



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

**Archive ouverte UNIGE**

<https://archive-ouverte.unige.ch>

Master

2016

Open Access

This version of the publication is provided by the author(s) and made available in accordance with the copyright holder(s).

---

## Le travail dans l'économie collaborative: Une évaluation socio-économique

---

Perrig, Luca

### How to cite

PERRIG, Luca. Le travail dans l'économie collaborative: Une évaluation socio-économique. Master, 2016.

This publication URL: <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:120731>

© This document is protected by copyright. Please refer to copyright holder(s) for terms of use.

# Le travail dans l'économie collaborative :

## Une évaluation socio-économique

Luca PERRIG

*Mémoire présenté en vue de l'obtention d'un master en socioéconomie, sous la direction du prof. Jean-Michel BONVIN.*



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

Mai 2016

# Table des matières

	Page
<b>1 Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2 Contexte historique</b>	<b>4</b>
<b>3 Qu'est-ce que l'économie collaborative ?</b>	<b>6</b>
3.1 Définition . . . . .	6
3.2 Typologie . . . . .	7
3.3 Un marché monopolistique . . . . .	12
3.4 Les raisons de son essor . . . . .	13
3.5 Différents esprits . . . . .	17
3.6 Uber et Airbnb aux États-Unis . . . . .	21
3.7 État des lieux en Suisse . . . . .	23
<b>4 Les promesses de l'économie collaborative</b>	<b>26</b>
4.1 Une optimisation des ressources . . . . .	26
4.2 Gains de productivité . . . . .	27
4.3 Flexibilité . . . . .	28
4.4 Sortie du capitalisme . . . . .	29
<b>5 Critiques</b>	<b>31</b>
5.1 De faux-indépendants . . . . .	31
5.2 Un statut précaire . . . . .	34
5.3 La tyrannie de l'évaluation . . . . .	36
5.4 Une participation amoindrie . . . . .	38
5.5 L'invasion de la sphère économique . . . . .	40

<b>6</b>	<b>Évaluation socio-économique</b>	<b>42</b>
6.1	Méthodologie . . . . .	42
6.2	Différentes utilisations . . . . .	47
6.3	Le statut à l'épreuve de la réalité . . . . .	55
6.4	Rapports au système d'évaluation . . . . .	61
6.5	Précarité du travail . . . . .	64
6.6	Possibilités de voice/exit . . . . .	67
<b>7</b>	<b>Quelles solutions ?</b>	<b>70</b>
7.1	L'auto-régulation . . . . .	71
7.2	La définition d'un statut légal . . . . .	72
7.3	La syndicalisation . . . . .	76
7.4	Une sécurité sociale détachée de l'emploi . . . . .	77
<b>8</b>	<b>Conclusion</b>	<b>80</b>
<b>9</b>	<b>Bibliographie</b>	<b>83</b>
<b>10</b>	<b>Comptes-rendus de l'enquête de terrain</b>	<b>90</b>

# 1 Introduction

Il est difficile d'évaluer l'impact d'un progrès technologique en cours. Internet a cependant connu ces derniers dix ans un tel essor que son effet sur la société peut d'ores et déjà être ressenti par des millions de personnes dans leur quotidien. Hormis par son usage courant de transmission d'informations (mail, journalisme, données numériques), internet a causé ces dernières années une profonde réorganisation du travail dans plusieurs corps de métiers. Ainsi, les chauffeurs de taxis, les hôteliers, mais aussi les photographes, ou les restaurateurs craignent que la foule les remplace via des plateformes de *crowdsourcing*. Et ils n'ont pas tort : ce phénomène a un grand impact sur les conditions de travail, car il substitue à une relation salariée un travail indépendant et propose un travail opérant souvent en dehors de toute régulation.

L'économie collaborative, bien que récente, a fait l'objet de nombreuses recherches académiques. Cependant, cette littérature a souvent adopté une approche purement économique ou juridique de la question. Une approche interdisciplinaire sera privilégiée dans ce travail, mobilisant à la fois une étude de terrain et une littérature socioéconomique peu mobilisée jusqu'à présent. Le choix d'une enquête de terrain fait suite au constat d'une grande méconnaissance des modalités de travail dans cette économie et de l'absence de données quantitatives sur le sujet. Dans une période où la question de l'économie collaborative donne souvent lieu à des écrits partisans, il semblait plus judicieux d'aller par soi-même chercher les informations.

Le travail est structuré de la manière suivante. Dans un premier temps, une brève perspective historique sera présentée, afin de comprendre l'émergence des formes récentes d'organisation du travail. Ensuite, l'économie collaborative sera définie et présentée dans le détail. Nous verrons que l'économie collaborative est un phénomène dont l'impact est certain aux États-Unis et dont l'essor est en cours en Europe. Deux sections suivront, présentant d'abord les promesses puis les critiques faites à ces plateformes numériques qui permettent la consommation collaborative. Ces visions antagonistes de l'économie collaborative susciteront les questions suivantes : Quelles sont les attentes des travailleurs de l'économie collaborative ? S'agit-il de partage désintéressé ou de service professionnel ? Ensuite, quelle forme de travail cette économie nouvelle amène-t-elle ? Est-elle vecteur d'une flexibilité émancipatrice ou est-elle une trappe à précarité ? En guise de réponse viendront les résultats des enquêtes de terrain, qui valideront, réfuteront, mais le plus souvent nuanceront les critiques et promesses évoquées. Pour finir, quelques solutions seront présentées,

destinées à répondre aux critiques faites à l'économie collaborative.

## 2 Contexte historique

L'organisation du travail a connu de profonds bouleversements au gré des progrès technologiques. L'avènement d'une ère numérique ne fait pas exception. Pour mieux comprendre les changements qu'induit la mise en relation par internet, il est utile d'avoir à l'esprit l'évolution de l'organisation du travail moderne. Les historiens distinguent communément les périodes suivantes (Méda, 2013, Ch. 2). Durant la période préindustrielle, l'organisation du travail était principalement féodale, c'est-à-dire hiérarchique, tout en laissant une grande liberté dans la production. Le suzerain se contentait de prélever les impôts sans s'ingérer dans le travail des vassaux.

Dès le XVIII<sup>ème</sup> siècle apparut la proto-industrie, un système d'industrie rurale (*putting-out system*) dans lequel la production était effectuée à domicile par des particuliers détenant leurs propres outils. Cette façon de produire a vu le jour principalement en vue de contourner le pouvoir des corporations en ville. La pratique a donc pris de l'ampleur en France avec l'abolition des corporations par la loi Le Chapelier en 1791. Ce système de production domestique laissait lui aussi une grande liberté aux travailleurs, qui pouvaient se mettre à l'ouvrage quand ils le désiraient et étaient souvent capables de subvenir à leurs besoins premiers en cultivant un lopin de terre.

Plusieurs facteurs vont amener les travailleurs à se réunir sous le toit d'usines avec l'avènement de l'ère industrielle au XIX<sup>ème</sup> siècle. Les plus communément admis sont le mouvement des enclosures, qui a forcé les travailleurs à avoir recours au marché pour leur consommation alimentaire et à engendré un large exode rural ainsi que l'utilisation de machines de plus en plus volumineuses avec l'apparition des machines à vapeur et les premières accumulations de capital. Mais une explication plus originale a été développée par Marglin (1996) selon laquelle la production aurait été organisée par les employeurs dans des usines fermées non pas parce qu'elles étaient plus efficaces, mais parce qu'elles permettaient un plus grand contrôle sur les travailleurs et qu'elles conféraient aux employeurs un rôle indispensable de coordination – rôle qui leur a toujours été accordé dès lors.

Dans un premier temps, les travailleurs ont ainsi oeuvré sous l'étroite surveillance de leur employeur et dans des conditions extrêmement difficiles, que ce soit dans les horaires, la pénibilité ou la sécurité. Ça n'est qu'avec les luttes syndicales dès le milieu du XIX<sup>ème</sup> siècle que des gains

significatifs ont été obtenus en matière de droit du travail et de sécurité sociale. Le plus souvent perçues comme un moindre mal face à la menace révolutionnaire, ces concessions aux mouvements socio-démocrates ont perduré jusqu'au milieu du XX<sup>ème</sup> siècle et durant les Trente Glorieuses, âge d'or du salariat, durant lequel les emplois étaient relativement protégés et une partie grandissante des emplois étaient salariés.

Dès les années 1980 commence l'ère néolibérale, que certains considèrent comme une contre-offensive du capital (Glyn, 2006). La mondialisation, permise par des moyens de communication améliorés et institutionnalisés par les politiques d'ajustement du Fonds Monétaire International, a donné la possibilité aux capitaux de circuler d'un pays à l'autre sans entrave. Ce levier important dans les négociations entre partenaires sociaux a permis aux détenteurs de capitaux de «faire grève» en investissant à l'étranger. Ces délocalisations ont été l'une des principales raisons pour lesquelles le salariat a été contraint de revoir ses ambitions à la baisse et à accepter des politiques monétaires défavorables, des privatisations, le *new public management* et l'apparition de contrats précaires tels que l'intérim, le contrat à durée déterminée et le temps partiel. Ainsi on a vu apparaître ce que Standing (2011) appelle le précarariat, une nouvelle classe sociale, issue de la flexibilisation du travail des années 1980, dont je ferai état plus en détail ci-dessous.

La tendance qui en résulte aujourd'hui est donc à une organisation du travail de plus en plus flexible et une réduction du «coût du travail» à son minimum acceptable. La révolution technologique qu'a provoqué internet a eu son effet sur cette nouvelle organisation du travail. En rendant les contacts plus faciles, elle permet notamment aux employeurs et employés, ou au prestataire et au client de se mettre en contact instantanément et à peu de frais. Il est désormais possible de se passer d'intermédiaires en entrant en contact via internet. Cette manière de procéder a donné naissance à ce que l'on appelle, à tort ou à raison, l'*économie collaborative*. Dans ce travail, j'étudierai les effets de cette économie collaborative sur l'organisation du travail et les conditions de travail. Nous verrons qu'une telle organisation du travail se doit d'être accompagnée par une législation adaptée afin que cette nouvelle conception du travail soit une opportunité pour plus de liberté et de créativité plutôt que la source de nouvelles formes de déshumanisation.

## 3 Qu'est-ce que l'économie collaborative ?

### 3.1 Définition

L'économie collaborative désigne l'échange de biens ou services entre pairs via une plateforme informatique. Typiquement, des particuliers mettent leurs objets ou savoir-faire sur internet à disposition d'autres particuliers.

Les *plateformes* servent d'intermédiaire entre la personne à la recherche du bien ou service et la personne le procurant. Il s'agit d'un site internet et très souvent d'une application pour smartphone. Dans ce travail, faute de consensus dans la littérature, nous appellerons *client* la personne qui demande le bien ou le service, et *utilisateur*, ou *travailleur*, la personne l'offrant.

Certaines plateformes de l'économie collaborative fournissent un service minimal, à savoir poster des annonces et mettre les individus en relation. Ces sites s'apparentent à des répertoires de petites annonces, comme Craigslist en Amérique du Nord, Leboncoin.fr en France ou Ricardo.ch en Suisse. Ce n'est cependant pas à ces plateformes-là que le terme « économie collaborative » renvoie, car ces échanges de petites annonces sont une pratique déjà courante à travers la presse écrite par exemple. En revanche, la nouveauté que permet internet est la création de plateformes qui se spécialisent et facilitent les transactions. Ainsi, les plateformes aujourd'hui ne se contentent pas de mettre des individus en relation, mais fournissent un réel service en permettant le paiement en ligne, en établissant des systèmes d'enchères, et en offrant une recherche fine grâce à des algorithmes complexes, le *chat* entre les parties avant une transaction, la géolocalisation, un service d'aide, des assurances, ou un système d'évaluation des profils. La plateforme est donc plus qu'un simple intermédiaire, puisqu'elle détermine aussi en grande partie les modalités du travail qu'elle permet.

De manière générale, l'utilisation d'internet permet ce que Howe (2006) a appelé le *crowdsourcing*, en référence à l'outsourcing. Dans la définition qu'il en donne, le crowdsourcing signifie « l'acte de prendre une tâche traditionnellement effectuée par un salarié et l'externaliser à un groupe de personnes indéterminé, généralement large sous la forme d'un appel d'offre. » Howe décrit le crowdsourcing comme un nouveau dumping salarial. Plutôt que de menacer d'une délocalisation, les employeurs peuvent désormais menacer d'utiliser l'accès à une foule de travailleurs sur internet.

Il n'existe à ce jour pas de consensus autour de l'appellation exacte à donner à cette nou-

velle économie. Les tentatives de distinction entre économie collaborative, économie du partage, *on-demand economy* ou encore *gig economy* sont souvent contradictoires et les auteurs en ont parfois une définition différente.<sup>1</sup> En français, les termes d'économie collaborative et d'économie du partage se sont imposés, utilisés indistinctement, pour traduire l'anglais *sharing economy*. Bien que s'étant imposées, ces appellations ne sont pas idéales puisque – nous le verrons plus loin – le phénomène relève parfois très peu du partage et de la collaboration. L'histoire du terme de *sharing economy* est sans doute façonnée par le marketing des plateformes désireuses d'être labellisées *sharing economy* pour bénéficier d'une connotation « économie sociale et solidaire. » En anglais, le terme plus neutre de *peer economy* est sans doute plus adéquat, mais plus difficile à traduire (économie de pairs). Quant à *gig economy*, il est sans doute le plus approprié pour désigner le type d'économie dont traite ce travail, puisqu'il désigne les plateformes internet permettant à ses utilisateurs de pratiquer de petits travaux de gré-à-gré et exclut les plateformes de crowdfunding par exemple. Par souci de conformité avec la littérature existante, ce seront néanmoins les termes d'« économie collaborative » et d'« économie du partage » qui seront retenus dans ce travail.

## 3.2 Typologie

Pour mieux saisir l'ampleur de cette économie, il est utile de passer en revue certaines des plateformes déjà existantes. Les possibilités de partage sont nombreuses, et on peut distinguer plusieurs types d'économie collaborative. La Table 1 ci-dessous en schématise les principales déclinaisons ainsi que les plateformes correspondantes. Dans cette section, les principales plateformes sont revues, dans une typologie inspirée de Cheng (2014).

TABLE 1 – Types de plateformes

Type d'échange	Plateforme
Biens	Ebay, Ricardo.ch, Car2go, ZipCar, Videdressing
Biens immobiliers	Airbnb, Couchsurfing, Trocmaisons, HouseTrip
Services en ligne	Amazon Mechanical Turk, Upwork
Services hors-ligne	TaskRabbit, ServiceAtHome, Allovosins, Mad Paws, You are Welcome, Surfing Dinner, Uber, Blablacar
Services financiers	Kickstarter, Indiegogo, Kiva, LendingClub

1. Entre autres distinctions : Cheng (2014) inclut dans la *peer economy* les plateformes de crowdfunding, que Sprague (2015) ne mentionne pas dans sa définition de la *sharing economy*. PricewaterhouseCoopers (2015) inclut dans son étude de la *sharing economy* des sites tels que Spotify ou Wix, qui proposent un service entre entreprise et particuliers et non entre particuliers exclusivement.

### 3.2.1 L'échange de biens

Aujourd'hui, il est possible de vendre des biens d'occasion sur des sites tels que Ebay ou Ricardo.ch, mais aussi de les louer ou de les prêter. Certaines plateformes sont spécialisées dans un certain type de bien, typiquement des voitures (Car2go, ZipCar), mais il existe aussi des plateformes spécialisées dans la mise à disposition de machines à laver (La Machine du Voisin) ou d'articles de mode féminins (via des groupes Facebook, ou le site Videdressing). Dans le partage de biens, il est désormais aisé de mettre en vente des biens « faits maison ». Bijoux bricolés, gants tricotés, meubles ou peintures, toute production domestique peut être mise à disposition sur Etsy et vendue sur le web et envoyée à travers le monde. Des plateformes d'échange de tous types tels que Share Voisins permettent à des particuliers de mettre à disposition des autres utilisateurs tout objet en leur possession. On y trouve surtout des articles de sport, des outils ou des appareils électroménagers.

### 3.2.2 L'échange de biens immobiliers

Une des déclinaison les plus populaires de l'économie collaborative est l'échange immobilier. La facilité de communication permet de mettre à disposition d'un pair son canapé, sa chambre, son appartement ou sa maison. Les possibilités sont multiples, il est possible de louer son logement contre de l'argent (Airbnb), gratuitement (Couchsurfing), de l'échanger contre un autre logement (Trocmaison), de vivre avec l'hôte ou seul, d'échanger son logement contre des services de type entretien du jardin, des animaux, garde d'enfants, etc.

Un autre genre de bien immobilier connaît depuis peu un succès grandissant. Il s'agit des espaces de travail destinés à des travailleurs indépendants, comme ShareDesk. Il est ainsi possible de louer pour quelques jours, mois, ou simplement le temps d'une réunion, une pièce, un bureau dans un open space, avec ou sans ordinateur, ou un atelier, équipé ou non.

### 3.2.3 L'échange de services en ligne

En ce qui concerne le marché des services, il est nécessaire de distinguer les services en ligne des services pour lesquels une présence physique est indispensable, car le travail à distance peut être effectué par un réservoir de travailleurs incroyablement plus vaste. Les services en ligne demandés consistent souvent en des tâches très simples, ce que l'on appelle des *Human Intelligence Tasks*

(HITs), des tâches répétitives mais qu'il est (encore) impossible de faire faire à une machine, par exemple retranscrire des quittances, choisir une photo correspondant à un produit, écrire de courts codes informatiques, traduire de courts textes, retoucher des photographies (yeux rouges) ou créer les « captcha » nécessaires pour distinguer les humains des ordinateurs parmi les utilisateurs d'internet. Ces services, payés la plupart du temps quelques centimes la tâche, permettent le crowdsourcing de tâches jusqu'alors chronophages et pénibles. Dans le secteur des HITs, Amazon Mechanical Turk s'est imposé comme la plateforme la plus populaire (Fort *et al.*, 2011).

Les métiers de photographe, designer, développeur web, comptable, mais aussi d'écrivain ont été très affectés par le crowdsourcing. L'accès à une foule de travailleurs sur internet a rendu leur travail extrêmement concurrentiel, voire caduc en ce qui concerne la photographie (Howe, 2006). Car sur le marché de la photo sont apparues des plateformes qui permettent à des particuliers de mettre à disposition leurs photos (de vacances, anniversaires, concerts, événements sportifs...) sur des plateformes telles que iStock, les labelliser ou les faire labelliser via une plateforme de HITs de façon à ce que de potentiels acheteurs puissent les trier (plage, gâteau, Madonna, Messi...). Ainsi, sans même que le métier ne soit exercé volontairement, un travail est rendu et un échange monétaire effectué. La photographie de guerre en est probablement un des exemple les plus marquants, puisque les images de conflits que l'on voit actuellement sur les chaînes d'informations télévisées et même dans la presse écrite sont presque exclusivement des photos et vidéos prises par des particuliers (Lavoie, 2012). Et jusqu'aux métiers créatifs tels que designer ou écrivain sont touchés par la concurrence qui règne sur le marché du travail. Les travailleurs sont grâce à internet mis en concurrence avec un réservoir de travailleurs très étendu. La pratique actuelle dans ces secteurs consiste à émettre une offre d'emploi sur internet et choisir parmi des centaines d'échantillons de travail. Quant aux comptables et aux développeurs web, le travail à distance et la facilité de transmettre les informations via internet permettent aux employeurs de sous-traiter le travail par exemple en Inde, où les salaires sont bas et la communication facilitée par l'usage de l'anglais. Parmi les plateformes recensant ces offres d'emploi à la tâche, Upwork, fusion de Elance et oDesk, est la plus importante actuellement, avec trois millions de tâches postées annuellement.<sup>2</sup>

---

2. <https://www.upwork.com/about/> (accédé le 30 avril 2016)

### 3.2.4 L'échange de services hors-ligne

En ce qui concerne les services hors-ligne, leur impact est probablement plus faible étant donné que le réservoir de travailleurs est nécessairement géographiquement réduit. Il existe des plateformes généralistes, telles que TaskRabbit ou ServiceAtHome, sur lesquelles tout un chacun peut soit déposer une requête pour une activité précise soit se mettre à disposition pour effectuer une tâche. Ici tout est imaginable : on trouve sur ces sites des personnes à la recherche d'aide pour un déménagement, pour repeindre un appartement, faire le ménage, garder les animaux de compagnie, s'occuper d'une personne âgée, installer une connexion internet ou effectuer un achat. Certains sites se sont spécialisés dans un domaine particulier : dans la garde d'animaux (Mad Paws), le baby-sitting (You are Welcome), la cuisine (Surfing Dinner), mais aussi beaucoup d'autres. Aux Etats-Unis, la liste est longue, entre autres : Washio vous envoie quelqu'un pour faire votre lessive, Spring quelqu'un pour vous faire la cuisine, Shyp pour effectuer vos envois postaux, Zeel vous fait parvenir un masseur, Saucey livre l'alcool, Dufl s'occupe de faire votre valise et Eaze vous livre votre cannabis médical (Sprague, 2015). D'autres visent des services très précis, comme WorldCraze, qui propose du shopping à l'étranger en mettant en relation les voyageurs avec des particuliers qui auraient besoin d'un achat dans le pays dans lequel ils prévoient d'aller. Les possibilités de gagner de l'argent en effectuant de petites tâches sur internet sont donc multiples et semblent infinies.

Le secteur des transports, entre l'échange de services et l'échange de biens, a été un des premiers à tirer profit d'internet pour faciliter la mise en relation entre détenteurs de véhicules et clients. La voiture n'est plus aujourd'hui le symbole de réussite et de distinction qu'elle était il y a cinquante ans (Bardhi et Eckhardt, 2012). S'il est possible d'économiser quelque argent en louant ou en partageant une voiture, les ménages le font plus volontiers. Il existe ainsi de nombreux services de transports sur internet. Le plus utilisé est le covoiturage, dont la plateforme emblématique est Blablacar, qui consiste à divulguer les informations sur une route que l'on souhaite emprunter prochainement et le nombre de places disponibles à de potentiels passagers. Des services de voitures de tourisme avec chauffeur (VTC) existent également, pour lesquelles un chauffeur met son temps et sa voiture à disposition d'un passager. Très développé aux États-Unis, Uber et Lyft en sont les deux plateformes les plus utilisées.<sup>3</sup> Dans ce cas, la relation entre chauffeur et passager est

---

3. Étant des sociétés privées, Uber et Lyft ne divulguent pas de données concernant leurs parts de marché respectives. Une étude du cabinet d'audit FutureAdvisor a analysé les dépenses de 3.8 millions de cartes de crédit actives durant l'année 2014 pour estimer la part de marché des deux plateformes. Il a été révélé que parmi ces

davantage celle d'un client avec un prestataire de services, puisque le passager dicte sa route et paye le plus souvent en fonction de la distance. Certaines plateformes se concentrent sur le véhicule, qu'elles permettent de prêter ou de louer. D'autres, telles Mobility en Suisse, mettent à disposition un parc de voitures que des abonnés peuvent utiliser à leur gré. Bien qu'elles se prétendent parfois appartenir à l'économie collaborative, il leur manque l'aspect « pair-à-pair » puisqu'ici les voitures sont détenues par la plateforme elle-même, et non par des particuliers.

