

N : Donc c'est vraiment l'aspect social qui joue sur la réciprocité dans l'échange ?

L : C'est l'aspect social qui fait 75% de MND. Si je suis mal accueillie chez un chef, s'il est désagréable, si la personne ne m'ouvre pas sa porte ou me tend le menu à la porte et que je lui donne l'argent, je peux vous dire que ça aura beau être le meilleur menu du monde ce sera beaucoup moins agréable à déguster. Donc oui l'aspect humain, l'aspect collaboratif, savoir qui a cuisiné pour vous, rentrer chez le chef ça joue beaucoup. Et généralement cet aspect ca en dit long sur le plat que vous allez manger. Ca va malheureusement de pair, si vous êtes mal accueilli le plat n'est généralement pas génial.

N : Vous auriez un mot plus adapté que « Collaboratif » ?

L : Non je n'ai pas de mot plus adapté, non.

N : Très bien. Je ne sais pas si vous souhaitez aborder d'autres points ?

L : Non, vous avez abordé plein de choses et j'espère que j'aurai pu vous aider.

N : Oui effectivement, c'était très intéressant.

### **Interview Bénéficiaire Marianne**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise mon mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge donc en tant que consommatrice chez MenuNextDoor. Je voulais d'abord savoir quel était votre profil chez MND ?

Marianne (MH) : Je consomme beaucoup je pense, 2 à 3 fois par semaine environ. Je les ai découverts à la Noël donc oui 2 à 3 fois par semaine très probablement.

N : Pourquoi vous avez décidé de passer par MND ?

MH : Parce que ce n'est pas cher, c'est très bon, le rapport qualité/prix en terme de repas pour le soir est parfait pour moi. Et en plus, je n'en connais pas d'autres et c'est moins cher qu'un restaurant donc voilà.

N : Quelles sont motivations principales à commander chez MND ?

MH : Je pense que c'est la paresse de ne pas cuisiner moi-même et d'avoir quelque chose de correct dans mon assiette pour un rapport qualité/prix tout à fait correct. La paresse de ne pas aller faire les courses pour moi et puis cuisiner. La paresse principalement

N : Avant de passer par MND vous passiez par quelle alternative ?

MH : Des restaurants, pas tous les jours mais 2 à 3 fois par semaine quand même. Menus à emporter aussi comme des pizzas.

N : Pourquoi avez-vous décidé de changer ?

MH : J'ai découvert MND avec de la pub car ils ont fait beaucoup de publicités. Et puis le fait d'aller chercher ne me dérangeait pas puisque comme je circule en scooter quel que soit l'heure ce n'est pas compliqué de s'y rendre. Et c'était meilleur et moins cher, les photos sont alléchantes.

N : Vous continuez à aller au restaurant ou plus du tout ?

MH : Presque plus, oui. Beaucoup moins en tout cas. Si je sais que je ne veux pas cuisiner comme ce soir par exemple, je vais d'abord voir sur le site MND.

N : Pour le moment, ils ne prennent pas de commissions, c'est complètement gratuit. Si un jour ils devaient en prendre, continueriez vous à utiliser le site MND pour rentrer en contact avec les chefs ?

MH : Oui probablement que oui. Il faut évidemment voir quel sera le montant de la commission mais sûrement que oui.

N : Et vous changez régulièrement de chef ou bien allez toujours chez les mêmes chefs ?

MH : Je change souvent de chefs en fonction de la localisation et en fonction du menu principalement. J'ai quelques chefs chez qui je vais régulièrement mais pas toujours. Donc je change, je regarde le planning, j'ai envie de ça, si ce n'est pas trop loin, je clique et je réserve.

N : Vous cuisinez aussi parfois pour MND ou bien êtes-vous principalement consommatrice du service ?

MH : Pour MND je l'ai fait deux fois. C'était marrant et sympa mais c'est beaucoup de travail quand ce n'est pas une habitude de cuisiner pour 25 menus, en tout cas pour moi. Je l'ai fait 2 fois, on ne gagne pas beaucoup d'argent donc je pense que ça n'en vaut pas trop la peine. Peut-être que d'autres s'organisent autrement mais pour moi c'est beaucoup de boulot. Je suis pas sûr que je vais le refaire parce que pour moi c'est beaucoup de travail pour gagner si peu.

N : Comme je vous le disais, MND fait partie de la consommation collaborative. Est-ce que vous pourriez m'expliquer avec vos mots ce que ça signifie pour vous ?

MH : Pas fort non. Sauf qu'il s'agit d'une communauté de services de voisinages. Je te dépanne, tu me dépanneras.

N : C'est un échange de services ou de biens qui est basé sur la confiance et qui se fait entre particuliers. Est-ce que vous trouvez que cette définition correspond aux échanges que vous avez ?

MH : Oui tout à fait et en général l'accueil chez les chefs, où que ce soit est très sympathique. C'est toujours sympa d'aller chercher le menu car on est généralement bien accueilli.

N : Est-ce que ça a influencé votre choix que ce soit collaboratif ?

MH : Non c'est plutôt le choix des menus, le prix qui était intéressant, je n'ai pas besoin de collaboration, de collaboratif, de communauté. Mais dans la mesure où je trouve mon bonheur via cela alors je prends.

N : Vos motivations principales sont lesquelles ?

MH : Facilité, rapport qualité/prix je pense. Pas spécialement sur la communauté et tout ce qui va autour.

N : Vous utilisez d'autres sites de services collaboratifs que MND ?

MH : J'utilise cambio, le système de voiture partagée.

N : Et quelles sont vos motivations à utiliser ce système ?

MH : Le prix de nouveau, je n'ai pas besoin de voiture tous les jours donc quand j'en ai besoin j'en trouve une pas loin de chez moi. C'est facile et pas très cher.

N : Quand vous échangez à travers les systèmes collaboratifs, adaptez-vous un peu votre comportement par rapport à un autre type de système plus traditionnel ?

MH : Non je ne pense pas. Je ne change pas, je n'essaye pas d'être plus social, je reste comme je suis. Par exemple j'ai une chambre d'hôte ici au deuxième étage. Je mets cette chambre sur Booking et sur Airbnb. Booking c'est très professionnel, c'est nickel. Airbnb joue sur le côté participatif, la confiance, les liens sociaux, les réseaux et ça m'énerve. J'ai pas besoin que les clients potentiels me connaissent par cœur, je ne pense pas que c'est cela qu'il recherche et je n'ai pas besoin de connaître tout sur le client. Que le client me note après avoir loué la chambre, d'accord mais de noter moi-même le client, ça me tape sur le système. La collaboration, c'est une communauté qui est un peu tout et n'importe quoi sur Airbnb. D'ailleurs je l'utilise un peu comme un système traditionnel, je ne raconte pas ma vie. Sur MND, c'est sympa, on rencontre l'équipe de MND. Là c'est plus simple, on laisse un commentaire ou pas pour le chef et c'est simple, on mange bien et puis voilà.

N : Et vous sentez appartenir à une communauté ?

MH : Non moi non. J'ai pas besoin et je n'ai pas envie mais commenter le repas ça oui. Pour les suivants et les autres, j'essaye de le faire.

N : Dans vos échanges collaboratifs, qu'est-ce que vous estimez apporter à l'échange ? Votre rôle dans l'échange ?

MH : Moi rien, je ne crois pas que j'apporte quelque chose à part de la clientèle. Je suis une cliente quoi, deux menus qui partent mais c'est tout, oui.

N : Le chef, vous le considérez comment ?

MH : Comme un bon cuisinier qui va me faciliter la vie. Tous les chefs quels qu'ils soient je les apprécie. Je ne les vois pas comme des membres de la communauté mais comme un chef qui fait la cuisine qu'il aime et qu'il va réussir à tout les coûts. Et je sens qu'ils font ça avec amour, ce n'est pas des plats à la chaîne. D'ailleurs pendant une période, il y avait des codes promos quand MND est passé sur Canal +. C'était un menu acheté, un menu offert. J'ai donc commandé plusieurs fois et certains chefs avaient 150 menus commandés. Ca c'est plus du participatif, c'est un métier à la chaîne. Donc je ne commandais pas à ceux là, c'est plus très sympa quand c'est des quantités comme ça. Même un professionnel ne fait pas autant de plats je pense donc je ne commande pas chez eux. Je me sens trop anonyme peut-être mais du coup je ne commande pas.

N : Il y a donc un manque de reconnaissance ?

MH : Il n'y a plus d'échange alors, c'est plus MND. Et donc peut-être que j'ai besoin de cette reconnaissance sans forcément me considérer comme membre de la communauté. Et donc le lien avec le chef est quand même important pour moi.

N : Vous trouvez le mot « collaboratif » comme le plus adapté aux échanges que vous avez sur MND ?

MH : Oui pour la collaboration. Moi je profite plus d'eux qu'eux de moi. Collaboration : oui. Echange : oui. Je ne sais pas si c'est le meilleur mot. Service aux fainéants comme moi est peut-être mieux. Je comprends bien le mot « collaboratif » mais je ne sais pas si c'est le mot qu'il faut.

N : Il y a une certaine réciprocité où chacun apporte quelque chose à l'échange. Est-ce que vous la retrouvez dans ces échanges ?

MH : Oui ça oui, je ne vais pas chercher chez personne quoi.

N : Si vous ne deviez pas utiliser le mot « Collaboratif » ce serait lequel ?

MH : Ca c'est dur ! Je ne sais pas. Vous avez des idées ? (rires) Non je ne trouve pas d'autres mots. Ce serait un service aux personnes, aux gens, collaboratifs c'est bien.

N : Très bien, merci beaucoup pour votre temps. Souhaitez-vous aborder d'autres points ?

MH : Non c'est bien comme ça pour moi.

### **Interview bénéficiaire Thomas**

Narrateur (N) : Comme je vous le disais, je réalise donc un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge donc comme bénéficiaire d'un service pour le site MND. Je voulais d'abord savoir quel est votre profil de consommateur chez MND ?

Thomas (T) : Alors moi ça fait déjà quelques mois que je commande des menus chez MND. Je ne sais pas exactement depuis combien de temps par contre. Je ne suis pas un consommateur hyper régulier même si ça peut m'arriver de commander deux menus sur une même semaine. Vous devez savoir en fait que je déteste cuisiner, c'est vraiment quelque chose dont je me passe volontiers. Par contre, j'adore bien mangé et je sais apprécier la bonne nourriture. Mais pour le faire, ça ça m'embête à un point... Je ne suis d'ailleurs pas un bon cuisinier et ça me prend généralement un temps fou pour faire le plat le plus basique.

N : Quelles sont vos principales motivations à passer par le site donc ?

T : Bah évidemment, il y a une question de temps. Sur MND, je commande le jour même en trois minutes sur le site et puis je vais chercher mon plat en fin de journée. Si je devais commencer à cuisiner, ça veut dire que je dois aller faire les courses, rentrer chez moi et puis seulement commencer à cuisiner. Moi j'ai pas ce temps, en tout cas depuis que j'ai découvert MND j'ai plus ce temps (rire). C'était quoi encore la question ?

N : Quelles sont vos motivations à utiliser MND ?

T : Ah oui juste ! Donc le temps que ça prend déjà. Ensuite, il y a un prix hyper intéressant. Généralement les menus tournent autour des 10 euros donc ça reste raisonnable. Je pense que si je me faisais moi-même à manger tous les jours j'en aurais que rarement pour moins de 10 euros. Surtout comme je cuisine pour moi uniquement, si je n'achète pas une pizza ou une crasse à manger, ça grimpe vite. Et comme je vous le disais, j'aime bien manger, j'apprécie goûté la cuisine d'un bon chef et découvrir de nouvelles recettes, de nouvelles recettes. Oui je

pense que c'est ça, c'est vraiment un chouette concept. Et puis en plus de goûter la cuisine d'une personne, c'est aussi sympa la rencontrer, de discuter un peu et de voir où et comment notre plat a été préparé.

N : Ok, très bien. Et avant de passer par le site, quelle alternative utilisiez-vous ?

T : Alors ça peut paraître paradoxale avec ce que je disais tout à l'heure mais moi qui apprécie la bonne bouffe, je mange beaucoup de fast-food. C'était des hamburgers, pizzas, durums et j'en passe. J'allais de temps en temps au restaurant mais ce n'est pas la majorité vu le prix actuel des restaurants. Je cuisinais parfois mais c'était rarement des bons plats variés et de qualité.

N : Et pourquoi vous avez décidé de changer ? Vous voyez du changement ? A quel niveau ?

T : Oui évidemment je vois une différence. J'ai maintenant des bons plats, assez bon marché, suffisant en quantité généralement. J'y gagne aussi un peu au niveau financier je crois mais surtout en qualité dans les plats que je mange. J'essaie de choisir des plats assez sains et qui me plaisent au niveau du menu. Je vais moins au restaurant maintenant qu'avant et les fast-food que je fréquentais assez souvent avant, c'est peut-être une fois par semaine maintenant.

N : Pour le moment, MND ne prend aucune commission sur les échanges que vous faites avec les chefs. Si ça devait arriver, continueriez-vous à passer par le site pour rentrer en contact avec les chefs ?

T : Euh, bonne question ça. Je pense que oui. En fait c'est quasiment sûr qu'ils vont prendre des commissions. Il y a bien un moment où ils vont devoir gagner de l'argent et ça me paraît être le moyen le plus logique. Je ne comprends d'ailleurs pas pourquoi ils ne l'ont déjà pas fait. Après je pense que le montant de la commission va beaucoup influencer mais si ce n'est pas trop cher, par exemple 1 ou 2 euros par plat, je pense que je continuerais. Parce qu'en fait il offre un choix relativement large avec des plats assez variés et qui donnent envie. C'est hyper facile de commander en plus. Ils essaient sûrement de nous rendre un peu dépendant pour après nous faire payer mais bon ça fait partie du jeu quoi.

N : Au niveau des chefs chez qui vous vous rendez, essayez-vous régulièrement d'autres chefs ou bien allez-vous toujours chez les chefs que vous avez déjà essayés ?

T : Oui oui je change assez souvent. Je prends généralement les chefs qui sont à proximité de chez moi mais j'en essaye pas mal. Je retourne aussi chez ceux où je sais que ça me plaît mais ce n'est pas une priorité. Je fonctionne surtout au choix du menu, c'est surtout ça qui influence mon choix et pas forcément le chef.

N : Est-ce que vous bénéficiez exclusivement du service ou est-ce que vous faites chef parfois sur MND ?

T : Comme je vous disais, je n'aime pas cuisiner donc non je n'ai jamais fait chef et je pense que ça ne va pas arriver. Si je passe par MND c'est pour gagner du temps et faire faire par des personnes qui aiment faire ça ce que je ne suis pas capable de faire.

N : D'accord. Alors comme je vous le disais, MND fait partie de la consommation collaborative. Est-ce que vous savez ce qu'est la consommation collaborative et pouvez-vous me l'expliquer en quelques mots ?

T : C'est compliqué ça. Je sais que ce n'est pas quelque chose fait par un professionnel ou que c'est pas forcément un professionnel en tout cas. Et il y a un aspect innovant à ça. C'est ça ?

N : Pas tout à fait. C'est plus une relation pair à pair donc d'un particulier à un particulier qui est essentiellement basé sur la confiance. Cela comprend des échanges, du partage de services et de biens. Est-ce que vous vous retrouvez dans cette définition ?

T : Oui je crois en tout cas. Du particulier à particulier, ça oui. Et comme ça concerne un service oui je pense que ça rentre bien dans la définition.

N : Vous avez déjà bénéficié d'autres services faisant partie de la consommation collaborative autres que ceux proposés par MND ?

T : Oui j'ai déjà loué des logements Airbnb. Je sais ne sais pas si c'est dans la même catégorie que MND si ?

N : Oui oui tout à fait. Et pourquoi avez-vous choisit Airbnb ? Vous avez bénéficié ou proposé ce service ?

T : Non non j'ai loué un appartement, je n'ai de nouveau jamais loué un de mes biens. Je l'ai fait tout simplement parce que c'est moins cher qu'une nuit d'hôtel, ça me permet de rester parfois plus de jours quand je pars vu que je dépense moins en logement. Et au final je pense même que je préfère aller dans un appartement Airbnb plutôt que dans une chambre d'hôtel. Ça a souvent plus de cachet, il y a une cuisine où je peux cuisiner et encore économiser un peu d'argent. Enfait ça me met plus à l'aise de ne pas être à l'hôtel.

N : Pour revenir à vos échanges sur MND maintenant. Est-ce que dans la relation que vous avez avec les chefs de MND, vous adaptez un peu votre comportement ?

T : A quel niveau ?

N : Au niveau de la relation que vous avez avec le chef, est-ce que vous essayé d'être plus social, plus convivial ?

T : Pas forcément. Je suis déjà assez ouvert naturellement donc je ne prends pas sur moi. Je reste moi-même et ça me fait toujours plaisir d'aller boire un verre avec le chef et d'autres clients. C'est aussi un chouette moment qui je pense est important. Après je ne vais pas rester toute la soirée non plus mais je reste quand même toujours un peu. Je pense que c'est aussi important pour le chef de rencontrer les personnes qui vont bénéficier de son service donc peut-être qu'à ce niveau je fais un effort de rester un peu plus longtemps mais ça ne me dérange pas. Je préfère ça plutôt que de prendre le plat sur le pied de la porte et de partir directement.

N : Dans l'échange que vous avez avec le chef, quel rôle estimez-vous avoir dans l'échange ?

T : Je suis bénéficiaire, tout simplement. Je paye pour un service. Après je peux noter les plats des chefs et laisser des commentaires. Je pense que c'est un peu la seule chose que je peux offrir aux chefs mis à part le fait que je paye mon plat. Donc oui dès que je commande un plat, je laisse une note et éventuellement un commentaire. Je trouve ça important de motiver les chefs qui ont fait un bon plat et les encourager à continuer de proposer des nouveaux menus. Mais je laisse aussi un commentaire lorsque je n'ai pas apprécié quelque chose. Je ne le fais pas pour casser le chef mais plus pour qu'il puisse s'améliorer. Je ne laisse aussi jamais de mauvaise note sauf si vraiment l'hygiène, ou la qualité laisse vraiment à désirer. Les notes sont très importante pour la réputation des chefs donc je n'oserai pas pénaliser un chef en lui mettant une mauvaise note, tout le monde à le droit de faire des petites erreurs. Ils ne sont pas professionnels pour la plupart d'ailleurs donc voilà.

N : Comment considérez-vous le prestataire du service ?

T : Comme un chef. Une personne qui réalise un service pour moi mais qui le fait avec passion et parce qu'il aime faire cela. Je pense d'ailleurs que ce n'est pas la peine de le faire si ce n'est pas par passion. Après je le vois aussi comme une personne en qui j'ai beaucoup de respect et avec qui je peux discuter. Ce n'est pas comme dans un restaurant, le fait qu'il y ai cette rencontre permet plus de sympathie envers le chef.

N : Vous sentez vraiment ce lien avec le chef ? Sentez-vous que la rencontre avec les bénéficiaires de leur service est aussi importante pour eux ?