### 3.2.5 L'échange de services financiers

Les transactions monétaires en ligne sont devenues de plus en plus sûres depuis quelques années, et les particuliers hésitent peu à payer ou effectuer des virements par e-banking ou Paypal. Par conséquent, les transactions financières entre particuliers se sont multipliées. On peut en distinguer deux types : les plateformes de crowdfunding, et celles de microfinance. Le crowdfunding, de manière analogue au crowdsourcing, s'appuie sur une base très large de créanciers pour financer des projets de tailles diverses. C'est en quelque sorte l'opposé de la microfinance, puisque ce système est caractérisé par de petits créanciers, et non de petits emprunteurs. En fonction de la plateforme de crowdfunding ou du débiteur, les conditions de l'investissement peuvent varier, mais la procédure reste souvent la même. Sur Kickstarter ou Indiegogo, les deux plateformes les plus populaires, la personne qui recherche des fonds va décrire son projet dans le plus de détails possibles, à l'aide de photos, vidéos, etc. Il va ensuite partager sa collecte de fonds au plus grand nombre possible, le plus souvent en utilisant les réseaux sociaux. Parmi les campagnes de levées de fonds les plus lucratives, certaines s'élèvent à des dizaines de milliers de dollars (surtout des jeux vidéos, mais aussi une montre, une monnaie virtuelle ou un smartphone).<sup>4</sup>

Les sites de microfinance, eux, mettent en relation des particuliers souhaitant contracter de petits emprunts avec de potentiels créditeurs. Certains promeuvent l'aide au développement (Kiva), en proposant à de petits entrepreneurs des pays du Tiers-Monde de faire part de leur projet. D'autres sont plus locaux et permettent à des particuliers de contracter de simples crédits à la consommation, sans projet entrepreneurial précis (LendingClub). Bien que le service ressemble à celui d'une banque traditionnelle, il réside un aspect collaboratif dans ces plateformes dans le sens

---

millions de consommateurs, 96'000 avaient utilisé Uber, soit sept fois plus que Lyft. Voir <http://blog.futureadvisor.com/study-uber-pulls-ahead-of-lyft-in-riders-and-revenue-with-12x-lead-in-u-s/> (accédé le 28 mai 2016).

4. Voir [https://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_highest\\_funded\\_crowdfunding\\_projects](https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_highest_funded_crowdfunding_projects) (accédé le 30 avril 2016).

où les créanciers choisissent eux-même à qui ils prêteront leur argent et sous quelles conditions.

### 3.3 Un marché monopolistique

Le marché pour les sites et applications de l'économie collaborative se caractérise par une poignée de plateformes s'accaparant des parts importantes de marché. Uber propose le transport de personnes, Airbnb les appartements, Amazon Mechanical Turk les HITs, Couchsurfing les nuitées gratuites, TaskRabbit les tâches ingrates, etc. En revanche, comme le relèvent Choudary *et al.* (2016), peu de gens connaissent même le nom des plateformes qui sont au second rang de popularité dans leur domaine tels que Lyft, Homestay, Fiverr, Hospitality Club ou Gigwalk. Ceci est dû au fait que de tels services numériques se caractérisent par un marché de type *winner-take-all*, pour utiliser la terminologie de Brynjolfsson et McAfee (2014). En effet, le marché des plateformes numériques comporte trois caractéristiques qui en font un marché dans lequel une plateforme, la plus efficace, s'accapare tout le marché au détriment des autres plateformes moins concurrentielles. Les trois caractéristiques sont les suivantes :

1. Un système d'évaluation par les utilisateurs qui permet de déterminer la plateforme la plus appréciée pour un domaine précis d'activité. Sur la plupart des smartphones sur lesquels sont téléchargées ces applications par exemple, la note accordée à l'application est systématiquement visible sous forme d'étoiles.
2. Un marché sur lequel des économies d'échelles sont possibles. Ici, les plateformes à but lucratif sont financées par un prélèvement sur les transactions effectuées via leur site. Ainsi, plus il y a d'utilisateurs, moins il est nécessaire de prélever.
3. Un effet de réseau pour les utilisateurs. Les consommateurs de l'économie collaborative préfèrent avoir une seule application par domaine d'activité et il est préférable que tout le monde utilise la même de façon à ne pas avoir à surfer entre différents sites pour choisir sa voiture, son appartement ou un travailleur indépendant.

Ainsi, combinant ces trois caractéristiques et opérant potentiellement dans le monde entier, les plateformes numériques les plus populaires peuvent rapidement atteindre des tailles impressionnantes. Parmi les plus importantes, Uber, créé en 2009 avec un capital initial de 200'000 dollars, l'entreprise a atteint fin 2015 une valeur estimée à 62.5 milliard de dollars. De la même manière, Airbnb est évaluée fin 2015 à 20 milliards de dollars après seulement sept ans d'exercice.

### 3.4 Les raisons de son essor

L'émergence de l'économie collaborative s'inscrit dans une conjoncture institutionnelle favorable à la réception d'une telle forme de travail et ce pour trois principales raisons, qui seront étudiées dans cette section. Premièrement, en raison de la dynamique du capitalisme actuel, qui est favorable à une économie de services. Deuxièmement, car les habitudes de consommation des ménages tendent vers l'utilisation de services plutôt que la production de biens. Troisièmement, parce que les autorités publiques adhèrent depuis l'avènement du chômage de masse à une perspective de création d'emplois.

#### 3.4.1 Une tertiarisation de l'économie

Historiquement, le produit intérieur brut (PIB) des pays occidentaux a suivi trois phases. Dans un premier temps il a été dominé par l'agriculture. À partir du XIX<sup>ème</sup> siècle, l'industrie rattrape le secteur primaire en pourcentage de la production. Depuis la moitié du XX<sup>ème</sup> siècle, ce sont les services qui composent la majeure part du PIB des pays occidentaux. C'est ce que Fourastié (1989) a appelé la transition d'une structure de l'économie traditionnelle à une économie post-industrielle. Des auteurs tels que Bell (1973) ont théorisé cette transition de l'industrie aux services de manière convaincante. Dans sa théorie, la société post-industrielle a vu le jour en raison de deux facteurs : la loi d'Engel et la «loi économique». <sup>5</sup> D'après la loi d'Engel, suite à une augmentation de revenu, la part des dépenses alimentaires des ménages baisse pour laisser une plus grande part aux biens supérieurs : éducation, santé, loisir ou luxe, principalement des services. Ainsi la période de croissance économique de l'après-guerre a-t-elle amené une croissance des services dans le PIB des pays occidentaux. La «loi économique» veut qu'on observe une productivité dans l'industrie dont la croissance est plus rapide que la productivité des services. C'est pourquoi, pour une division de la production entre services et industrie donnée, la main d'oeuvre est progressivement réemployée dans les services. Ces deux lois assurent l'avènement d'un secteur des services dominant.

Transposée dans la période actuelle de faible croissance économique, cette théorie garde sa validité. La loi d'Engel n'a plus aujourd'hui la portée qu'elle avait dans durant les trente glorieuses et la part des dépenses de services par habitant croît moins qu'auparavant (Gadrey, 2003). En revanche, la part du PIB dévolue aux services continue de croître en raison du besoin décroissant

---

5. Voir Gadrey (2003) pour une exposition de la thèse de Daniel Bell.

de main d'oeuvre dans l'industrie. L'économie collaborative étant principalement composée de services (VTC, ménages, hébergements, etc.), il est naturel que son évolution ait profité d'un intérêt accru pour les services.

### 3.4.2 Service vs. Self-service

Une analyse microéconomique permet aussi de comprendre l'essor de l'économie du partage. Car dans un secteur dominé par Uber, Airbnb et Taskrabbit, «partage» est un euphémisme et l'échange s'apparente surtout à une prestation de service facilitée par la transmission d'informations instantanée. Le travail de Gershuny (1978) peut être mobilisé ici pour étudier le choix des ménages entre l'autoproduction (ce qu'il appelle *self-service*) et l'achat d'un service. Dans l'économie collaborative, il s'agirait du choix entre se déplacer avec sa propre voiture, ou à vélo, et recourir à Uber ; louer et entretenir une résidence secondaire ou se faire héberger par un hôte Airbnb ; monter soi-même un meuble Ikea ou recourir à un *Tasker* via Taskrabbit. De cette fonction d'utilité entre *service* et *self-service*, on peut relever deux paramètres influents : les ressources financières et le temps disponible. Les ressources financières agissent positivement sur le recours aux services, puisqu'il est plus onéreux de recourir à un travailleur que d'effectuer soi-même une tâche. Le temps disponible a l'effet inverse, puisque plus un ménage dispose de temps, plus il pourra s'adonner au *self-service*.

Bien que Gershuny et Miles, les auteurs de cette théorie dite du *self-service*, aient prédit un déclin du tiers secteur, ce schéma nous éclaire sur les raisons d'un recours croissant à l'économie collaborative (Moyart, 2006, p. 24). On comprend l'émergence de l'économie collaborative lorsque l'on reconnaît que le facteur «temps libre» a été considérablement réduit ces trois dernières décennies. En somme, les institutions capitalistes actuelles laissent trop peu de temps pour une autoproduction, comme l'illustre à l'extrême Crary (2013) et son étude autour du sommeil, dernier rempart à la productivité, petit à petit réduit par une exigence de rentabilité. Plutôt que de conduire soi-même, on recourt à un chauffeur et dispose ainsi de temps pour consulter ses mails. Afin de profiter d'un court weekend de tourisme dans une ville étrangère, on recourt à Airbnb et on s'épargne les tâches ménagères. Selon cette théorie microéconomique, on peut expliquer le recours progressif aux services, dont ceux délivrés via l'économie collaborative par un progressif amoindrissement du temps disponible à l'autoproduction.

### 3.4.3 Des politiques publiques favorables à la création d'emplois

Le phénomène est encore trop récent pour qu'une réaction des autorités publiques vis-à-vis de l'économie collaborative puisse être clairement identifiée. On distingue néanmoins d'ores et déjà une réception favorable au sein de certains organismes publics, qui considèrent le travail dans l'économie collaborative comme une soupape bienvenue contre le chômage de masse. Dans un récent communiqué, la Commission européenne a par exemple salué ces plateformes qui « augmentent l'emploi et les bénéfices pour les employés en permettant des horaires plus flexibles ». <sup>6</sup> La ministre du Travail française Myriam El Khomri a elle récemment encouragé « le développement de l'économie collaborative, porteuse de créations d'emplois notamment pour des personnes qui ont des difficultés d'accès au marché du travail. » <sup>7</sup> Une telle position favorable à la régularisation est en ce sens comparable aux politiques de régularisation et de promotion des services à la personne dans les années 2000. Un bref rappel de l'historique de ce secteur est présenté ci-dessous, qui partage avec l'économie collaborative d'être un secteur fait d'emplois de faible qualité, présentés néanmoins comme des « gisements d'emplois » prometteurs.

Depuis les années 2000, une façon de créer de l'emploi promue par les pouvoirs publics a été de favoriser les services à la personne. Ces services désignent par exemple le ménage, le transport de personnes, la garde d'enfants ou le jardinage. Ce « secteur » avait été considérablement amoindri durant les Trente Glorieuses par la réduction des inégalités salariales, qui ont rendu relativement onéreux un emploi exercé par les classes inférieures à destination des classes aisées (Devetter et Rousseau, 2011, p. 35). Il est ensuite réapparu dans les années 1990 avec l'apparition du chômage de masse. Depuis, les autorités politiques abordent le phénomène dans une perspective de création d'emplois comme en France, où en 2006 la loi relative au développement des services à la personne, dite « plan Borloo », avait comme objectif la création de 500'000 emplois en trois ans (Devetter *et al.*, 2015). Il n'est pas possible de déterminer avec précision la part d'emplois ainsi créés et celle de ceux simplement « blanchis », mais il est suffisant pour notre propos de noter que l'ambition de ces politiques est de favoriser l'emploi domestique. Or, comme le notent Devetter et Rousseau (2011), c'est dans une logique de *workfare* que se sont situées ces politiques publiques, puisque l'idée – inspirée par un principe de type *trickle down economics* – a été de permettre aux ménages aisés de fournir un emploi aux travailleurs les moins qualifiés les plus touchés par le chômage.

---

6. COM(2015) 550, 28.10.2015, p. 4

7. Voir [http://lentreprise.lexpress.fr/creation-entreprise/statuts/myriam-el-khomri-veut-protger-les-travailleurs%2independants-du-numerique\\_1751138.html](http://lentreprise.lexpress.fr/creation-entreprise/statuts/myriam-el-khomri-veut-protger-les-travailleurs%2independants-du-numerique_1751138.html) (accédé le 29 mai 2016).

Mais la question se pose de la qualité de ces emplois, qui cumulent bas salaires, pénibilité et dévalorisation.

La naissance de l'économie du partage se situe précisément dans cette tendance à la création d'un travail peu qualifié. Les travailleurs de TaskRabbit ou de ServiceAtHome proposent dans leur grande majorité des ménages, baby-sittings, bricolages ou cours particuliers. Uber permet à tout un chacun de se reconvertir en chauffeur personnel, et le travail d'un particulier mettant son appartement à disposition sur Airbnb se réduit à faire le ménage avant l'arrivée du *guest*. Or, régulariser de tels emplois pourrait contribuer à une dualisation du marché du travail. En effet, ces « emplois du numérique », bien qu'ils permettent à l'Etat de s'exonérer d'une part de la sécurité sociale destinée à de potentiels chômeurs, n'offrent qu'un emploi précaire à des personnes peu qualifiées. Ces « emplois » sont de mauvaise qualité pour les raisons évoquées ci-dessus de temps de travail atypique, monotonie, absence d'apprentissage au sein de l'activité et de solitude. Il s'ensuit donc une scission de la société entre travailleurs qualifiés protégés et travailleurs peu qualifiés employés à la tâche pour des services à la personne à destination des classes les plus aisées.

La professionnalisation d'un secteur d'activités comme celui des services à la personne, d'une activité qui relevait jusqu'alors de l'économie domestique ou du travail au noir, peut s'opérer de plusieurs manières et le choix de recourir au marché pour fournir ces services n'est pas nécessairement le meilleur. En effet, ceci renforce les inégalités en permettant aux classes privilégiées un accès facilité aux services à la personne, alors qu'une configuration permettant une plus grande utilité sociale serait que l'accès à ces services soit facilité aux personnes plus vulnérables. Des subventions aux services pour personnes âgées ou dans la petite enfance par exemple permettraient de créer des emplois qui seraient de bien meilleure qualité, puisqu'ils requièrent plus de compétences (relationnelles par exemple) que les services de confort, qui relèvent davantage de la servitude.

Trois raisons permettent donc de comprendre l'émergence de l'économie collaborative. Il s'agit tout d'abord d'activités de services principalement, qui sont mues par le mouvement de tertiarisation de l'économie. L'économie du partage profite ensuite d'une tendance à recourir aux services plutôt qu'à l'autoproduction. Elle bénéficie pour finir de l'assentiment des autorités publiques, favorables à l'essor d'une nouvelle forme de travail susceptible de soulager le poids du chômage de masse.

### 3.5 Différents esprits

Malgré le pouvoir de marché de quelques unes, on trouve tout de même plusieurs plateformes pour un service similaire. Par exemple Uber et Blablacar pour le partage de voitures, Airbnb et Couchsurfing pour l'hébergement, Kickstarter et Circleup pour le crowdfunding. Ces plateformes se distinguent pourtant par leur « esprit » et le genre d'économie collaborative qu'elles promeuvent. Il existe des plateformes cotées en bourse, comme Uber ou Airbnb, qui sont financées par des prélèvements sur les transactions. D'autres plateformes sont de taille plus modeste et se financent le plus possible par dons, ou par crowdfunding. Les échanges qu'elles promeuvent peuvent être gratuits, comme Couchsurfing, ou à petit prix, comme Blablacar, pour lequel les passagers partagent uniquement les frais liés à l'essence, ou permettent parfois d'engranger un profit, comme Etsy. Le prix d'un bien de seconde main peut être fixe ou déterminé par une enchère suivant le site. Les plateformes de services financiers de la même manière permettent des prêts avec ou sans intérêt, une participation dans le projet, les dons ou un paiement en nature. En ce qui concerne les plateformes permettant de déléguer des tâches, les prix peuvent être fixés par l'« employeur » ou le prix peut être mis aux enchères et les potentiels travailleurs misent alors à la baisse le prix qu'ils sont prêts à accepter pour accomplir la tâche.

Bien qu'elles se présentent souvent comme des intermédiaires effectuant une intervention minime sur les transactions, la configuration des plateformes du numérique ainsi que les algorithmes utilisés ont un effet déterminant sur ses utilisateurs. Ci-dessous sont détaillées les trois caractéristiques déterminant les différents esprits des plateformes : leur mode de paiement, leur système de prix, et leur financement.

#### 3.5.1 Le mode de paiement

C'est probablement la caractéristique la plus marquante pour une plateforme numérique. On peut distinguer trois modes de paiements : l'argent, le troc, ou l'attribution de points. Le plus souvent, on échange un bien ou un service contre de l'argent, mais certaines plateformes promeuvent des échanges non monétaires. C'est un aspect qui est alors souvent mis en avant par la plateforme et qui modifie profondément l'utilisation qui en est faite. Trocmaisons propose par exemple l'échange de maisons ou d'appartements entre particuliers. Les logements de vacances sont des biens relativement propices à un tel troc, car la double coïncidence des désirs est aisée à atteindre.

Le site You are Welcome propose à des parents de se mettre en relation pour garder leurs enfants. Garder un enfant rapporte alors un point par heure et ces points peuvent être utilisés pour faire garder ses propres enfants. D'une manière similaire, ShareVoisins propose à des particuliers de prêter un bien (outils de bricolage, matériel de sport, etc.) contre des points permettant d'emprunter à son tour.

Rappelons qu'il existe également des plateformes de dons sans rétribution. Quelques plateformes proposent en effet la mise en relation pour le don de biens sans contrepartie, dont la plus populaire est Freecycle, encore peu implantée en Europe. Couchsurfing, une des plateformes les plus utilisées dans le monde, propose des nuitées chez l'habitant sans contrepartie – bien que, en pratique, les utilisateurs apportent souvent un présent ou rendent un service en échange.

Le mode de paiement est déterminant pour l'image des plateformes. Celles prônant des échanges gratuits se revendiqueront plus volontiers de l'économie sociale et solidaire et attireront des utilisateurs sensibles aux questions environnementales et désireux de réformer les échanges économiques. Un système de points ou de troc mettra l'accent sur la réciprocité en obligeant les utilisateurs à fournir un service pour pouvoir en profiter à leur tour.

### **3.5.2 Les prix**

De manière générale, les prix peuvent être établis par une enchère, par un prix fixé par le vendeur, ou par un prix fixé par la plateforme. Les plateformes de vente de biens laissent souvent le choix au vendeur entre un prix fixe et une enchère, ainsi que des modalités de celle-ci (Etsy seul ne permet pas les enchères). En revanche, les plateformes de location de biens immobiliers laissent exclusivement le choix du prix au propriétaire.

En ce qui concerne les services, le choix du prix est souvent laissé au demandeur de service, mais il existe quelques exceptions notables. TaskRabbit a utilisé jusqu'en juillet 2014 un système d'enchères dans lequel des travailleurs misaient à la baisse pour les offres d'« emploi » (des petites tâches, souvent ingrates) postées sur le site. Le potentiel employeur pouvait alors choisir son travailleur en fonction de la paie demandée et de son profil. Face à une pénurie de travailleurs sous ce système d'enchères, la plateforme a opté depuis pour des salaires horaires fixés par la plateforme suivant le type de service demandé (bricolage, nettoyage, etc.) (Raphel, 2014). Blablacar, la plateforme de covoiturage, fixe elle-même le prix des courses en fonction du trajet proposé. Le

prix, calculé automatiquement, prend en compte les frais d'essence ainsi que des péages et le divise par trois, le nombre moyen de passagers. Les chauffeurs peuvent modifier ce prix, mais uniquement dans la limite de 50% du prix conseillé.<sup>8</sup> Uber, par contre, fixe un prix non négociable en fonction de la distance du trajet.

La façon dont le prix est créé par la plateforme définit son esprit. Des ventes aux enchères correspondent à une vision de la transaction maximisant l'utilité des parties, car l'acheteur qui verra le plus de valeur dans le bien ou le service offrira le prix le plus élevé que le vendeur puisse trouver. Un prix fixé par les utilisateurs laisse la possibilité au vendeur de faire un profit en fixant un pris élevé s'il le désire. Ainsi, Airbnb permet de louer ou sous-louer son appartement bon marché pendant une absence occasionnelle, mais la plateforme permet aussi à des opérateurs commerciaux d'utiliser la plateforme pour louer à prix d'or des appartements inhabités. Dans le cas où le prix est fixé par la plateforme (Blablacar et Uber), ces différences apparaissent selon que la plateforme souhaite autoriser ou non son utilisation par des professionnels. En fixant des prix très bas, Blablacar souhaite se positionner comme un service de covoiturage non lucratif.<sup>9</sup> En revanche, Uber fixe les prix de ses courses de manière à offrir un service qui soit à la fois meilleur marché que les taxis traditionnels et à la fois suffisamment important pour rémunérer des chauffeurs professionnels.<sup>10</sup>

### 3.5.3 Le financement

Il règne autour de la naissance des plateformes de l'économie collaborative un mythe similaire à celui des autres start-ups de la Silicon Valley que sont Facebook, Twitter ou Instagram, à savoir qu'elles ont été conçues dans le garage de jeunes étudiants américains avec un capital initial à peu près nul. C'est le cas de certaines d'entre elles, comme Airbnb ou Couchsurfing (Botsman et Rogers, 2011, pp. 67-97). Par contre, Uber a été créé par un entrepreneur déjà renommé et a bénéficié d'un apport initial de 200'000\$.<sup>11</sup> Quoi qu'il en soit, une fois la plateforme ayant atteint plusieurs milliers d'utilisateurs, les coûts sont multipliés par le besoin de serveurs adéquats, et

8. <https://www.blablacar.fr/faq/question/comment-fixer-le-prix-du-trajet-que-je-propose> (accédé le 30 avril 2016)

9. Sur le site officiel, on peut lire que « [s]ur BlaBlaCar, les conducteurs partagent les frais d'un trajet avec leurs covoitureurs. Le prix du covoiturage ne correspond donc pas à une rémunération pour le conducteur et son trajet n'est pas assimilable à une activité commerciale et lucrative. Aucun bénéfice n'est réalisé, » voir <https://www.blablacar.fr/blog/covoiturage-blablacar-legal> (accédé le 30 avril 2016)

10. Sur son site, Uber attire les potentiels chauffeurs en leur promettant de « gagner beaucoup d'argent en tant que contractant indépendant », voir <https://partners.uber.com/join/> (accédé le 30 avril 2016)

11. <http://firstround.com/company/Uber> (accédé le 30 avril 2016)

éventuellement de conseil juridique ou de service après vente. Se pose alors la question du mode de financement. On peut recenser trois principaux modes de financements : les dons, les commissions et la capitalisation boursière. Le recours à la publicité est très peu fréquent parmi les plateformes de l'économie du partage.

Le recours aux dons est utilisé par quelques plateformes d'échanges gratuits non cotées en bourse, notamment Covoiturage-libre.fr ou Couchsurfing avant son entrée en bourse en août 2011. Ce mode de financement n'est possible que s'il existe un fort sentiment d'appartenance à une communauté entre les membres ainsi que des utilisateurs fidèles. C'est le cas de Covoiturage-libre.fr, qui a été créé en réponse au virage mercantile de Blablacar et a donc réuni des utilisateurs mus par une volonté de collaborer à la création d'une plateforme indépendante. Le cas de Couchsurfing est plus difficile à interpréter, car la plateforme fonctionnait relativement bien en tant qu'organisation à but non lucratif. Des milliers de ses utilisateurs se sont opposés à ce changement de statut, y voyant un acte de cupidité de la part de ses fondateurs (Baker, 2011). Ces vives réactions montrent l'importance du financement pour les utilisateurs. Souvent engagés dans l'économie collaborative avec l'idée d'y établir des échanges non marchands, les utilisateurs de ces plateformes voient d'un mauvais oeil tout écart à cet idéal.

L'usage de commissions sur les transactions est le mode de financement le plus fréquent. C'est un moyen de récolter de l'argent qui nécessite que des transactions monétaires soient effectuées en ligne. Les sites de mise en relation pour l'achat de biens fonctionnent ainsi exclusivement par ce biais. Les plateformes d'échange de services, elles, y ont recours lorsque les transactions monétaires sont effectuées en ligne. C'est le cas de Uber, Airbnb, Blablacar, TaskRabbit ou Upwork pour ne citer que les plus populaires. Cette pratique de financement requiert cependant l'utilisation d'une carte de crédit, ce qui peut potentiellement décourager certains utilisateurs.

La croissance rapide des start-ups de l'économie numérique en font des organisations propices à la capitalisation boursière. Les principales plateformes de l'économie collaborative combinent commissions auprès des usagers et levée de fonds auprès d'investisseurs. À nouveau, le statut juridique de la plateforme influence considérablement les motivations de ses usagers. Comme mentionné ci-dessus, les utilisateurs craignent souvent qu'une introduction en bourse ne corrompe l'idéal non marchand qu'ils ont de l'économie collaborative (Denoun et Valadon, 2013). À travers les transactions qu'elles promeuvent, les plateformes se forment donc une image à laquelle sont sensibles les utilisateurs.

### 3.6 Uber et Airbnb aux États-Unis

C'est aux États-Unis qu'a débuté l'engouement pour l'économie collaborative, certainement grâce à un rapide développement des technologies de l'information et une législation favorable à ce type d'initiatives. La ville emblématique de l'économie collaborative est San Francisco, d'où sont originaires Uber et Airbnb, les plateformes les plus populaires et les mieux cotées en bourse.

Le nombre d'utilisateurs y est important. Une étude menée par le cabinet PricewaterhouseCoopers (2015) estime à 19% la part de la population américaine ayant eu recours à l'économie collaborative au moins une fois dans sa vie.<sup>12</sup> Les raisons de cette grande popularité sont multiples, mais on retient souvent un pouvoir d'achat moindre parmi la classe moyenne depuis la crise des subprimes et un accès à internet relativement aisé et bon marché. Toujours selon cette étude, les utilisations de l'économie du partage les plus répandues sont l'échange de voitures et celui d'appartements, notamment dans le cadre de voyages professionnels.

Les élites politiques et intellectuelles américaines sont en majorité favorables à cette économie collaborative, comme le montrent de nombreux éditoriaux et prises de positions récentes.<sup>13</sup> Sur le plan politique, de nombreuses concessions ont été accordées à des entreprises de l'économie collaborative. Par exemple, comme le relève Morozov (2015), la ville de Boston a récemment conclu un contrat avec Uber selon lequel l'entreprise californienne pourrait exercer dans la ville en échange des données récoltées, afin que l'administration puisse les utiliser pour améliorer son urbanisme. Sur le plan des idées, l'économie du partage a été dès ses débuts soutenu par une vision libérale de l'économie. Un sondage effectué par un blog d'universitaires de l'Université de Chicago a demandé à quarante des économistes les plus cités des universités américaines s'ils approuvaient la citation suivante : « Laisser des services automobiles tels que Uber ou Lyft entrer en compétition avec les taxis traditionnels sur pied d'égalité en ce qui concerne la sécurité ou les exigences d'assurance, mais sans restrictions sur les prix ou itinéraires augmente le bien-être du consommateur. »<sup>14</sup> Tous ont répondu par l'affirmative, et parmi les commentaires laissés par les économistes, aucun n'aborde le sort des travailleurs.

---

12. Sondage mené auprès de 1'000 ménages en décembre 2014. Notons tout de même que les auteurs ont inclus dans leur définition de l'économie collaborative des plateformes telles que Spotify, Wix ou Amazon Family Library, que l'on peut difficilement qualifier de collaboratives.

13. Notamment dans la campagne présidentielle 2016, voir Mascaro (2015).

14. La traduction est mienne. [http://www.igmchicago.org/igm-economic-experts-panel/poll-results?SurveyID=SV\\_eyDrhnya7vAPrX7](http://www.igmchicago.org/igm-economic-experts-panel/poll-results?SurveyID=SV_eyDrhnya7vAPrX7) (accédé le 30 avril 2016)

Pourtant, de plus en plus de travailleurs de l'économie collaborative font entendre leur voix aux États-Unis. Quelques articles largement partagés sur internet dévoilent le quotidien de chômeurs qui tentent de vivre de courses sur Uber, ménages sur Taskrabbt et locations sur Airbnb, par exemple Singer (2014) ou Guendelsberger (2015). Ces travailleurs ont bel et bien souffert de l'absence de protection sociale dans le secteur. Dans les entretiens effectués par le journaliste Asher-Schapiro (2014), des chauffeurs Uber de Los Angeles racontent comment ils ont vu le prix de leurs courses (et donc leur paie) baisser suite à une décision prise par la direction d'Uber pour contrer la concurrence de Lyft. Ces travailleurs doivent désormais travailler plus longtemps pour percevoir le même salaire. Couplée avec une sécurité sociale défailante, l'économie collaborative n'a plus aux États-Unis le caractère convivial qu'elle présente sur papier, elle s'affiche désormais comme un véritable marché de l'emploi alternatif. Le jour suivant l'arrêt des activités gouvernementales fédérales de 2013, ce sont par exemple pas moins de 13'000 personnes qui se sont inscrites sur TaskRabbit pour effectuer des petites tâches rémunérées (Kessler, 2015).

Face à l'absence de régulation, des travailleurs se sont réunis en associations, comme Freelancers Union ou Peers, qui proposent des conseils juridiques ou des assurances adaptées à ce type de travail. Des organisations de travailleurs ont récemment intenté un recours collectif contre Uber et Airbnb. En ce qui concerne Uber, les conducteurs demandent à être considérés légalement comme employés plutôt que comme indépendants. Dans ce procès, les points de désaccord résident dans la surveillance qu'exerce Uber sur ses employés et la dépendance de la plateforme envers les chauffeurs. L'administration d'Uber prétend ne pas exercer de surveillance, puisque ce sont les clients qui évaluent et choisissent leur chauffeur. Quant à la dépendance envers les chauffeurs, Uber doit prouver que son financement n'est qu'une contrepartie de son service d'intermédiation et non un prélèvement sur les courses (Sprague, 2015). Plusieurs villes envisagent de réguler ou ont déjà régulé l'utilisation d'Airbnb dans leur juridiction. Il est le plus souvent reproché à la plateforme de faire pression à la hausse sur les loyers en permettant des locations de court terme à des prix bien supérieurs aux loyers locaux. Pour contrer cette pratique, la solution souvent prescrite est d'empêcher que de telles locations soient rentables. C'est le cas dans la ville de Santa Monica actuellement, où le nombre de nuitées durant lesquelles un appartement peut être mis en location sur la plateforme est limité à trente. Ainsi, un appartement ne pourrait être acquis dans le seul but de le mettre en location sur internet. La ville de Los Angeles envisage d'instaurer également une telle réglementation. Quant à San Francisco, un collectif est parvenu à inquiéter la société dans

son berceau en soumettant au vote une initiative visant à limiter le nombre de nuitées permises à septante-cinq (Bussard, 2015). Bien qu'ayant essuyé un refus de la population le 3 novembre dernier, le coup symbolique porté à l'entreprise californienne a été largement médiatisé. Ainsi, bien que dans un premier temps les États-Unis aient été un terreau fertile pour les plateformes de l'économie collaborative, il se pourrait que ce soit dans ce pays qu'elles paient les conséquences d'un vide juridique trop souvent défavorable à ses travailleurs.

### 3.7 État des lieux en Suisse

Bien que moins développée qu'aux États-Unis, l'économie du partage connaît en Suisse un essor remarquable depuis quelques années. La majeure partie de cette économie passe par des plateformes américaines, mais quelques start-up suisses sont parvenues à s'imposer comme leaders en Europe. HouseTrip, une entreprise vaudoise, a par exemple tenu tête durant des années à Airbnb sur le marché de la location d'appartements en Europe, bien qu'aujourd'hui elle ait été devancée par le géant californien Vakaridis (2015). D'autres start-up suisses ont opté pour des niches de marché dans lesquelles aucun leader mondial ne s'est encore démarqué, comme Parku dans le partage de places de parking ou Sharoo dans le prêt de voitures entre particuliers. Pourtant, parmi les initiatives suisses en matière d'économie du partage, une part de marché importante ne passe pas par une application spécialisée, mais par Facebook. Il s'agit des vide-dressing organisés dans les grandes villes de Suisse. Ces groupes Facebook mettent en relation parfois des milliers de personnes, surtout des jeunes femmes (plus de 12'000 pour le groupe public « VIDE DRESSING HOMME-FEMME ( GENEVE ) »).<sup>15</sup> Le fonctionnement est simple, il consiste soit à mettre une photo avec une description de l'article à vendre et son prix, soit à faire une demande, par exemple « Je cherche une robe de soirée, max 40 CHF. » Ainsi, ce sont des milliers d'habits ou accessoires qui sont échangés en personne à des prix excluant toute exploitation commerciale.

Les plateformes *made in Switzerland* sont donc principalement dédiées à l'échange de biens. Il existe cependant une plateforme permettant de mettre à disposition sa force de travail et son fonctionnement est intéressant sur plusieurs points. Il s'agit de Mila, une société zurichoise créée en 2013. Elle propose de mettre en relation des particuliers pour du service à la clientèle en faveur d'une entreprise. Mila propose en somme à des entreprises d'utiliser le crowdsourcing pour son service clientèle. Une personne peut ainsi s'inscrire sur le site internet de la société et être appelée

---

15. Voir <https://www.facebook.com/groups/117639581590969/> (accédé le 30 avril 2016)

par un particulier pour effectuer un raccordement internet en faveur de Swisscom, ou monter une lampe achetée chez Elektrizitätswerk der Stadt à Zurich. Plutôt que d'avoir recours à des salariés, Swisscom ou Elektrizitätswerk der Stadt peuvent désormais compter sur une foule de travailleurs sur appel sans même avoir à les contacter puisque tout se fait directement entre le client et le travailleur via internet.

Parmi les plateformes américaines sont surtout utilisées Couchsurfing, Uber et Airbnb. Etsy compte tout de même quelques centaines d'articles fabriqués en Suisse, mais Amazon Mechanical Turk est par contre peu utilisé, certainement en raison des paies dérisoires face au coût de la vie suisse. Quant à Taskrabbit, il n'est pas encore disponible en Suisse.

C'est l'arrivée de Airbnb et Uber qui a été le plus médiatisée et qui suscite un examen politique depuis plusieurs mois. Les possibilités de gains financiers pour les utilisateurs et l'apparition d'individus en ayant fait un métier oblige les autorités à se pencher sur les conditions de travail de cette économie, le statut de ses travailleurs, et la concurrence qu'ils font aux travailleurs traditionnels dans ces secteurs. En ce qui concerne Uber, l'entreprise s'est implantée dans quatre villes suisses, Zurich, Bâle, Lausanne et Genève, mais le statut juridique des courses offertes reste parfois flou. Les lois cantonales étant en cours d'élaboration, les chauffeurs Uber exercent dans l'incertitude de ce qu'il adviendra de leur emploi. À Genève, en attendant le verdict d'une « Lex Uber » en cours de rédaction, le service UberPop, permettant à des particuliers d'effectuer des courses, est interdit, seuls UberX et UberBlack, exigeant des permis professionnels, sont autorisés.

Le cas d'Airbnb est lui aussi sujet à débat en Suisse. La location de résidences secondaires a souvent été l'objet de critiques, notamment à propos des prix abusifs parfois exigés. Mais avec l'apparition d'une plateforme d'envergure mondiale et de transports aériens de moins en moins coûteux, les possibilités de location ont connu une croissance exceptionnelle depuis une dizaine d'années. Nous pouvons noter deux points de contentieux principaux dans le débat en Suisse. Il s'agit de la concurrence exercée aux hôteliers, et la potentielle hausse des loyers qu'impliquent des locations abusives à grande échelle. Cette hausse des loyers a d'ailleurs récemment inquiété les autorités berlinoises, qui ont entrepris d'interdire la location d'appartements entiers dès le premier mai 2016 (Bourdoiseau, 2016). Les locations sur Airbnb dérogent à toutes sortes de règles dont doivent s'acquitter les établissements publics. Par exemple, les hôtels doivent aménager leur établissement de façon à ce qu'il respecte les normes d'hygiène et de sécurité, annoncer à la police l'arrivée des clients ou payer des droits d'auteur lorsqu'une télévision est mise à disposition. Ces

règles ne s'appliquent pour l'instant pas aux locations Airbnb, ce qui provoque l'ire d'hotelleriesuisse, l'association suisse des hôteliers. Selon les dires d'un de leurs représentants, l'association ne préconise pas l'interdiction de l'activité d'Airbnb ni ne prend position quant au sort à réserver aux multi-proprétaires, c'est-à-dire aux personnes étant propriétaires de plus de deux logements. Hotelleriesuisse estime que l'offre de logements mis à disposition par Airbnb ne concurrence que peu l'hôtellerie suisse et tend plutôt à la compléter dans les périodes durant lesquelles la demande est trop haute. D'autres reproches concernent les possibilités de profit abusif qu'elle permet. En effet, le prix de location est fixé par l'hôte, ce qui permet des marges considérables. Bien qu'illégales dans le cas de la sous-location (art. 262 al. 2 let.b CO), ces pratiques passent le plus souvent inaperçues. Des multi-proprétaires parfois de dizaines de logements profitent ainsi de la plateforme, comme l'illustre le cas très médiatisé d'une propriétaire vaudoise mettant à disposition près de deux cent biens immobiliers dans toute la Suisse (Lecoultré, 2015). Airbnb ne publiant pas de données officielles, des journalistes du quotidien Le Temps ont dû recourir au *data mining* pour recenser à l'aide d'un logiciel les données disponibles sur les annonces mises en ligne via Airbnb (Abbateci, 2014). Le résultat de leur investigation a révélé que plus de dix pour-cent des propriétaires louent plus d'un domicile. Le pourcentage d'annonces commerciales sur Airbnb en Suisse atteint lui les cinquante pour-cent d'après hotelleriesuisse.<sup>16</sup>

À Genève, les locations sur Airbnb sont de plus susceptibles d'être considérées comme des changements d'affectation d'après la loi sur les démolitions, transformations et rénovations (LDTR). Ceci signifie qu'un logement mis à disposition peut être sous certaines conditions considéré comme devenant une résidence meublée. Or, tout changement d'affectation d'un logement en résidence meublée dans le canton de Genève doit être compensé par la réaffectation simultanée de surfaces commerciales en logements (art. 8 al. 2 LDTR). D'après le secrétaire général de la section romande de l'Association Suisse des locataires (ASLOCA) Carlo Sommaruga, une régulation de telles plateformes est possible. D'après lui, il suffirait d'exiger de la plateforme une vérification des autorisations ainsi qu'un versement à la source des impôts et taxes de séjour. De plus, il est possible d'exiger d'Airbnb l'établissement de limites dans la durée des locations et sous-locations. Un tel système a fait ses preuves dans des villes telles que Paris ou Barcelone. Cependant, un manque de volonté politique empêche cette disposition d'être appliquée à Genève. Dans une récente apparition télévisée, le conseiller d'Etat chargé du département de l'aménagement, du logement et de

---

16. [https://www.hotelleriesuisse.ch/fr/pub/newsletter-archiv/newsletter\\_4-2015.cfm](https://www.hotelleriesuisse.ch/fr/pub/newsletter-archiv/newsletter_4-2015.cfm) (accédé le 30 avril 2016)

l'énergie, Antonio Hodggers, a d'ailleurs affirmé que « même si c'est pas très légal, on peut avoir une espèce de tolérance ». <sup>17</sup>

De manière générale, l'économie collaborative reste en Suisse pratiquée principalement entre particuliers. Mais la part des transactions commerciales ne cesse de croître, comme le montrent les polémiques autour de Uber et de Airbnb ou le récent investissement de Swisscom dans la plateforme Mila. Encore peu nombreux, ces travailleurs de l'économie numérique ne sont pour l'instant pas organisés et les conditions de leur travail largement inconnues.

## 4 Les promesses de l'économie collaborative

L'utilisation d'internet pour mettre en relation acheteurs et vendeurs ou travailleurs et employeurs ouvre la voie à de nouvelles pratiques, plus efficaces, productives ou flexibles. À partir de textes promotionnels, d'articles académiques ou d'essais de prospective économique, cette section prend le pouls d'un discours enthousiaste autour de l'économie collaborative, qui occupe une grande place dans les médias et dans les débats politiques actuels.

### 4.1 Une optimisation des ressources

Le partage de biens permet sans aucun doute une utilisation accrue des biens en notre possession. De nombreuses voitures restent parkées, des appartements sont laissés vacants, et des outils inutilisés, qui pourraient servir. Ainsi, de nombreuses plateformes de l'économie collaborative prétendent non seulement permettre un revenu d'appoint, mais aussi une vision de la société faite de partage, avec l'idée évidemment qu'un tel partage permet de réduire l'impact écologique de la situation de surconsommation actuelle. C'est l'argument de Rifkin (2014) qui dépeint un futur dans lequel le gaspillage serait minimisé par le recours à la technologie numérique. Ainsi, voitures, appartements, outils ou imprimantes 3D seraient munis de capteurs permettant un partage facile et bon marché.

En réalité, l'apport écologique de l'économie collaborative n'est pas évident. Paradoxalement, le partage peut pousser à la consommation, et notamment au voyage. En effet, l'apparition de logements de court terme bon marchés a grandement favorisé le tourisme de masse ces dernières

---

17. Sur l'émission TTC du 14 décembre 2015, <http://www.rts.ch/emissions/ttc/7224512-airbnb-fait%2Dexploser-les-loyers-br-apprentis-modeles-br-qui-va-gagner-le-grand-concours-boursier-de-ttc.html> (accédé le 30 avril 2016), intervention à 25'47 ».

années. Combiné avec des transports aériens de courte distance eux-aussi bon marchés, ce phénomène contribue à détériorer l'environnement (Loubes, 2015). En ce qui concerne le transport, chauffeurs et utilisateurs de covoiturage admettent utiliser la voiture davantage depuis qu'ils ont pris connaissance de la plateforme (Peugeot *et al.*, 2015). Il réside donc un effet de démocratisation du tourisme par la réduction des coûts de transports qu'amène l'économie collaborative qui est certes désirable, mais qui discrédite quelque peu l'argument d'un impact écologique favorable de l'économie collaborative.

L'effet du partage via internet a de la même manière un effet incertain sur la consommation de biens matériels. La décision d'acheter une voiture, un vélo ou un ordinateur est désormais prise en anticipant une potentielle revente facilitée par la mise en relation par des sites tels que Amazon ou Ebay. Dans leurs entretiens menés auprès d'utilisateurs de plateformes de vide-dressing, Peugeot *et al.* (2015) révèlent une telle tendance à la surconsommation, notamment une plus large consommation d'habits de luxe en vue d'en retirer de l'argent lors de la revente facilitée par ces sites internet. Cet effet n'est pas nouveau puisque les voitures par exemple sont souvent achetées d'occasion, mais internet et la possibilité d'effectuer la transaction sans intermédiaire rend le marché des biens de seconde main plus liquide et profitable.

## 4.2 Gains de productivité

Les algorithmes des plateformes d'échange sur internet ont permis la création de profils et des possibilités d'évaluation de plus en plus fiables. Peu de gens hésitent à effectuer une transaction avec une personne affichant un profil exemplaire, affichant des dizaines de commentaires encourageants et des *ratings* positifs. De plus, la facilité de recherche et de tri que permet l'outil informatique permet aux utilisateurs même peu expérimentés de trouver facilement le bien, service ou profil qu'ils désirent. Ainsi, par un phénomène similaire aux réductions de coûts de transactions dont Ronald Coase s'est fait le théoricien, des consommateurs peuvent se passer d'intermédiaires pour entrer en transaction. Le consommateur, par la puissance des outils numériques à sa disposition à peu de frais, fait dorénavant le travail de l'agence de voyage, de la centrale de taxis, de l'agence d'intérim ou immobilière. Un tel potentiel à disposition de tous sur internet permet donc d'épargner à la société un travail d'intermédiation devenu caduc.

Le travail via internet génère de plus une quantité de données inimaginable vingt ans auparavant puisque chaque transaction effectuée, chaque visite du site ou profil créé est enregistrée et

détenue par la plateforme numérique. Ces *big data* ont un fort potentiel bénéfique pour la société, pourvu qu'elles soient utilisées à bon escient. Ces données détenues par les plateformes sont alors utilisées par la même plateforme à des fins de marketing, ou alors revendues sur le marché des *big data* à des publicitaires afin qu'ils puissent cibler leurs annonces. Dans les mains d'acteurs privés, ces données vont donc servir à maximiser les profits de ces entreprises, mais les bénéfices nets en termes de productivité globale sont difficiles à évaluer. En effet, une meilleure utilisation des ressources au sein de la plateforme est sans doute souhaitable, mais la publicité créée par ces données représente une quantité de travail improductif conséquente. En revanche, comme le relève Morozov (2015), une utilisation étatique des données peut être source de productivité. Des Etats qui détiennent des données sur l'utilisation d'automobiles, la location d'appartements ou le partage d'imprimantes 3D pourraient entreprendre des politiques publiques plus efficaces. Ainsi, certaines villes comme Boston, Amsterdam ou Paris ont utilisé ces données pour améliorer leur urbanisme, répondre à un besoin d'hôtels dans certains quartiers, ou établi des *fab labs* publics pour l'impression 3D.

### 4.3 Flexibilité

Il est de bon ton dans la presse de parler des nouvelles générations comme étant désireuses d'un nouvel équilibre entre temps libre et travail. Les unes foisonnent sur la génération Y qui, incapable de se soumettre à une hiérarchie, forcerait les employeurs à user de contrats atypiques (Radon, 2014). Des études réalisées par des cabinets de conseils viennent régulièrement appuyer ces discours (PricewaterhouseCoopers, 2011; Adecco, 2009). Depuis la crise économique de 2008 et les lourdes dépenses étatiques effectuées pour en sortir, des politiques visant à alléger le code du travail sont entreprises dans les pays occidentaux afin de rassurer les marchés financiers (Cazes *et al.*, 2012, Ch. 2). Parmi les exemples récents, nous pouvons noter la loi dite Macron en France, qui vise entre autre à étendre le travail dominical et le travail de nuit (Bulard, 2015). Dans cette veine, l'économie collaborative permet elle aussi une grande flexibilité du travail, puisqu'elle favorise le travail indépendant. Ainsi, des institutions politiques se sont emparées du phénomène pour préconiser leur vision du travail. Dans le communiqué de la Commission Européenne cité précédemment, il est dit que les plateformes « augmentent l'emploi et les bénéfices pour les employés en permettant des horaires plus flexibles ». <sup>18</sup> Et d'après la Commission, un environnement propice au

---

18. COM(2015) 550, 28.10.2015, p. 4

développement de l'économie collaborative est souhaitable, qui « s'assure qu'aucun obstacle inutile ne soit imposé sur les opérateurs existants, peu importe le *business model* qu'ils usent. »<sup>19</sup>

Dans leurs communiqués, les discours tenus par les représentants de plateformes de l'économie collaborative sont de la même veine. Dans son blog officiel, Uber se félicite par exemple de fournir aux maîtres d'école américains un revenu d'appoint face aux difficultés qu'ils rencontrent à joindre les deux bouts<sup>20</sup>. Or certains journalistes y ont vu la révélation d'un *business model* basé sur l'exploitation des bas salaires. De son côté, la PDG et fondatrice de Taskrabbit, Leah Busque, voit dans l'économie collaborative un moyen de se libérer du *nine-to-five job* et de créer un revenu stable face aux risques qu'encourent les emplois traditionnels depuis la crise économique de 2008. Son idée ? Diversifier ses revenus comme le ferait un financier avec son portefeuille. « Au lieu d'une société versant un salaire, de multiples sources contribuent au revenu. Le produit de nos ventes sur Etsy et Ebay se joignent au revenu des publicités de notre blog et à nos honoraires de consultant en ligne. »<sup>21</sup> Ainsi, pour résoudre le problème de chômage qu'a amené une crise causée par la dérégulation des marchés financiers, elle ne propose pas moins que de financiariser le travail en considérant les emplois comme des actifs financiers à diversifier. Les discours des promoteurs des plateformes de l'économie collaborative semblent donc bien empreints d'une idéologie favorable à une flexibilisation du travail.