T : Oui je pense que c'est aussi ce qu'ils recherchent en dehors de la reconnaissance que l'on peut leur apporter. Ils nous reçoivent assez souvent avec un apéro justement pour faciliter un peu plus encore la rencontre et le lien entre nous. Donc oui il y a vraiment cet aspect convivial que je retrouve chez la plupart des chefs et parfois même avec d'autres personnes qui viennent chercher leur plat. Maintenant comme toujours, il y a des personnes chez qui il n'y a pas cet aspect plus humain mais c'est comme ça, je pense qu'on ne peut pas obliger tout le monde à le faire. Je remarque aussi que beaucoup de personnes n'aiment pas rester chez les chefs et qu'ils

préfèrent partir directement. Chez les chefs, je sens souvent l'importance de l'accueil et du contact mais parfois chez certains ce n'est pas le cas. Quand je vois un chef qui prépare 50 menus pour une soirée, je sais déjà que je ne commanderai pas chez lui. Parce que je sais que je ne vais pas être bien reçu, que le chef ne le fait pas dans le but de rencontrer des personnes et de leur faire connaître sa cuisine. Je pense qu'il serait plus judicieux de limiter le nombre de menus possible afin que ça reste convivial et pas pour que les chefs fassent ça uniquement pour l'argent quoi.

N : Et vous sentez appartenir à une communauté ? La communauté MenuNextDoor ?

T : Oula, moi pas vraiment non. Non non je ne suis pas très impliqué et je ne me sens pas vraiment membre d'une communauté. Après ma vision est peut-être pas la plus représentative mais voilà. Par contre, je ne peux pas nier que les personnes chez MND n'essaye pas de vraiment créer une communauté, ils organisent vraiment pas mal d'événements et invitent à des soirées. Donc oui cela peut créer une communauté et tisser des liens mais moi ce n'est pas trop mon truc. (rires)

N : Est-ce que vous pensez que le mot « collaboratif » est le plus adapté aux échanges que vous avez sur MND ?

T : Elle est compliqué votre question. Je pense que si c'était collaboratif je devrais aller en cuisine avec le chef, ce qui n'est pas le cas ici. Donc sans doute que non, ce n'est pas adapté mais ce n'est pas complètement faux non plus. Je pense que si je faisais moi aussi un service concret pour le chef ce serait déjà plus collaboratif que ce qui se fait en ce moment. Donc non collaboratif je ne pense pas totalement.

N : Vous auriez un adjectif qui qualifierai mieux ces échanges ?

T : Collaboratif parce qu'il y a quand même un échange mais qui est fortement déséquilibré donc je dirais « Prestation convivial »

### **Interview bénéficiaire Mathieu**

Présentation voir guide d'entretien

Narrateur (N) : Quel est votre profil de consommateur chez MenuNextDoor (MND) ?

Mathieu (MD) : Donc, moi je n'aime pas du tout cuisiner et les restaurants sont assez chers. Le concept que ce soit de particulier à particulier m'arrange bien car les prix sont plus bas. On a trois services pour 10-12 euros donc pour une entrée, un plat et un dessert. C'est donc pas mal comme prix car dans un restaurant ce serait bien plus cher. C'est donc le prix et le fait qu'on soit servis vite. Quand je vais dans un restaurant seul, j'ai pas envie d'être accosté par un mec en uniforme qui va me vouvoyer. Je veux juste manger vite et peut-être peu cher et en évitant d'aller manger des fast-food.

N : Donc vos motivations sont principalement l'aspect financier et pragmatique de MND ?

MD : Oui les motivations sont donc le prix et dans le cas de MND c'est que je suis servi rapidement contrairement à un restaurant où il faut attendre son plat pendant vingt minutes. En Belgique je n'ai pas trop le choix, pour manger c'est soit on cuisine soit on va dans un resto où on attend 30 minutes et on paye cher soit un fast-food. Moi je voyage pas mal dans d'autres pays il y a des services biens mieux. L'année passée j'ai passé six mois en Thaïlande, là-bas on peut marcher dans la rue et manger vite fais une brochette de ceci, une autre de celle-la. En Belgique c'est difficile je trouve.

N : Avant de passer sur MND, vous passiez par quelle alternative ?

MD : Surtout des restaurants asiatiques, c'est pas trop fast-food et c'est pas le restaurant classique non plus. Il y a moyen de trouver un juste milieu. Dans les simples restaurants belges, pour moins de vingt euros, on ne mange pas quoi. Donc oui surtout des restaurants asiatiques et je cuisinais de temps en temps.

N : Qu'est-ce qui vous a poussé à changer ? De passer à MND ?

MD : C'est assez particulier car je suis informaticien et je travaille en freelance. Et j'avais eu exactement la même idée que celle de MND et je voulais voir si le concept existait et oui il existait, c'était MND. Parce qu'en fait la cuisine ca a toujours été un problème pour moi de tous les jours et je me suis donc dit que d'autres gens devaient également être dans ma situation et alors j'ai pensé à ce concept. J'ai regardé si des applications existaient déjà puis je suis tombé sur MND et je suis devenu consommateur. Finalement heureusement que je me suis pas lancé là-dedans parce que je n'aurai jamais pu les concurrencer. Je trouve qu'ils ont vraiment beaucoup de talent.

N : Et par rapport aux alternatives que vous aviez avant, voyez-vous une différence dans le service proposé ?

MD : Oui c'est incomparable avec ce que je faisais avant, c'est un service tout nouveau pour tout le monde. Il y a aussi le concept de rencontrer ses voisins, la convivialité mais je ne suis pas sûr que les consommateurs ils créent vraiment des vrais liens avec les chefs. En tout cas dans ma situation, je ne vais pas rester boire un verre, enfin je reste 5 à 10 minutes mais pas plus quoi. Je sais que d'autres passent plus de temps avec les chefs mais coté convivialité ca m'intéresse moins. Pour moi, c'est une alternative aux fast-food auxquels je faisais recours avant. Ça me permet de bien manger pour pas trop cher, pour moi c'est surtout ça. Donc à ce niveau, il a une vraie différence.

N : Dans votre cas, l'aspect relationnel avec les chefs est donc limité ?

MD : Pour moi oui mais bon peut-être que pour les autres ce n'est pas le cas mais bon voilà.

N : C'est pas ce qui vous motive à passer par MND ?

MD : Voilà tout à fait, c'est ça que je disais. Peut-être que je ne suis pas le profil exact qui représente les autres parce que peut-être que pour d'autres gens ça joue. Après peut-être qu'ils vont dire : « A oui la convivialité c'est trop bien etc » mais en fait ils le font plus pour l'aspect économique. Bon ce n'est pas noir ou blanc non plus parce que c'est quand même sympa d'aller rencontrer le chef et d'avoir une petite discussion. Peut-être que des gens ont besoin de choses comme ça, un apéro ou quoi, pour se dire qu'il a eu vraiment un chouette contact mais moi j'en ai pas besoin.

N : D'accord. Au niveau des chefs, est-ce que vous changez régulièrement ou vous essayez d'aller chez ceux que vous avez déjà testé ?

MD : Oui je change régulièrement mais je regarde surtout par la distance. Mais c'est assez particulier à MND ça. Votre mémoire porte sur l'économie collaborative c'est ça ?

N : Oui sur consommation collaborative et particulièrement les services.

MD : D'accord, très bien.

N : Pour le moment MND ne prend pas de commissions sur les échanges. Si un jour ils décidaient d'en prendre, qu'est-ce qui vous ferait continuer de passer par MND ? Je ne sais pas si c'est dans leur plan mais c'est une situation qui peut se présenter.

MD : La commission est transparente pour nous ou c'est le chef seulement qui la paye ?

N : Si vous deviez payer un extra qui irait directement au site.

MD : Je vais d'abord spécifier quelque chose avant de répondre. Je vais maintenant moins recourir au service parce qu'à un moment donné, moi qui commandait presque tous les jours, ça devenait cher le mois. Donc si j'avais assez à manger lors de chaque repas, j'aurais continué à utiliser ça tous les jours mais je trouve que c'est assez cher par rapport à la quantité que je reçois. Par exemple hier, j'ai commandé un menu à quelqu'un qui habite presque en face de chez moi. J'avais déjà commandé deux fois chez lui et je n'avais jamais assez à manger et il a d'ailleurs eu des remarques sur le site. Je me suis donc dit qu'il allait faire un effort mais purée, il y avait une carotte, un brocoli, un petit paquet de riz et une petite fleur comestible et des aubergines. Mon dieu,

j'avais la dalle après avoir mangé ça donc je me suis dit que j'allais aller me chercher un bout de pizza et donc au final j'ai mangé pour vingt euros. Ça arrive trop souvent que je n'ai pas assez à manger donc maintenant j'utilise le service de moins en moins. Donc déjà sans la commission là maintenant, je réalise que c'est cher par rapport à la quantité que je reçois et donc si le prix augmente encore pour moi ça va être difficile. En fait comme je ne suis pas un utilisateur occasionnel donc si je n'ai pas assez à manger tous les jours alors ça revient à super cher pour moi car ça me revient à plus de 300 euros par mois si on compte les plats à dix euros. Donc si il commence encore à augmenter les prix par rapport à la quantité que je reçois alors ça pourrait me freiner. Là je parle plutôt du service, je suis pas hyper satisfait des quantités. Si j'avais assez en quantité et qu'ils augmenteraient le prix, d'imaginons un euro par plat, on serait donc aux alentours des 11-13 euros je serais d'accord mais pas plus sinon je n'utiliserais plus.

N : D'accord, c'est très clair. Est-ce que vous êtes exclusivement consommateurs chez MND ou bien êtes-vous parfois prestataire du service en tant que chef ?

MD : Non je ne suis pas un chef, je ne fais que consommer.

N : Savez-vous ce que MND à de particulier ?

MD : Oui ils offrent des services de particuliers à particuliers c'est ça ? C'est ce qui fait partie de l'économie collaborative ?

N : C'est ça, ils créent un lien entre un bénéficiaire et un prestataire qui s'échangent des biens ou des services. Pourriez-vous me décrire avec vos mots la consommation collaborative ?

MD : Pour moi, ils suivent un peu le principe d'Uber et de Airbnb qui est l'échange de services entre particuliers.

N : C'est ça et ces échanges sont basés principalement sur la confiance. Ça propose une manière alternative de consommer. Est-ce que l'aspect collaboratif de MND à influencé votre choix ?

MD : C'est surtout, le cout qui est réduit car en général les particuliers ne payent pas de taxes (rises). Donc ils arrivent à proposer une offre intéressante. Moi c'est surtout ça qui m'a séduit, ce n'est pas par rapport au fait qu'un particulier cuisine pour moi qui m'intéresse. Par exemple, pour MND au niveau de l'hygiène, moi je fais confiance aux chefs mais bon dans un restaurant il y a plus de contrôle. Donc je n'aurais pas plus confiance en un particulier, ce serait même plutôt l'inverse. J'ai déjà entendu parlé de gens qui relevaient ce point et ne sont pas sûr de recourir à ce service parce que dès que des chefs commencent à cuisiner pour plus de cent plats, ils ont pas la méthodologie, leurs cuisines ne sont pas adaptées à de telles quantités. J'ai déjà entendu des gens qui sont arrivés chez un chef et que les casseroles étaient carrément par terre parce qu'il y avait tout simplement de commandes pour l'espace de la cuisine. Moi je pense qu'ils font attention mais moi qui vais pratiquement chez un nouveau chef tous les jours, ça ne m'étonnerait pas que je me trompe et je peux me poser ces questions d'hygiène quand j'entends des choses pareilles. Donc non, le service MND ne m'attire pas plus parce que je fais plus confiance aux gens.

N : Est-ce que vous ressentez l'aspect collaboratif dans les échanges que vous avez avec MND ?

MD : Oui, on sent qu'il y a un humanisme. Ils suivent vraiment le concept. J'ai eu une fois un chef qui m'a apporté le plat devant la porte, merci, au revoir. Mais sinon ils m'invitent toujours à entrer boire un verre etc. On sent qu'il y a un aspect convivial, collaboratif comme vous dites. Les chefs font aussi des battles entre eux, il y a donc des événements c'est clair.

N : Quand vous allez chercher votre plat ou quand vous allez à ce genre d'évènements, adaptez-vous votre comportement avec le prestataire du service sachant que vous faites partie d'un échange collaboratif ? Avez-vous le même comportement que si vous alliez chez un traiteur récupérer votre plat par exemple ?

MD : Oui c'est clair, je laisse des commentaires. On peut aussi le faire dans un restaurant mais ici quand j'aime vraiment un plat, je note et je laisse un commentaire pour l'utilisateur. L'utilisateur me répond et je peux encore

répondre donc il y a un certain échange entre moi et les chefs, ce qui n'est pas le cas dans un restaurant par exemple. C'est moins formel, c'est convivial, c'est assez social oui.

N : Dans l'échange collaboratif, le chef prépare un plat pour vous dans le cas de MND. Vous comment considérez-vous votre apport à l'échange collaboratif ?

MD : Je paye les plats d'abord et puis je donne une certaine reconnaissance aux chefs. Il y en a même que j'ai motivé à continuer parce que j'aimais vraiment bien et je les encourage à proposer encore des plats. Je pense que c'est plus ou moins tout ce que je peux leur apporter : les payer, les motiver à continuer et à leur donner de la reconnaissance. Dans le cas de MND, ils aiment faire ça, en tout cas pour certains chefs. Certains font ça purement pour l'argent mais d'autres font ça pour cette reconnaissance aussi. Et quand je sais que c'est ce type de personne, je n'hésite pas à leur faire part de mon feedback.

N : Comment considérez-vous les chefs de MND ? Comme des chefs ? Des voisins ?

MD : Ca dépend de certains chefs. Ils sont tous très différents. Un plat sur dix environ était une mauvaise expérience, ce qui est assez élevé. Il y en a qui sont professionnels, ils payent des taxes et son traiteur. D'autres font ça uniquement pour l'argent, ils font des trucs vite fait. J'en vois certains, ils font toujours des woks, des pâtes et c'est assez cher. Il y en a qui se trouve entre les deux et qui aiment juste bien cuisiner et qui sont pas professionnels. Encore une fois je vous dis, il y a de tout quoi. Pour revenir à votre question, je ne les vois pas comme des voisins, pas comme des amis non plus mais plutôt comme quelqu'un qui me donne un service quoi (rires)

N : C'est un peu comme si vous alliez au restaurant pour un plat à emporter sauf que vous rencontrez le chef ?

MD : Tout à fait, mais ça je le dis depuis le début la partie convivialité... Oui j'aime bien aller boire un verre chez un chef 2-3 minutes mais après je pars avec le plat. Par contre je laisse un commentaire mais je ne cherche pas à faire pote. Mais bon ça c'est mon avis, il y en a peut-être d'autres qui recherchent à rencontrer leurs voisins mais moi ce n'est pas mon cas. Je me demande vraiment si les gens créent vraiment des liens d'amitié, moi je suis super intéressé à savoir mais moi je ne cherche pas à faire ça. Le fait que j'ai recours au service presque tous les jours, si je reste toujours longtemps je n'aurais plus de temps pour moi. Si je faisais ça une fois par mois, je le ferais peut-être pour boire un verre et discuter une heure mais tous les jours il y a pas moyen. Alors là je vais chercher mon plat et je pars le manger. Je suis peut-être un profil bizarre. (rires)

N : Utilisez-vous d'autres sites collaboratifs que celui de MND ? Lesquels ?

MD : Pour la nourriture ?

N : Non en général mais dans le secteur des services.

MD : Airbnb

N : Pourquoi vous l'utilisez ?

MD : Je l'ai utilisé mais pas beaucoup, que quelques fois.

N : Pourquoi Airbnb plus qu'un autre système de logement ?

MD : Parce qu'encore une fois comme des particuliers offrent une chambre, c'est encore moins cher que l'hôtel. Je n'aime pas trop les hôtels, pour la même raison que les restaurants. Je me sens plus à l'aise dans un snack. Je n'aime pas trop ce côté trop formel, j'aime bien ce côté rentrer dans un cadre plus convivial comme MND ou Airbnb propose. C'est quelqu'un qui vous accueille et vous offre une chambre. Dans un hôtel c'est beaucoup plus froid quoi. Au restaurant, vous avez le gars en uniforme qui vient avec la bouteille d'eau à 6 euros, il va vous vouvoyer, la politesse etc tandis qu'avec MND c'est plus convivial. Pareil avec Airbnb, on peut rencontrer des gens sympas qui vous louent une chambre ou un appartement.

N : En ce qui concerne les échanges que vous avez sur MND, est-ce que vous considérez le mot « Collaboratif » comme le plus adapté ?

MD : Collaborer pour moi c'est du travail ensemble. Donc en quoi je contribue moi ? Je pense que ce serait collaboratif si moi aussi je participe à la vente de plats mais non. Donc pour moi, c'est vraiment un service dans un sens. Airbnb c'est pareil, je loue pas une chambre pour quelqu'un. Donc collaboratif, non. En tout cas pas dans mon cas

N : Et quelle nomination pourrait-être plus adaptée ?

MD : Un service de particulier à particulier mais dans un sens, pour moi. Mais avec tous les avantages qui vont avec : plus économe, plus convivial, moins formel, etc.

N : Donc c'est ce qui le différencierait d'un service traditionnel classique ?

MD : Oui, tout à fait.

N : Très bien. Vous avez répondu à toutes mes questions donc déjà merci beaucoup et si il y a des points que vous souhaitez aborder n'hésitez pas.

MD : Oui j'ai une question. Répondez-moi franchement. Je n'ai aucun problème avec ça mais travaillez-vous pour MND ou pas ?

N : Pas du tout. Je les ai interviewés mardi et je leur ai demandé de rencontrer cinq consommateurs et cinq chefs. Vous faites donc partie des consommateurs qu'ils m'ont conseillé de rencontrer, sans doute pour votre activité élevée sur le site. Mais je n'ai rien à voir avec MND en tout cas.

MD : D'accord, ça marche. Et votre mémoire sera public ?

N : Je ne sais pas encore, je vais voir avec mon promoteur et les différentes personnes interviewés.

MD : Ok. Bonne chance pour la suite alors.

N : Merci, au revoir

MD : Au revoir.

### **Interview Chef Anne-Laure Malou**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge en tant que prestataire d'un service sur le site MND. Je voulais savoir pourquoi vous avez commencé à travailler pour MND ?

Anne-Laure (AL) : Tout simplement parce que j'adore cuisiner et j'aimerais bien un jour, dans mes rêves, ouvrir quelque chose dans la restauration. Et donc je voulais savoir si déjà ma cuisine plaisait aux personnes qui la gouttent et de savoir aussi si j'aimais vraiment cuisiner pour autant de personnes et en grosse portions. Par exemple aujourd'hui je cuisine 25 portions donc c'est déjà assez difficile de gérer. Donc oui c'est vraiment parce que j'aime cuisiner.

N : Vous faites ça souvent ?