#### 4.4 Sortie du capitalisme

De nombreux auteurs tentent depuis quelques années d'esquisser un futur proche dans lequel notre économie sera faite de partage. L'essayiste le plus populaire est sans doute Rifkin (2014), qui dans son dernier ouvrage, *The Zero Marginal Cost Society*, anticipe une troisième révolution industrielle, celle des technologies numériques, qui nous permettrait de dépasser le système capitaliste. Son idée est relativement simple : grâce à internet et l'impression 3D, de plus en plus de notre production a un coût marginal nul. Aujourd'hui déjà nous en avons quelques exemples. Produire un film coûte cher, mais une fois produit, le répliquer numériquement et le distribuer est gratuit grâce à internet. Un constat similaire peut être fait de la production de musique ou de littérature. La production de biens matériels sera d'après Rifkin bientôt possible dans des *fab*

---

19. Ibid., p. 5

20. <https://newsroom.uber.com/cincinnati/teachers-driving-our-future/> (accédé le 30 avril 2016)

21. Voir [http://www.huffingtonpost.com/leah-busque/independent-employment\\_b\\_1384094.html](http://www.huffingtonpost.com/leah-busque/independent-employment_b_1384094.html) (accédé le 30 avril 2016), la traduction est mienne.

*labs* publics et les modèles partagés sur des plateformes internet. Quant aux biens qu'il nous sera impossible d'imprimer, leur utilisation sera optimisée par le recours au partage en ligne. Dans une telle société, le travail n'aura pas l'importance qu'il a aujourd'hui, puisque la production sera largement automatisée et le coût de la vie moindre. L'auteur oublie cependant les enjeux politiques qui pourraient nous mener à cette société idéale. En effet, de quelle manière obtiendrons-nous cette réduction du temps de travail? La précarisation de l'emploi fait-elle partie d'une évolution souhaitable de l'économie? Faudrait-il accompagner la transition d'un engagement syndical pour une réduction des heures de travail, en dépit des tendances politiques actuelles?

Parmi les auteurs francophones, Bauwens (2015) s'est imposé comme le plus populaire des essayistes de la société collaborative. Dans son livre *Sauver le Monde*, il dépeint un futur proche dans lequel le partage aura supplanté la propriété privée. L'auteur part du constat d'un investissement grandissant des individus dans des projets de *peer-to-peer* sans but lucratif. Wikipedia, Linux, le covoiturage ou le partage de terres fonctionnent tous sur une logique sociale et solidaire et ces plateformes ne sont pérennes que si leurs utilisateurs jouent le jeu en continuant à contribuer gratuitement à leur bon fonctionnement. Bauwens y voit là le signe d'une nouvelle génération désireuse de partage et menant la société vers une économie dans laquelle la propriété privée serait abandonnée au profit de la collaboration. Ainsi, les entreprises ne seraient plus individuelles mais basées sur l'*open source*, soit la mise à disposition de tout à tous, tel Wikispeed, qui fabrique des voitures en open source, ou Phoneblocks, qui conçoit un téléphone portable écologique sur le même modèle. Basé sur une foi démesurée dans le volontariat, son argumentation peine cependant à convaincre. En effet, malgré qu'il existe des exemples encourageants d'économie réellement collaborative, le tableau n'est en réalité pas si idyllique, puisque la plupart des plateformes d'échange qui s'imposent dans notre quotidien sont en quête de profit et leurs utilisateurs à la recherche d'un revenu, ne serait-ce que d'appoint.

En somme, cette littérature prospective enthousiaste (voir aussi Botsman et Rogers (2011) et Brynjolfsson et McAfee (2014), bien qu'elle suscite un grand engouement, ne tient pas le test d'une analyse plus réaliste. Compte tenu des institutions politiques et économiques actuelles, il est très peu probable que de tels scénarios voient le jour. D'une part, parce que les mécanismes du capitalisme se sont emparés du potentiel collaboratif d'internet pour monétiser les profits réalisables sur l'économie collaborative. D'autre part, parce que les initiatives individuelles sont insuffisantes pour faire concurrence aux institutions capitalistes. Pour atteindre un semblant de

société collaborative et tirer profit du potentiel d'internet, il faudrait des initiatives politiques ambitieuses comme peu de gouvernements en ont prises jusqu'à maintenant. Dans la prochaine section, une littérature critique sera présentée avant de passer aux observations sur le terrain.

## 5 Critiques

Nous allons le voir dans cette section, l'économie collaborative fait l'objet de nombreuses critiques. Elles sont sans doute le mieux illustrées à travers le conflit entre taxis traditionnels et Uber, qui peut devenir très concret, avec des manifestations et même des bagarres.<sup>22</sup> Sur la base de la littérature académique et d'articles de presse, les reproches les plus pertinents sont recensés dans cette section.

### 5.1 De faux-indépendants

Le vide juridique dans lequel oeuvrent les travailleurs de l'économie collaborative est la source d'âpres débats autour de la législation à adopter.<sup>23</sup> En effet, il est difficile de déterminer si la relation entre les plateformes et les travailleurs relève de l'emploi salarié, du travail indépendant ou d'un statut entièrement neuf. Or, suivant le statut qu'on leur attribue, les travailleurs auront des droits plus ou moins avantageux. Certains commentateurs n'hésitent pas à dénoncer les plateformes comme profitant de l'absence de statut, reprenant la distinction entre « vrais et faux salariés », les faux salariés étant ceux que « l'employeur tente d'acheter [...] en dehors des règles ». <sup>24</sup> Quoi qu'il en soit, les travailleurs pâtissent de ce flou, qui cause des incertitudes et détériore souvent leurs conditions de travail. Nous verrons dans cette section en quoi consistent ces statuts et en quoi un travailleur de l'économie du partage se retrouve « hors statut ».

Originellement, le statut de salarié confère au travailleur certains droits en échange de sa subordination. Ainsi, un travailleur qui accepte de se soumettre à un horaire et aux ordres d'un entrepreneur aura droit à une certaine sécurité. Pour définir le statut d'un travailleur, la plupart des juridictions utilisent la méthode dite du faisceau d'indices, ce qui signifie qu'une relation de travail doit remplir plusieurs critères afin d'être catégorisée. L'appréciation se fait au cas par cas et une activité peut contenir des caractéristiques à la fois propres au travail indépendant et au

---

22. Y compris à Genève, voir Mertenat (2016) et Talos (2015).

23. Parmi les articles les plus documentés sont Felstiner (2011) et Sprague (2015).

24. Voir Magaud (1974) cité dans Cingolani (2015, p. 6).

travail salarié. Dans de nombreux pays – ce n’est pas le cas de la Suisse – il est présupposé qu’un travailleur est salarié, afin que la protection sociale soit étendue.<sup>25</sup> D’après Supiot (2016, p. 22), cette présomption de salariat tend à reculer dans les pays européens. Quelques critères retenus pour qu’une activité soit considérée comme salariée sont les suivants :<sup>26</sup>

- Le travailleur n’engage pas d’investissements importants.
- Il n’a pas grand pouvoir de décision en matière d’investissements et de personnel.
- Il agit au nom et pour le compte d’autrui.
- Il travaille dans un rapport du subordination.
- Il est tenu à un plan de travail et à des horaires.
- Il se voit attribuer un poste de travail.
- Il accomplit un travail régulier au service du même employeur.
- Il utilise les outils mis à disposition par l’employeur.
- Il est rémunéré périodiquement, au mois, à l’heure, etc.

Les droits afférents au statut de salarié sont entre autres le droit à un salaire minimum si applicable, à un salaire majoré pour les heures supplémentaires, et à une contribution de l’employeur aux charges sociales (Harris et Krueger, 2015).

D’autre part, un travailleur est considéré indépendant lorsqu’il n’est ni subordonné, ni économiquement dépendant de son employeur. À l’origine, un travailleur indépendant est exclu du champ d’application de la sécurité sociale, car il lui est possible de se déclarer lui-même au chômage, malades, ou à la retraite (Supiot, 2016, p. 205). Les critères juridiques sont les suivants :

- Le travailleur finance d’importants investissements,
- Il agit en son nom propre et pour son compte.
- Il dispose de ses propres locaux commerciaux.
- Il supporte les frais généraux et le risque de perte.
- Il occupe du personnel.
- Il détermine librement les modalités du travail, n’est pas soumis aux ordres d’autrui.
- Il est sur pied d’égalité avec le donneur d’ordre.
- Il fixe lui-même les horaires de travail.

---

25. Voir OECD (2014) pour un recensement des instruments légaux nécessaires à l’identification d’une relation d’emploi dans les pays membre de l’Organisation pour la Coopération au Développement Economique. Accessible sur <https://www.oecd.org/els/emp/Emo2014-Annex-chapter4.pdf> (accédé le 30 avril 2016).

26. Inspirés de la catégorisation du Secrétariat d’Etat à l’économie suisse, voir [https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit\\_Arbeitsbeziehungen/schwarzarbeit/Arbeit\\_korrekt\\_melden/Selbstaendige.html](https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/schwarzarbeit/Arbeit_korrekt_melden/Selbstaendige.html) (accédé le 30 avril 2016).

— Il exécute des mandats pour plusieurs mandants.

S'il est considéré comme indépendant, le travailleur est soumis à des conditions de travail moins réglementées, notamment en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail (Coutrot, 2015). Aux États-Unis, il ne bénéficie pas des économies d'échelle que peut réaliser un employeur en souscrivant l'ensemble de ses employés aux assurances sociales (Harris et Krueger, 2015). De plus, il doit s'assurer lui-même et ne voit pas ses impôts prélevés à la source, ce qui peut correspondre à un travail supplémentaire conséquent.

Le travail dans l'économie du partage ne se prête pas à cette dichotomie entre travail salarié et indépendant. Pour plusieurs raisons, un travailleur de Uber ou Taskrabbit pourrait être considéré comme salarié. Par exemple, du fait qu'il n'engage aucun investissement initial. La plupart du travail numérique ne nécessite qu'un ordinateur, et lorsqu'il est nécessaire d'avoir une voiture, il est possible de la louer. Ensuite, les travailleurs agissent souvent au nom de la plateforme qui les emploie, par exemple les chauffeurs Lyft arborent sur leur voiture d'imposantes moustaches roses, en référence au logo de la société<sup>27</sup>, les travailleurs Taskrabbit se voient offrir des T-shirts officiels après avoir atteint le « niveau 5 » et une carte de visite arborant un visible logo de la plateforme une fois le « niveau 10 » atteint<sup>28</sup>. Ainsi, bien que travaillant légalement en son nom propre, une confusion est entretenue auprès des clients de ces travailleurs. La subordination dans l'économie collaborative est relative dans le sens où le contrat établi entre le travailleur et la plateforme n'est pas contraignant puisque le travailleur peut à tout moment mettre un terme à la relation. En revanche, une fois la relation établie, la subordination est totale, puisque le travailleur est à la merci d'une modification unilatérale du contrat par la plateforme, notamment en ce qui concerne les modalités de rémunération. Il existe donc quelques caractéristiques qui rapprochent le travail numérique d'une forme de salariat. En effet, le travailleur ne négocie pas sur pied d'égalité avec la plateforme. Comme nous le verrons plus en détails ci-dessous, nous sommes dans une situation asymétrique où une plateforme dispose d'une grande quantité de travailleurs à sa disposition alors qu'un travailleur dispose de peu de plateformes susceptibles de lui fournir un emploi. Or, en l'absence d'organisation collective, les plateformes numériques sont dans une position telle qu'elles sont seules à pouvoir dicter des conditions d'utilisation de leurs services.

D'autres aspects rapprochent le travail dans l'économie collaborative du travail indépendant.

---

27. Voir <http://www.wired.com/2015/01/lyft-finally-ditching-furry-pink-mustache/> (accédé le 30 avril 2016).

28. Voir [http://www.wired.com/2011/07/mf\\_taskrabbit/](http://www.wired.com/2011/07/mf_taskrabbit/) (accédé le 30 avril 2016)

D'une part, le travailleur supporte les risques de perte inhérents à son activité. Typiquement, si un utilisateur décommande la réservation de sa course Uber, son trajet Blablacar ou son hébergement Airbnb, le travailleur se retrouve sans indemnité pour le travail fourni (distance déjà parcourue sur Uber, siège vide sur Blablacar, ménage effectué sur Airbnb). D'autre part, le travailleur peut effectivement fixer lui-même ses horaires de travail. C'est d'ailleurs un des attraits de l'économie collaborative qui est souvent mis en avant. Il est important de noter cependant que les frontières entre temps de travail et temps libre tendent à s'effacer de manière générale dans l'emploi salarié. Ainsi, bien qu'il ait pu s'apparenter à du travail indépendant il y a quelques décennies, le travail du numérique peut être rapproché de l'emploi salarié actuel sur ce point là. Comme l'a relevé Supiot (2016) à ce propos, c'est une chimère que de vouloir mesurer le travail en unités de temps. Il est donc peu probable que ce critère soit déterminant dans l'attribution du statut de travailleur indépendant. Pour finir, un travailleur de l'économie collaborative a à sa disposition plusieurs mandants pour qui travailler, en l'occurrence différentes plateformes. Néanmoins, on pourrait discuter de savoir s'il existe effectivement plusieurs plateformes viables par activité, car comme nous l'avons vu, il s'agit d'un marché *winner-take-all* où les clients sont souvent concentrés auprès d'une plateforme préférentielle. Par le peu de qualifications nécessaires aux tâches demandées les travailleurs ont la possibilité de diversifier leurs emplois, conduire sur Uber, faire le ménage sur Taskrabbit, faire à manger sur Surfing Dinner, mais il n'existe souvent qu'une seule plateforme par domaine d'activité, donc si un travailleur désire exclusivement conduire ou faire des ménages, il est probable qu'il n'exécute de mandats que pour un seul mandant.

Le statut des travailleurs de l'économie du partage est donc encore incertain, comme l'illustrent les procès actuellement en cours aux Etats-Unis et les débats parlementaires en Europe. Les conditions de travail dans cette économie relèvent à la fois du travail salarié et du travail indépendant. Comme nous le verrons dans les résultats de l'enquête de terrain, la façon dont sont pratiquées ces activités nous éclairent davantage sur le statut réel de ces travailleurs.

## 5.2 Un statut précaire

S'il n'est ni indépendant, ni salarié, le statut des travailleurs du numérique se révèle néanmoins précaire. C'est une critique souvent faite aux sociétés de la Silicon Valley, accusées de profiter d'un coût du travail faible du fait du flou autour de leur statut. (Aloisi, 2015; Asher-Schapiro, 2014; Scheiber, 2014). Mais qu'est-ce que la précarité? Cingolani (2015, p. 3) assimile la précarité à « ce

dont l'avenir, la durée, la solidité n'est pas assuré, à ce qui est *instable* et *incertain*, à ce qui est *court*, *fugace* ou *fugitif*, voire à ce qui est délicat et *fragile*. » Le travail via une plateforme internet est-il donc précaire ? Si l'on compare les droits des salariés à ceux des travailleurs de l'économie numérique, nous verrons qu'il s'agit effectivement de relations de travail instables, incertaines et fragiles.

Du fait de l'absence de contrat de travail formel entre les travailleurs du numérique et leurs plateformes, de nombreux droits ne leur sont pas accessibles. Parmi les droits niés aux travailleurs suisses figurent ceux relatifs à la durée maximale de la semaine de travail (Art. 9 LTr), ou la durée du repos quotidien (Art. 15a LTr). Ainsi, un travailleur peut potentiellement être disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Ces travailleurs n'ont pas non plus droit à des vacances, pourtant exigées par le code des obligations pour un employeur légal (Art. 329a CO). De plus, lors d'un contrat d'emploi, un employé est protégé contre une modification unilatérale du contrat, alors que les conditions d'utilisation des plateformes en ligne contiennent souvent des clauses permettant à la société de modifier unilatéralement les conditions de travail, et donc, entre autre, les commissions prélevées sur la paie des travailleurs. Par exemple, Airbnb dans ses Conditions générales précise que la plateforme se réserve le droit, « à sa seule discrétion, [...] de modifier les présentes Conditions, y compris les Frais du Service (*sic*), à tout moment et sans préavis, » les Frais de Service désignant les frais qu'Airbnb facture pour l'utilisation de ses services.<sup>29</sup> Dans les conditions d'utilisation de la plateforme d'Uber, on lit que « De temps à autre, Uber pourra apporter des modifications aux Conditions applicables aux Services. [...] En continuant d'accéder aux Services [...], vous consentez à être lié(e) par les Conditions telles que modifiées. »<sup>30</sup> Les conditions de travail sont donc bien incertaines, puisque les travailleurs sont à la merci d'une modification unilatérale du contrat par un employeur dont il ne peut que deviner les intentions.

L'absence de contrat de travail formel peut donc avoir des conséquences dégradant les conditions de travail dans ce secteur d'activité. D'une part, un emploi du temps dérégulé peut pousser les travailleurs à travailler dans des conditions qui pourraient affecter leur santé. En effet, comme l'ont montré entre autres Renahy *et al.* (2015), l'absence de droits statutaires et l'insécurité liée à un emploi précaire peut avoir un effet négatif sur la santé des travailleurs. Pour l'illustrer par un cas extrême, il serait permis à un femme enceinte de travailler de nuit dans l'économie collabora-

---

29. Accessibles sur <https://www.airbnb.fr/terms> (accédé le 30 avril 2016).

30. Accessibles sur <https://www.uber.com/legal/terms/ch-rf/> (accédé le 30 avril 2016).

tive, alors que c'est une situation particulièrement réglementée dans un cadre salarial (Messing, 2015). Dans le cas de la conduite, un temps de travail insuffisamment réglementé peut accroître les risques d'accidents. En 1991 déjà, une directive de l'UE mettait en garde contre une telle tendance, qui, selon ses auteurs, rendraient illusoires des conditions de conduite suffisamment sûres.<sup>31</sup> D'autre part, un emploi du temps flexible dans des secteurs peu qualifiés, comme c'est le cas pour l'économie collaborative, est souvent synonyme d'un emploi du temps subi. Travailler 40 heures par semaine est souvent insuffisant pour vivre de l'économie collaborative, comme l'ont montré les investigations menées par des journalistes américains (Singer, 2014; Guendelsberger, 2015). Prolonger le temps de travail le soir ou le weekend est donc probablement plus une obligation qu'un choix pour ces travailleurs, avec les conséquences prévisibles de désocialisation qu'entraîne un emploi du temps atypique (Supiot, 2016, Ch. III).

### 5.3 La tyrannie de l'évaluation

Les plateformes de l'économie collaborative se caractérisent par un système d'évaluation des fournisseurs de biens et services par les clients. L'absence de supervision ou de contrôle d'identité est donc pallié par la réputation du profil. Le plus souvent, ces évaluations prennent la forme d'étoiles, complétées de commentaires d'anciens utilisateurs. Les transactions étant effectuées par le biais de la plateforme, il est possible de restreindre les évaluations aux seuls clients. Ainsi, contrairement à des plateformes « non collaboratives » telles que Tripadvisor ou Yelp, qui recensent les évaluations de tout un chacun à propos d'établissements publics, les profils des utilisateurs de l'économie du partage sont évalués par des personnes ayant en principe conclu une transaction avec le travailleur au préalable. La plupart des plateformes permettent les évaluations aux deux parties de la transaction. Cependant, dans certains cas seule une partie est passible d'être évaluée. C'est le cas d'Amazon Mechanical Turk par exemple, qui ne permet qu'aux travailleurs d'être évalués, les « employeurs » étant exemptés d'évaluation. Ce système, révélateur d'un rapport de force défavorable aux travailleurs de la plateforme, implique donc que les « employeurs » bénéficient d'une relative impunité face au pouvoir qu'ils exercent sur la réputation de leurs travailleurs. Pour pallier cette inégalité, et en réponse à une demande des travailleurs d'AMT, des chercheurs en informatique de l'université de Californie à Irvine ont développé un *plugin* pour navigateur web qui permet aux travailleurs de noter et poster des commentaires à propos de leurs « employeurs »

---

31. Il s'agit de la directive 91-383, mentionnée dans Supiot (2016, p. 121) et accessible sur <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31991L0383:en:HTML> (accédé le 30 avril 2016).

(Irani et Silberman, 2013). Ce principe d'évaluation par les utilisateurs s'est largement imposé dans l'économie collaborative, bien qu'il laisse une grande part à l'arbitraire et qu'il attribue un pouvoir parfois déterminant aux utilisateurs.

Permettre ainsi aux utilisateurs d'évaluer leurs expériences ne va pas sans inconvénients. Bien qu'étant considérées comme les personnes les plus à même de pouvoir évaluer les prestations offertes, les utilisateurs peuvent aussi émettre inconsciemment des avis teintés de préjugés ou discriminatoires. À grande échelle, ces biais peuvent être significatifs. Edelman et Luca (2014) montrent par exemple par analyse économétrique qu'à New York, un hôte non afro-américain pouvait se permettre de louer son logement à un prix 12% supérieur à celui d'un hôte afro-américain, en contrôlant des variables telles que le quartier ou la configuration de l'appartement. Parmi les résultats obtenus, ils observent aussi que plus une personne est active sur les réseaux sociaux (a un compte LinkedIn, Twitter, Facebook), plus il peut demander un prix élevé pour son logement. Ces résultats montrent deux dérives importantes du commerce *peer-to-peer*. D'une part, on incite les personnes à rendre publique leur intimité même lorsqu'elle est hors de propos, car en liant leur profil Airbnb à ceux de Facebook ou de LinkedIn, on prouve notre identité et notre fiabilité. D'autre part, on permet ainsi une évaluation au faciès et au statut social, car des photos personnelles sont mises à disposition via Facebook, ainsi que notre statut et carrière professionnelle via LinkedIn, qui montre lui aussi une corrélation positive significative. Dans l'économie collaborative, le travailleur n'est donc pas à l'abri d'une évaluation au profil y compris pour la simple vente à distance, l'échange de voiture ou d'appartement.

Avec la diffusion de l'économie collaborative à des secteurs jusque là régis par des emplois traditionnels, ces évaluations contribuent aussi à propager un travail émotionnel jusque là absent de certains métiers. Comme le remarque Rogers (2015), les chauffeurs Uber ayant assimilé les risques inhérents à ce système d'évaluation, tentent de satisfaire leur clientèle jusque dans leur apparence et s'engagent dans ce que Hochschild (2003) a appelé le *travail émotionnel*. Cette incitation à avoir une attitude positive, être de bonne humeur et souriant, était absente du métier de chauffeur de taxi. Or, avec l'extension de ce genre d'évaluation, de plus en plus de travailleurs doivent se soucier de leurs évaluations personnelles et s'efforcer de répondre aux normes de bienséance (Robert, 2015). Ceci a pour conséquence entre autres que les travailleurs issus d'une culture aux normes différentes sont forcés d'adhérer aux normes de bienséance locales et une forme de travail identitaire s'ajoute donc au travail émotionnel. Rogers (2015) depuis les Etats-Unis y voit un risque de discrimination

envers la communauté afro-américaine, mais il s'agit d'un risque de discrimination envers toute minorité visible.

L'évaluation par les utilisateurs, souvent bienvenue car permettant une évaluation neutre et fiable, a donc de lourds inconvénients. D'une part, elle est invasive, car elle s'immisce dans des métiers qui étaient jusque là exemptés de relations de service. D'autre part, elle comporte une part d'arbitraire puisqu'elle permet des discriminations qui seraient passibles de réglementations dans le cadre d'un emploi salarié.

#### 5.4 Une participation amoindrie

Pour un salarié traditionnel, en contrat à durée indéterminée, il existe peu d'issues à une situation insatisfaisante au travail. D'une part, prendre congé est difficile au vu de la conjoncture économique actuelle, qui n'assure souvent pas à la personne un emploi alternatif ni une couverture sociale suffisamment confortable. D'autre part, il existe des incitations financières à rester dans une même entreprise, comme un salaire proportionnel à l'ancienneté. Pour finir, changer d'emploi demande un effort parfois conséquent du fait des coûts de transactions tels que la rédaction de dossiers de candidatures et les entretiens d'embauche. Pour ces raisons, un salarié insatisfait sera réticent à utiliser ce que Hirschman (1970) a appelé son option *exit*, c'est-à-dire faire savoir son insatisfaction en abandonnant son poste. Il sera plus enclin en revanche à faire valoir son option *voice*, soit son pouvoir démocratique au sein de l'entreprise, de façon à la façonner à son goût autant qu'il le peut. Déjà en 1970, Hirschman observait une tendance de l'économie à être de plus en plus régie par la défection plutôt que par la parole. Aujourd'hui, ce phénomène d'individualisation de la société est parfaitement illustré par l'économie collaborative.

Un travailleur de l'économie du partage peut aisément changer de plateforme et il n'existe quasiment aucun coût de transaction à le faire. Si un travailleur est insatisfait par les conditions de travail d'une plateforme, il peut en quelques secondes et sans frais accéder à une autre plateforme, prendre connaissance des termes et conditions, créer un profil et commencer à travailler sous ces nouvelles conditions. Ainsi est propagée une vision de l'économie numérique comme suivant un processus évolutif de sélection de la meilleure plateforme. En réalité, comme observé ci-dessus, bien que le nombre de plateformes soit très large (et un utilisateur motivé pourrait sans doute en créer une lui-même à moindre frais), les plateformes effectivement utilisées sont peu nombreuses en raison des économies d'échelles et de réseau sur le marché. Les utilisateurs n'ont donc que peu

d'opportunités d'*exit* du fait d'un trop grand pouvoir de marché détenu par les plateformes. Qu'en est-il de leurs possibilités de *voice* ?

Face à l'émergence de plateformes monopolistiques, des travailleurs se sont réunis dans l'espoir de faire courber les conditions de travail en leur faveur. Ainsi, des chauffeurs d'Uber ont protesté à plusieurs reprises contre l'augmentation des commissions ou le système d'évaluation qu'a imposé la société californienne.<sup>32</sup> Mais les possibilités de faire entendre sa voix dans une telle organisation du travail sont très inefficaces. Le seul contact entre les travailleurs et la plateforme qu'ils représentent s'effectue à travers des formulaires informatiques. La plupart des sites semblent décourager le contact écrit, préférant les FAQ (acronyme de *frequently asked questions*). Sur le site d'Uber, un formulaire adressé aux administrateurs n'est proposé qu'au bout d'une longue liste de FAQs et n'est destiné qu'à poser des questions relatives au fonctionnement de l'application ou à des problèmes liés au véhicule de travail.<sup>33</sup> Pour accéder à un formulaire sur le site de Blablacar, il faut cliquer sur «contact», pour être redirigé sur la page des «Questions les plus fréquentes» puis cliquer sur «Je n'ai pas trouvé de réponse» avant de pouvoir accéder au formulaire.<sup>34</sup> La plateforme Airbnb affiche elle automatiquement les réponses potentielles suivant la catégorie de question sélectionnée.<sup>35</sup> Ces passages par des FAQs sont destinés à optimiser le fonctionnement de la plateforme et épargner un lourd travail de service à la clientèle. Dans les catégories de questions présélectionnées par la plateforme, aucune place n'est faite aux suggestions, plaintes, ou commentaires des travailleurs, qui sont traités comme des clients qui auraient besoin de conseils techniques. Contrairement à des employés, les travailleurs de l'économie collaborative n'ont pas la possibilité de créer des commissions d'entreprises qu'ils sauront écoutées. Les syndicats de travailleurs du numérique sont aujourd'hui encore peu développés et leur légitimité est encore sujette à débats.<sup>36</sup> Ainsi, le travailleur de l'économie du partage insatisfait est laissé avec le choix soit de changer de plateforme et prendre le risque de se retrouver sans ou avec peu de demande pour son service, soit d'essayer de faire changer sa situation au sein de la plateforme, mais la plupart du temps avec très peu d'outils pour le faire. Nous verrons à partir des entretiens ci-dessous comment les travailleurs font face à une telle situation.

---

32. Voir par exemple concernant les commissions Hellier (2015) et au sujet de l'évaluation Kosoff (2014)

33. Voir <https://help.uber.com/>.

34. Voir <https://www.blablacar.fr/contact>.

35. [https://www.airbnb.com/help/contact\\_us](https://www.airbnb.com/help/contact_us).

36. Voir <http://www.forbes.com/sites/realspin/2016/02/17/unions-uber-economy/#820f7d86a99d>.

## 5.5 L'invasion de la sphère économique

Bien que les promoteurs de l'économie collaborative promettent l'avènement d'une société faite de partage et de consommation durable, la dynamique des institutions capitalistes dans laquelle évolue cette économie semble mener au contraire à élargir les interactions marchandes entre les acteurs. D'une idéologie bienveillante du « tout partager », on serait arrivé à celle qui promeut de « tout monétiser ». Grâce à l'économie du partage, on peut rentabiliser son trajet de bus en effectuant des HITs pour Amazon, son repas en vendant un surplus sur Cookening, l'utilisation de sa voiture en vendant la place de parking cédée sur Parku ou son temps libre en gardant des animaux de compagnie via Petsitting24. Trois raisons sont relevées dans cette section pour expliquer cette tendance à une marchandisation du temps et des services que permet l'économie collaborative.

Premièrement, l'économie collaborative permet à ses utilisateurs de substituer par une transaction marchande des interactions qui relevaient jusqu'alors du don. Un exemple typique a été relevé par Peugeot *et al.* (2015) dans leurs entretiens. Une utilisatrice d'une plateforme de vide-dressing leur a révélé s'être mise à vendre ses habits alors qu'auparavant elle avait l'habitude de les donner au Secours populaire. Pour la personne offrant un bien, l'économie du partage est l'opportunité d'en tirer un peu d'argent. Et pour la personne le recevant, c'est l'occasion de ne pas avoir à subir l'humiliation d'une offrande sans contrepartie. Nous verrons dans les entretiens ci-dessous que les plateformes payantes sont parfois préférées à celle gratuites, car elles permettent d'être quitte. Ce recours à l'échange marchand est significatif d'une société dans laquelle un système de don/contre-don est progressivement supplantée par les échanges monétaires. L'échange monétaire peut apaiser l'esprit de certains, qui trouveraient inconfortables les échanges gratuits. Ainsi une coutume, celle du recours à un moyen d'échange supposé faire coïncider les intérêts des parties, incite à délaisser une institution, celle du don/contre-don, qui avait pourtant été instaurée afin de canaliser des pulsions pronatrices. C'est la thèse de Lordon (2006), selon qui l'institution du don/contre-don ne serait pas naturelle à l'homme, mais aurait été instauré afin de contrer les forces destructrices d'un intérêt égoïste afin de faire du don une source de prestige. Or, on observe d'après lui un retour de cet intérêt égoïste refoulé, qui est maintenant permis par l'Etat, qui légitime les relations marchandes. En effet, hormis dans la sphère domestiques, de plus en plus de transactions sont effectuées avec un échange monétaire. En ce sens, l'économie collaborative illustre parfaitement ce retour du refoulé, puisque les plateformes d'échange en ligne permettent

la monétisation de transactions jusqu'alors motivées par un intérêt mêlé par le prestige (de donner) plutôt que l'utilité (de la vente).

Deuxièmement, les plateformes les plus lucratives sont le plus souvent celles qui requièrent un échange monétaire entre utilisateurs sur lesquelles elles prélèvent une commission. Or, les plateformes les mieux dotées financièrement sont capables de fournir un service de meilleure qualité que leurs concurrents de taille plus modeste. Par exemple, parmi les sites de covoiturage, Covoiturage-libre.fr qui a été créé en réponse au virage mercantile de Blablacar, propose une interface bien pauvre face à son concurrent. Impossibilité de créer un profil personnalisé, de lier son profil Facebook à celui du site, pas d'estimation automatique de la durée de la course, pas de paiement par internet possible, une accumulation de petits défauts qui donnent un avantage aux plateformes exigeant un échange monétaire. Ainsi, les plateformes privilégiant le contact et l'échange gratuit, se revendiquant de l'économie sociale et solidaire, ont davantage de peine à s'imposer dans la concurrence pour une plateforme efficace.

Pour finir, on observe que les plateformes de l'économie collaborative, dans leur développement, embrassent souvent une logique marchande qui était absente lors de leur conception. C'est le cas de Blablacar ou de Couchsurfing, dont les utilisateurs se plaignent souvent d'une trahison de leurs valeurs initiales. Depuis que Couchsurfing a changé de statut pour devenir une société commerciale en 2011, de nombreux utilisateurs regrettent que les conditions d'utilisation du site aient changé pour autoriser la revente de métadonnées concernant les profils à des fins lucratives. De manière similaire, la décision prise en 2012 par l'administration de Blablacar d'exiger que les paiements soient effectués en ligne et une commission prélevée a fait grincer des dents plus d'un utilisateur et a mené à la création de Covoiturage-libre.fr (Denoun et Valadon, 2013). Ce passage de start-up conviviale de petite taille à une société brassant des millions est une évolution typique des plateformes du web, non seulement de l'économie collaborative, mais aussi des réseaux sociaux. Une fois la plateforme réunissant un grand nombre d'utilisateurs, sa valeur marchande peut vite atteindre une valeur démesurée. Se pose alors la question de la provenance de cette valeur économique, car certains affirment que ce sont les utilisateurs qui créent la valeur de la plateforme (Robert, 2015). Quoi qu'il en soit, retenons pour notre propos que les plateformes de l'économie collaborative elles-mêmes existent dans un système économique dont les incitations sont défavorables à une évolution de type social et solidaire. C'est la raison pour laquelle ces interfaces, une fois importantes, répondent souvent aux exigences de leurs bailleurs de fonds en imposant des

échanges monétaires y compris lorsque l'idéologie initiale s'en distancie.

Par ces jeux d'incitations, nous voyons donc que l'économie collaborative, plutôt que de diffuser des pratiques relevant du partage, contribue à étendre les pratiques marchandes dans le quotidien des utilisateurs. Or cette monétarisation du temps disponible peut avoir des conséquences indésirables. Notamment, comme l'a relevé Supiot (2016), de dévaloriser le temps hors travail des catégories les plus pauvres de la population. Car d'après lui, rendre socialement acceptable des loisirs nécessitant des ressources financières contribue à rendre le temps de repos de moins en moins accessible pour les classes inférieures.

Nous avons maintenant une bonne idée de ce à quoi ressemble l'économie collaborative, quelles sont les attentes liées à cette nouvelle forme de travail, les espoirs et les craintes qu'elle provoque. Nous avons vu qu'elle était actuellement bien implantée en Amérique du Nord et que ses effets étaient d'ores et déjà visibles en Europe. Un potentiel libérateur y est vu par certains, une précarité certaine pour d'autres. Face à ces discours contradictoires, il est nécessaire de recourir à une étude de terrain. Dans la section suivante, les résultats d'une enquête menée auprès de travailleurs de l'économie collaborative nous éclaireront sur les conditions et les modalités de leur travail.

## 6 Évaluation socio-économique

Dans cette troisième section sont présentés les résultats d'une enquête de terrain étudiant les conditions dans lesquelles se pratique l'économie collaborative dans la région de Genève. Des entretiens ont été menés auprès de trois hôtes Airbnb, deux hôtes Couchsurfing, trois chauffeurs Blablacar et trois chauffeurs Uber ainsi qu'auprès d'un représentant d'hotelleriesuisse, la principale association d'hôteliers en Suisse, du secrétaire général de l'ASLOCA Romande, l'association suisse des locataires, et d'un représentant du Collectif des Taxis Genevois, une association de chauffeurs de taxis constituée en réponse à l'arrivée d'Uber à Genève. Sur la base de ces entretiens seront confirmées, réfutées, nuancées ou complétées les argumentations présentées dans les sections précédentes. Des comptes-rendus des entretiens figurent en annexe.

### 6.1 Méthodologie

L'économie collaborative étant peu développée à Genève, c'est par défaut qu'ont été étudiées les plateformes d'Uber, Blablacar, Airbnb et Couchsurfing. Il aurait été intéressant d'étudier le

travail sur Taskrabbit, Amazon Mechanical Turk ou Surfing Dinner, mais ces plateformes sont inexistantes ou peu utilisées en Europe. Dans le choix des plateformes, l'idée initiale était d'avoir une plateforme de transport de personnes à but lucratif (Uber) avec une plateforme identique, mais à but non lucratif (Blablacar). De la même manière, Couchsurfing, qui offre un service gratuit, aurait servi de comparaison à Airbnb. Au fil de l'enquête, il s'est avéré que les petites sommes échangées sur Blablacar peuvent se révéler parfois indispensables et l'activité de chauffeur sur Blablacar incomparable à celle sur Uber. Les entretiens avec des chauffeurs Blablacar ont donc été utilisés comme illustration d'un travail lucratif de l'économie collaborative à part entière, alors que les entretiens Couchsurfing ont davantage été utilisés comme point de comparaison avec Airbnb.

Trois entretiens sont informatifs, menés dans le but d'avoir le point de vue d'institutions dont l'activité est affectée par l'essor de l'économie collaborative. Il s'agit d'entretiens auprès du secrétaire général de l'ASLOCA, d'un représentant d'hotelleriesuisse et d'un représentant du Collectif des Taxis Genevois. Ainsi a pu être évalué l'impact de l'économie collaborative sur le marché du travail et des loyers en Suisse romande. Les entretiens menés auprès des travailleurs de ces plateformes ont été semi-directifs. Le contact avec les travailleurs a été parfois compliqué et leur sélection souvent subie. Un récit des événements menant aux entretiens est ici nécessaire pour en comprendre le déroulement, une plateforme après l'autre.

### 6.1.1 Airbnb

Les hôtes Airbnb ont été les travailleurs les plus aisément joignables. Sur le site, les hôtes disponibles à Genève sont triés en fonction de leur popularité lorsqu'on simule une réservation pour des dates données. La popularité des hôtes est mesurée en fonction de leur évaluation et du nombre de personnes hébergées. La pondération entre notes et nombres d'hébergements n'est cependant pas disponible. Les quinze hôtes les plus actifs mettant une chambre à disposition fin novembre 2015 ont été contactés, indépendamment de leur évaluation. Ainsi, des entretiens auprès d'hôtes expérimentés étaient assurés. Notons ici une limite méthodologique, car les hôtes expérimentés correspondent à des hôtes très bien évalués, de bonnes évaluations entraînant davantage de *guests*. J'ai ainsi pris le risque de ne m'entretenir qu'avec les hôtes les mieux évalués et donc plus enthousiastes et satisfaits que la moyenne. Cette sélection a néanmoins été retenue, car les hôtes genevois ayant moins de quatre étoiles sur cinq sont invariablement insuffisamment expérimentés pour qu'un entretien représentatif puisse être mené.

Les messages personnels étant impossibles sur la plateforme, le contact a été pris via une réservation factice. Pour contacter un hôte, il est en effet nécessaire d’avoir établi une pré-réservation pour une date donnée. Cette méthode a pu être perçue comme invasive, d’autant plus que les hôtes sont évalués sur leur taux de réponse à ces messages. Froids dans leurs messages, deux hôtes ainsi contactés m’ont demandé de retirer ma demande de réservation, dont un me menaçant de reporter mon utilisation de la messagerie au *help desk*.

La messagerie d’Airbnb dispose d’un système de cryptage des informations personnelles afin d’empêcher que des réservations soient effectuées hors plateforme. Les adresses, e-mails et numéros de téléphones sont masqués, ce qui a rendu l’établissement d’un rendez-vous plus laborieux que prévu. Il est possible que des hôtes dans un premier temps prêts à coopérer aient été découragés par un échange de messages chronophage. Sur les quinze messages envoyés, onze réponses ont été obtenues, dont cinq positives et trois qui ont abouti à un entretien.

Le choix a été laissé aux hôtes du lieu et du moment du rendez-vous. Dans les trois cas, l’entretien a été mené dans des cafés proches du centre-ville. Les hôtes ont semblé parler librement de manière générale, si ce n’est au moment d’aborder les questions légales, à la fin de chaque entretien, qui ont parfois suscité de la gêne par le caractère souvent illégal de leur activité.

### **6.1.2 Couchsurfing**

Dans un premier temps, la prise de contact avec les hôtes Couchsurfing a été similaire à celle avec les hôtes Airbnb. Les messages étant permis sans pré-réservation, les quinze hôtes les plus actifs ont été contactés. Un imprévu cependant a empêché tout échange de messages, puisque le compte créé à cet effet a été banni de la plateforme sous prétexte que des messages commerciaux avaient été envoyés. En réalité, comme je le découvrirai quelques semaines plus tard dans un mail de l’administration du site, la plateforme bannit automatiquement tout utilisateur envoyant un même message à plus de cinq personnes à la fois.

Une alternative à la messagerie du site a été le contact direct avec des utilisateurs lors de soirées organisées par la communauté de *Couchsurfers* à Genève. J’avais eu vent de ces soirées à travers la newsletter du site à laquelle j’avais souscrit en créant mon compte. J’apprenais ainsi que des *CS Weekly Meeting* avaient lieu tous les mercredis soir dans un bar associatif du centre-ville. Je me rendis donc à ces soirées trois mercredis de suite, dans l’espoir d’y rencontrer des hôtes avec

qui obtenir un entretien ultérieur.

Ces soirées étaient fréquentées surtout par des personnes ayant utilisé Couchsurfing par le passé, mais n'étant pas actuellement hôte ni *guest*. Une trentaine de jeunes adultes y venaient dans le but de rencontrer de nouvelles personnes, principalement des étrangers récemment établis à Genève. J'y ai rencontré de nombreuses filles au paires originaires d'Allemagne, de République Tchèque et de Hongrie, un fonctionnaire international yéménite, un américain en mission pour l'Organisation Mondiale de la Santé, plusieurs chercheurs au CERN et des étudiants internationaux. Le contact avec les hôtes rencontrés a été malaisé, car l'ambiance était plutôt festive et une invitation à un entretien sociologique a pu paraître déplacée. Sur les cinq hôtes rencontrés là-bas, un a décliné immédiatement mon invitation, deux ont répondu positivement mais n'ont pas donné suite à mes messages et deux autres ont abouti sur des entretiens. Le choix des hôtes a donc été effectué au hasard parmi les personnes présentes à ces soirées. À la manière des hôtes Airbnb, tous deux m'ont donné rendez-vous dans un café du centre-ville.

### 6.1.3 Blablacar

Le contact avec les conducteurs Blablacar est impossible lui aussi sans procéder à une réservation. Seuls des messages peuvent être postés à propos d'une course, destinés à négocier avec le chauffeur un lieu de départ ou une heure arrangeants. Ces messages sont visibles de tous et sont postés instantanément avec leur réponse sur l'annonce du conducteur. Fort de mon expérience avec les systèmes de surveillances de Couchsurfing et Airbnb, j'ai entrepris les choses différemment et, ne voyant pas d'autre option, j'ai cette fois opté pour effectuer une réservation jusqu'au bout et m'entretenir avec les conducteurs sur le trajet. J'ai consulté durant plusieurs semaines le site à la recherche d'un voyage qui devait remplir les conditions suivantes : être suffisamment long pour qu'un entretien puisse être mené durant le trajet, que des chauffeurs différents soient disponibles à l'aller et au retour, qu'un aller-retour soit disponible dans la même journée, que les conducteurs aient suffisamment d'expérience dans le covoiturage avec Blablacar et qu'ils soient d'accord que je profite du trajet pour leur poser des questions. Un aller-retour à Lyon avec Marion et Amaury a été la première offre consultée qui remplissait toutes ces conditions.

J'ai donc effectué un aller-retour à Lyon un samedi de février 2016. Les deux trajets ont été effectués en compagnie d'autres passagers, mais tous avaient été avertis de mon utilisation du trajet puisque c'est par message public que j'avais exposé ma volonté de mener un entretien. Bien

qu'ayant préparé une feuille d'entretien, il m'a semblé déplacé de la sortir une fois dans la voiture, de crainte d'établir une discussion trop formelle. Les trajets en covoiturage sont aussi l'occasion pour certains de faire des rencontres et de discuter, comme l'attestent les insignes «Blabla» sur les profils, désignant une propension plus ou moins grande à la discussion du conducteur. J'ai donc opté pour un entretien plus libre qu'à l'ordinaire, me contentant de le rediriger lorsqu'il m'a semblé nécessaire de le faire. Marion et Amaury ont été très coopératifs et ont librement et longuement parlé de leur expérience avec la plateforme. Les passagers n'ont eux pas hésité à intervenir. Ils m'ont par ailleurs confirmé les deux qu'il n'existait pas d'autre moyen pour entrer en contact avec un conducteur que d'effectuer un trajet avec lui.

#### 6.1.4 Uber

Lors de mes recherches autour du travail pour Uber, j'ai créé un compte en tant que chauffeur dans l'espoir de trouver un document recensant les conditions de travail de chauffeur pour la société. En vain, puisque j'ai été arrêté dans le processus d'inscription au moment où il m'a fallu envoyer la copie d'un permis de conduire professionnel. En revanche, j'ai par ce biais souscrit à mon insu à la newsletter destinée aux potentiels chauffeurs. C'est ainsi que j'ai été invité à participer à une séance d'information destinée aux futurs chauffeurs. Je m'y suis donc rendu dans l'espoir d'y trouver des informations auprès des représentants de la firme et éventuellement d'y rencontrer des chauffeurs avec qui m'entretenir (un compte-rendu de cette séance figure en annexe). La séance a été riche en informations, mais je n'y ai rencontré aucun chauffeur expérimenté, seulement des futurs chauffeurs venus eux aussi chercher des informations.

Les chauffeurs étant attribués automatiquement en fonction de leur localisation, il est impossible de consulter les profils des chauffeurs sur l'application smartphone. Aucun moyen donc d'établir un contact. J'ai envoyé quelques messages à des chauffeurs dont les numéros m'avaient été transmis par un ami utilisateur, mais sans réponse. Mon idée a donc été dans un premier temps d'effectuer une course moi-même et demander des conseil au chauffeur, pensant qu'il me révélerait l'emplacement d'un local, parking ou bar où se retrouveraient les chauffeurs Uber. Aucun lieu de rencontre, m'a-t-il dit, mais un lieu de passage, à l'aéroport, où il est possible de reconnaître les chauffeurs Uber à leur plaque d'immatriculation vaudoise et leur modèle de voiture, souvent hybride.

Après une heure et demie d'attente infructueuse à l'aéroport à dévisager les chauffeurs vaudois,

je me suis résigné à établir des entretiens avec des chauffeurs directement dans leur voiture lors de trajets payés de ma poche. En ont résulté deux entretiens effectués un samedi après-midi entre mon domicile et le centre-ville. Le choix des chauffeurs a donc été entièrement aléatoire puisque ce sont les chauffeurs les plus proches au moment de ma réservation qui ont été retenus par l'application. Il faut noter cependant une limite à cette démarche : les chauffeurs étaient en train de travailler et ils n'ont pas été avertis de ma volonté de mener un entretien. Pris au dépourvu, il est possible qu'ils aient été réticents à se dévoiler entièrement. Dans ce cadre, peut-être ont-ils pensé aussi à un « client mystère » venu les évaluer pour le compte d'Uber. Le temps nous a manqué afin de mener un entretien approfondi et établir la relation de confiance souhaitée.

Malgré quelques déboires, des entretiens riches d'informations ont été obtenus. Couvrant les plateformes les plus utilisées de la région, les sections qui suivent illustrent l'état du travail dans l'économie collaborative conformément à la réalité.