AL : Ca dépend des mois je dirais mais je dirais en moyenne une fois par mois.

N : Vous avez un minimum à respecter dans le nombre de menus à proposer ?

AL : Ah non je n'ai pas un quota minimum à respecter, je fais ça vraiment quand j'ai envie

N : Quels sont les avantages que vous avez en passant par MND ?

AL : Bonne question. J'ai l'avantage que je peux cuisiner sans être professionnel et pour un grand nombre de personnes. Ce que je n'aurai pas pu faire toute seule et sans la visibilité du site.

N : Quelles sont les motivations qui vous ont poussées à faire ça ?

AL : Il y a déjà comme je disais les raisons qui m'ont poussée à commencer qui est ma passion pour la cuisine. Et puis aussi pour faire un peu d'argent, ça permet d'arrondir les fins de mois quoi.

N : Avez-vous eu un contact au préalable avec le site ou avez-vous directement commencé à cuisiner ?

AL : Non j'ai vu MND sur Facebook je crois et je me suis inscrit sur le site en tant que chef. Et après il te sonne pour avoir un peu de renseignements sur toi mais je ne les ai jamais rencontrés non.

N : Et ils vous ont donnés des consignes particulières ?

AL : Oui ils donnent des consignes pour essayer d'avoir des commandes. Pour le premier menu ils conseillent d'inviter des amis comme ça les gens de la communauté MND se disent qu'il y a déjà des commandes et que ça doit pas être mauvais. Ils conseillent de créer un événement Facebook, d'inviter des amis, ils envoient des mails pour rappeler les points à ne pas oublier comme ne pas oublier un apéro quand les gens arrivent.

N : Et vous avez un contrat particulier avec le site ou un statut particulier ?

AL : Non je n'ai aucun statut particulier et je ne pense pas en avoir besoin.

N : Pour le moment, MND ne prend aucune commission. Si un jour ils en prennent, qu'est-ce qui vous motiverait à continuer à passer sur le site ?

AL : Ca va sans doute arriver, j'imagine. A un moment donné, ils vont devoir faire de l'argent. Mais je pense que je ne connais pas encore assez de personnes que pour ne plus passer par le site donc je pense que je n'aurai pas le choix pour avoir des personnes qui viennent goûter mes plats. Après je pense que s'ils prennent une commission, je pense qu'elle ne sera pas énorme sinon le système risque de ne plus fonctionner. A mon avis, ce serait une petite commission.

N : Et ça ne vous empêcherait pas de rester sur le site ou non ?

AL : Non je ne crois pas, parce que je trouve que c'est quand même une aide pour mettre en contact. Sinon je n'aurais que mes amis ou ma famille qui viendrait. Ca m'arrêterait pas je pense sauf si la commission est vraiment excessive.

N : Vous êtes uniquement chef ou vous avez déjà essayé d'aller chez d'autres chefs

AL : Je n'ai pas encore essayé d'aller chez d'autres mais il faudrait que j'essaye. Donc oui je suis uniquement chef mais je voudrais bien essayer. Je regarde souvent le site pour voir ce qui est proposé et ce qui marche. En fait je n'ai pas de voiture donc aller en transport en commun je ne suis pas chaud et aux alentours il n'y a pas toujours quelqu'un qui cuisine dans les alentours.

N : MND fait partie de l'économie collaborative. Savez-vous ce qu'est l'économie collaborative et me l'expliquer en quelques mots ?

AL : Ca m'évoque Uber mais après je ne sais pas. Je ne saurais pas le définir non.

N : En gros, c'est un échange de services entre particuliers qui est essentiellement basé sur de la confiance. Vous vous retrouvez dans cette définition pour les échanges que vous avez ?

AL : Oui ça me paraît être ça.

N : Et le fait que ce soit collaboratif vous a poussé à choisir MND ?

AL : Oui mais en soi il y a quoi d'autres comme option ? Que je me lance toute seule ? Mais le fait qu'il y ait une plateforme et que toutes les personnes soient référencé c'est beaucoup plus rassurant que si un inconnu venait devant ta porte, ça c'est clair. Et de savoir qu'il y a une communauté derrière, c'est rassurant aussi.

N : Vous avez déjà cuisiné en dehors de MND ?

AL : De temps en temps mais juste pour des amis ou de la famille qui me demande de faire traiteur.

N : Et vous voyez une différence entre les deux ?

AL : Ce n'est pas la même chose mais je ne sais pas pourquoi. C'est peut-être plus stressant de cuisiner pour des gens que je ne connais pas et c'est plus intéressant aussi parce qu'il faut gagner sa confiance et plus prouver que pour un ami par exemple qui a déjà confiance avant de goûter.

N : En échange du service que vous préstez, qu'est-ce que vous avez en retour ?

AL : De la satisfaction (rires). C'est chouette parce que les personnes peuvent laisser leurs avis donc c'est assez stressant mais c'est quand même sympa. Moi je trouve ça génial parce que je voudrais ouvrir quelque chose plus tard et c'est un bon moyen de savoir ce que les gens pensent vraiment de ma cuisine. Je l'utilise un peu comme un tremplin dans mon idée de travailler dans l'horeca plus tard.

N : Dans les services que vous rendez, accepteriez-vous de le faire sans rémunération ou pour une rémunération autre que de l'argent ?

AL : Franchement ça aide quand même bien. Après si quelqu'un m'offre un autre service en échange pourquoi pas mais j'avoue que ça m'intéresserait moins. Je n'y ai jamais pensé mais si c'est un service intéressant en échange pourquoi pas.

N : Comment considérez-vous les bénéficiaires de votre service ?

AL : Je n'ai pas encore fait mille menus comparé à d'autres gens, je crois que c'est mon huitième menu. Donc c'est encore beaucoup ma famille ou des amis qui commandent. J'ai généralement 20% de personne que je ne connais pas et 80% de personne que je connais. J'ai donc du mal à vraiment les considérer comme des clients et les 20% je les considère plus comme une communauté. Non le concept de client je trouve pas parce que c'est quand même toujours le même type de personnes qui viennent, des gens assez ouverts.

N : Et vous ressentez un vraiment un échange avec ces personnes ?

AL : Oui, enfin ça dépend vraiment des personnes. Je propose toujours un petit verre. Il y a ceux qui viennent et qui partent mais il y en a d'autre qui reste et qui discutent donc c'est assez chouette. Mais la plupart des gens ne restent jamais très longtemps. Sur le site je vois toujours des personnes qui font des gros apéros mais moi je n'ai jamais eu ça. J'ai toujours des trucs prévus, je prépare toujours un apéro et tout mais j'ai jamais eu tout le monde qui est resté chez moi.

N : Et vous adaptez un peu votre comportement lorsque les gens viennent ?

AL : Oui évidemment il faut être agréable pour que les gens reviennent aussi. MND dise toujours que le plus important c'est d'être enthousiaste. Après je me force pas non plus mais d'office qu'il faut être sociable et aimer le contact avec les gens comme c'est toujours un peu stressant quand quelqu'un que tu connais pas du tout arrive chez toi. Il faut essayer d'être sympa sans savoir comment ça va se passer donc c'est assez stressant. Mais je ne change pas non plus ma manière d'être pour leur plaire.

N : Pensez-vous que le mot « Collaboratif » est le plus adapté à la relation que vous avez avec les bénéficiaires de MND ?

AL : Oui je trouve ça pas mal.

N : Et si vous deviez trouver un autre mot ?

AL : Partage je pense, je ne sais pas.

N : Et vous ressentez la réciprocité avec le bénéficiaire dans l'échange qui est collaboratif ? Sentez-vous que les bénéficiaires apportent quelque chose à l'échange ?

AL : Oui il y a un contact direct. Ce n'est pas le cuisinier qui ne voit personne ou le traiteur qui gère son truc et qui ne voit personne. Le contact apporte vraiment quelque chose dans le sens où ce n'est pas ma profession et que ça me permet de rencontrer des gens.

N : Et vous préféreriez le faire s'il n'y avait pas le contact social ?

AL : J'aime quand même bien le contact donc non je ne pense pas.

N : Mais ce n'est pas pour cela que vous le faites ?

AL : Non ce n'est pas pour le contact que je le fais, c'est plus pour faire plaisir aux gens et leur cuisiner des bons petits plats.

N : D'accord, très bien. Je ne sais pas si vous souhaitez aborder d'autres points qui ne l'ont pas été ?

AL : Non aucun.

N : Très bien, merci beaucoup d'avoir répondu à mes questions en tout cas.

AL : Pas de problème.

### **Interview chef Danièle**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge en tant que prestataire d'un service sur MenuNextDoor. Je voulais d'abord savoir pourquoi vous aviez décidé de prester sur MND ?

Danièle (D) : Parce que j'ai toujours adoré faire à manger. Et puis j'ai été pensionné, je me suis occupé de mon mari qui était grandement malade et puis il est décédé. Je me suis alors retrouvé à ne plus trop savoir quoi faire et comme j'adorais faire à manger ma fille m'a poussé à le faire pour MND. Elle m'a dit qu'elle avait vu quelque chose qui s'occupe de faire à manger pour les voisins, ce que je faisais déjà beaucoup à l'époque, j'invitais beaucoup, etc. C'est donc comme ça que j'ai commencé, j'ai été voir chez MND pour voir comment ça se passait et j'ai dit pourquoi pas. C'est comme ça que j'ai commencé et pour moi c'est une deuxième vie qui commence, ça me fait énormément de bien moralement parce qu'il y a une ambiance géniale. Malgré que je sois la plus âgée, on en rigole assez, ils sont vraiment supers. Il n'y a rien de malsain, tout va très bien.

N : Vous les avez rencontrés régulièrement ?

D : Oui très souvent, on fait des réunions régulièrement. On a aussi fêté les un an de MND, ici à Waterloo, on était plus de 300 personnes. Je commence à connaître beaucoup de monde et ça me fait énormément de bien.

N : Si vous deviez donner les deux motivations qui vous ont poussé à faire cela, ce serait lesquelles ?

D : Parce que j'adore faire à manger et puis parce que ça me donne une deuxième vie je dirais, surtout au niveau social.

N : D'accord. Et vous faites cela régulièrement ?

D : Oh je le fais quand je le sens. Je le fais environ 2 ou 3 fois par mois mais en général c'est 2 fois par moi. Ça dépend si je ne suis pas trop fatigué pour le faire.

N : Et vous n'avez pas un quota minimum à respecter ?

D : On fait comme on veut, on est tout à fait libre. On choisit le menu qu'on veut, on le fait quand on veut, c'est super on a une liberté totale là-dedans.

N : Avant de vous lancer, avez-vous eu un contact avec l'équipe MND ?

D : Ah oui, on a eu un premier rendez-vous où ils nous ont expliqué comment ça doit se passer, surtout au niveau de l'hygiène qui est très important. Ils nous demandent ce qu'on allait faire, pour moi c'est beaucoup de la cuisine ancienne comme je suis plus âgée.

N : Vous avez des avantages particuliers en passant par le site par rapport à d'autres systèmes ?

D : Je crois que c'est le groupe qui m'apporte énormément. C'est la sympathie et puis on a de l'aide quand je me retrouve pas trop bien, sur Facebook par exemple, je sais que je peux d'office téléphoner à Arnaud qui me répond très gentiment.

N : Est-ce que vous avez un contrat particulier avec le site ? Ou un statut particulier ?

D : Rien, rien, rien. Ils nous envoient juste la charte de l'hygiène et les normes à respecter en cas de contrôle.

N : Et vous sentez que vous avez des bénéficiaires qui viennent régulièrement chez vous ?

D : En général, ceux qui sont venus une fois reviennent. C'est un plaisir pour moi aussi.

N : Et imaginons si MND prend une commission sur les transactions qui se font, continueriez-vous à passer par le site ?

D : Oui je le ferais mais bon pour ce qu'on gagne dessus. Je continuerais quand même à passer par le site sauf quand des amis me demandent des choses en particulier mais que je ne mets pas sur le site donc ça change rien.

N : Vous êtes uniquement chef ou bien vous avez déjà bénéficié des services d'un autre chef ?

D : Oui j'ai déjà été voir deux fois et ça m'a bien plus. Je ne sais pas toujours m'y rendre mais c'était agréable. Chacun va une fois chez l'un et puis chez l'autre je crois. C'est vrai que moi je n'y vais pas énormément mais je n'ai commencé que depuis le mois d'octobre. On a fêté les un an, il y a un mois, c'était inoubliable. Ma fille a pu venir avec moi ainsi qu'une cliente.

N : Et ils organisent régulièrement des événements ?

D : Oui oui, ils font souvent des battles comme ils disent où 2-3 chefs qui cuisinent alors on y va.

N : MND fait donc partie de la consommation collaborative. Est-ce que vous savez ce que c'est et l'expliquer avec vos mots ?

D : Je ne vois pas ce que je peux vous expliquer là-dedans, non.

N : En fait dans le cas de MND, la consommation collaborative est un échange de service entre particuliers qui est essentiellement basé sur la confiance.

D : Ah oui ça certainement. Mais je crois qu'ils viennent quand même voir chez l'un ou l'autre ce qu'on fait et dans quel milieu on le fait. Ils insistent beaucoup sur les règles d'hygiène et de propreté.

N : Et vous retrouvez dans cette définition les échanges que vous avez ?

D : Ah oui ça certainement parce qu'à un moment donné ils parlaient des contrôles de l'afscs donc oui la confiance est très importante.

N : Avez-vous déjà cuisiné via d'autres systèmes ?

D : Non mais étant jeune avec mon mari on avait un club de judo et régulièrement on cuisinait pour les diners de club et ça allait jusqu'à 90 personnes donc j'ai toujours aimé ça. Autrement je travaillais dans l'entreprise familiale de produits chimiques donc c'était différent mais pour les grands événements c'était moi qui cuisinais.

N : Et qu'est-ce que vous avez en retour du service que vous rendez aux personnes bénéficiaire de votre service ?

D : En échange j'ai leur sourire, leur gentillesse pour moi c'est le principal. Et après ils ont l'air content lorsqu'ils mangent mais ça peut parfois rater. On a toujours un peu peur quand on donne les plats mais j'ai toujours eu des bons retours.

N : Quel est le rôle, selon vous, de la personne qui bénéficie de votre service ?

D : Leur sourire, leur gentillesse et leur remerciement. Le contact est vraiment important et on le ressent très fort avec MND, avec tout le monde. Les gens qui repartent d'ici, on s'embrasse et on s'appelle par nos prénoms. Même aux soirées MND, on a une cliente qui vient avec donc ça grandit vraiment notre entourage. Et s'il n'y avait pas ça, les gens, l'ambiance, la dynamique, je ne le ferais pas. C'est que du positif, c'est jeune mais aussi étranger, il y a vraiment de tout et tout le monde est ouverts.

N : Vous sentez que tout le monde est aussi dans cette dynamique ?

D : Ah oui tout à fait, fort. On a rencontré beaucoup de monde, on ne connaissait personne à la base et même moi qui ai 72 ans et qui suis un peu réservée et timide, je me suis fondu dans le moule. Et donc le milieu me met à l'aise et dans lequel on a confiance.

N : Et vous n'avez pas peur qu'une fois que le concept sera plus connu, cet aspect communautaire change ?

D : Je n'y pense pas, je préfère ne pas y penser. Pour le moment on est peut-être un peu dans l'euphorie, on ne sait pas où ça va s'arrêter et on n'y pense pas. Si tu as le temps de rester, tu vas voir comme c'est convivial et il y a une dame qu'on ne connaissait pas et maintenant c'est comme une amie.

N : Avec grand plaisir.

D : Mais donc tu vois c'est beaucoup de gens ouverts, quand on va aux soirées tout le monde est ouverts. Et le fait que je suis plus âgée je les considère aussi comme mes enfants. Et tout le monde vient m'embrasser quand j'arrive, ils me considèrent un peu comme la mamy du groupe et ça me va très bien.

N : Et vous trouvez que le mot « collaboratif » est le plus adapté aux échanges que vous avez ?

D : A oui parfaitement. C'est vraiment un moment convivial. Je ne sais pas si c'est partout pareil mais en tout cas moi je le vois comme ça et je fais ça avec plaisir.

N : Très bien, merci beaucoup de votre temps. Avez-vous des points que vous souhaitez abordé ?

D : Non absolument pas.

### **Interview Chef Guillaume**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge donc en tant que prestataire d'un service chez MenuNextDoor. Je voulais d'abord savoir pourquoi vous aviez décidé de commencer à prester sur MND ?

Guillaume (GD) : Je suis un passionné de cuisine. J'habite seul, j'adore cuisiner et surtout pour les autres. Donc j'ai une belle cuisine, je fais plein de tests mais personne ne les goûte. Je cherchais donc un moyen de faire goûter mes plats et en même temps de monétiser un peu ça aussi. Donc je suis tombé sur un flyer de MND et ça correspondait à ce que je voulais faire. Je suis tombé là-dessus par hasard par de la pub dans ma boîte aux lettres. Je ne fais pas ça en priorité pour l'argent mais pour le plaisir, vraiment. D'ailleurs pour le moment je me limite à 10 portions par menus pour ne pas être stressé et une problématique de place dans le frigo. Et quand on n'est pas professionnel ce n'est pas facile de cuisiner des grosses quantités. Et puis voilà ça fait aussi un peu d'argent pour acheter du matériel de cuisine. Mais je le fais aussi pour rencontrer d'autres personnes qui partagent une passion. Il y a pleins de site de rencontres, d'expatriés et autres mais ici au moins on a directement un point en commun, la cuisine. Rencontrer des personnes qui partagent aussi la même passion dans la même ville que moi, c'était aussi une motivation.

N : Vous prestez à quelle fréquence environ ?

GD : Tu fais ce que tu veux et ils mettent en avant le côté plaisir, ce que je veux garder. J'ai fait mon premier repas il y a trois semaines et là c'est mon deuxième. Je dois faire une première fois le repas pour les photos. Je le fais vraiment quand j'ai envie, si j'ai les bons produits de saisons et que c'est faisable. Mais moi faire une soirée à 30 repas, je ne pense pas que je saurai le faire et bien le faire. Faut vraiment que ça reste un plaisir et du repas que tu fais. Donc voilà, je me dis que j'en fais pas trop non plus pour être tranquille et dans les temps pour recevoir les gens et pas me stresser.

N : Avez-vous des avantages en passant par le site MND ?

GD : J'ai vu d'autres concepts sur paris avec des chefs professionnels mais je ne me voyais pas me mettre indépendant. Comme je fais ça pour le plaisir, je n'avais pas envie d'avoir ces contraintes. Ici c'est vraiment simple et tu es pas mal aidé. Les photos sont sympas, ils créent un événement et donc c'est vraiment simple. Après il va y avoir sans doute y avoir une commission mais comme je le fais pas pour l'argent, l'idée c'est de le faire pour le plaisir, rencontrer de nouvelles personnes et faire un micro complément de revenus. C'est surtout rentrer dans mes frais.

N : Vous avez eu des contacts avec MND avant de commencer à prester ?