## 6.2 Différentes utilisations

Les discours tenus par les utilisateurs de l'économie du partage montrent bien qu'il existe différents « esprits » aux plateformes suivant leur configuration. Comme relevé ci-dessus, les plateformes se distinguent par leurs différentes configurations (dans la fixation des prix, leur financement, etc.). Ces configurations impliquent des utilisations différentes suivant les plateformes, parfois même divergentes. « C'est pas dans l'esprit Airbnb, » me dit Leonor à propos des locations commerciales effectuées sur la plateforme. « Je pense qu'il y a un esprit Couchsurfing [...] Il y a une envie dans tous ces gens de faire des rencontres, d'échanger [...] » (Greg, Couchsurfer) « [D]ans le Couchsurfing il y a un esprit où en fait tu vas pas chez les gens uniquement pour profiter de leur canapé. » (Marion, Blablacar) Pourtant, rien sur les sites de ces plateformes n'empêche les clients de profiter de l'hospitalité d'autrui, aucune configuration ne permet de s'assurer de la convivialité des *guests* hébergés. Mais il existe des règles tacites. « Dans Couchsurfing t'es censé être là avec la personne, alors que Airbnb t'es censé être absent. » (Amaury, Blablacar) Certains utilisent une même plateforme dans plusieurs perspectives différentes. Comme Amaury, qui utilise Blablacar pour trouver des partenaires de ski et quelque temps après va en Italie, mais « là c'est plus pour partager les coûts. » La plateforme est utilisée une fois dans l'espoir d'une rencontre agréable, une autre fois pour son aspect financier. Les utilisateurs d'une plateforme s'identifient ainsi à son esprit et lorsque la configuration du site est modifiée au point d'attirer d'autres utilisations, les

anciens utilisateurs peuvent se trouver trahis par ce nouvel esprit. C'est le cas de Marion, d'après qui « [depuis qu'ils ont tout régi par la transaction par carte bancaire et que le site prélève une commission [...] j'ai l'impression que ça a un peu changé dans la tête des gens qui se disent « après tout je paie pour un service, c'est normal que... » [...] Je pense qu'il y a des gens qui sont restés dans l'esprit du covoiturage comme il était avant et que d'autres voient ça un peu plus comme un service de taxi, quoi. » Avec ces différentes configurations impliquant différentes philosophies, le profil des utilisateurs peut être très différent suivant les plateformes. Pour Noé, les voyageurs hébergés via Couchsurfing « partagent des caractéristiques communes, [...] la plupart sont un peu déracinés, ont la fibre du voyage. » Alors que les passagers que Hakim conduit dans ses courses pour Uber sont plutôt des professionnels étrangers. Dans cette section, les différences entre les plateformes seront étudiées, non plus sur la base de leurs différentes configurations, mais sur la base des discours tenus par leurs utilisateurs.

### **6.2.1 Dans les raisons de l'adhésion**

Les personnes interrogées ont révélé une adhésion à l'économie collaborative pour différentes raisons, parfois propres à la plateforme utilisée, parfois propres à l'utilisation qui en est faite. Relevons d'emblée que les chauffeurs Uber le sont unanimement pour des raisons financières. Leur objectif est de percevoir un revenu qui soit suffisant à les faire vivre. Aucun des chauffeurs interrogés n'a d'autre emploi, si ce n'est Ermias qui effectuait quelques courses pour d'anciens employeurs. Tous vivent du revenu de leur activité pour Uber. Hakim parle de « salaire » et souhaiterait qu'il soit « décent, » c'est-à-dire suffisant pour le faire vivre lui et sa famille. Arturo est déclaré comme indépendant et compte sur les 6'000 CHF perçus pour le faire vivre, envoyer de l'argent à son fils étudiant et bientôt lui payer un appartement. Ermias lui utilise Uber pour gagner de l'argent en attendant un autre travail, mais fait vivre sa femme et ses deux enfants grâce au salaire obtenu. Tous ont découvert l'existence d'Uber alors qu'ils étaient à la recherche d'un emploi. Arturo par internet, Hakim sur un site de petites annonces et Ermias par un ami.

D'autres ont opté pour l'économie du partage afin d'optimiser l'utilisation de leur appartement, comme Leonor. Elle est très sensible à l'environnement et d'après elle « il faudrait qu'on ouvre les portes de chez soi pour mettre à disposition ce qu'on a. » L'apport financier est secondaire pour elle puisqu'elle fixe un prix généreux à la chambre qu'elle loue et reverse à 50-60% l'argent qu'elle gagne par Airbnb à « des associations comme Green Peace, Pro Natura, des actions spontanées pour des

associations pour la protection des animaux principalement. » Leonor semble être l'exemple type de l'utilisatrice mue par un argument écologique.

Pour certains, l'économie du partage est l'occasion de gagner un revenu d'appoint ou d'alléger ses coûts. C'est le cas de Ania, qui a commencé à louer une chambre sur Airbnb alors qu'elle avait dû subvenir aux besoins de son frère.<sup>37</sup> Charles lui utilise Blablacar comme une alternative bon marché au train lorsque le réseau ferroviaire ne lui permet pas de faire le trajet désiré.<sup>38</sup> Ainsi, le covoiturage peut « aider à payer le péage. »

Dan et Marion utilisent l'économie collaborative pour gagner en productivité dans leur emploi principal. Dan profite d'Airbnb pour diminuer le coût de ses déplacements professionnels. Ainsi, il parvient grâce à ses sous-locations à payer le loyer d'un appartement à Genève bien qu'il n'y soit qu'« environ trois mois par année. » De manière similaire, Marion profite de Blablacar pour effectuer des trajets entre Annemasse et Lyon, où elle travaille. De ses propres dires, il lui serait difficile d'aller travailler à Lyon si elle ne pouvait alléger ses coûts de transports grâce au covoiturage.<sup>39</sup> Ils ne sont intéressés qu'indirectement par les revenus qu'ils tirent de l'économie collaborative. Ils usent des plateformes numériques pour gagner en productivité dans leur emploi principal.

Une autre motivation est le contact et les nouvelles rencontres effectuées via l'économie du partage. C'est le cas de Greg, qui aime offrir « un vrai contact avec un local », l'idée de « voyager en restant chez [soi], le plaisir de rendre service, le principe de reposer sur la confiance mutuelle. Inviter quelqu'un que tu ne connais pas...[Il trouve] qu'il y [a] un grand principe d'humanité dans ces principes. » Mais tous les hôtes Couchsurfing ne le sont pas exclusivement pour faire des rencontres. Noé, par exemple, le fait par souci de réciprocité. Lui-même ayant été *guest* lors de ses voyages, il a souhaité « réciproquement [...] rendre la pareille à la communauté. » Ania, après avoir dans un premier temps hébergé via Airbnb pour le revenu que lui procurait l'activité, a fini par « trouver ça hyper cool. [...] C'était des grandes rencontres, de Sydney, du fin fond

---

37. « Alors tout d'abord j'ai commencé parce que mon frère, il avait pas de boulot. Il venait d'avoir une rupture sentimentale et ça faisait un an qu'il était vraiment au fond. Donc je lui faisais toutes ses courses et je lui payais toutes ses factures. Et je le faisais avec plaisir, mais au bout d'un moment c'est moi qui étais dans la merde. Donc j'ai pensé à ça. » (Ania)

38. « C'était beaucoup plus pratique et c'était moins cher que le train quand tu étais étudiant. [...] Parce qu'en Bretagne le réseau ferroviaire était pas très développé. » (Amaury)

39. « Un aller-retour que je fais dans la journée, ça me coûte plus de 60 euros et pour te donner une idée, mon travail à l'opéra, c'est rémunéré 29 euros brut de l'heure. Et je travaille cinq heures dans la journée. Donc si tu fais le calcul, si je peux pas enlever 70 euros de carburant, de péage et tout, ça sert à rien que j'aille travailler ! » La question de la motivation financière ne se pose bien sûr pas pour les hébergements Couchsurfing, pour lesquels aucune transaction financière n'est effectuée. » (Marion)

de l'Indonésie.» Elle estime désormais que les hébergements lui procurent « plus de plaisir que d'argent. Il y a plus de vie à la maison. » Amaury aussi pratique le covoiturage pour les rencontres qu'il peut y faire. Il distingue les trajets pratiques des trajets de loisir. Ainsi, il lui est arrivé de sélectionner ses passagers expressément dans l'idée de passer la journée avec eux.<sup>40</sup> Nous voyons par ces exemples que les usages qui sont faits de l'économie collaborative peuvent être mus par de multiples motivations, qui peuvent changer avec le temps, à l'instar d'Ania, et être différentes pour une même plateforme, comme celles de Noé et de Greg.

### 6.2.2 Dans le travail fourni

Ces différents esprits et règles tacites impliquent que le service fourni par les hôtes ou chauffeurs interrogés peut être plus ou moins considéré comme un travail suivant la plateforme à laquelle il souscrit. Dans l'esprit de ses utilisateurs, l'hébergement sur Airbnb ne devrait par exemple pas être la source de revenu principal de l'hôte, mais un accueil quasi-professionnel est néanmoins attendu. En effet, l'accueil demande aux hôtes un travail de préparation conséquent de ménage, aménagement et de prise de contact avec l'hôte. Aucun aménagement spécial n'est exigé par la plateforme, mais la coutume et les évaluations des clients veulent qu'un service proche de celui d'un hôtel soit fourni. Ainsi, Ania prévoit des espaces de rangements lorsqu'elle héberge et dépose comme « petit plus » un panier sur l'oreiller. Leonor, elle, fait attention à ce qu'il y ait du shampoing, du thé, du café et des draps disponibles. Ania passe entre une heure trente et deux heures pour préparer une nuit d'hébergement. Quant à Leonor, elle peut passer jusqu'à huit à dix heures à préparer la sous-location de son appartement.

Un chauffeur sur Blablacar cherche habituellement à partager les frais afférents à son trajet. Cependant, le marché du covoiturage présentant bien plus de passagers que de chauffeurs, le rapport de force est très différent de celui entre chauffeurs et passagers Uber. Ici, c'est clairement le chauffeur qui est en position de dicter ses conditions. Ainsi, peu de travail de préparation est fourni par les chauffeurs. Marion a par exemple déclaré qu'elle ne « [va] pas passer son temps à aller chercher tout le monde. » Alain, lorsqu'exposé à un passager lui demandant de se déplacer pour aller le chercher rétorque « Ben il est pas obligé de prendre [son] trajet ! » Amaury admet que « Mon profil, ça fait trois ans que je l'ai pas mis à jour. » ou qu'évaluer ses passagers ne lui

---

40. « Comme tu peux sélectionner les passagers j'ai pris un gars de mon âge pour le ski la journée. C'était pour aller à la Clusaz. » (Amaury)

prend « pas plus [de temps] qu'un texto, ça prend cinq minutes. » Quant à l'entretien de la voiture, Marion admet ne pas s'en soucier.

Une attitude similaire a été observée chez les hôtes Couchsurfing. Noé n'aménage pas son appartement dans l'attente de nouveaux *guests*. Il consacre seulement un quart d'heure à l'échange de messages avec les voyageurs et admet passer peu de temps à préparer ses accueils. Greg n'effectue pas de ménage supplémentaire lorsqu'il héberge, mais met son appartement à disposition « en l'état. »

Le travail émotionnel mentionné ci-dessus est lui aussi très inégal suivant les plateformes étudiées. Les hôtes Airbnb font parfois un grand effort pour satisfaire les exigences d'amabilité lorsqu'ils sont en contact avec leurs *guests*. Ania cherche à « se mettre dans la peau du client » lorsqu'elle établit les conditions d'hébergement, elle « prend sur [elle] » lorsqu'ils sont mécontents, et tente d'adapter son accueil aux différents voyageurs.<sup>41</sup> Leonor, elle, « essaye de s'adapter à eux. Si la personne veut être seule, je la laisse. » Le cas de Leonor est peut-être extrême, puisqu'elle a admis être stressée au point d'être allée chez un naturopathe car elle craignait pour sa santé. Les choses sont très différentes lorsque les plateformes ne permettent pas un gain financier. Le chauffeur Blablacar peut choisir de s'entretenir avec son passager, ou non, comme l'a raconté Amaury, qui a passé des voyages en silence parce que le chauffeur l'avait exigé. De plus, les chauffeurs Blablacar peuvent indiquer sur leur profil s'ils désirent ou non bavarder durant leurs trajets.

Les travailleurs du numérique sont aussi prêts à accepter un certain inconfort dans leur quotidien pour exercer leur activité. À nouveau, ce niveau de désagrément correspond au gain financier espéré via la plateforme. Les trois hôtes Airbnb interrogés ont dû souvent changer de chambre à coucher, voire aller loger chez un proche afin d'héberger leurs *guests*.<sup>42</sup> Leonor, qui semble vouloir un mode de vie en accord avec ses convictions écologiques, est très affectée lorsqu'elle doit héberger des personnes moins sensibles qu'elle, mais elle persiste à les héberger sans broncher.<sup>43</sup> Les hôtes Airbnb interrogés vont même jusqu'à être importunés par cette activité dans leur emploi princi-

---

41. « Quand je descends en bas de l'immeuble et que je les vois à travers la vitre, je vois leur gestuelle et je m'apprête soit à leur serrer la main, mais je déteste ça, si je vois que c'est des gens très comme ça, et si c'est des gens accessibles, qui sourient, je leur fais la bise, ce qui dans leur culture ne se fait pas toujours. » (Ania)

42. « [M]a chambre, c'est la grande. Donc quand j'héberge un couple, c'est celle là qu'ils prennent. » (Ania), « Pour ne pas déranger, quand j'héberge un couple je m'arrange pour aller dormir chez un ami ou la famille. » (Leonor), Dan loge chez un proche lorsqu'il accueille des *guests* avant son départ pour l'étranger.

43. « Avec beaucoup de gens ça marche pas trop le fait que je sois sensible à l'environnement, à l'écologie et tout ça. Ça n'empêche pas certaines personnes de rester une heure sous la douche ou de venir avec de la viande à la maison alors que j'ai mentionné que j'étais vegan. [...] [Ç]a me ferait plaisir qu'ils fassent un effort. » (Leonor)

pal. Tous trois sont joignables à tout moment sur leur smartphone pour répondre aux requêtes de *guests*, il est arrivé à Ania de partir de son travail plus tôt afin d'accueillir des *guests*,<sup>44</sup> et à Leonor d'arriver en retard à son travail pour avoir dû réparer les dégâts qu'avait causée une voyageuse.<sup>45</sup> À un niveau intermédiaire, les chauffeurs Blablacar acceptent d'adapter leur conduite lorsqu'ils ont des passagers, mais n'hésitent pas à refuser de trop gros compromis. Marion, par exemple, raconte que « quand j'ai des passagers, je fais pas ce que je fais d'habitude : j'écoute pas la musique à fond, j'écoute pas les infos, je sors pas le kit mains libres pour téléphoner à ma soeur. Tu vois, des trucs comme ça. Quelque part, je modifie mon comportement de conducteur solo pour prendre des gens. » Néanmoins, lorsqu'il arrive qu'un passager lui demande d'aller le chercher trop loin, elle s'exclame « Je vais pas passer mon temps à aller chercher tout le monde ! » Les Couchsurfers, eux, peuvent se permettre d'être encore plus exigeants, puisqu'ils refusent simplement d'héberger lorsqu'ils n'en ont pas la motivation.<sup>46</sup>

### 6.2.3 Dans la relation avec les utilisateurs

Suivant la plateforme utilisée, une certaine relation est attendue entre l'utilisateur et son client. De manière générale, une location via Airbnb ou une course sur Uber seront plutôt impersonnels, tandis qu'un hébergement sur Couchsurfing ou un trajet sur Blablacar supposent une certain degré de convivialité. Ainsi, Dan n'interagit avec ses *guests* Airbnb que par message et ne les voit jamais. Il s'arrange pour qu'une tierce personne leur donne les clés. Pourtant, ses évaluations sont élogieuses, les utilisateurs semblent donc satisfaits de cette relation très distante. En revanche, sur Couchsurfing, les interactions sont de rigueur. Les Couchsurfers interrogés ont dit leur aversion pour les « profiteurs », ces voyageurs qui utilisent le site pour être hébergés bon marché sans être suffisamment intéressés par le contact avec l'hôte. Noé « essaie d'éviter les gens qui arrivent à dix heures du soir pour repartir le lendemain matin tôt parce qu'ils ont un avion, parce qu'il n'y a pas beaucoup d'interaction, et je trouve que l'interaction c'est quand même une partie essentielle du Couchsurfing. » Pareil pour Greg, qui raconte que « quelqu'un que je sens profiteur, je vais jamais l'héberger. Ça se sent tout de suite dans le message. Il va dire « mon avion arrive à telle heure à Paris, est-ce que du coup je pourrais venir dormir chez toi de telle heure à telle heure et je repars le lendemain à sept heures » après on est là pour aider les gens, je le reconnais. Mais prends toi un

---

44. « [Ç]a m'est même arrivé de partir de mon travail pour les accueillir. » (Ania)

45. « [L]e lendemain, elle m'a fait arriver une heure en retard au travail. » (Leonor)

46. « [D]es fois on est pas motivé. Même si la personne dit qu'elle se fera discrète, il y a quand même quelqu'un chez toi. » (Greg)

hôtel!» De tels profils sont évités aussi par les chauffeurs Blablacar, qui cherchent un minimum de contact avec le potentiel passager. Ainsi, Amaury raconte que «T’as toujours des mecs qui te prennent un peu pour un taxi. Dans ces cas là tu peux les jarter très vite.»

Uber se démarque des autres plateformes dans l’attribution des chauffeurs et des passagers. Contrairement au covoiturage sur Blablacar ou aux hébergements sur Airbnb, chauffeurs et passagers se voient couplés de manière arbitraire par l’application en fonction de leur proximité géographique. Entre le *match* et l’arrivée de la voiture, chauffeurs et passagers disposent de peu d’informations et de peu de temps pour refuser la transaction. Les seules informations disponibles pour effectuer leur choix sont le nom et l’évaluation moyenne du partenaire. Le chauffeur a la possibilité de demander la destination au potentiel passager, mais il doit le faire lui-même manuellement. Le passager, s’il refuse la course après avoir vu le profil du chauffeur qui lui a été attribué devra payer des frais d’annulation à hauteur de 6 CHF. Les modalités de la transaction limitent donc le choix du partenaire Uber pour les deux parties. Ceci représente une différence majeure avec les autres plateformes étudiées, puisque le choix des partenaires est souvent crucial pour les utilisateurs de Airbnb ou de Blablacar, qui passent du temps à sélectionner leurs passagers et *guests*. Comme illustré ci-dessus, ils sélectionnent leurs clients dans l’attente d’une rencontre conviviale. Parfois, la sélection peut être négative, comme lorsque Ania et Leonor refusent d’héberger des hommes. Ania va «systématiquement regarder leurs profils [si c’est deux hommes]. Si c’est une femme, moins.» Leonor a elle refusé pendant des années d’accueillir des hommes.<sup>47</sup> Par cette configuration restreignant le choix du profil de son partenaire, Uber se démarque des autres plateformes comme étant une application destinée à établir des transactions économiques avant tout, misant sur l’efficacité et la rapidité plutôt que sur une relation conviviale entre le client et le travailleur.

Une particularité de Couchsurfing, due au fait que les hébergements sont gratuits, tient au devoir de réciprocité entre les utilisateurs. Il existe d’abord une volonté d’héberger après avoir été soi-même invité, comme l’a fait Noé.<sup>48</sup> Greg raconte aussi avoir été souvent invité spontanément à son tour par d’anciens *guests*.<sup>49</sup> De la même manière, les personnes chez qui Amaury et son

---

47. «En fait jusqu’à cette année j’avais refusé les hommes. En mettant “chambre pour les femmes” sur le profil.» (Leonor)

48. «J’ai utilisé le site pour voyager, et réciproquement je me suis dit que je pouvais bien rendre la pareille à la communauté en hébergeant des gens.» (Noé)

49. «Je suis beaucoup allé chez des gens que j’avais déjà accueillis, qui m’invitaient dans leur propre ville.» (Greg)

ami ont logé sont à leur tour venues à Versailles quelques mois après.<sup>50</sup> Une autre manière pour les *guests* de rendre la pareille est de venir avec des présents ou souvent de préparer un repas à l'hôte.<sup>51</sup>

#### 6.2.4 Dans le revenu

Le rapport au revenu est évidemment très différent suivant l'esprit de la plateforme. Un chauffeur Uber compte sur un revenu stable et suffisamment élevé pour le faire vivre lui et éventuellement sa famille. Hakim s'efforce donc de travailler le plus possible, y compris les weekends si nécessaire afin de récolter une paie décente. Les hôtes Airbnb rencontrés ne vivent pas de cette activité, mais reconnaissent comme Ania que « c'[est] pas rien, c'est un petit revenu. » Leonor va jusqu'à tenter d'en faire un revenu stable et s'efforcera d'héberger quelques nuits supplémentaires si elle estime ne pas avoir gagné suffisamment à la fin du mois.<sup>52</sup> La situation est un peu différente pour les chauffeurs Blablacar, car suivant le trajet effectué, la motivation ne sera pas la même. Le covoiturage peut être désintéressé de l'aspect financier comme lorsque Amaury utilise Blablacar pour trouver des partenaires de ski. D'autres fois, il s'agit de dépannage, afin de partager les coûts d'un voyage de plaisance.<sup>53</sup> En revanche, l'apport monétaire peut revêtir un aspect indispensable lorsque le but est de réduire le coût d'un trajet journalier. Marion raconte ainsi que « entre peu d'argent et pas d'argent...Moi dans ma position je peux pas me le permettre du tout. Un aller-retour que je fais dans la journée, ça me coûte plus de 60 euros et pour te donner une idée, mon travail à l'opéra, c'est rémunéré 29 euros brut de l'heure. Et je travaille cinq heures dans la journée. Donc si tu fais le calcul, si je peux pas enlever 70 euros de carburant, de péage et tout, ça sert à rien que j'aille travailler ! » Dans son cas, la fréquence des covoiturages ainsi que leur utilisation pour des déplacements professionnels en font une source de revenu dont elle ne pourrait se passer. La question de la motivation financière ne se pose bien sûr pas pour les hébergements Couchsurfing, pour lesquels aucune transaction financière n'est effectuée.

Nous constatons donc une certaine diversité dans les utilisations qui sont faites des plateformes

---

50. « Et eux deux-trois mois après ils sont retournés chez mon pote à Versailles. On échange nos services, c'est le principe. » (Amaury)

51. « Moi je recevais par Couchsurfing, mais être guest j'arrive pas parce que je sais pas ce que je dois donner en échange. Je me sens toujours redevable. Donc je suis toujours là « est-ce que je peux faire la vaisselle », « est-ce que je peux faire à manger ». Je sais plus quoi faire pour créer l'équilibre. » (Leonor), « S'ils n'amènent pas un cadeau ils vont chanter, cuisiner, jouer de la musique. [...] Plein de gens ont cuisiné pour moi. » (Greg)

52. « [J]'essaie de le garder stable. À la fin du mois j'essaie d'ajuster, si j'ai pas gagné suffisamment je fais un effort et héberge encore quelques nuits. » (Leonor)

53. « Par exemple je vais à Milan dans deux semaines, ben là c'est plus pour partager les coûts. » (Amaury)

de l'économie numérique. Suivant les caractéristiques du site et la façon dont sont régies les transactions, les utilisateurs vont utiliser la plateforme dans des perspectives différentes. Pour résumer grossièrement, nous pouvons distinguer les plateformes à but lucratif telles que Uber ou Airbnb, que l'on peut rapprocher d'un emploi traditionnel par l'investissement qu'elles représentent (en temps, effort, attentes), d'une plateforme gratuite et plus conviviale comme Couchsurfing. Blablacar est à situer entre les deux, puisque ses utilisateurs semblent y avoir recours pour réduire les coûts de leurs trajets, parfois faire des rencontres, mais jamais pour se procurer un revenu. Sans qu'il soit question d'un réel revenu, notons tout de même que Alain et Marion dépendent (de manière essentielle dans le cas de Marion) de Blablacar pour amortir leurs déplacements professionnels. Ainsi, si l'on compare par exemple Blablacar à Uber, nous pouvons constater qu'un service a priori similaire (le transport en voiture entre particuliers contactés via internet) peut mener à des attentes radicalement opposées en fonction de la façon dont la plateforme fixe le prix des courses.

### 6.3 Le statut à l'épreuve de la réalité

Dans cette section, le statut des travailleurs de l'économie collaborative sera étudié sur la base des entretiens menés sur le terrain. L'ambition n'est pas de déterminer si oui ou non certaines plateformes peuvent être considérées comme des employeurs plutôt que de simples contractants, mais de mettre à jour des indices concernant le statut des travailleurs, à l'instar des autorités judiciaires qui préconisent actuellement la méthode du faisceau d'indices. Dans cette perspective, quatre thèmes ont été relevés pouvant éclairer le statut de ces travailleurs : le revenu, le management exercé par la plateforme, la formation, et les interactions entre plateforme et utilisateurs.

#### 6.3.1 Le revenu

Pour la plupart des utilisateurs interrogés, l'argent obtenu par leur activité sur les plateformes constitue un « plus » dans leur revenu.<sup>54</sup> À nouveau, on peut distinguer de nettes différences entre les plateformes, puisque seuls les conducteurs Uber considèrent le revenu de leur activité de chauffeur comme leur revenu principal.

Pourtant, bien qu'il s'agisse d'un revenu d'appoint pour la plupart, il n'en est pas moins

---

54. « C'est un "plus". » (Ania) « Une grande partie de l'argent que je gagne par Airbnb est réinvesti dans des projets qui me tiennent à cœur, [...] des associations pour la protection des animaux principalement. » (Leonor) Dan utilise le revenu qu'il tire d'Airbnb pour payer son loyer durant ses absences.

indispensable pour certains. Leonor, si elle estime n'avoir pas gagné suffisamment à la fin du mois, va par exemple « [essayer] d'ajuster, [...] je fais un effort et héberge encore quelques nuits. » Dan, qui essaie de gagner suffisamment via Airbnb pour pouvoir payer son appartement genevois va parfois s'efforcer d'aller dormir chez un proche pour pouvoir accueillir des *guests* quelques nuits supplémentaires. Quant à Marion, elle « ne peut pas [se] permettre du tout [d'abandonner le covoiturage], » car alors les coûts de ses trajets ne seraient pas amortis par ses heures de travail à Lyon.<sup>55</sup>

S'il devait être régularisé, le travail dans l'économie collaborative devrait alors être classifié en tant que travail indépendant ou salarié. Hormis le cas de Couchsurfing, qui ne peut être considéré comme du travail puisqu'il ne débouche sur aucune transaction monétaire, Airbnb, Uber et Blablacar sont passibles d'être soumis à une telle classification.

### 6.3.2 Le management

Bien que la relation entre utilisateur et plateforme soit très distante et impersonnelle, les plateformes peuvent exercer à travers la configuration de leurs applications ou les algorithmes utilisés des manières de diriger les actions ou incitations de leurs travailleurs. Les plateformes étant souvent des entreprises commerciales, il est dans leur intérêt de pousser les utilisateurs à effectuer le plus possible de transactions, afin de maximiser les revenus qu'elles tirent des commissions prélevées. C'est dans cette perspective que Airbnb et Blablacar utilisent des systèmes d'*instant booking*, qui permettent à un utilisateur d'accepter d'entrer en transaction avec n'importe quel client, sans avoir au préalable consulté son profil. C'est une option qui est destinée à « pousser les gens à la consommation » d'après Leonor, qui s'en est voulu d'avoir laissé activé l'*instant booking* alors que son *guest* désirait revenir sur sa décision et récupérer son argent. Ces options sont proposées comme étant faites pour alléger le travail des utilisateurs. Sur le site internet de Blablacar, il est par exemple précisé que « Les passagers aiment avoir une réponse rapide : choisissez ce mode [d'acceptation manuelle] uniquement si vous êtes très réactif [...]. Sinon, choisissez l'Acceptation Automatique pour éviter de perdre des réservations, »<sup>56</sup> mais il est légitime de penser comme Leo-

---

55. « Un aller-retour que je fais dans la journée, ça me coûte plus de 60 euros et pour te donner une idée, mon travail à l'opéra, c'est rémunéré 29 euros brut de l'heure. Et je travaille cinq heures dans la journée. Donc si tu fais le calcul, si je peux pas enlever 70 euros de carburant, de péage et tout, ça sert à rien que j'aie travailler ! » (Marion)

56. <https://www.blablacar.fr/faq/question/quels-sont-les-modes-de-reservation-proposes> (accédé le 30 avril 2016)

nor que cette option a été mise en place afin de pouvoir conclure des transactions qui n'auraient pas eu lieu en son absence. D'autant plus lorsqu'on sait la popularité des techniques de *nudge* en management.<sup>57</sup>

Une autre manière de créer des incitations favorisant l'établissement de transactions est l'évaluation du temps de réponse. Il s'agit du taux de messages auxquels un utilisateur a répondu en moins de vingt-quatre heures. Cette note figure sur le profil de chaque hôte Airbnb et de chaque chauffeur Blablacar. Son but explicite est d'inciter les utilisateurs à répondre le plus rapidement possible. Ainsi, les plateformes disposent d'un mécanisme leur permettant de diriger leurs utilisateurs pour un service de qualité par le biais des clients, qui « puniront » les utilisateurs insuffisamment zélés. Ce moyen d'évaluation est à distinguer des évaluations des utilisateurs, qui seront traitées dans la prochaine section, car il s'agit là d'une évaluation automatique dont les modalités sont fixées par les plateformes.<sup>58</sup> Les entretiens montrent que ces évaluations du temps de réponse ont un réel effet sur le comportement de certains utilisateurs Airbnb. « Moi je suis à 80%, alors que je réponds tout le temps! Ça me soûle. J'essaie de rattraper ce retard, mais j'arrive pas. Il faudrait peut-être que je réponde dans la minute, je sais pas... » (Ania) Les chauffeurs Blablacar interrogés semblent cependant être peu incités par cette note, probablement du fait du rapport de force différent entre chauffeur et passagers mentionné précédemment. « Moi je me préoccupe pas de ça, clairement. Je fais un trajet, je sélectionne les gens. Je réponds pas à tout le monde. » (Amaury) Quoi qu'il en soit, il s'agit là d'une tentative, parfois fructueuse, des plateformes pour diriger à distance leurs utilisateurs dans une direction qui profite à la réputation de la plateforme sans toutefois que ses travailleurs n'en tirent un bénéfice, voire qui peut détériorer les conditions de travail, comme le ressent Ania, qui déclare que « Moi c'est juste le truc de rapidité dans les réponses qui me dérange, juste ça. »

Dans leur activité dans l'économie collaborative, les travailleurs sont aussi régulièrement sollicités par les plateformes à améliorer leur service de différentes manières. Blablacar envoie régulièrement à ses chauffeurs un mail leur enjoignant d'utiliser *Ride Map*, un service de géolocalisation,

---

57. Propagées entre autre par le succès de l'ouvrage de Thaler et Sunstein (2008). Le *nudge*, « coup de coude » en anglais, désigne entre autres les configurations fixées par défaut par une administration afin d'inciter des acteurs à prendre une décision plutôt qu'une autre. Le choix de maintenir l'*instant booking* activé après sa première utilisation est un exemple de *nudge*.

58. Voir <https://www.airbnb.fr/help/article/430/how-are-my-response-rate-and-response-time-calculated> (accédé le 30 avril 2016) pour le fonctionnement de l'algorithme utilisé par Airbnb ou <https://www.blablacar.fr/blog/nouveautes-fevrier-2010> (accédé le 30 avril 2016) pour celui de Blablacar.

afin d'optimiser leurs déplacements en retrouvant plus facilement leurs passagers.<sup>59</sup> Uber distribue lors de ses séances d'informations à destination des futurs chauffeurs des flyers sur lesquels figurent les zones et heures d'affluence à Genève, en exhortant les chauffeurs à s'y rendre afin que la ville soit desservie le mieux possible. Marion et Alain ont raconté avoir reçu un chargeur pour appareils électroniques pour allumes-cigares à l'effigie du logo Blablacar. Sous prétexte d'une récompense en faveur de leurs chauffeurs les plus assidus, la compagnie est ainsi parvenue à insérer dans la voiture de Marion et sans doute d'autres utilisateurs un élément potentiellement capable de fidéliser les clients en rendant les voyages avec Blablacar plus confortables. La voiture de Marion arborait aussi un autocollant « Blablacar » sur son coffre, tout comme les chauffeurs Uber ont un « U » distinctif apposé à côté de leur plaque d'immatriculation. L'élément visibilité n'est donc pas à négliger, puisque ces petits présents à l'effigie du logo de la société contribuent à donner l'impression que le chauffeur conduit au nom de Blablacar ou d'Uber plutôt qu'en son nom propre. Par des présents et des invitations sans engagements, les plateformes parviennent ainsi à exercer une influence sur le service de leurs travailleurs.

### 6.3.3 La formation

Au cours des recherches de terrain, il est apparu que les travailleurs d'Uber disposaient de multiples possibilités de formations qui contribuent à donner à la firme californienne l'allure d'un employeur. Tous les potentiels chauffeurs genevois reçoivent par mail une invitation à participer à une des nombreuses séances d'informations destinées à aider les chauffeurs dans leurs démarches administratives pour l'obtention du statut de chauffeur pour la compagnie. Durant ces séances, on y apprend comment obtenir le permis de conduire professionnel nécessaire aux chauffeurs UberX et UberBlack, mais aussi comment satisfaire les clients et maximiser les chances d'obtenir des évaluations favorables. C'est lors de ces séances que l'on apprend aussi que les cours nécessaires à l'obtention d'un permis professionnel sont entièrement pris en charge par Uber (pour un coût estimé à plus de 1'000 CHF). Bien que la formation ne soit pas dispensée par la compagnie même mais par une auto-école partenaire, ces cours s'apparentent à une formation professionnelle d'autant plus que le forfait proposé en partenariat avec l'auto-école a été nommé « uberACADEMY. » D'une manière similaire, les représentants Uber expliquent lors de ces séances que le véhicule doit répondre à des

---

59. Il est illégal d'imposer la géolocalisation, c'est pourquoi les utilisateurs doivent être invités à le faire. Voir la note de la Commission nationale de l'informatique et des libertés pour le cas de la France [https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/fichetravail\\_geolocalisation\\_1.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/fichetravail_geolocalisation_1.pdf) (accédé le 30 avril 2016).

normes précises, fixées par la loi (tachygraphe, plaques d'immatriculation professionnelles) et par la compagnie (voiture récente, couleur) mais qu'Uber dispose d'un réseau d'agences de location de voitures partenaires.

Les chauffeurs Uber ayant des évaluations insuffisantes (moins de 4.32 sur 5) voient leur compte désactivé jusqu'à ce qu'ils aient assisté à une séance de coaching. Dispensée par un représentant de la firme, ce coaching est destiné à aider les chauffeurs dans leur relation avec leurs clients. Les chauffeurs voient ensuite leur compte réactivé et disposent des 100 prochaines courses pour améliorer leur évaluation faute de quoi ils se verront définitivement bannis de la plateforme.

Il semble donc qu'Uber, par le biais de formations et de locations sous-traitées à des « partenaires », mais aussi directement avec des séances de coaching, propose à ses chauffeurs des services qui relèvent typiquement d'une relation employeur-salarié, à savoir une formation professionnelle et un outil de travail indispensable.

#### **6.3.4 Des interactions rares**

L'économie collaborative se caractérise par une forme de télétravail dans lequel les relations avec la plateforme sont minimisées, afin de promouvoir le contact directement avec le client. Les utilisateurs ne prennent contact avec la plateforme qu'en cas de problème, et le cas échéant les plateformes se déchargent de toute responsabilité, favorisant le règlement des différends entre utilisateurs et clients. Ania, qui a pourtant 60 *reviews* sur son profil (et donc au moins autant d'hébergements à son actif) admet ne jamais avoir recouru au service d'aide d'Airbnb. Leonor, elle, déplore le contact impersonnel avec le service d'aide : « si tu poses une question, on t'envoie des réponses automatiques. [...] Deuxième chose, en cas de litige ou de problème, ils t'envoient essayer de régler le problème directement avec la personne. » La grande distance vis-à-vis de la plateforme empêche sans doute les utilisateurs de l'économie collaborative de se sentir effectuer un travail, c'est pourquoi aucun des travailleurs interrogés ne s'est senti employé par la plateforme utilisée.

Cette distance vis-à-vis de leur travail est illustrée par l'ignorance des travailleurs concernant leurs droits. Ania ne « sait pas trop comment ça se passerait » en cas d'accident ou d'incendie, Leonor ne connaît pas le montant des Frais de Service prélevés par Airbnb sur ses nuitées, ne se souvient plus si elle a lu les conditions d'utilisation de la plateforme, Dan non plus. Les utilisateurs

sont aussi réticents à faire fonctionner les assurances auxquelles ils souscrivent via la plateforme numérique, afin d'éviter les désagréments ou parce qu'ils ignorent leur fonctionnement. Dan a ainsi remboursé la nuitée d'un hôte mécontent, bien qu'il pense qu'il aurait pu recourir auprès d'Airbnb et obtenir gain de cause. Greg n'a « même pas pensé » à faire fonctionner son assurance lorsque des *guests* ont cassé sa serrure. Alain, un utilisateur régulier de Blablacar, est incertain quant au fonctionnement des assurance de la plateforme : « le site aussi est assuré pour couvrir... je sais pas quoi finalement, mais il y a une assurance. » Seule Leonor « [aimerait] qu'ils prennent un peu plus de responsabilités, » allant jusqu'à revendiquer un dédommagement pour l'usure de ses meubles afférent à son activité d'hôte ainsi que pour des draps inutilisables après que ses hôtes les aient tachés. Hormis cette hôte particulièrement revendicative, la plupart des travailleurs interrogés semblaient se contenter d'une telle situation, confortant ainsi un rapport de contractant plutôt que de salarié vis-à-vis de la plateforme.

Uber se distingue à nouveau des autres plateformes dans la relation avec ses utilisateurs. D'une part, comme mentionné précédemment, tous les potentiels chauffeurs Uber sont conviés à une séance d'information dans les locaux de l'entreprise. Un grand nombre de chauffeurs ont ainsi eu affaire à des représentants de la firme en face-à-face, dans des locaux où ils sont invités à se rendre en cas de problème lié à leur activité. C'est aussi un des rares moment (le seul ?) où ils ont l'occasion de rencontrer d'autres chauffeurs, or la connaissance de collègues renforce assurément le sentiment d'être employé plutôt que de travailler en son nom propre. En offrant à ses travailleurs un service d'aide en personne ainsi qu'un lieu auquel se rendre en cas de problème, Uber contribue ainsi à rapprocher ses chauffeurs d'un statut de salarié.

Le statut des travailleurs de l'économie du partage reste cependant bien incertain. Sur la base du travail de terrain effectué, les travailleurs semblent d'un côté adhérer à une vision détachée de leur activité, la considérant plus comme un travail indépendant (revenu insignifiant, dépensé dans les loisirs, peu de connaissance de leurs droits), mais d'un autre côté nous observons des plateformes dont les pratiques visent bel et bien à utiliser les travailleurs comme une main-d'oeuvre en vue de maximiser leurs profits (en les incitant à répondre aux clients, à représenter la plateforme). Seul Uber présente des indices favorisant systématiquement le rapprochement à un statut de salarié (revenu significatif, coaching, relations personnelles et régulières).

## 6.4 Rapports au système d'évaluation

Au premier abord, les utilisateurs sont unanimes quant à l'efficacité du système d'évaluation par les utilisateurs, censé refléter les exigences des clients.<sup>60</sup> Seul Amaury, un chauffeur Blablacar, est insatisfait de ce système, non pas parce qu'il est intrinsèquement mauvais, mais parce qu'il n'est pas fiable d'après lui.

Le système d'évaluation par les clients semble aussi avoir ses effets sur le travail des utilisateurs. Parmi les utilisateurs d'Airbnb, Dan raconte que ce système a un grand effet sur lui, et qu'il est allé jusqu'à installer un nouveau réseau internet pour satisfaire des clients qui s'étaient montrés insatisfaits. Leonor, elle, se dit « très stressée » par ce système, qui la pousse à « aller nettoyer le plus profond du tréfonds de son tiroir en [se] disant que si [les clients] voient une miette ils diront que c'est pas propre et ça [l']angoisse. » Quant au travail émotionnel mentionné ci-dessus, il est bien réel, puisque Noé sent un effet « peut-être inconscient » du système d'évaluation sur lui, qui se retiendrait de parler franchement avec ses *guests*. Greg, lui pense que l'évaluation « biaise un peu [la relation entre client et utilisateur]. » Ania a fourni un intense travail émotionnel lorsqu'un voyageur a été désagréable avec elle puisqu'elle a admis avoir dû « prendre sur [elle] » et s'être retenue de protester car elle ne « voulait pas que ça se passe mal. » D'une relation supposée être celle d'un service distant de location d'appartements, l'évaluation crée un travail supplémentaire et oblige donc les utilisateurs à exercer un travail émotionnel face à leur clientèle.

Les entretiens menés avec les travailleurs de l'économie collaborative ont révélé un comportement surprenant vis-à-vis des évaluations des utilisateurs. Une grande majorité des travailleurs interviewés s'étaient pris au jeu et apportaient une très grande importance à la valeur de leur profil. Souvent sans que l'incitation soit même financière, les travailleurs prennent part à un grand jeu, dans lequel ils comparent leurs étoiles ou leurs points avec les autres travailleurs en ligne. « Maintenant que je suis noté à 100, c'est devenu un peu une obsession, c'est un jeu, » a affirmé Leonor, alors qu'elle admet n'avoir aucun problème à trouver ses clients, qu'elle trouve ce sys-

---

60. « Je pense que c'est pas mal, parce que ça donne une idée de la personne en général. Comment est la communication, si l'appartement est propre, et la précision dans les indications. Être à la maison pour l'accueil, envoyer un message si t'es en retard. . . » (Ania), « Cette idée d'être constamment évalués ça nous permet de nous remettre en question. Je préfère être évaluée par les *guests* que par un autre système, par exemple Airbnb qui ne sait rien de mon accueil. » (Leonor), Dan trouve le système d'évaluation d'Airbnb « excellent ». Noé trouve « très bien » le système d'évaluation de Couchsurfing. « Je pense que c'est indispensable, parce que ça permet de dire aux autres « vous allez héberger quelqu'un de bien » ou alors « non attention, c'est un sale type ». » (Greg), « Je trouve que c'est un bon truc, parce que c'est comme partout, il y a de bonnes affaires et des moutons noirs. Il y a des gens honnêtes et des gens malhonnêtes. » (Arturo)

tème d'évaluation « très stressant » et qu'elle apporte un grand effort à satisfaire ses *guests*. Une deuxième hôte, Ania, dit être affectée dans son travail par les évaluations en précisant : « c'est con, j'ai quand même cinq étoiles. » Ainsi, les travailleurs sont pris dans un jeu qui n'est pas sans rappeler celui des ouvriers étudiés par Burawoy (1979). À la manière des ouvriers étudiés par Burawoy, qui concouraient entre eux pour savoir qui produirait le plus de pièces par jour, les hôtes Airbnb sont dans une compétition pour savoir qui sera la mieux noté de la ville ou du canton. Un simple agencement dans les recherches Airbnb permet en effet d'avoir le classement des hôtes les mieux notés de la région. Ainsi, par un processus de *gamification*<sup>61</sup> les travailleurs sont détournés de toute revendication envers la plateforme. Ils sont davantage au courant de leurs évaluations que du montant de la commission perçue par la plateforme. Cet aspect ludique de la concurrence au travail permet de mieux supporter la pénibilité et bénéficie aux plateformes. Comme l'a relevé Burawoy (1979, p. 64) dans son observation participante : « Les gains [symboliques] de participation au jeu [...] ont absorbé mon attention et je me suis retrouvé à coopérer spontanément avec le management à la production d'un surplus toujours supérieur. »

Si dans l'ensemble, les utilisateurs sont satisfaits des notes reçues par leurs clients, ils ont cependant systématiquement tenus à préciser qu'ils jugeaient certains commentaires ou notes injustifiés. Ania raconte qu'« une des personnes avec qui [elle s']est le mieux entendue [a laissé] le commentaire le plus pourri. » Leonor a « des fois l'impression que ça s'est super bien passé et la personne ne me met pas 100%. Ou l'inverse, [elle se] dit qu'[elle] a complètement merdé et en fait elle [lui] met 100. » Plus satisfait, Greg reconnaît cependant qu'« il y a peut-être une ou deux fois où ça s'est bien passé et le message était plutôt neutre. » Marion donnait elle l'exemple d'une fois où « le covoiturage avait été super, [...] et le lendemain [le mec] [lui] a mis un commentaire hideux. » Pareil pour Arturo, qui a eu affaire à une dame « malhonnête », qui lui a mis une seule étoile après une mésaventure lors du trajet. En réponse à la plainte de Marion concernant un commentaire injustifié, l'administration de Blablacar lui a répondu (d'après ses mots) que « les gens étaient libres d'écrire ce qu'ils voulaient, mais [...] que pour un commentaire pourri il y en aurait cinquante mille qui contre-balanceraient. » Pourtant, pour certains utilisateurs, comme ceux d'Airbnb, le nombre d'évaluations est relativement réduit, ce qui leur empêche de multiplier les évaluations et corriger les erreurs statistiques dans un flot de notes supposées correctes. De plus, certains hôtes, comme Greg, cherchent dans les profils à lire exclusivement les évaluations

---

61. La *gamification* est une pratique de management consistant à introduire le jeu dans un emploi afin d'en améliorer les conditions. Voir Mollick et Rothbard (2014).

négligentes, or, si l'on en croit Ania, « un commentaire négatif, genre “c'est sale” [...] et ça met le doute à tout le monde. » Ainsi, nous observons que l'évaluation par les clients a un réel effet sur le travail dans l'économie du partage et qu'elle peut parfois être source d'incertitudes puisque les clients sont libres de noter les utilisateurs comme bon leur semble.

Dans leurs rapports au système d'évaluation, les chauffeurs Blablacar se démarquent des autres utilisateurs. Marion prétend que les évaluations des passagers ne « [l']affectent pas. » Amaury ne « [se] préoccupe pas [de l'évaluation du temps de réponse], » alors que les utilisateurs des autres plateformes disent y prêter attention.<sup>62</sup> Marion n'apporte pas de soin particulier à sa voiture lorsqu'elle accueille des passagers. Cette relative désinvolture pourrait s'expliquer par la courte durée des relations établies lors des trajets Blablacar. Une interprétation plus plausible serait cependant de relever à nouveau un rapport de force en faveur des chauffeurs sur le marché des covoiturages, qui sont peu nombreux à proposer une route précise à un moment précis, alors que les passagers n'ont des fois pas d'autres choix que d'accepter le trajet proposé à l'instar d'Alain, qui voyageait avec Marion bien qu'il « aurait préféré partir plus tard, mais il n'y avait pas [d'autres covoiturages]. »

Faire un bilan des discours retranscrits autour du système d'évaluation par les clients n'est pas simple puisque les utilisateurs interrogés semblent souvent dire une chose et son contraire. D'un côté, il s'agit d'une méthode d'évaluation qui les satisfait. D'un autre côté, les expériences abondent d'évaluations injustes et d'anxiété à l'idée d'être évalué. Quoi qu'il en soit, dans ses effets sur les conditions de travail, l'évaluation des utilisateurs par les clients marque sans doute l'aboutissement d'un management invisible qui serait impossible sans la discipline qu'instille le consommateur. Car cette capacité à l'évaluation est l'aboutissement d'un changement dans la forme de domination entre clients et prestataires de services. Comme l'a noté Jeantet (2015), nous sommes passés en une dizaine d'années d'une situation dans laquelle les prestataires de services détenaient un savoir et une autorité qui leur conférait une domination sur le client, à une situation dans laquelle ils se retrouvent soumis aux exigences d'un « client roi ». Avec l'élévation du niveau d'instruction et les encouragements d'organisations privées comme publiques, le prestataire travaille dorénavant au rythme que lui dicte le client (livraisons express), quand il le veut (en soirée ou le dimanche) et est évalué et sanctionné par le client. L'économie collaborative a en ce sens atteint le stade ultime de

---

62. Ania le trouve « un peu strict » et admet qu'il a de l'influence sur elle. Leonor « n'aime pas ça du tout, [elle] déteste. »

cette tendance, puisque le client est maintenant seul à déterminer s'il veut «bannir» le travailleur. Le «management» se contente de faire une moyenne des notes qui lui sont attribuées.