GD : Oui en fait ils te font un briefing pas mal. Tu t'inscris sur le site comme chef, puis tu crées un menu et une fois qu'il est créé, ils te briefent pour rendre la préparation du plat plus facile, ils donnent beaucoup de conseil, etc. Ils te donnent les consignes d'hygiène, comment promouvoir ton événement, ils contrôlent les photos pour que ce soit en ligne avec l'image du site même s'il y a aucune contrainte au niveau des menus. En tout cas, ils ne te lâchent pas dans la nature et ils t'expliquent bien.

N : Pour le moment, ils ne prennent pas de commission. Si un jour ils en prennent, continueriez-vous à passer par le site ?

GD : Oui je pense pour le côté communautaire. Il y a les événements organisés par l'équipe MND mais aussi par les chefs. Et les événements organisés par les chefs ça m'intéresse à fond pour rencontrer de nouvelles personnes et me recréer un réseau d'amis à Bruxelles. Je suis expatrié et je me fais des potes mais après un an, ils repartent donc j'ai envie de pouvoir inviter des personnes à mes événements ou d'aller à des événements d'autres personnes que je connais ou justement que je ne connais pas encore. Donc le côté communautaire c'est vraiment top. On parle d'économie collaborative mais justement tous les événements qui viennent se greffer aux événements de base autour de la cuisine donnent tout le sens à l'économie collaborative. Donc s'il y a une commission comme je ne fais pas ça pour l'argent et que ça reste un plaisir, je resterai pour l'essence même du truc, le collaboratif quoi.

N : Etes-vous uniquement chef sur MND ou bénéficiez-vous aussi des services d'autres chefs ?

GD : Alors je me suis inscrit puis je suis partie en vadrouille. Et quand je suis revenu, ils ont fait un événement où c'est l'équipe MND qui cuisinait pour les chefs. Donc il y avait pas mal de gens et j'ai essayé à ce moment là. Pour le moment je n'ai fait qu'une fois en tant que bénéficiaire. Après je vais le refaire, parce qu'à Bruxelles les gens viennent de partout dans le monde et qui cuisine des plats de partout. Donc oui je vais le refaire et au lieu de me faire un plat de pâtes, je vais aller à la rencontre d'une personne et découvrir une nouvelle cuisine.

N : MND fait partie de la consommation collaborative. Est-ce que vous savez ce que cela signifie et sauriez-vous me l'expliquer avec vos mots ?

GD : Je dirais que la consommation collaborative, c'est un marché avec une offre et une demande où l'offre est proposée par un particulier. C'est le marché entre particulier.

N : C'est exactement ça, c'est un échange entre particuliers basé sur la confiance.

GD : Ce serait ma définition, moi j'ai fait une école de commerce il y a 6-7 ans mais à l'époque on n'en parlait pas mais maintenant ça a pris un essor dingue.

N : Vous trouvez que la définition colle bien avec les échanges que vous avez sur MND ?

GD : Oui carrément. Tu pars d'un réseau d'ami au départ comme personne ne te connaît et puis ils en parlent et ça part comme ça. Ce n'est pas juste un concept, la réalité en phase avec le concept je trouve.

N : Et ça a joué dans votre choix à commencer sur MND ?

GD : Oui je trouvais que c'était un lien direct avec les bénéficiaires, c'est du rapport direct à la personne, il n'y a plus de manipulation. Il y a aussi la notion de proximité avec la personne que j'ai bien aimé. Ce que tu n'as pas dans un restaurant par exemple. Ici, tu vas chez la personne, tu rentres chez elle, elle te raconte l'histoire du plat qu'elle t'a préparé. C'est ça que je trouve intéressant dans le concept, on crée une histoire et la proximité qui existe me plaît.

N : Au niveau des échanges que vous avez avec les bénéficiaires, avez-vous reçu des consignes particulières dans la manière de les recevoir ?

GD : Oui, ils te font un briefing sur le fait de préparer à l'avance, préparer un apéro et comment recevoir tes clients. Mais ils ne nous lâchent pas dans la nature, pour moi ce n'est pas un problème mais pour ceux qui n'ont pas l'habitude il y a un encadrement.

N : Et vous avez déjà cuisiné via un autre système que MND ?

GD : Non jamais, à part pour mes potes. Je le faisais déjà en école de commerce, je cuisinais et eux apportaient le vin, etc.

N : Et vous voyez une différence par rapport à quand vous cuisiniez pour vos amis ?

GD : Il y a plus une obligation de résultats. Les potes tu te loupes ce n'est pas dramatique. Ici les gens laissent un commentaire, tu veux qu'ils apprécient ta cuisine et on le fait aussi pour ça. On peut pas trop se loucher ici, il y a un peu plus de pression.

N : Vous pensez que les bénéficiaires cherchent la performance ?

GD : Ça dépend, ceux qui ne savent pas cuisiner, peut-être pas. Mais pour ceux qui cuisinent, je pense qu'ils ont une petite attente. Si tu commandes quelque chose que tu ne sais pas cuisiner alors je pense que tu as une petite attente oui. Après je ne pense pas que ce soit la majorité des personnes qui sont sur le site.

N : Et comment considérez-vous les personnes qui bénéficient de votre service ?

GD : Je les considère comme un premier contact pour qu'éventuellement une affinité se crée ou quoi. Par exemple, la personne qui prend les photos, le courant est directement bien passé et donc c'est des chouettes rencontres. Je les reçois comme un ou une potentiel(le) pote pour après sortir, se faire des restaurants, discuter, etc. Je le prends plus comme ça, me faire des nouveaux amis comme je dois me refaire un réseau. Je vais aussi faire Airbnb mais plus dans l'esprit couchsurfing pour essayer de créer un lien aussi et partager quelque chose.

N : Et vous adaptez votre comportement avec les personnes qui bénéficient de votre service ?

GD : Non. Le seul truc c'est que t'as la pression du résultat. Mais après je considère que les gens qui viennent accrochent au concept et je ne pense pas qu'ils soient timide. Mon attitude entre mes potes ou les clients c'est la même et la pression part une fois que les gens arrivent.

N : Vous le prenez mal quand une personne vient et part directement ?

GD : Mais non parce qu'après il y a des personnes qui le font parce qu'ils n'ont pas le temps ou quoi. Donc pas de pression, je comprends tout à fait. C'est pareil pour les gens qui peuvent pas venir et qui passeront le lendemain ça me dérange pas.

N : Et ce que vous pensez que l'adjectif « collaboratif » est bien adapté aux échanges que vous avez ?

GD : Alors le côté collaboratif, je trouve qu'il porte vraiment bien son nom sur le fait que l'équipe de MND laisse un maximum d'initiatives aux chefs. Tu t'entends bien avec un chef, tu veux organiser un menu avec lui, ils te laissent faire. Le côté collaboratif prend sa pleine signification dans ces moments là parce que tu cuisines avec quelqu'un d'autres, t'es pas tout seul dans ta cuisine et tu ne fais pas juste un plat pour les personnes qui viennent, il y a vraiment un échange au niveau de la cuisine. Le premier adjectif que j'attribuerais à MND c'est l'aspect plus communautaire et ensuite collaboratif quand tu cuisines avec un chef que t'as rencontré parce que là tu collabores vraiment pour créer un menu que tu vas proposer. Donc ce serait vraiment, communautaire avec les utilisateurs et collaboratif avec les autres chefs.

N : Et pourquoi vous ne retrouvez pas l'aspect collaboratif avec les utilisateurs ?

GD : Parce que je trouve qu'il n'y a pas de notion de travail avec les utilisateurs.

N : Et le retour que les utilisateurs vous apportent ce serait quoi ?

GD : Il y a ce côté où les personnes donnent des retours critiques et qu'elles soient constructives. Il faudrait donc que les personnes donnent plus leur avis et qu'il y ait un retour critique et plus constructif pour que l'aspect collaboratif puisse avoir lieu avec les utilisateurs. Donc oui, ça peut prendre un sens collaboratif aussi avec les utilisateurs.

N : Très bien, merci beaucoup en tout cas. Avez-vous d'autres points que vous souhaiteriez aborder ?

GD : Non à priori pas.

### Interview Chef Vincent

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge donc en tant que prestataire de services pour le site de MenuNextDoor. Je voulais d'abord savoir pourquoi vous avez commencé à prester sur MND ?

Vincent (VG) : J'aime déjà bien cuisiner, j'ai travaillé dans le milieu de l'HORECA mais j'ai malheureusement perdu mon boulot avec les événements qui se sont passés en France et en Belgique, la fréquentation des restaurants a baissé et donc voilà. Donc voilà j'ai commencé à cuisiner sur MND depuis un petit temps déjà. Et si ça peut permettre à des personnes qui n'aiment pas cuisiner de bien manger moi ça ne me dérange pas de le faire. Cuisiner pour deux ou pour dix pour moi c'est la même chose.

N : Et vous faites ça régulièrement ? Vous avez un minimum à respecter ou c'est quand vous voulez ?

VG : Alors chez MND c'est quand on veut, une fois par mois ou trois fois par semaine je crois. Il limite peut-être pour que ça ne devienne pas une activité complète. Et moi pour ma part j'en fais maximum 2 fois par semaine. J'essaye de varier les plats, ça fait environ 15 menus que je fais.

N : Vous êtes professionnel dans l'HORECA ?

VG : Non moi je suis responsable de salle mais j'ai fait des études assez complètes qui m'ont permis de toucher à la cuisine, au management, etc. Et puis j'adore cuisiner depuis que je suis tout petit et puis j'ai continué.

N : Vous avez reçu des consignes au préalable de MND ou vous vous êtes lancé directement ?

VG : Lorsqu'on met notre premier menu, on a un entretien téléphonique pour savoir comment ça se passe au niveau de l'hygiène, du packaging, etc. On a quand même un petit briefing avant de commencer et puis c'est les premiers avis des clients qu'on voit directement si un chef est compatible avec ce système ou pas. Si un chef reçoit des notes de 2 ou 3 sur 5, à mon avis le site va contacter le chef pour savoir un peu ce qui se passe. Après je n'ai jamais eu le cas, j'ai toujours été très bien noté et je pense que c'est les consommateurs qui sont les mieux placés pour juger

N : Quelles sont vos motivations à proposer vos services sur MND ?

VG : Tout d'abord pour partager ma cuisine et permettre aux gens qui n'ont le temps de cuisiner ou de faire les courses de se permettre d'avoir un plat comme au restaurant mais à moindre coût. Et deuxième motivation, c'est quand même d'arrondir les fins de mois.

N : Vous avez des avantages particuliers en passant par MND ?

VG : Alors oui, MND fait beaucoup de pub et notamment via Facebook et il y a environ un mois ils ont fait de la pub en France. Ils ont envoyés à leurs clients des codes promos qui permettaient d'avoir des menus gratuits. Ils l'ont fait deux fois et sur les deux fois moi j'ai fait deux fois 40 portions. Ça m'a fait un gros coup de pub et je n'aurais pas fait ces 40 plats si je n'avais pas eu MND. Ils sont très présents au niveau de la publicité.

N : Et quand vous avez 40 plats vous arrivez à gérer ou c'était une exception ?

VG : C'est moi qui décide combien de portions je veux faire. Généralement je me limite à 10-15 portions mais ici avec le code promo je savais que j'allais avoir de la demande. Mais voilà je m'arrêtais à 40-50 portions grand maximum pour des occasions comme ça. Je sais que d'autres font 100-150 portions mais moi je sais que je n'ai pas la cuisine adéquate pour le faire.

N : Est-ce que vous avez un contrat particulier avec le site ?

VG : Non on fait ça à coté de notre profession et puis c'est à nous de faire le nécessaire pour déclarer ces revenus.

N : Pour le moment, MND ne prend pas de commissions. S'ils décident à un moment d'en prendre, qu'est-ce qui vous motiverait à passer par le site ?

VG : Oui apparemment, ils vont prendre une commission entre 10 et 15%. Mais oui le site m'offre une visibilité que je n'aurais pas si je ne passais pas par le site. Ici je touche plus de personnes que si je faisais ma propre publicité.

N : Et vous commencez à avoir un réseau de bénéficiaire ?

VG : Oui ce sont souvent les mêmes personnes qui viennent. Moi j'ai déjà 148 personnes qui ont déjà commandé chez moi et donc dès que je fais un nouveau menu ils vont être prévenus par mail. Le plus dur, c'était de se faire une « clientèle ». Au début j'avais très peu de monde et maintenant les gens reviennent.

N : Et vous êtes uniquement chef ou bien vous allez parfois commander chez un autre chef ?

VG : J'ai été une autre fois chez un autre chef et c'était une très bonne expérience mais il n'y a pas beaucoup de chef dans mon quartier donc l'opportunité ne s'est pas représentée.

N : Comme vous le savez, MND fait partie de la consommation collaborative. Est-ce que vous savez me décrire en quelques mots en quoi cela consiste ?

VG : Bah alors c'est une personne qui n'est pas professionnel, donc un particulier qui va offrir un service contre rémunération sans que cela soit vraiment excessif. Après c'est comme aller manger au restaurant sauf qu'on va le chercher chez un voisin et à un prix très raisonnable.

N : Oui en fait c'est un échange de services entre particuliers qui est essentiellement basé sur la confiance.

VG : Oui c'est ça et qui n'est pas professionnel. C'est pourquoi je ne ferais jamais 150 portions sinon je vais avoir un immense chiffre d'affaire qui sera plus comme un professionnel plutôt que de l'occasionnel.

N : Et vous retrouvez cette définition dans les échanges que vous avez sur MND ?

VG : Oui tout à fait.

N : Vous avez eu l'occasion d'essayer d'autres sites collaboratifs ? Et si oui, quelles sont vos motivations ?

J'ai déjà utilisé Blablacar en tant que passager. Evidemment c'est moins cher mais là l'aspect social est beaucoup plus présent comme on se retrouve pendant 3h dans la même voiture qu'un inconnu à parler de tout et de rien. Je vais aussi louer une chambre ici sur Airbnb. Si ça peut permettre à un touriste de payer 35euros la nuit au lieu de 100 euros et de rester plus longtemps à Bruxelles moi ça me fait plaisir et en plus ça permet encore une fois de gagner un peu d'argent.

N : Vous avez reçu des consignes particulières quand à la manière de vous comporter avec les bénéficiaires de votre service ?

VG : Oui on a un gros suivi de MND. A chaque menu ils nous appellent pour parler du menu, des photos, des moyens pour attirer du monde et aussi les choses à ne pas oublier pour le jour même. Et le jour même ils nous disent qu'il faut préparer un petit verre, d'être accueillant, d'expliquer le menu aux clients et de répondre à leurs questions. Il y aura de toute façon toujours un retour des clients et s'il est négatif MND nous contacte.

N : Et vous voyez une différence par rapport à d'autres systèmes un peu plus traditionnels par exemple ?

VG : Je n'en connais pas d'autres. Si je me lançais seul, je pense que je ne verrai pas trop de différence parce que c'est des réflexes que j'ai déjà comme j'ai déjà travaillé dans ce milieu. Pour d'autres personnes je ne sais pas trop. Moi le site me sert surtout à être vu et d'attirer plus de monde.

N : Vous accepteriez de rendre ce service sans retour monétaire ou en échange d'un autre service ?

VG : Pourquoi pas si on me le propose. Après il faut savoir qu'on gagne très peu sur chaque menu. Moi ce soir mon menu au restaurant vous allez le payer 20-25 euros et moi je le propose à 10 euros. Quand on enlève le packaging, les aliments, le temps de travail, c'est pas du tout intéressant et ce n'est pas ma priorité de gagner de l'argent. Certes ça arrondit les fins de mois mais bon voilà ce n'est pas énorme.

N : Comment considérez-vous les personnes qui bénéficient de votre service ?

VG : Forcément comme des clients mais je le mets entre guillemets parce que pour moi ça peut être des voisins, je peux les croiser dans la rue et passer un bon moment avec eux. Je n'aurais pas cette distance comme un restaurateur l'aurait, ils ne viennent pas payer une note chez moi mais chercher un menu et passer un moment convivial et manger un bon repas.

N : Et l'aspect social qu'il y a autour de ces échanges vous dérange ou vous y tenez ? Vous préféreriez donner le plat directement la porte par exemple ?

VG : A non pas du tout, au contraire moi aussi j'aime bien expliquer ce que je fais et les produits que j'utilise. C'est aussi un échange de parler de cuisine, comme ça reste une passion je donne volontiers mes recettes et je discute volontiers avec les gens. Ça va être des clients parce qu'ils payent une prestation mais ça peut aussi être des amis ou des voisins.

N : Qu'est-ce que les bénéficiaires vous apportent en échange ?

VG : Ils peuvent me raconter leurs expériences si eux aussi font de la cuisine et comme vous dites ça permet peut-être aussi créer des échanges de services avec des personnes qui ont d'autres compétences que cuisiner. Mais moi aujourd'hui ça reste un moment convivial.

N : Et ça vous dérange si une personne vient chercher son plat et part directement ?

VG : Non ça arrive, on peut ne pas aller contre la nature des gens. D'autres vont rester 30 minutes et qui vont parler de tout et de n'importe quoi. Mais j'essaie d'entamer toujours la discussion et les personnes que ça dérange et qui sont peut-être timide ça me dérange pas, chacun est comme il est. Et je m'adapte aux personnes.

N : Et c'est une majorité qui essaye d'échapper au contact social ?

VG : Non, il y a vraiment la communauté MND qui fait que les gens restent. Les personnes qui ne s'intéressent pas au concept et à ce qui va avec vont aller chez un traiteur ou autre. Vraiment les gens chez MND cherchent ces 10-15 minutes où ils vont rester pour discuter et pourquoi tisser des liens.

N : Et vous sentez cette communauté ? Vous vous sentez attaché ?

VG : Ah oui oui et comme je vous dis il y a des gens qui reviennent et qui ne commandent pas que chez moi. Moi qui cuisine une à deux fois par semaine, je me sens donc bien concerné.

N : Vous trouvez que le mot « collaboratif » est le mieux adapté aux échanges que vous avez ?

VG : Ce n'est pas facile ça comme question. Non je ne sais pas trop quoi vous dire. Je ne sais pas trop quoi répondre parce qu'au final à par l'échange d'un plat contre de l'argent il n'y a pas grand-chose.

N : Vous auriez un adjectif plus approprié ?

VG : Non je ne sais pas.

N : On se retrouve donc dans une relation transactionnelle assez classique à ce niveau là donc ?

VG : A ce niveau là oui mais après il y a tout ce qui est de l'aspect communautaire et convivial.

### Interview chef Noé

Narrateur (N) : Mon sujet de mémoire porte donc sur la consommation collaborative et plus particulièrement sur les services. Je voulais donc savoir quelles étaient vos motivations à commencer à travailler sur MND ?

Noé (NM) : Donc moi ce sont mes études, je fais des études pour devenir chef cuisinier à la base. Et donc j'avais fait un stage en début d'année et maintenant je fais des cours du soir donc j'ai pas mal de temps libre et donc quand j'ai terminé mon stage je me suis retrouvé avec beaucoup de temps libre et je me suis dit : « Il faut que je continue à prendre de l'expérience ». Et puis je suis tombé sur MND, j'ai pas tout de suite commencé parce que pour moi c'était uniquement pour des chefs professionnels et qui font ça à côté. Puis je me suis rendu compte que ce n'était pas du tout le cas et je me suis lancé dans mes premiers repas. Ça permet d'apprendre de la rapidité, d'apprendre à essayer de faire certains menus, apprendre à être prêt pour une certaine heure ce qui est pas mal. Il faut aussi essayer de respecter à appliquer les règles d'hygiène que l'on apprend en cours même si c'est impossible de tout respecter dans une cuisine chez soi. Je ne suis pas censé travailler sur des espaces de travail en bois par exemple, ce qui est difficile à respecter comme tu peux voir. J'adore cuisiner aussi, je cuisine depuis que j'ai 7 ans pour ma famille donc je me suis dit pourquoi pas. Ça permet d'avoir un petit job d'étudiant à côté donc c'est pas mal.

N : Et vous faites ça souvent ?

NM : Une fois par semaine sauf quand je suis en vacances ou en examen. Il faut aussi que je prépare mes menus et que je prépare à l'avance.

N : Vous avez des avantages particuliers à passer par MND ?

NM : Déjà je ne connais pas beaucoup d'autres systèmes qui utilisent des particuliers. Je pourrais avoir une page Facebook mais alors là le souci c'est que je ne ferais pas connaître, en tout cas ce serait difficile. MND nous aide pas mal en offrant des promos aux utilisateurs et en ne nous réclamant rien. C'est eux qui investissent. On a quand même des avantages en passant par le site, pour le moment en tout cas. Etant donné qu'il ne nous demande rien mais jusqu'au moment où ça change. A partir du moment où ils vont nous demander de l'argent et nous taxer, là je sais pas si ce sera toujours aussi intéressant et je forcerais peut-être les gens à aimer ma page facebook et voir mes menus sur cette page.

N : Si vous deviez donner deux motivations qui vous poussent à faire cela, ce serait lesquelles ?

NM : Ça ne m'ennuie absolument pas de le faire, je passe toujours des très bonnes journées même si ça reste des journées de travail. Le côté convivial avec les gens, je ne fais jamais la même chose. Enfin j'ai pleins de motivations mais la principale c'est que je ne fais pas tous les jours la même chose. Je ne suis pas assis derrière un bureau devant un ordinateur. Au début je m'étais lancé dans l'informatique, j'avais fait des stages mais ça ne me plaisait pas. J'étais à l'intérieur alors qu'ici je vais au marché, je travaille au marché tous les dimanches ce qui me permet d'avoir tous mes produits principalement BIO. Donc j'ai des facilités à ce niveau-là. Voilà pourquoi je le fais, je ne vois pas ça comme un travail et ça laisse place à la créativité.

N : Vous avez eu un contact au préalable avec le site ou vous êtes-vous directement lancé dans la prestation de services ?

NM : Je n'avais jamais essayé MND avant de le faire moi. Et le jour où j'ai voulu le faire, j'en avais déjà entendu parler il y a quelques mois. Je travaillais donc au marché et on avait une caisse de tomates que j'ai pu acheter à un prix dérisoire. J'en ai donc fait une bolognaise et je me suis dit que j'allais la mettre sur le site. Et quand j'ai voulu la mettre, ils m'ont alors dit qu'il y avait normalement une séance d'information et qu'exceptionnellement il allait quand même publier mon menu.

N : Imaginons si un jour ils prennent une commission, qu'est-ce qui vous maintiendrait sur le site ?

NM : Que la commission soit pas trop grande. Pour moi ça va d'office se faire, vu l'argent qu'ils perdent pour le moment. Ils font régulièrement des offres de promotions à 10euros où ils vendent plus de 1000 plats. Ça veut dire qu'ils allongent 10000-20000 euros comme ça... Donc d'office ils prendront une commission comme toutes les autres start-up avant MND ont fait.

N : Et qu'est-ce qui vous maintiendrait sur le site ?

NM : L'ambiance avec les patrons c'est chouette. C'est bien fait, on est bien suivi par les patrons. Sinon je sais pas, je n'y ai jamais vraiment réfléchi.

N : Vous avez déjà été mangé chez d'autres chefs ou êtes-vous uniquement offreur de menu ?

NM : On a déjà été mangé une fois chez un autre chef, on a été particulièrement déçu du fait que la photo ne correspond pas du tout au plat. Ce n'était pas très chaud aussi, donc on a été assez déçu. On reste jeunes, on adore cuisiner donc je ne vais pas aller payer pour quelque chose que je sais faire moi-même. Après peut-être que ça va changer.

N : Savez-vous que MND fait partie de la consommation collaborative ? Et est-ce que vous savez à quoi cela correspond ? Si oui, pouvez-vous me l'expliquer en quelques mots ?

NM : Pour moi, c'est qu'on aide des gens à trouver un moyen de devenir professionnel, de gagner leur vie et on les aide à débiter une profession. Ça peut être plus hôtel avec Airbnb ou traiteur comme MND. Moi c'est comme ça que je le vois.

N : En fait, la consommation collaborative c'est un échange entre particuliers basé essentiellement sur la confiance. Dans le cas de MND le service correspond à la préparation d'un menu d'un particulier à un autre particulier qui vit dans son voisinage plus ou moins proche. Est-ce que vous ressentez-ca dans les échanges que vous avez au quotidien ?

NM : Je pense que la confiance vient surtout de la part des clients. Ils doivent avoir beaucoup de confiance dans leur chef parce qu'on est dans l'alimentation. L'alimentation, elle est à classer dans le même cadre des médecins car on touche au corps humain, on peut empoisonner le corps humain. Ce qui n'est pas le cas quand tu demandes à quelqu'un de t'asseoir dans sa voiture ou de dormir dans ses draps. Donc oui on demande beaucoup de confiance aux clients.

N : Selon vous, qu'est-ce que les personnes qui bénéficient de votre service vous donne en retour ?

NM : J'ai à chaque fois des retours, enfin j'ai beaucoup de retour. Je trouve ça important, que ce soit des bons ou des moins bons retours. Au niveau des quantités, je n'aime pas trop le gaspillage donc je vais essayer de faire suffisamment mais pas trop non plus. Bon une fois j'ai fait des crêpes, il ne faut pas s'attendre à sortir de ce repas le ventre super plein si tu n'as pas mangé de la journée. De toute façon il y aura toujours des personnes qui ne seront pas contente mais il faut faire avec.

N : Dans les échanges que vous avez, vous avez reçu des consignes particulières ? Adaptez-vous votre comportement en sachant que vous participez à un échange collaboratif ?

NM : Je vais plutôt essayer d'avoir un comportement plus amical, si cette personne vient toutes les semaines. Mais je reste relativement moi-même, si la personne vient en porsche ou en fiat je ne vais pas adapter mon comportement. J'essaie en général de rester amical, parfois je vais apporter le plat chez les personnes lorsqu'il habite près de chez moi et qu'ils ne savent pas se déplacer.

N : Comment considérez-vous les bénéficiaires de votre service ?

NM : Comme des clients. Ca dépend parfois ce sont mes voisins parfois c'est ma famille. Je les vois pas comme des portefeuilles sur pattes si c'est ca la question.

N : Et un peu comme des membres de la communauté MND ?

NM : Oui même si j'ai des clients qui ne viennent pas de chez MND. Je les ai rencontrés au marché en distribuant mes flyers. Ce sont des vieilles personnes qui ne savent pas utiliser un site internet pour commander.

N : Vous vous sentez concerné par la communauté MND ou êtes-vous en dehors de tout ça ?

NM : Au début, j'ai l'impression que les boss étaient fort attentifs à toi. Après vu l'ampleur que ça prend, j'ai l'impression qu'ils ont du mal à donner le service que j'avais au début mais j'ai déjà eu des contacts avec les chefs, j'ai déjà eu des soirées avec les boss où on va boire un verre et tout ça. C'est chouette parce qu'on rencontre d'autres chefs. Un autre point que j'adore dans la cuisine, c'est un des métiers où on rencontre de tout. Dans une cuisine, il y a de toutes les classes, de toutes les origines et on ne fait aucune différence. Je trouve ça très chouette.

N : Donc dans MND le concept c'est que des gens payent pour que vous leur prépariez à manger. Accepteriez-vous de le faire si ce n'était pas rémunéré ou rémunéré par autre chose que de l'argent ?

NM : Oui j'ai déjà fait des banquets gratuitement où j'aide par exemple dans le cadre de mes stages pour me faire de l'expérience. Ici j'ai déjà fait des menus où je ne gagne rien. Je demande juste qu'on me rembourse la marchandise. Après je passe quand même une journée à travailler mais de toute façon je n'ai pas d'autres occupations sur le côté. Donc si je n'avais pas cuisiné j'aurais passé une journée sur mon ordinateur. Mais oui je l'ai déjà fait pour mon expérience personnelle.

N : Au niveau des échanges que vous avez avec les bénéficiaires du service, est-ce que s'il n'y avait pas l'aspect social, le fait qu'ils puissent rester boire un verre, etc vous continueriez à le faire ? Ou justement l'aspect social vous embête et vous préféreriez l'éviter ?

NM : Je suis quelqu'un qui aime passer des soirées avec des amis etc. J'ai toujours habité là où tous les amis viennent, ça me dérange pas du tout. Après c'est un peu moins le cas de ma copine donc voilà. Après ca ne m'a jamais dérangé que les gens restent. J'ai déjà entendu d'autres chefs dire : « J'ai fait 50 menu, j'ai qu'une seule envie c'est que les gens viennent prendre leur menu et partent. Je suis claqué, je n'ai pas envie de discuter avec les gens ». J'essaye aussi de toujours limiter les portions pour passer une chouette journée et de bien accueillir les personnes.

N : Et vous sentez que les personnes qui viennent chercher leur plat cherchent cet aspect social ?

NM : Ca dépend. En général, non. Ils ont le sentiment d'avoir commandé chez le traiteur, ils sont même parfois étonnés de devoir monter et qu'on ne leur apporte pas le plat à la porte. J'ai déjà eu des gens qui ne voulaient pas monter alors que moi je trouve ça important rien que pour la personne voit ta cuisine et l'endroit où tu as fait le plat.

N : J'ai une dernière question. Est-ce que vous trouvez que le mot « Collaboratif » correspond aux interactions que vous avez ? Et est-ce vous aurez un mot qui serait plus adapté à ces échanges ?

NM : Collaboratif ça évoque un truc où on se sent travailler alors que ce n'est pas vraiment ça la définition. Mais oui ce mot est pas mal, après je ne sais pas trop...

N : Vous sentez une certaine réciprocité dans l'échange ? Qu'est-ce que vous rend le bénéficiaire en échange ?

NM : Bah c'est déjà chouette de savoir ce pour quoi on a travaillé ça a plu. Donc oui plaire aux bénéficiaires c'est déjà un échange sous forme de la reconnaissance qu'ils me donnent. Il y a aussi des gens qui aiment cuisiner et qui discutent avec moi. Ca permet aussi d'échanger des techniques ou quoi donc oui c'est assez bien le mot collaboratif.

N : Et si vous deviez choisir un autre mot pour décrire les relations que vous avez à chaque expérience, ce serait lequel ?

NM : Moi le premier mot qui me vient c'est convivial, un service convivial.

N : Très bien merci beaucoup d'avoir répondu à mes questions. Si vous souhaitez aborder d'autres aspects, je me ferai un plaisir de vous répondre.

NM : Non c'est bien comme ça.

### **Interview Carpool Sandrine Vockaer**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge donc en tant qu'intermédiaire entre les prestataires et les bénéficiaires de services. Je voulais savoir en quoi consiste Carpool ? Qu'est ce que vous proposez comme service et quel était le mécanisme ?

Sandrine Vockaer (SV) : Carpool c'est un service mais l'asbl c'est Taxistop qui a été créée en 1975. Elle a été créée dans un premier temps pour l'auto-stop entre particulier et sécurisé avec des endroits bien précis d'endroits d'auto-stop. Il y avait donc une communauté et on savait qui était qui. Mais ça ne fonctionnait pas très bien et donc on s'est concentré sur le covoiturage qui est beaucoup plus organisé que l'auto-stop. Donc on a créé plusieurs plateformes de covoiturage et aussi de l'auto-partage avec cambio où tu payes un abonnement pour des voitures qui sont à certains endroits dans la ville. Au niveau du covoiturage, on a CarPool.be c'est essentiellement pour les déplacements domicile-travail donc on travaille beaucoup avec les entreprises et permet aussi le covoiturage longue distance mais avec l'arrivée de Blablacar on est plus concurrentiel. Notre focus c'est d'agir sur la mobilité quotidienne et donc domicile/travail. On a aussi développé cosy-car qui est du partage de voiture mais entre particuliers et entre voisins. C'est donc fait avec un petit groupe d'amis ou de voisins et nous on s'occupe de mettre des conventions d'utilisation. Tous nos services sont donc gratuits ou quasiment gratuits donc on ne prend aucunes commissions.

N : Et donc quel est l'objectif à long terme de Carpool ?

SV : En tant qu'asbl on a une mission public, notre but n'est pas d'avoir un modèle qui nous permet de rentrer de l'argent et de faire du profit. Par contre on doit subvenir à nos besoins et on a pour ça pas mal de subventions. Dans le cadre du covoiturage domicile/travail, il n'y a pas moyen de faire autrement car comme les trajets sont réguliers, notre but est de mettre les gens en contact mais après ils ont plus besoin de nous. Donc soit tu fais payer les entreprises et on a une entreprise concurrente qui le fait mais qui a peu d'entreprises car elle fait payer très cher. Mais nous comme une asbl, les entreprises payent un petit peu mais pas grand-chose.

N : Donc vous servez d'intermédiaire entre des entreprises et des particuliers ?

SV : Non plus entre deux particuliers. Donc notre plateforme est accessible à tout le monde et quand on travaille avec les entreprises on crée des sortes de tiroir où tous les employés de l'entreprise peuvent s'inscrire donc il y a une vue sur tous les trajets possibles et qu'elles sont les trajets qui ont été fait. Ça augmente donc la possibilité de trouver des personnes qui correspondent à ce qu'ils recherchent.

N : Et donc la personne qui est bénéficiaire du service, qu'est-ce qu'elle va apporter à la personne qui prend sa voiture et qui réalise le trajet ?

SV : Il y a une rétribution qui est faite évidemment. Dans la pratique beaucoup de gens roulent en alternance car ce sont souvent tous des automobilistes à la base. Ils ont tous un véhicule et donc ils alternent et donc il n'y a comme ça aucun échange d'argent. Sinon tu dois garder en tête que le tarif maximum légal c'est 34 cents par

kilomètre et c'est que reçoivent les fonctionnaires lorsqu'ils réalisent des déplacements professionnels. Si tu fais payer moins de 34 cents le kilomètre tu es dans du transport collectif organisé (covoiturage). Si tu dépasses, c'est du transport rémunéré comme les taxis par exemple. Notre logique donc c'est sur base de 8 cents du kilomètre comme on peut être 4 dans une voiture et que chacun paye uniquement pour sa place. Mais après c'est clair que l'avantage principal du covoiturage c'est le gain financier car tu récupères une bonne partie des frais de ta voiture.

N : Donc Blablacar n'est pas un concurrent dans les trajets domicile/travail ?

SV : On sait qu'ils ont quelques annonces comme durant les grèves mais ils n'en ont pas assez pour satisfaire toute la demande. Déjà nous, on est la plus grande plateforme belge, et on sait que des gens ne trouvent pas. Mais donc non, Blablacar n'est pas vraiment un concurrent au niveau domicile/travail par contre au niveau du longue distance oui.

N : Et donc le fait qu'il n'y ait pas cet aspect financier, ça vous détache un peu de cette concurrence ?

SV : Ce qui a chez Blablacar, c'est qu'ils dépassent dans les prix ce que coûtent réellement ta voiture. Mais bon ils n'ont pas la même politique que nous, nous on veut vraiment partager le prix juste de la voiture. Et puis on doit respecter les règles légales qu'il ne faut pas faire de profit et que les faux covoitureurs qui partent de la gare du Midi jusque Paris tous les jours ne respectent pas et risquent des amendes s'ils ne sont pas assurés.

N : Et sur Carpool, les utilisateurs du site sont assurés ?

SV : Dans le covoiturage, il n'y a aucune assurance spécifique. Le chauffeur a d'office une assurance responsabilité civile et elle couvre tout le monde dans la voiture. Comme c'est un trajet domicile/travail sur Carpool, tu es d'office assuré aussi en tant qu'employé. Donc ils sont tous couverts par leur entreprise respective.

N : Carpool fait donc partie de la consommation collaborative. Quelle est votre définition de la consommation collaborative ?

SV : Je pense qu'il faut faire attention car le terme de la consommation collaborative englobe pleins de choses. Par exemple Airbnb fait partie de la consommation collaborative parce qu'on a dit que c'était tout ce qui se fait de particulier à particulier. Mais pour nous chez Carpool, c'est qu'il y a un réel partage qui est juste des coûts ou des gains. Il n'y a pas de profit qui peut être fait. On a donc une personne qui peut participer à tes frais mais qui ne fait pas gagner de l'argent. Pour nous ça c'est la vraie consommation collaborative, le partage équitable des coûts lié à l'usage du service et non pas de se faire du profit. Donc nous dans notre optique, si on prend le concept de MND, on dirait plus qu'on se fait rembourser du montant d'un ticket restaurant parce que l'Etat l'a calculé comme ça.

N : Et le fait d'être une asbl vous permet de voir dans cette optique donc ?

SV : Tout à fait, comme on ne doit pas générer de revenus tant qu'on arrive à trouver des subventions et d'autres projets qui nous rapportent un peu. On n'a pas un business model où nos projets doivent être rentables mais l'asbl doit rester rentable.

N : Les utilisateurs de Carpool, quelles sont leurs motivations s'ils ne génèrent aucun profit ?

SV : Faire du covoiturage c'est un avantage financier pour eux car ils rentrent dans leurs frais. Ils ne font pas de profit mais ils partagent les coûts. Après on leur offre aussi une plus grande visibilité et des possibilités de rencontre plus larges.

N : Avez-vous des avantages à faire partie de la consommation collaborative ?

SV : Non parce que ce n'est pas parce que tu offres un service collaboratif que ton entreprise doit aussi être une coopérative. Faire partie de la consommation collaborative pour le moment ça peut être que positif parce qu'on

ne fait qu'en parler et les gens on de plus en plus envie de collaborer avec d'autres particuliers. Après il faut voir jusqu'où ça ira parce que il y a des projets qui ne tiennent pas la route et on va revenir à des systèmes plus traditionnels. Nous on s'adresse à des particuliers qui veulent se mettre en contact pour rentrer dans leurs frais donc là dedans il n'y a rien qui nous ferme des portes ou qui nous freine. Déjà qu'on est une asbl donc on a aucune obligation de lucre mais d'apporter une valeur ajoutée au sein de la société et on permet aux particuliers de diminuer leurs coûts. Nous on fait ça depuis 40 ans mais maintenant qu'on en parle beaucoup surfe dessus mais nous on l'a toujours fait même avant que le terme existe. En plus nous on n'a pas de concurrence donc ce ça nous permet de ne pas être remis en question et il n'y a pas de raison de le faire. On a toujours covoituré on aide juste les personnes à plus covoiturer.

N : Et vous trouvez que le terme « collaboratif » est bien choisi ?

SV : Maintenant c'est un peu un terme fourre-tout et parfois on respecte plus les règles sociales et ce genre de choses. Mais à priori le terme était plutôt positif parce qu'il parlait de collaboration et de collaboration entre particuliers.

N : Mais collaboration, il y a aussi le fait que toutes les parties y mettent aussi un peu du sien.

SV : Voilà et c'est aussi pour ça que chez nous chacun y met du sien et chacun paye ou est rétribué à la juste valeur sans profit particulier.

N : D'accord. Et vous sentez parfois un lien social qui peut se créer entre les utilisateurs ? Vous essayez de créer une communauté ?

SV : C'est plutôt des liens personnels qui se font entre covoitureurs comme on est dans du covoiturage régulier. On n'a donc pas un esprit de communauté comme par exemple Blablacar où les évaluations sont très importantes et où il y a une réelle communauté et une réelle appartenance à une communauté car tu en as besoin pour faire confiance et continuer à covoiturer. Chez nous comme les gens covoiturent et puis continuent une fois qu'ils ont trouvé quelqu'un et qu'ils ne passent plus par la plateforme, il y a très peu de gens qui laissent des évaluations. Ils ont moins le sentiment de communauté comme ils l'utilisent une ou deux fois seulement.

N : Mais le site offre toujours des trajets courts distances mais pas uniquement des trajets réguliers ?

SV : Oui évidemment même si c'est plus compliqué car l'offre et la demande pour des trajets bien précis à des moments bien précis ne sont pas assez grande. Mais c'est tout à fait possible, tu peux poster tous les trajets que tu veux mais on se focalise surtout sur les trajets domicile/travail. On adapte aussi nos outils avec des applications et du temps réel pour accroître de plus en plus les possibilités et rendre les voyageurs plus réactifs.

N : Très bien, merci beaucoup pour vos réponses. Souhaitez-vous aborder d'autres points ?

SV : Non, tant mieux si j'ai pu répondre à tes questions alors.

N : Merci

### **Interview ListMinut Jonathan Schockaert**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme année de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le secteur des services. Je vous interroge donc en tant qu'intermédiaire entre les bénéficiaires et les prestataires de services. Je voulais dans un premier temps savoir quel était le fonctionnement de ListMinut ? Depuis quand vous avez décidé de lancer ce projet et pourquoi vous avez commencé ?

Jonathan Schockaert (JS) : Oui, alors nous on a développé notre projet dans le cadre de notre mémoire à l'UCL en création d'entreprises. C'est un programme qui regroupe plusieurs facultés et on avait déjà travaillé ensemble dans d'autres contextes aussi. Il y avait donc dans l'équipe un ingénieur informatique, une personne en droit et deux personnes en gestion dont moi-même. Il fallait donc trouvé un projet qui touche à toutes ces spécialités là.

Moi je suis parti en dernière année aux Etats-Unis et il y avait là-bas un projet qui cartonnait pas mal et qui était en plein développement qui est TaskRabbit qui est le même principe que ListMinut aujourd'hui de trouver des personnes de confiance dans son voisinage pour des services de la vie de tous les jours. Il y avait donc du boulot pour tout le monde dans le projet. On ne savait pas ce qui allait ressortir de ce mémoire mais on était tous d'accord de continuer si l'aventure continuait. On s'est rendu compte que beaucoup de personnes avaient pas mal de besoins où ils avaient du mal à trouver les bonnes personnes et en plus on voulait aussi revaloriser un peu les échanges de voisinage. Il y a donc aussi cette notion de rencontre entre les personnes aussi et qui ne se font pas derrière un ordinateur comme beaucoup de réseaux sociaux aujourd'hui. Donc voilà un peu les postulats de base.

N : Le projet existe depuis quand donc ?

JS : On a rendu notre mémoire en juin 2012. Et puis on s'est dit qu'on allait un peu réfléchir et qu'on allait se voir en août pour en discuter. Et puis on a décidé de lancer une version simplifiée, on l'a développé et lancé sur le marché en février 2013.

N : Et l'objectif à long terme de ListMinut c'est quoi ?

JS : C'est de devenir le leader pour tout ce qui est le service de proximité en Europe et de permettre aux utilisateurs de trouver une personne de confiance via la plateforme. Quand on fait une demande sur ListMinut, on ne sait pas qui va se proposer mais nous on veut s'assurer que cette personne est de confiance.

N : Dans le fonctionnement quel est le rôle de chaque acteur ? Votre rôle mais aussi celui du bénéficiaire et du prestataire.

JS : Le principe il évolue tout le temps mais aujourd'hui le principe est le suivant : Le client vient sur le site, il décrit ce qu'il a besoin, il estime le temps que ça va prendre et le prix qu'il est prêt à payer. Nous on va prévenir les prestataires qui sont dans un rayon de 5 km et qui ont les bonnes compétences pour ce type de service. S'il est intéressé, il va le signaler et les bénéficiaire va recevoir un listing des personnes intéressées qui sont disponibles et compétents. Après sur base du profil et d'un score de confiance, il va choisir parmi cette liste la personne qu'elle souhaite contacter. Le bénéficiaire rentre ses coordonnées de paiement et puis on met le met en contact avec le prestataire. Et puis le service se fait et le prestataire revient sur le site pour dire que ça a été fait, le client valide le paiement et laisse une évaluation.

N : Vous prenez une commission sur les échanges ?

JS : Oui on prend une commission entre 10 et 15% du montant de la transaction.

N : Et comment vous vous assurez qu'une fois la mise en relation faites, les utilisateurs passent toujours par le site et ne se donnent pas leur coordonnées pour des travaux futurs ?

JS : Ca c'est un gros challenge, on est une market place donc je pense que c'est un problème qui est commun à beaucoup de marketplace. En gros nous on fournit une assurance pour les personnes qui passent par le site. Elle couvre tous les dégâts du prestataire s'il réalise mal le service. Donc ça aide certains à rester sur le site après ça ne retient pas tout le monde non plus. Mais il y a différentes valeurs ajoutées, par exemple on garantit au prestataire qu'il sera payé même si la carte de crédit du client ne passe pas. On s'occupe aussi de tous les paiements pour qu'il n'y ait pas d'échanges monétaires entre les acteurs et ça permet aussi cette dimension plus humaine dans les échanges.

N : A l'heure actuelle, quels sont vos principaux concurrents ?

JS : Je pense que c'est essentiellement les personnes qui réalisent les services eux-mêmes. Beaucoup de gens n'ont pas encore l'habitude pour des petits services comme ceux-là de faire appel à d'autres personnes. Cependant, il reste encore énormément de besoins et on le voit rien que sur les recherches google Belgique pour le type de service que l'on propose c'est environ 8millions de requêtes par mois. D'autres concurrents sont des

sites qui sont spécifiques à un type de service en particulier comme le babysitting ou la garde d'animaux. Donc on doit faire un effort pour créer un environnement où nos concurrents sont présents.

N : Il y a aussi des concurrents plus traditionnels ? Qui ne sont peut-être pas sous forme de plateforme.

JS : Il y a les pages d'or pour rechercher des personnes qui réalisent ces services ou encore les petites annonces dans le « Vlan ». Mais ils ont perdu des parts de marché immense car ils n'ont pas réussi leur passage au numérique. Les pages d'or s'en sortent mieux mais ils sont plus dirigés vers les indépendants et les PME plutôt que des particuliers.

N : C'est donc votre avantage concurrentiel ?

JS : Par rapport au « Vlan » oui c'est le numérique. Par rapport au page d'or, le gros avantage c'est la confiance qu'on offre avec le service et on rencontre tous nos prestataires. Notre métier en tant que plateforme collaborative c'est d'utiliser la technologie pour créer de la confiance entre des personnes qui ne se sont jamais rencontrées et qui n'aurait aucune raison à la base de se faire confiance. Et on est le seul en Belgique à proposer ça.

N : Très bien. Les prestataires qui travaillent pour la plateforme sont-ils professionnels ou pas forcément ?

JS : La grande majorité sont des passionnés donc des particuliers et seulement 10% sont des professionnels mais qui réalisent environ 25% des services parce qu'ils prestent autant qu'ils veulent. Mais ça dépend vraiment des types de services, pour certains c'est plus des étudiants, d'autres des retraités ou bien des professionnels pour tout ce qui est un peu plus technique.

N : Et les statuts des prestataires sont clairs pour le moment ?

JS : Les professionnels sont indépendants. Les autres on a leur statut mais ce n'est pas spécifié sur le site.

N : S'il y a un incident entre un prestataire et un bénéficiaire, ça se passe comment ?

JS : On offre une assurance qui couvre à peu près tout, il y a juste une franchise de 250 euros à la charge du prestataire. Les assurances n'adaptent pas toujours aux startups donc ça couvre tout les dégâts matériels ou immatériels causés à des tiers par le prestataire. Mais ça ne le couvre pas lui s'il se blesse.

N : Au niveau de votre statut d'entreprise appartenant à la consommation collaborative. Quelle serait votre définition de la consommation collaborative ?

JS : C'est quasiment impossible de donner une réponse je pense. Il y a énormément de plateforme qui se disent de l'économie collaborative mais qui n'ont rien à faire là dedans, d'autres ne le disent pas mais les médias le prennent comme ça, comme Uber par exemple. On se rencontre toutes les semaines avec d'autres startups (Uber, MND, TakeItEasy, ...) collaboratives pour les questions juridiques et on a commencé par définir l'économie collaborative. Puis on s'est rendu compte que c'était trop large et qu'il est difficile de délimiter ce secteur. Je pense que le gros point qu'il y a c'est le fondateur de Airbnb qui le dit et je trouve ça très juste : « C'est pas un monde de bisounours, c'est une économie réelle, il y a un aspect économique et financier derrière. Mais si on l'appellerait l'économie transactionnelle, il manquerait quelque chose. ». Ce n'est pas l'économie transactionnelle ou traditionnelle, il y a quelque chose de plus qui est ce côté humain. Les gens partagent donc une partie d'eux-mêmes.

N : Et l'aspect humain se retrouve où dans les prestations sur ListMinut ?

JS : Ici tu rencontres la personne et c'est pour des petits services et pour donner un coup de main. Tu ne vas pas trouver l'entrepreneur qui va te construire ta maison. C'est donc dans la notion de coup de main et de rencontre avec les gens.

N : Était-ce une volonté de lancer un projet dans la consommation collaborative ou est-ce venu par la suite ?

JS : On s'en est rendu compte par après, ce n'était pas une volonté au départ. Après on trouvait ça dommage qu'il n'y ait plus ce côté humain entre les gens donc ça donnait une valeur en plus au projet et ça nous a motivé à continuer sur cette voie. Je veux dire que faire un annuaire comme dans page d'or, c'est un super business mais ça ne nous tente pas.

N : Avez-vous des avantages ou des freins à faire partie de l'économie collaborative ?

JS : Des freins surtout notamment au niveau juridique, c'est un nouveau concept que les gens ne connaissent pas et il n'y a aucune réglementation à ce niveau. Donc pour le moment on discute pour un projet de loi qui consiste à donner un cadre clair entre ce qui est de l'activité professionnelle et occasionnelle. Ce qui n'est pas le cas en ce moment et doit régler les problèmes fiscaux et des statuts des prestataires. On a donc eu pour le moment beaucoup de freins à ce niveau là avec les institutions de contrôle public. Et comme ce n'était pas clair du tout, il y avait même des contradictions donc il fallait mettre les choses au clair. Un autre frein est la notion de confiance car c'est très dur de demander aux personnes d'avoir confiance et de donner des coordonnées bancaires pour payer une personne qu'ils n'ont jamais rencontré.

N : Par rapport à vos concurrents qui ne font pas partie de l'économie collaborative, qu'est-ce que vous estimez apporter de plus ?

JS : La confiance, c'est vraiment important. Maintenant ça dépend aussi des concurrents. Il y a aussi le fait que les personnes ne le font pas uniquement pour l'argent et les gens sont contents de trouver quelqu'un qu'ils vont pouvoir aider. On a aussi des prestataires qui sont devenus indépendants grâce à ListMinut et qui on prit goût alors qu'ils ne pensaient pas cela avant de commencer.

N : Vous mettez en relation un prestataire et un bénéficiaire. Qu'est-ce que vous apportez de plus qu'une simple mise en relation ?

JS : On facilite la transaction, on garantit la sécurité des paiements, on offre un support aux utilisateurs pour les éventuels litiges qu'il pourrait y avoir, on offre une assurance, on offre une visibilité aux prestataires et une confiance qu'il fait preuve pour les futurs services. Oui je pense que c'est déjà pas mal.

N : Dans cette relation, il y a donc un prestataire qui offre un service. Qu'est-ce qu'apporte le bénéficiaire au prestataire en échange de son service ?

JS : J'allais dire que la réciprocité dans l'échange se retrouve moins sur ListMinut mais après on peut aussi se demander si le mot « collaboratif » est bien choisis. Mais la notion de réciprocité est assez difficile mis à part l'aspect humain qui peut ressortir des échanges mais ce n'est pas la majorité des gens donc on ne peut pas généraliser. Donc je pense que c'est surtout l'aspect financier. Mais même sur Airbnb c'est pareil, la personne qui loue une chambre n'apporte rien au propriétaire. Donc la notion de réciprocité, je pense que ce n'est pas quelque chose qui se retrouve là-dedans.

N : Donc la différence entre un système traditionnel et un système collaboratif c'est la confiance et le fait que l'échange se fasse entre particuliers ?

JS : Oui entre particulier c'est ce quelque chose qui est prévu dans la nouvelle proposition de loi aujourd'hui. Maintenant, c'est plus le fait qu'un particulier le fait parce qu'il est passionné par ça et qu'il veut le faire. Moi je trouve qu'il y a vraiment ce côté humain et la notion de coup de main. Ce sont des services à faible valeur ajoutée mais c'est rendre service que les gens ont besoin.

N : Et la dimension sociale vous trouvez qu'elle est forte dans les échanges ?

JS : C'est difficile à dire. On a plusieurs cas et c'est ceux là qu'on met bien sûr en avant même si je pense ce n'est pas la majorité. Mais on n'est pas au courant de tout ce qui se passe non plus donc on ne peut pas savoir mais oui il y a de chouette anecdote. C'est un aspect qu'on veut avoir et on essaye de le mettre en avant mais ce n'est pas dans la majorité des cas.

N : Vous avez le sentiment de créer une communauté ou c'est des interactions très courtes ?

JS : C'est quelque chose que l'on essaye de faire mais qui est très difficile mais maintenant on rencontre les prestataires, on veut commencer à faire des événements avec eux. Il faut que l'expérience du consommateur, le bénéficiaire qui paye le service ait une bonne expérience avec la plateforme. On essaye donc d'améliorer le site mais 95% de son expérience se fait avec le prestataire, elle n'est pas en ligne. C'est donc quelque chose qu'on avait négligé au départ et on se focalise maintenant sur les prestataires pour qu'ils véhiculent les valeurs du site. C'est pour ça qu'on les rencontre lors de leur inscription et on insiste donc sur le sérieux et le professionnalisme. Ils doivent être sérieux et ils sont libres d'accepter ou non un service mais à partir du moment où il accepte, il s'y tient.

N : Et quelles sont les motivations des prestataires à passer par le site pensez-vous ?

JS : Je pense qu'on leur amène une certaine visibilité et une clientèle. Il y a une notion de flexibilité même si pour le moment c'est encore assez limité mais c'est l'objectif.

N : Super, merci beaucoup en tout cas. Souhaitez-vous aborder d'autres points ?

JS : Non mais si tu as d'autres questions ou besoins de contacts n'hésites pas à me demander.

N : Merci beaucoup.

### **Interview MenuNextDoor (Arnaud Goubau)**

Narrateur (N) : En quoi consiste MenuNextDoor (MND) ? En quoi ça consiste ? Qu'est-ce que vous faites ? Comment ça fonctionne et depuis quand vous avez commencé ?

Arnaud Goubau (AG) : On a commencé il y a un peu plus d'un an, c'était mi-mai. C'est Nicolas que tu viens de voir qui a commencé. C'est parti d'une idée qu'il avait eue lorsqu'il était aux Etats-Unis où ils aiment bien fêter Thanksgiving et où il y a tous le voisinage qui se rassemble et qui mange tous ensemble. Donc il s'est dit que c'est des trucs qu'on n'a pas nous en Belgique si ce n'est la fête des voisins qui n'est pas très populaire mais ça devrait se faire beaucoup plus souvent en fait. Et donc, ça date d'il y a 3-4 ans cette idée. Et puis un jour, bah l'année passée justement, il s'est retrouvé il avait plus de boulot, il avait fait une faillite avec une autre boîte donc il s'est dit : « testons ce truc de voisins ». Et donc l'idée c'était vraiment des voisins, enfin des particuliers, qui cuisinent pour leur voisin. Faire du take away, pas venir manger chez la personne mais juste rencontrer son voisin.

N : Pourquoi du take away et pas manger sur place ?

AG : Pour rencontrer la personne mais pas faire comme une table d'hôte ni comme un service de livraison, donc la personne vient vraiment chez le chef. Il faut un contact entre la personne qui vient chercher son plat et le chef qui est aussi un particulier qui accueille. Et donc ils ont testé ça, deux fois eux-même en train de cuisiner en cuisine, en parler autour d'eux dans leur voisinage, auprès de leurs amis et ça a super bien fonctionné. Et donc voilà, c'est comme ça que ça a démarré et aujourd'hui c'est toujours ça le concept. C'est des particuliers, il y a des professionnels, enfin il y a des gens qui cuisinent de façon professionnelle dans un restaurant mais quand ils cuisinent pour MND, c'est dans leur maison, dans leur appartement, dans leur cuisine privée. Ils cuisinent en petite quantité un menu qu'ils choisissent au préalable et qu'ils postent sur notre site : MenuNextDoor.be. Les gens commandent jusqu'au jour J et là le chef voit combien de commande il a et il prépare cette quantité. Ensuite les gens viennent le soir chercher le plat. Généralement on boit un petit verre, on discute un peu avec le chef, on apprend à se connaître et puis on repart avec un menu. Ca c'est le concept !

N : Et vous prenez une commission sur ces échanges ?

AG : Aujourd'hui, non ! Mais dans le futur, c'est clair que c'est le but. On est d'abord en train d'essayer pour le moment de construire une communauté, faire en sorte que ce genre de concepts rentre dans la mentalité bruxelloise, parisienne, londonienne et autre. Chose qui n'est pas encore le cas, c'est un nouveau concept donc on met l'accent aujourd'hui sur la croissance plutôt que sur avoir des revenus parce qu'aujourd'hui on a zéro revenus. Mais dans le futur, c'est clair que c'est clairement le but. On prendra des commissions, une petite partie de frais plus au niveau du client alors, qui payera un menu 10 euros mais payera 2 euros de plus qui ira à MND. Mais ça c'est à voir mais c'est pas pour tout de suite.

N : Et l'objectif à long terme c'est ça ?

AG : Il faut faire bien plus de volume que ce qu'on fait maintenant pour gagner de l'argent mais c'est sur que ce serait une partie. Mais c'est dur à dire aujourd'hui de dire comment on va gagner de l'argent dans deux ans.

N : Donc ici, vous êtes plus dans une optique de créer une communauté ?

AG : Exactement. On a pas encore un business model fixe, on a pas un business plan fixe. On est plutôt en mode : il faut de la croissance, il faut que le modèle puisse être répéter dans d'autres villes et que ça fonctionne dans d'autres villes. C'est ce qu'on est en train de tester maintenant, on a lancé Paris en Janvier, on vient de lancer Londres il y a deux semaines. Pour l'instant ça commence à fonctionner tout comme ça a fonctionné ici en Belgique.

N : Très bien. Au niveau des rôles que chaque acteur a dans les relations ? Qui fait quoi ? Qui apporte qui à quoi entre vous, les chefs et les bénéficiaires ?

AG : Nous ce qu'on apporte aux chefs, c'est de la visibilité sur notre site. Il y a au moins 10000 visites par jour sur notre site donc il y a énormément de personnes qui visitent le site. On apporte donc une visibilité pour son menu. Ce qu'eux font pour nous : ils remettent des menus en ligne. Donc plus il y a de menus, plus il y a de visites, plus il y a de clients. Parce que l'offre attire la demande et donc voilà, c'est la relation qu'on a. Après on fait énormément, comme on essaye vraiment de faire grandir cette communauté et que cette communauté devienne vraiment une famille, on organise souvent des événements. C'est genre des événements hebdomadaires, comme par exemple un apéro tous les jeudis soirs dans un bar ici et ceux qui veulent viennent. C'est aussi des diners où nous on cuisine pour les chefs et où on les invite à venir manger avec nous. C'est des diners à 100-150 personnes où nous on offre la soirée pour tout le monde. Justement pour les remercier et pour faire en sorte qu'ils se sentent impliqué dans le projet, ils ne sont pas juste des petits chefs sur notre plateforme mais qu'ils font vraiment partie de cette famille. On organise aussi d'autres événements qui sont les battles des chefs qui se regroupent entre eux pour proposer un menu, il y a vraiment une interaction entre l'équipe MND et les chefs. On les invite tous ici avant qu'il se lance pour leur premier menu, on leur donne des explications et des conseils mais surtout, on a déjà eu un premier contact. Moi je connais tous les chefs qui sont sur MND.

N : Une fois que la mise en relation est faite, si vous décidez un jour de prendre une commission, comment allez-vous vous assurez qu'ils passent toujours par le site ?

AG : Très bonne question. On va devoir tester ça. C'est pour ça qu'on pense à ne pas juste prendre une commission sur le prix du menu, donc ce que le chef va gagner. Mais plutôt de limiter cette commission et de prendre des frais frais de transactions au niveau du client. C'est ce que fait Deliveroo par exemple, ils prennent une partie au restaurant, 30% je pense. Et alors ils prennent encore une partie au client, 2,5 euros par transaction et quel que soit le prix de la transaction. Mais ça je ne sais pas, tu peux noter ça dans ton mémoire si tu veux mais je ne sais pas ce qu'on va faire.

N : Mais donc vous ne partez pas avec un business model bien défini ?

AG : Non, on va voir. A mon avis, tout va se mettre en place quand on commence à se dire : « Bon maintenant, il faut qu'on commence à se dire qu'il nous faut des revenus ». Je pense qu'il y a pleins de boîtes qui ont prouvées que s'ils arrivent à grandir une communauté, pas besoin de tout de suite se faire de l'argent.

N : D'accord. Qui sont vos concurrents aujourd'hui ?

AG : Je pense qu'il y a deux genres de concurrents. Il y a ceux qui essayent de faire la même chose que nous, ici en Belgique il n'y en a pas à part à Anvers où il y a Flavour. Ils ne sont pas à Bruxelles, ils font ça vraiment bien mais pour l'instant on vit d'une fonction parallèle l'un à côté de l'autre et personne marche sur l'autre. En France, il y en a déjà 2 ou 3 qui étaient déjà là quand on est arrivé sur le marché et en une semaine on avait fait plus de menus vendus que eux avaient fait les 6 derniers mois. Donc on a un modèle qui marche beaucoup plus que le leur qui est de mettre en valeur le chef plutôt que juste vouloir avoir un maximum de menus en ligne.

N : C'est donc votre avantage concurrentiel sur eux ?

AG : Oui tout à fait. Après il y a une autre partie de concurrents. Alors je ne dirais pas les restaurants parce que c'est une autre expérience mais c'est plus les petits plats préparés de chez Picard ou Délitrateur. Je ne dirais pas que ce sont nos concurrents mais on devient plus leur concurrent.

N : Et un traiteur classique fait partie de vos concurrents ?

AG : Oui mais moins. On ne fait pas de la gastronomie, il y a des petits traiteurs qui font des petits plats donc ça peut-être bien. Mais les vrais traiteurs je ne pense pas. Tu prends un traiteur si tu fais un dîner chez toi et tu veux que tout soit en ordre. Alors que MND se rapproche un peu mais si tu veux être certain de la qualité tu iras chez le traiteur. Si tu veux un truc de tous les jours et que tu n'as pas envie de cuisiner, tu passes chez ton voisin, tu bois un verre avec lui, tu as ton apéro offert puis tu rentres chez toi et tu manges devant la télé tranquillement.

N : Et le statut actuel de vos cuisiniers quel est-il ?

AG : Alors il y a une petite lacune aujourd'hui dans la législation. Donc il y a deux moyens. Soit tu restes particulier et tu fais des menus très rarement. Dans ce cas tu declares ces revenus en tant que revenus divers qui sont des revenus tout à fait occasionnels. Après il y a l'indépendant complémentaire ou l'indépendant tout court. Il faut donc pas mal de choses, il faut s'inscrire, il faut un numéro de TVA, il faut avoir une gestion de base, tu dois donc avoir un diplôme de gestion de base pour pouvoir être indépendant complémentaire. Une fois que t'es indépendant complémentaire tu declares tes revenus et tu peux mettre en frais tout ce que tu as acheté que ce soit ustensile ou ingrédients. Maintenant on a un nouveau statut suite à la loi De Croo qui est pour tous les acteurs de plateformes peer to peer. Un chef chez nous ou un prestataire pour une autre plateforme va donc pouvoir avoir 5000 euros de chiffres d'affaires (pas de revenus) par an sur toutes les plateformes. Le chiffre d'affaire d'une personne qui promène un chien, c'est quasiment la même chose que son revenu. Pour un chef MND, c'est environ 50% de revenus et 50% de coûts. Il sera donc taxé 10% si il ne dépasse pas ce palier de 5000 euros et sera taxé à la source. Comme toutes les transactions passent par le site, ils seront traçables et donc taxés à la source. Ce n'est pas encore officiel que ça va passer mais normalement ça rentre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet.

N : En cas d'incident entre un chef et un prestataire, quel est votre part de responsabilité ?

AG : Pour le moment, il n'y a pas encore eu d'incidents donc on a encore rien fait jouer. On est en discussion avec des assurances qui sont prêtes à assurer tous nos chefs sur MND et que nous on paye les assurances pour un nombre de personnes et qu'il n'y a pas un surplus chaque fois qu'un chef s'inscrit. Aujourd'hui c'est dur à dire si quelque chose se passe mais je pense que ce sera la responsabilité privée du chef car c'est dans son domaine privé. Mais Mathieu qui est en haut a rendez-vous demain soir avec le CEO de Allianz donc voilà on avance.

N : Au niveau de la consommation collaborative, si vous deviez donner une définition ce serait laquelle ?

AG : C'est très large, c'est dur à dire. Pour moi la consommation collaborative c'est une relation entre particulier, c'est du peer to peer. C'est de l'occasionnel donc pas du full time. Pour moi l'économie collaborative c'est que tu as une profession et qu'à côté de cette profession tu prends le temps de remplir une passion qui pourrait te ramener des revenus et qui peut arrondir tes fins de mois. Pour moi, collaboratif n'est pas tout ce qui est Uber X par exemple qui sont vraiment des chauffeurs avec une licence et qui font ça de 9h du matin à minuit. Donc c'est vraiment des taxis. Ici nous on veut pas que nos chefs fassent plus de deux menus par semaine. D'une

part, je veux pas que ça devienne industriel, que l'accueil devienne nul. Que je boulotte tous les jours, je fais mon petit plat puis je liquide, non. Il doit y avoir cet accueil convivial et puis ce n'est pas le but que quelqu'un s'inscrive full time sur MND. Donc MND c'est une activité complémentaire à ton activité de base.

N : Et donc c'est ça l'aspect collaboratif dans MND ?

AG : Ce n'est pas ça le côté collaboratif je pense. La collaboration c'est vraiment j'aide les gens et j'en garde quelque chose moi aussi. Je n'ai pas envie que l'économie collaborative commence à ressembler à une économie traditionnelle comme le jour où un chef va tous les jours au boulot. Voilà ma définition de l'économie collaborative. Ça reste entre particulier.

N : Vous aviez des motivations particulières à travailler dans ce domaine-là ? Ou est-ce que c'est venu après avoir lancé le projet que vous vous êtes dit que ça faisait partie de l'économie collaborative ?

AG : Il faut demander à Nicolas ça. Je pense pas que son idée était de rentrer dans un modèle collaboratif et que donc il a pensé à cette idée. C'est plutôt l'inverse comme je disais. Il a eu cette idée, il a un peu réfléchi et le jour où il le sentait, il s'est dit pourquoi pas lancer ça. Il faut savoir que c'est un entrepreneur et qu'il est rempli d'idée. Son but n'était pas de lancer une boîte dans l'économie collaborative. Mais maintenant que beaucoup de boîtes se lancent dans l'économie collaborative, c'est le bon moment sûrement. Donc c'est peut-être un mélange des deux.

N : Cela vous a ouvert des portes ou est-ce que vous avez des avantages particuliers à faire partie de cette économie ?

AG : Certainement au niveau des médias. C'est une nouvelle économie qui est vachement intéressante parce qu'elle parle à tout le monde. Ce n'est pas un secteur niche parce que tout le monde peut devenir chef chez MND. Donc faire partie de l'économie collaborative nous ouvre des portes mais c'est parce que le concept est tellement génial

N : Et vous pensez que l'économie collaborative comble quel besoin chez les utilisateurs que ne leur offrait pas l'économie traditionnelle ?

AG : Pour moi, c'est clair et net que c'est l'aspect convivial dans l'échange qui rapporte énormément. Ça dépend jusqu'où on va mais pour moi TakeItEasy (service de livraison à domicile) ce n'est pas de l'économie collaborative même si ça en fait partie. Mais ce qui est génial sur MND et ce qu'on remarque tant au niveau des chefs que des consommateurs c'est je rencontre cette personne qui a cuisiné pour moi et l'inverse c'est je rencontre celui qui va déguster mon plat. Ça c'est vraiment génial. Tu vas me dire que dans un traiteur c'est la même chose mais un traiteur c'est commercial, ici c'est convivial.

N : Vous accordez beaucoup d'importance à cet aspect alors ?

AG : Bien sûr ! Si on les fait venir ici c'est pour bien leur faire comprendre que jamais quand quelqu'un va venir chercher son plat chez toi tu vas lui servir son plat à la porte. Si ce n'est que tu vas la faire rentrer qu'une minute chez toi, le gars va avoir une autre expérience. Il rentre dans ta cuisine, il a les odeurs, il rencontre d'autres gens qui viennent chercher un plat aussi. Ça va tellement plus loin que d'aller chercher un plat chez un traiteur et on insiste là-dessus. Puis même pour le chef d'avoir ce contact, cette reconnaissance après avoir fait son plat c'est génial. Chez un traiteur tu n'as pas de retour sur ton plat, pas de commentaires donc le consommateur aussi joue un rôle hyper important chez MND. Donc oui t'as vraiment un échange d'un passionné qui partage ses connaissances et qui reçoit en retour de la reconnaissance de personnes qui aiment la bonne cuisine ou justement qui n'aiment pas cuisiner mais qui savent apprécier un bon repas et qui partagent quelque chose avec un chef. Voilà j'espère avoir répondu à tes questions

N : Oui c'est parfait, merci beaucoup en tout cas pour votre temps. Est-ce que vous souhaitez aborder des points en particuliers qui n'ont pas été abordé peut-être ?

AG : Non pas du tout, c'est toi qui pose les questions (rires).

### Interview professeur Alain DeCrop

Narrateur (N) : Bonjour Monsieur DeCrop. Comme je vous le disais, je suis donc à la Louvain School of management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le domaine des services, les styles de vies collaboratifs. Ma question de recherche est donc de savoir si effectivement les nouvelles plateformes qui voient le jour de plus en plus sont vraiment collaboratives. Qu'est-ce qu'elles apportent de nouveau ? Et de comprendre si elle reste dans le cadre de l'économie collaborative. Donc je voulais savoir déjà pour vous ce qu'est la consommation collaborative ?

Alain DeCrop (AD) : Donc pour moi ici, il y a donc dans l'idée de consommation collaborative, le concept de collaboration. Alors c'est un concept assez ambigu c'est vrai dans le sens où il peut à la fois concerner la collaboration entre consommateurs eux-mêmes et la collaboration les entreprises et les consommateurs. On a donc les différents modèles qui s'imposent progressivement dans ce concept d'économie collaborative. Des modèles « C to C » ou « Peer-to-peer » effectivement de plateformes entre consommateurs et je pense que c'est surtout pour ces échanges-là que le concept avait été développé initialement. Puisque la collaboration plus classique entre entreprises « B to B » ou entre entreprise et consommateur « B to C », elle, elle existe depuis bien plus longtemps. Donc c'est vraiment autour des échanges « peer to peer », je pense, qu'il faut recentrer l'idée de consommation collaborative. Donc ça c'est la première chose. Deuxième chose, c'est dans les échanges « peer to peer », évidemment ils peuvent être réalisés via le marché ou sortir du marché. Donc on a d'une part des plateformes marchandes et d'autre part des plateformes non marchandes. Toutes deux peuvent donner lieu à la consommation collaborative, à de l'économie collaborative en ce sens que on a des modèles qui d'une part permettent aux consommateurs de collaborer entre eux grâce à l'intervention d'un intermédiaire de marché qui offre souvent une plateforme informatique pour permettre aux échanges de se réaliser de manière beaucoup plus efficace et plus rapide. Et d'autre part, des plateformes qui ne sont pas marchandes, qui sont organisées par des citoyens eux-mêmes ou des consommateurs qui veulent échapper au marché. Vous avez deux modèles si je puis dire : le modèle Airbnb par exemple dans le domaine de l'hébergement versus le modèle couchsurfing. L'un est purement marchand, et le problème évidemment de ces modèles marchands c'est que la création de richesse est souvent concentrée dans les mains de quelques opérateurs très capitalistiques qui ont créés des concepteurs donc des plateformes qui ont créés à moindre coûts grâce aux toutes nouvelles technologies qui leur fournissent des algorithmes très puissants. Donc il y a une création de richesse certes mais elle est concentrée dans les mains de très très peu de personnes avec aussi très peu de création d'emplois parce que par ailleurs ce sont les consommateurs qui sont utilisés comme producteurs de services. Dans le cadre d'Airbnb par exemple, vous pouvez offrir des chambres mais Airbnb ne possède aucune chambre d'hôtel, engage très peu d'employés directs mais fonctionne grâce à tous ses consommateurs qui sont quelque part un peu exploités par le système pour offrir tous ces services mais qui bien évidemment le font parce que ça permet souvent d'arrondir les fins de mois, etc. Donc voilà, ça c'est vraiment les modèles marchands et d'autre part, il y a les modèles non-marchands où là il y a beaucoup plus effectivement une idée altruiste de collaboration, de partage entre citoyens. Partage de services, partage de logements dans le cadre de couchsurfing où là on peut accepter de recevoir chez soi un touriste sans le faire payer. La contrepartie est plutôt sociale, c'est l'échange que l'on va avoir avec la personne, le touriste pendant quelques temps qui va permettre de compenser si je puis dire le fait que l'on prête une chambre l'espace d'une ou plusieurs nuits.

N : D'accord. Et donc selon vous, les entreprises qui restent dans cette catégorie de la sphère marchande, font-elles toujours parties de la consommation collaborative ?

AD : Et bien la frontière est ténue. Ce n'est certainement pas du partage qui est un mot qui est souvent utilisé aussi. Donc partager, non, certainement pas. C'est un système qui finalement est assez proche du système classique de l'offre hôtelière par exemple ou des offres que l'on peut trouver sur « Booking » pour Airbnb. Vous cherchez un logement, vous rentrez vos critères, vous sélectionnez sur base de la confiance que vous avez sur base d'évaluations des utilisateurs précédents du logement. Il y a également l'idée de confiance ici établie par le

prestataire du service donc le système de réputation est ici très important pour établir cette confiance. Mais « collaboration » c'est un peu galvaudé parce que dans ce cas les consommateurs deviennent des prestataires de services classique à partir du moment où ils font payer les prestations qu'ils offrent, c'est du service classique. Et donc ici on peut dire que ce sont des amateurs qui s'improvisent professionnels pour offrir ce que l'industrie hôtelière propose depuis très longtemps dans l'hébergement. Donc collaboration, non c'est un peu galvaudé.

N : Et quel mot ou adjectif pourrait être plus adapté dans ce cas ?

AD : Et bien les plateformes, elles font de l'intermédiation. Le rôle de la plateforme là-dedans, ce n'est pas de collaborer, c'est servir d'intermédiaire pour permettre aux offreurs et aux demandeurs de se rencontrer plus facilement. Ca devient une place de marché, finalement où les personnes qui offrent des chambres Airbnb ou des repas à préparer pour MenuNextDoor, etc, vont proposer des services et les gens qui sont demandeurs vont les trouver beaucoup plus facilement qu'avant quand il n'y avait pas toutes ces technologies et quand il fallait aller frapper à la porte de son voisin, envoyer des courriers ou passer des coups de téléphones pour essayer de conclure ce genre d'échanges. Le concept lui-même n'est absolument pas novateur, c'est l'amplitude qu'il a pris et la possibilité ici d'aller trouver les clients aux quatre coins du monde à très très peu de coûts. C'est l'intermédiation qui a changée et c'est amplifiée je dirais mais ça n'a pas suscité forcément plus de collaboration. Attention je prends toujours ici l'exemple d'Airbnb, je ne parle pas des systèmes d'échanges locaux où des voisins rentrent en contact entre eux pour se prêter, s'échanger et partager des communs ou s'échanger du matériel de bricolage ou des services aussi. Donc ça c'est du collaboratif aussi et du partage mais tout ce qui est récupéré par ces startups qui ont grandi en quelques années pour atteindre des capitalisations boursières astronomique, non c'est de l'intermédiation. Mais je ne dis pas que les systèmes ne sont pas du tout efficaces, Uber offre de l'intermédiation à des prestataires de services et à des demandeurs.

N : D'accord. Et dans les relations pair-à-pair, par exemple prenons le cas de MenuNextDoor, qu'est-ce que le demandeur du service doit apporter au prestataire du service pour que l'échange reste collaboratif ?

AD : Et bien le collaboratif, ça doit aller au-delà de l'échange monétaire. La collaboration, ça peut aussi inclure aussi l'idée de socialisation. Ca veut dire aussi d'accepter de passer du temps, de repasser du temps avec ses voisins, ses amis mais aussi des personnes que l'on ne connaît pas. Accepter de partager des valeurs, des opinions, des modes de vie. Donc c'est aussi le partage social qui à mon avis peut contribuer à la collaboration. C'est aussi l'idée d'aider et donc de dépasser cette idée clairement d'un service presté uniquement contre un échange monétaire donc c'est ça l'idée de collaboration. De mon point de vue en tout cas, dans la littérature je sais que le concept est parfois galvaudé.

N : Et vous ne trouvez pas qu'il y a un peu un paradoxe entre ces entreprises intermédiaires qui font du profit et les échanges pair-à-pair qui se font grâce à ces plateformes mais qui doivent avoir un caractère social ?

AD : Oui tout à fait. C'est d'ailleurs pour cela qu'au départ on a utilisé les concepts de l'économie du partage et de la consommation collaborative, c'est pour qualifier ces relations pair-à-pair entre consommateurs comme je l'ai dit tout à l'heure qui dans un premier temps permettait de recréer du lien social, de recréer du sens aussi pour les gens qui de plus en plus perdent le contact avec des voisins, avec des inconnus. Donc toutes ces valeurs plus sociales sont tout à fait louable bien sûr, l'altruisme, l'échange gratuit, etc. Mais à partir du moment où tout est récupéré par des entreprises qui sont très capitaliste et qu'elles visent un maximum de croissance en très peu de temps grâce aux technologies d'intermédiation et de communication, on perd cette idée de collaboration directe entre pairs.

N : Et la différence que vous feriez entre un intermédiaire faisant partie de la consommation collaborative et un système classique de mise en relation traditionnelle serait la quelle ?

AD : Mais on ne peut pas généraliser. Comme je le disais, Airbnb ça ressemble fort à Booking. Faites l'exercice de réserver une chambre d'hôtel sur Booking puis faites l'exercice de réserver une chambre chez un particulier sur Airbnb. C'est quasiment la même démarche, la même logique, le même système de paiement. La seule différence c'est que dans un cas vous avez un opérateur professionnel qui est un hôtelier qui est reconnu et parfois classé. D'autre part vous avez un amateur qui offre sa chambre avec beaucoup moins de services mais

avec beaucoup plus de possibilité de contact social certainement, d'échanges qui va au-delà du simple fait de prester un d'hébergement. Donc c'est ça la grande différence.

N : Et donc l'expérience que va avoir le consommateur se fait plus du côté des utilisateurs que du côté de l'intermédiaire ?

AD : Il y a les deux. Il y a une confiance qui se développe interpersonnelle entre le prestataire de services et le bénéficiaire. Et d'autre part, une confiance qui peut aussi se développer par rapport au système. Notamment par rapport à la plateforme qui propose l'intermédiation. Je ne dis pas que l'un est plus important que l'autre, dans les recherches que je mène on étudie un peu ces deux dimensions de la confiance pour voir de quelle manière elles peuvent contribuer à l'efficacité de systèmes collaboratifs. Donc je pense que les deux sont nécessaires pour que le système fonctionne. Et d'ailleurs que ce soit système marchand ou non-marchand, si les personnes n'ont pas confiance dans le système de couchsurfing, ils ne vont pas utiliser le système et on ne pourra même pas parler de confiance interpersonnelle puisque les gens n'auront même pas l'occasion une fois rentré dans le système d'ensuite choisir les hôtes qui correspondent le mieux à leurs attentes, etc. en fonction de leur notation, de leurs évaluations précédentes laissées par des bénéficiaires. Donc ce qui est central dans le système et dans l'idée de collaboration, c'est aussi l'idée de confiance interpersonnelle et dans le système.

N : Et vous pensez qu'il y a une perte de confiance des systèmes traditionnels par rapport aux services dits collaboratifs ?

AD : Ah non c'est juste la confiance par rapport à Airbnb. Quand je dis par rapport au système c'est par rapport à la plateforme offerte par la startup, par l'entreprise.

N : Très bien, je pense que vous avez couvert les aspects que je souhaitais aborder. Y'a-t-il d'autres aspects que vous souhaitez éventuellement aborder ?

AD : Non à priori pas, si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à me les poser.

N : Merci beaucoup

### **Interview Dominique Faveur (SEL Bouge)**

Narrateur (N) : Bonjour, je suis actuellement en 2eme de master à la Louvain School of Management et je réalise un mémoire sur la consommation collaborative et plus particulièrement dans le domaine des services. Avec la croissance de ce mouvement, je voulais interroger un responsable d'un Service d'Entraide Local (SEL) pour pouvoir comprendre la différence entre les nouvelles entreprises qui voient le jour et des systèmes qui existent depuis plus longtemps et qui sortent de la sphère marchande. Je voulais donc savoir ce qu'était un SEL et comprendre comment ça fonctionne ?

Dominique Faveur (DF) : Alors il n'y a pas une définition type du SEL, il y a le truc principal qui décrit les lettres du SEL : Système d'Entraide Local. Mais suivant les groupes ça peut vouloir dire autre chose. Je pense que ça existe depuis 25 ou 30 ans au Canada mais en Belgique je ne sais pas exactement. Mais il y en a beaucoup et depuis longtemps. Pour moi le mot « Local » est clair que ça doit rester comme ça, il ne faut pas que ça soit trop éloigné. J'ai fait partie du SEL de Jodoigne pendant 5 ans dans le comité donc je le connais bien et maintenant j'essaie de redynamiser le SEL de bouge qui ne veut pas fonctionner comme d'autres SEL. Le SEL pourrait être pour certains un système de monnaie différente, où on s'échange des services sans échanger d'argent, ça c'est la base. Mais où ça devient une monnaie parallèle. Moi je n'ai jamais vue le SEL de cette façon, pour moi c'est on échange des services mais c'est surtout la rencontre de l'humain et on se fait des amis. Ce sera donc de l'entraide, sans contrainte mais parce qu'on a envie de le faire et qu'on connaît les gens, on va aller les aider. C'est ce qui s'est passé dans le SEL de Jodoigne, les gens sont devenus amis et ont échangé des

services, du matos, etc. Et donc maintenant il y a plus de 120 familles, donc c'est beaucoup et les personnes sont proches l'une de l'autre à part quelques exceptions qui sont plus éloignées. Pour moi c'est une manière de fonctionner sans déboursier de l'argent, c'est une manière d'obtenir des compétences. Les gens partagent leurs compétences, ça permet de faire des tâches qui sont trop lourdes pour une personne mais qui sont plus facile à faire s'ils font appel au SEL. Les gens viennent aider la personne, c'est un moment de convivialité, ça ira plus vite et la personne ne sera pas épuisée après avoir fait la tâche. Dans mon créneau à moi, c'est garder le plaisir, garder l'envie, si on a des compétences mais qu'on n'aime pas les faire alors on ne les fera pas dans le SEL.

N : Et comment fonctionne donc la mise en relation ?

DF : Généralement ça se passe via l'informatique, on peut donner ses compétences et les gens peuvent vous demander suivant vos compétences un service. On peut aussi faire une demande ouverte ou les gens demandent ouvertement à la communauté ce dont ils ont besoin. La règle étant qu'il ne faut pas s'attendre à avoir les résultats d'un professionnel car ce ne sont pas des professionnels. En tant que membre du SEL on imagine que la personne va toujours faire de son mieux pour le service qu'ils proposent. De mon passé dans le comité, là où ça a coincé c'est parce que les gens n'ont pas communiqué correctement entre eux, il y a eu une mésentente entre le travail souhaité et réalisé mais c'est vraiment rare. Généralement ce sont des personnes qui sont en manque de repères et on les intègre à la communauté, il y a un tissu de relations qui se font autour des membres du SEL. Donc pour moi, oui c'est de l'économie collaborative mais c'est surtout de l'échange d'humain à humain. Le côté économique, d'accord il existe mais c'est secondaire. C'est surtout le relationnel qui fonctionne et parce que le relationnel fonctionne, le reste peut fonctionner.

N : Et les personnes qui sont membres du SEL ont donc ce même type de motivation ?

DF : Non toutes les motivations sont là. Il y en a c'est clair que c'est pour se faire des nouveaux contacts, d'autres c'est pour redonner un sens à leur vie, de se sentir utile. Certains font aussi cela pour transmettre leurs compétences, c'est donc très ouvert. Il y en a aussi qui font ça pour développer leur ego, qui pensent être des PDG mais qui dirige un SEL. Après c'est normal, il faut de tout et les motivations sont différentes d'une personne à l'autre. Ce n'est pas pour autant qu'il faut en rejeter certains. Ce qui est important aussi, c'est qu'il n'y a pas de niveau de compétence, tous les services rendus ont la même valeur, un professeur d'université qui donne des cours ne vaut pas plus qu'un étudiant qui promène un chien, c'est la même chose pour nous. Il n'y a pas une gradation dans les compétences. Si on a un besoin, on doit rendre un service en échange, quel que soit les services. Certaines personnes essayent de savoir ce que valent leurs services mais donc elles retombent dans le système monétaire et même bancaire. Comme on rend un service, cette personne ne doit pas forcément me rendre un autre service, ça va tourner avec la communauté. Donc certaines personnes qui ont demandé un service et sont affolés parce qu'ils sont en négatifs. Mais ici on n'est pas avec les banques, si des personnes sont en négatifs ça veut dire que le système fonctionne et qu'elles rendront un service plus tard. Il faut donc essayer de réapprendre aux gens à fonctionner autrement qu'avec le système monétaire. Ce n'est pas évident de faire rentrer ça dans les habitudes des gens. Moi je trouve ça fabuleux comme système parce que ça apprend à fonctionner autrement. Pour moi l'argent c'est une énergie, c'est plus ou moins mais si dans l'ensemble c'est équilibré tant mieux.

N : Et dans un système comme le SEL, est-ce que l'offre et la demande sont assez développées que pour toujours trouver des personnes ?

DF : Ça met beaucoup de temps à se faire une communauté. A Jodoigne en 5 ans on a eu 120 familles mais ici à Bouge après un an il y a 8 inscrits et 4 autres qui veulent s'inscrire mais que je dois encore rencontrer. Donc ça a pris énormément de temps à se lancer et il a fallu que je prenne les choses en main pour que ça bouge un peu. C'est en train de démarrer de cette façon. Au point de vue des règles, nous on ne veut pas que ça passe en ASBL (Jodoigne est une ASBL) car je ne trouve pas ça nécessaire parce que ça devient lourd administrativement. Ça casse le côté spontané des choses je trouve. Il faut une structure, des points à définir mais pas trop pour ne pas dissoudre cela. Comme pour tout, quand je vois Uber, Airbnb, tous ces trucs d'économie participative, quand on veut mettre une structure ça devient trop lourd et du coup les gens vont arrêter. Moi je veux que les gens s'approprient cela et pas que des structures se mettent là dedans, je pense qu'on est capable de gérer cela en tant

que personne physique. Pour moi c'est ça aussi le SEL, c'est le côté spontané. Suivant les endroits c'est système d'échange ou d'entraide local. Pour moi, entraide ou échange c'est un peu la même chose, ça peut être de la compétence, du temps. Moi j'ai toujours fait ça avant d'être dans un SEL donc moi je le vois comme ça, ça doit être facile, instinctif. Mais c'est clair qu'il faut toujours des structures parce qu'il y a toujours des personnes qui profitent. J'ai eu le cas avec une personne qui prenait toujours les choses à donner et qui les revendait après sur ebay pour avoir des sous. Et je sais que c'est vrai parce que je lui avais demandé un service de bricolage donc il est venu mais il n'avait aucune compétence en rien, il parlait énormément pour faire durer le service et après il me dit qu'il peut venir un autre jour et de le faire en noir pour 15 euros de l'heure. Il s'était donc mis là dedans pour avoir une activité parallèle. Pour moi ça ne va pas, c'est quelqu'un qui enroule un système qui fonctionne bien pour se faire de l'argent. Mais bon c'est partout pareil, après dans l'ensemble tout se passe bien et ça fonctionne bien.

N : Et par rapport aux nouvelles entreprises qui se disent collaboratives mais qui restent dans la sphère marchande, trouvez-vous normal que vous soyez qualifié de la même manière ?

DF : Non je ne trouve pas ça normal. Et j'en ai d'ailleurs fait l'expérience quand j'ai emménagé ici. J'aime bien le bricolage mais je n'ai pas beaucoup d'outils ni la force physique donc j'avais besoin d'un bricoleur. Pour le moment dans le SEL de Bouge on n'a pas encore de bricoleur donc j'ai cherché sur un site qui propose ce genre de service. A première vue ça semble être quelque chose de collaboratif mais pour s'inscrire c'est gratuit et une fois qu'on a trouvé une personne, il faut devenir membre et payer 30euros d'inscription. Alors que c'est un site qui fonctionne comme ça. Pour moi ça ne va pas, c'est 30euros qui sont prélevés et qu'on pourrait donner à quelqu'un qui fait le service en question donc là je ne suis pas d'accord. J'ai donc réussi à rentrer en contact avec la personne qui m'intéressait sans payer via des moyens assez drôle pour envoyer un numéro de téléphone. Je trouve ça triste parce que les prestataires ne doivent pas payer mais les bénéficiaires doivent payer avant d'obtenir les coordonnées du prestataire. Et je trouve ça faussé parce que les prestataires ne sont pas au courant que les demandeurs doivent payer et donc ils pensent qu'on ne veut pas de leur service. Donc il ne faut pas se dire économie parallèle ou collaborative, ça c'est du business sur lequel ils ne font rien, c'est juste un site internet sur lequel ils font de l'échange d'informations et moi je trouve ça assez choquant. Et pour moi, le SEL ce n'est pas à mettre dans la même catégorie que des entreprises comme Uber et MenuNextDoor, ça n'a rien à voir.

N : Pour vous c'est plus du collaboratif alors ?

DF : Ah non surement pas. Enfin la société qui chapeaute les échanges non. Après les gens qui utilisent ça de bonne foi et qui pense que c'est gratuit pour l'autre, que c'est juste des échanges d'informations et que c'est simplement une mise en relation des personnes peut-être mais ce n'est pas comme ça donc non.

N : Et dans les SEL l'aspect collaboratif se retrouve où ?

DF : C'est le fait pour moi d'apprendre des compétences complémentaires et c'est là dedans que je vois ça. Dans un SEL qui existe depuis 25 ans, des personnes suivent des formations et ont transmis ces compétences. Donc c'est vraiment quelque chose qui s'étend. Au lieu de monnayer une compétence, on va la partager et je trouve que c'est comme cela que ça doit se faire. Parfois il y a des compétences qui sont hors de prix et je trouve que ça doit être diffusé, partagé et gratuit ou presque. Par exemple, je suis en train de faire une boîte à livre que je vais mettre devant ma porte, c'est comme une bibliothèque gratuite et ouverte à tout le monde. Donc voilà ça fait partie de l'éducation, j'adore lire, je dis pas que tout le monde doit lire mais l'accès à la lecture doit être ouvert à tous, tout le temps. Ici c'est peut-être plus facile qu'une bibliothèque et j'espère que ça va donner envie à la lecture à des personnes. On a déjà fait ça à Jodoigne et ça a très bien fonctionné. Ça a pris du temps avec la commune pour mettre des boîtes dans des endroits publics. Certains disaient que ça n'avait pas marché, qu'elles allaient être détruites, etc. Mais dans les faits, on voit maintenant que ça marche parce que j'ai vu mes livres changer de boîte. Donc pour moi, c'est aussi ça l'économie collaborative, de diffuser du savoir mais 24h sur 24h. Tout le monde n'a pas accès à internet, d'avoir accès aux livres.

N : Et vous sentez qu'il y a une demande pour des initiatives comme celles-là ou cela reste une minorité ?

DF : Ca existe, moi je dirais qu'il y a de plus en plus de monde là dedans mais bon je commence à faire fameusement le tri autour de moi donc je me retrouve qu'avec des gens qui sont comme moi et ça me conforte dans ce que je vis. Mais comme dans la parabole du colibri, chacun fait sa part et chaque acte posé aussi petit soit-il fait avancer les choses, moi j'en suis persuadé. Je fais aussi partie des créatifs culturels qui sont des personnes qui réfléchissent à une autre façon de fonctionner. Il y en a de plus en plus, on ne s'en rend pas forcément compte mais chacun fait des efforts à son niveau. Et donc économiquement parlant, je pense qu'on va aller vers autre chose, on ne peut pas continuer à laisser des gros groupes diriger le monde et définir la façon de fonctionner. Je pense que comme dans l'histoire un événement va faire déborder le vase et faire basculer ce système.

N : Et l'alternative pourrait donc être l'économie collaborative ?

DF : Bien sûr, je l'espère.

N : Et ce sera avec les entreprises dites collaboratives qui restent dans la sphère marchande ?

DF : Bah il y a beaucoup de gros groupe, comme bpost par exemple qui surfent sur la vague pour dire qu'ils sont dedans. Mais non ça c'est du business, il faut arrêter d'imaginer qu'ils vont vers autre chose. Mais pour moi c'est sur que c'est en train de changer et si ces gros groupes s'y intéressent ce n'est pas pour rien non plus. En dehors du SEL il y a aussi les groupements d'achats groupés (GAG) qui fonctionnent très bien aussi. Mais donc ça existe de plus en plus et ça a de l'impact.

N : Et comment vous expliquer que ce soit si peu répandu ?

DF : Ce n'est pas si peu répandu, c'est juste que quand les gens font ça ils n'en font pas de la pub donc les gens n'imaginent pas forcément que leurs voisins font ça. Et ça touche un public assez large, que ce soit les jeunes ou les plus vieux. Et toutes les initiatives sont liées, il y a vraiment un réseau qui se forme entre des initiatives comme les SEL ou les GAG et ce sont ces initiatives qui changent petit à petit les choses. Et donc si une personne ne connaît pas le SEL, elle connaît peut-être autre chose qui est lié, etc.

N : Très bien, merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à mes questions en tout cas. Souhaitez-vous aborder d'autres points qui n'ont pas été discuté ?

DF : Non, j'espère que j'aurais pu vous aider.

N : Tout à fait, merci encore.