## 6.5 Précarité du travail

La satisfaction des travailleurs du numérique vis-à-vis de l'instabilité, ou la flexibilité de leur travail a été difficile à évaluer. Les chauffeurs Uber interrogés ont unanimement déclaré apprécier ne pas recevoir d'ordres et pouvoir travailler quand ils le veulent.<sup>63</sup> Pourtant, comme nous le verrons dans cette section, on décèle dans leurs discours comme dans ceux des travailleurs d'Airbnb ou de Blablacar de nombreux signes d'insatisfaction venant contredire ces propos enthousiastes.

### 6.5.1 Revenu incertain

Les travailleurs de l'économie collaborative désireux de percevoir un revenu stable sont systématiquement confrontés à une demande fluctuante. Sur Airbnb, la demande varie selon l'afflux de touristes, mais aussi la tenue d'importants événements à Genève, dont la Salon de l'auto, ou les périodes de vacances à l'étranger. Ania par exemple ne parvient pas à expliquer pourquoi «l'été passé c'était plein tout l'été, cette année, c'était court,» «c'est aléatoire» dit-elle. Dan ne parvient souvent pas à atteindre le revenu escompté et doit parfois découcher pour accueillir des *guests* et l'atteindre. En revanche, Leonor tire profit de cette flexibilité dans le revenu. Elle a la particularité de reverser son revenu Airbnb à des oeuvres caritatives et la volonté de garder un prix bas afin de «dépanner» une clientèle peu fortunée à laquelle elle s'identifie. Ce prix très bas (40 CHF par nuit, la chambre la meilleure marché du canton lors de l'entretien) lui vaut d'être très sollicitée, à tel point qu'il lui arrive d'augmenter le prix de sa chambre dans le seul but de diminuer les demandes qu'elle reçoit.<sup>64</sup> Dans une perspective conviviale de service rendu et de revenu «bonus», Airbnb donne satisfaction à Leonor. Il est par contre difficile à Ania et Dan d'atteindre le revenu espéré.

Marion est la seule utilisatrice de Blablacar interrogée dont on peut considérer l'activité comme lui procurant un revenu indispensable. Elle est donc la seule à être sensible à une demande fluctuante. Heureusement pour elle, le marché du covoiturage est aujourd'hui tel qu'il existe une

---

63. Hakim a reconnu qu'il s'agissait d'avantages. Ermias a déclaré que pourvu que les prix soient plus avantageux, le travail chez Uber était «[bien] parce que c'est indépendant [. . .], il n'y a personne derrière toi, si tu veux le matin ou l'après-midi.» Arturo a lui déclaré que «ce qui [lui] plaît le plus, c'est la liberté de travailler quand [il veut].»

64. «Si durant le salon de l'auto j'ai trop de demandes, je vais augmenter à disons 60 CHF et j'aurai une demande par jour. Comme ça j'arrive à gérer.» (Leonor)

demande excédentaire de covoiturages pour le trajet qu'elle effectue habituellement (Annemasse-Lyon, aux heures de pointe). Ainsi, elle n'a pas de problème à trouver les quelques passagers dont elle a besoin pour partager ses frais.<sup>65</sup> Les prix des courses étant fixés en fonction du prix de l'essence et des péages, elle ne craint pas non plus une modification des prix, contrairement aux prix des courses sur Uber. Dans la situation actuelle, avec des prix réglementés comme ils le sont, les chauffeurs Blablacar semblent donc de ce point de vue privilégiés parmi les travailleurs de l'économie du partage.

Il en est autrement pour les chauffeurs Uber, pour deux raisons. Premièrement, ils sont à la merci d'une modification du prix des courses comme il y en a déjà eu dans le passé. Les chauffeurs sont donc contraints d'espérer que la compagnie ne modifie pas les prix ou la commission qu'elle perçoit sur chaque course à leur désavantage.<sup>66</sup> Deuxièmement, le revenu des chauffeurs Uber dépend fortement de la demande de courses. Un chauffeur, Ermias, a montré une grande insatisfaction concernant le manque de clients. À plusieurs reprises il a évoqué la « chance » qui régissait son activité quotidienne.<sup>67</sup> Il évoque aussi un stress, « parce que des fois, une heure, deux heures, ça sonne pas. » Insatisfait des conditions de travail chez Uber, Ermias accepte quand on le lui demande d'effectuer des courses en tant que chauffeur de limousine indépendant. Hakim et Arturo eux ont apparemment moins de peine à trouver des clients. Arturo a attendu « dix minutes, jamais plus » et Hakim dit attendre peu de manière générale, maximum 45 minutes. Une différence notable entre Ermias et Hakim ou Arturo réside cependant dans les plages horaires auxquelles ils choisissent de travailler, ce qui explique sans doute leur différentes appréciations du marché du transport de personnes à Genève.

### 6.5.2 Horaires atypiques

La principale particularité du travail dans l'économie collaborative est l'entière flexibilité dans les horaires de travail. Les chauffeurs Uber interrogés ont tous apprécié cette caractéristique. Il ressort cependant des interviews que leurs horaires ne sont pas totalement maîtrisés. Il est notable

---

65. « Les 90% du temps j'ai trois personnes. Sauf le soir tard, vers minuit, là j'ai une ou deux personnes, même des fois trois. » (Marion)

66. « Je pense pas que ça va augmenter. » (Arturo) « Non je ne pense pas [continuer à travailler pour Uber]. S'ils continuent les tarifs comme ça. . . Parce que avant, c'était pas comme ça les tarifs. Ça a baissé de 15%. » (Ermias)

67. « Les horaires, ça compte pas avec Uber. C'est la chance. » « Par exemple si un client demande depuis ici, c'est moi qui reçois l'appel, c'est chance ! » « Aujourd'hui par exemple, si j'ai de la chance, je peux faire 100 CHF, 120 CHF. Hier je suis sorti, j'ai fait 70 CHF. » « Avec Uber c'est pas possible [de prévoir], parce que c'est chance ! Les gens qui ont la chance ils trouvent quelqu'un qui va à Lausanne ou à Chamonix, chance ! » (Ermias)

tout d'abord que Hakim et Arturo ont tous deux déclaré regretter devoir se plier à la réglementation contrôlée par le tachymètre.<sup>68</sup> Hakim, qui a admis trouver difficile d'obtenir un salaire décent en respectant un horaire de travail traditionnel, travaille le weekend pour gagner suffisamment.<sup>69</sup> Arturo préfère travailler le soir, « surtout que le soir on a des bonus, une majoration de 1.5-2. » Ainsi on comprend pourquoi Arturo et Hakim ont moins de peine à trouver leur clientèle. Tous deux se plient à la demande en acceptant des horaires atypiques. Arturo précise d'ailleurs que « quand il n'y a plus de demande je m'arrête. » Lui n'a pas de contrainte familiale,<sup>70</sup> alors que Ermias respecte des horaires scolaires.<sup>71</sup> Ainsi, les chauffeurs Uber semblent avoir un choix à faire entre horaires traditionnels et demande satisfaisante.

Dans le cas d'Airbnb, le travail d'hôte peut être relativement chronophage. Il faut commencer par créer un profil, le mettre à jour, entrer en contact avec les potentiels clients, faire le ménage, accueillir, superviser et refaire le ménage, une activité qui peut représenter plusieurs heures de travail par nuitée et qui implique d'être joignable à n'importe quel moment de la journée. Ania estime à « une heure et demie, deux heures » le temps de préparation d'une nuitée et essaye de répondre aux messages « dans la demi journée. » Leonor passe « huit à dix heures » à préparer son appartement lorsqu'elle accueille. Dan en revanche passe peu de temps à préparer ses hébergements, notamment parce qu'il emploie une femme de ménage et ne se propose pas d'accueillir ses *guests* en personne. La nature de ce travail leur permet d'accepter ou de refuser d'héberger quand ils le veulent, ce qui permet aux hôtes de pouvoir gérer quelque peu leur emploi du temps. Cependant, une fonction d'Airbnb permet aux utilisateurs de voir sur le profil des hôtes leur taux de réponse, ainsi que la rapidité avec laquelle les hôtes s'engagent à répondre, le tout donnant lieu à une évaluation sous formes d'étoiles. Ainsi, les hôtes désireux de satisfaire à ce critère de disponibilité sont contraint d'abandonner tout espoir d'un emploi du temps maîtrisé. Les hôtes interrogés regrettent ce système<sup>72</sup> et sont parfois profondément affectés par le stress généré par des messages quotidiens.<sup>73</sup> Les entretiens ont révélé de plus que cette exigence de disponibilité peut avoir des répercussions sur l'emploi principal des hôtes interrogés. Ania et Leonor ont en effet

---

68. « Si je m'arrête, c'est parce que la loi m'oblige à conduire seulement neuf heures par jour, je peux pas plus. Sinon je ferais 24 heures sur 24. » (Arturo)

69. « Si on veut travailler huit heures par jour et se réserver le weekend, ça fait serré » (Hakim)

70. « Mes enfants sont déjà grands, ils sont professionnels » (Arturo)

71. « Moi j'ai des enfants, je travaille pas toute la journée. » « Par exemple demain [dimanche] je travaille pas. J'ai deux enfants. Moi je reste à la maison » (Ermias)

72. « un peu strict » (Ania), « je n'aime pas du tout, je déteste » (Leonor), « c'est chiant » (Dan)

73. « Ça m'affecte dans mon stress surtout. Dans ma santé. J'ai même vu une naturopathe qui m'a dit qu'elle me sentait "envahie". » (Leonor)

admis avoir eu à répondre à des messages ou à quitter leur lieu de travail pour satisfaire des *guests*. Ania répond aux messages de ses *guests* «à la maison ou au travail, même la nuit ça [lui] arrive de répondre». Quant à Leonor, «ça [lui] est même arrivé de partir de [son] travail pour accueillir [des *guests*] »).

La promesse d'un travail flexible est donc tenue, mais la flexibilité n'opère pas en faveur du travailleur puisqu'il n'a en fait que peu d'emprise sur son temps de travail. Les entretiens menés le montrent bien, les travailleurs de l'économie collaborative pâtissent d'un statut qui les empêche de faire valoir leur droit à une durée de travail réglementée de façon à les prémunir contre un travail envahissant. En revanche, les plateformes semblent vouloir utiliser la flexibilité offerte pour tirer des travailleurs l' enrôlement le plus total en exigeant d'eux des conditions plus invasives que ne le permettrait un emploi traditionnel.

## 6.6 Possibilités de *voice*/exit

Comme pressenti ci-dessus, les travailleurs de l'économie collaborative disposent de peu de moyens de faire savoir leur mécontentement. Que ce soit par des démarches au sein de la plateforme (*Voice*), ou par la défection (*Exit*).

### 6.6.1 *Voice*

De manière générale, les contacts avec l'administration de la plateforme numérique sont rares, que ce soit pour des questions administratives ou des revendications quant au fonctionnement du site. L'utilisatrice la plus revendicative a été Leonor, qui «[aimerait] bien qu'[Airbnb] prenne un peu plus de responsabilités. Que par exemple quand il y a des petits drames, de la casse, qu'ils prennent en charge.» Dans son expérience d'hôte, elle a plusieurs fois sollicité l'administration d'Airbnb. Elle a demandé à obtenir un dédommagement pour les draps salis par les clientes, pour son parquet enfoncé, pour une clé cassée et pour se plaindre d'une *guest* qui avait par négligence laissé la porte de son appartement ouverte. Elle reste très déçue par ses contacts avec les modérateurs. «C'est un peu impersonnel. C'est-à-dire que t'as un peu une machine qui te répond.» Elle a été vexée par les réponses condescendantes parfois obtenues. «On t'envoie des réponses automatiques. Si t'as hébergé pendant des années, tu risques de recevoir une réponse du type "pour héberger une personne, suivez les étapes..." alors que tu connais très bien.» «Là j'ai eu très peur, donc je les ai même appelés, mais ils ont dit que ça n'était pas grave.»

D'autres travailleurs interrogés ont eu un contact cordial et satisfaisant avec leur plateforme.<sup>74</sup> Cependant, leurs contacts portaient sur un problème technique et non sur un problème de fond, comme dans le cas de Leonor. Arturo a bien pressenti la chose lorsqu'il dit des responsables Uber qu'« ils sont très sympas parce que j'ai jamais râlé, j'ai toujours dit que j'étais très content. » Le rapport peut donc être cordial lorsqu'il ne traite pas de problèmes de fond. L'exemple de Leonor, insatisfaite, le montre bien. Faible voix parmi des milliers d'autres utilisateurs, Leonor s'est vue confrontée à un mur lorsqu'elle a tenté une action visant à faire changer les modalités de son travail.

Le seul travailleur ayant abordé la question d'un syndicat a été Ermias. Il avait entendu dire que des chauffeurs Uber genevois envisageaient de fonder un syndicat similaire à celui existant en Belgique. Il n'envisage néanmoins pas le rejoindre, puisque lui « cherche un autre travail. » Difficile d'envisager une syndicalisation pour ces travailleurs qui ne s'imaginent pour la plupart pas exercer ces activités comme un métier, encore moins sur le long-terme. Face à un contact difficile avec les administrateurs et l'absence d'organisation syndicale, reste-t-il à ces travailleurs la possibilité de se tourner vers d'autres plateformes ?

### 6.6.2 Exit

L'exemple de Blablacar est idéal pour étudier les possibilités d'*exit* qui s'offrent aux utilisateurs. En effet, Blablacar a modifié quelque peu sa plateforme internet en 2011, devenant payante et fonctionnant désormais avec une carte de crédit. Le site covoiturage-libre.fr a été créé la même année comme une alternative gratuite, à but non lucratif, et réglant les transactions de la main à la main. Nous avons donc là un exemple parfait de détérioration dans la performance d'une organisation décrite par Hirschman (1970), puisque des travailleurs mécontents de Blablacar ont la possibilité de se rediriger sans coût de transaction vers une plateforme similaire, mais qui ne souffre pas des défauts qui ont entraîné leur déception.

Les utilisateurs mécontents des nouvelles modalités de Blablacar ont donc la possibilité de changer de plateforme gratuitement, rapidement et à un coût de transaction moindre (la création d'un nouveau profil). Pourtant, ni Marion, ni Alain, ni Charles n'ont fait valoir leur possibilité de défection.

---

74. Greg à propos d'un bug a eu un contact « très efficace, très sympa » avec les modérateurs de Blablacar. Marion est parvenue à faire retirer un commentaire négatif qu'elle jugeait injuste. Ermias trouve gentils et efficaces les responsables Uber qu'il a côtoyés.

Marion parle du Blablacar d'avant 2011 avec une nostalgie non dissimulée. Elle regrette l'arrivée d'une nouvelle clientèle devenue plus exigeante. D'après elle ces clients ne « comprennent pas forcément [l'esprit Blablacar originel], parce que moi j'utilisais Blablacar au moment où on se payait de la main à la main quoi. » « Avant, c'était comme un service rendu. » « J'ai l'impression que ça a un peu changé dans la tête des gens qui se disent "après tout je paie pour un service, c'est normal que..." » Mais lorsqu'on lui demande si elle a envisagé adopter covoiturage-libre.fr, elle répond que « Non. Après, quand t'as des habitudes... Là mon profil il est créé... Je me verrais pas aller sur un autre site. [...] Et de se dire que ce nouveau site, il va y avoir des failles. Et puis moins d'utilisateurs. » À la même question, Alain répond « On n'a pas le temps d'aller sur 20'000 plateformes non plus ! » signifiant par là qu'il trouverait fastidieux d'utiliser plusieurs plateformes pour comparer les trajets offerts. De la même manière, Charles a choisi Blablacar plutôt que covoiturage-libre.fr pour la seule raison qu'« ils sont majoritaires sur le marché. » Ces réponses montrent bien le pouvoir de marché que les plateformes dominantes dans un secteur détiennent par les économies d'échelles et de réseau qu'elles parviennent à réaliser. D'une part, des économies d'échelle car elles parviennent à améliorer la plateforme internet et les services après vente. D'autre part des économies de réseau par le nombre d'utilisateurs qu'elles parviennent à mobiliser. Par ce mécanisme, les possibilités pour les utilisateurs de passer d'une plateforme à l'autre sont plus restreintes qu'il n'y paraît.

Hirschman (1970, p. 125) dans l'élaboration de son argument, précise qu'il est dans la nature du management de réduire l'efficacité des moyens de contestation de ses travailleurs. Une organisation n'offre donc pas naturellement le mélange optimal de *voice* et d'*exit*. Il est donc du rôle des autorités publiques de permettre aux travailleurs l'accès à des moyens de revendication. En brisant les monopoles ou en créant des institutions propices au développement de syndicats par exemple. Sans quoi, la contestation prend des formes clandestines et violentes, telles le boycott (comme accès d'*exit*) ou, plus courant, des manifestations dirigées contre les autorités (en réponse au peu de *voice*). Face à l'absence de *voice* et d'*exit*, comment réagiront les travailleurs de l'économie numérique ? L'actualité peut nous éclairer sur ce point. Le mouvement «Nuit Debout», en France, dont les revendications sont celles d'un travail de meilleure qualité et davantage partagé, réclame aussi des autorités publiques une réaction face à une situation défavorable aux travailleurs de l'économie numérique. Les chauffeurs Uber ont d'ailleurs été explicitement invités à se joindre au mouvement par Frédéric Lordon lors d'une récente Assemblée Générale tenue sur la place de la

République à Paris.<sup>75</sup>

Cette incursion dans le travail de l'économie collaborative a permis d'établir un tableau cohérent des modalités par lesquelles il est régi. Différentes utilisations de l'économie collaborative ont été relevées. Les chauffeurs Uber en font une utilisation professionnelle, puisqu'ils passent plusieurs heures par jour à conduire pour atteindre un revenu qui leur permettra de subsister à leurs besoins. À l'autre extrême, les hôtes Couchsurfing ont une utilisation de la plateforme exclusivement conviviale. Ils passent peu de temps à préparer leurs hébergements et le font dans le but de faire des rencontres agréables. Entre deux, les utilisateurs de Blablacar et de Airbnb usent de la plateforme tantôt pour l'aspect financier, tantôt pour l'aspect convivial. Ceci n'empêchant pas que le revenu soit indispensable à certains utilisateurs.

Par ces différentes utilisations, y compris pour une même plateforme, il est difficile de définir le statut légal de ces travailleurs. D'autant plus dans une période où l'emploi traditionnel connaît des mutations importantes, avec davantage de télétravail, de flexibilité dans les horaires et des revenus toujours plus liés à la performance. Alors que ces travailleurs oeuvrent par défaut en tant qu'indépendants, il est intéressant de noter certains aspects qui tendraient à les considérer comme des salariés, tels que la dépendance économique à une seule plateforme ou le recours à un subtil management numérique.

Le système d'évaluation, source parfois de stress, a un effet certain sur l'effort que fournissent les travailleurs de l'économie collaborative. Bien que les utilisateurs semblent le regretter unanimement, les plateformes en font un usage toujours plus sophistiqué afin d'obtenir un enrôlement des travailleurs toujours plus grand.

Un revenu incertain et des horaires atypiques ont été deux sources de mécontentement relevées dans les entretiens. Les issues à cette situation insatisfaisante sont cependant minces, puisqu'aucun espace n'est à la disposition des travailleurs pour modifier l'organisation du travail dans un sens qui leur soit favorable.

## 7 Quelles solutions ?

Nous avons vu que le travail dans l'économie collaborative n'avait pas toujours tenu ses promesses d'un travail libéré. Les sources de frustrations sont nombreuses. Un temps de travail faus-

---

75. Voir <https://www.youtube.com/watch?v=3IrACAg48OU> (accédé le 30 avril 2016).

sement libre, un système d'évaluation stressant, une voix inaudible dans les prises de décisions ou l'absence de droits statutaires sont des problèmes sur lesquels doivent se pencher chercheurs et autorités politiques. Quelques questions ont d'ores et déjà été abordées, qui seront exposées dans cette section.

## 7.1 L'auto-régulation

Une approche préconisée par de nombreux économistes est celle de l'auto-régulation.<sup>76</sup> Partant de l'observation d'une asymétrie d'information, c'est-à-dire de l'observation que les utilisateurs de l'économie collaborative ne savent pas à quel genre de travailleur ils auront affaire, ces auteurs préconisent le laissez-faire, car la concurrence fait émerger l'information par elle-même. L'idée derrière cette aversion pour une régulation étatique est que toute régulation imposée entrave l'innovation.

Dans le cas qui nous importe, il existe deux voies d'auto-régulation. Premièrement, l'auto-régulation des plateformes. Deuxièmement, celle des utilisateurs. Les plateformes, dans une situation de concurrence entre elles, sont incitées à trier leurs utilisateurs de façon à fournir à leurs clients des services de la meilleure qualité possible. Pour ce faire, des systèmes d'évaluation sont mis en place, avec la possibilité de bannir les mauvais utilisateurs. Comme le notent Cohen et Sundararajan (2015), la crainte d'une exclusion est souvent suffisante pour inciter les utilisateurs à se comporter correctement.

Les utilisateurs de l'économie collaborative sont dans cette vision supposés se discipliner du fait de la concurrence entre eux pour obtenir leurs « emplois ». Ainsi, il en résultera des normes d'hygiène dans les voitures Uber et les appartements Airbnb suffisamment élevées, car les utilisateurs vanteront sur leurs profils les références positives faites par leurs précédents clients. Sundararajan (2012) va plus loin, en imaginant des travailleurs de l'économie du partage se plaçant volontairement sous vidéo-surveillance afin de prouver l'hygiène de leur cuisine ou la qualité de leur service. Une intervention étatique serait dans ces conditions obsolète, puisque les utilisateurs s'auto-disciplinent auraient un avantage sur les autres et entraîneraient donc dans une spirale vertueuse les autres travailleurs.

Cette approche est défendue principalement par Arun Sundararajan, un économiste de l'Uni-

---

76. Voir le sondage de l'Université de Chicago susmentionné, [http://www.igmchicago.org/igm-economic-experts%2Dpanel/poll-results?SurveyID=SV\\_eyDrhny7vAPrX7](http://www.igmchicago.org/igm-economic-experts%2Dpanel/poll-results?SurveyID=SV_eyDrhny7vAPrX7) (accédé le 30 avril 2016).

versité de New York. Bien que reposant sur des bases fragiles, notamment une parfaite rationalité économique, son influence est impressionnante sur les discours politiques et une place d'expert lui est accordée dans de nombreux médias. Il a ainsi tenu des tribunes favorables à l'auto-régulation dans *The Guardian*, *The New York Times*, *The Financial Times* ou *Le Monde*, et a été interviewé par plusieurs grandes chaînes de télévision internationales à ce propos.<sup>77</sup> Dans un témoignage présenté devant la chambre des représentants des États-Unis, il a mis l'accent sur trois points en matière de régulation : les intérêts des plateformes sont conformes à des transactions sûres et profitables, les systèmes d'évaluation et d'identification des utilisateurs instaurent la discipline auprès des utilisateurs, et il serait trop coûteux pour le gouvernement de vouloir réguler une activité économique en telle expansion.<sup>78</sup>

L'inconvénient d'une telle approche est qu'elle aborde l'efficacité et la sécurité des utilisateurs sans aborder la question des conditions de travail. Dans un article présenté comme la preuve des bienfaits de l'économie collaborative, Fraiberger et Sundararajan (2015) tentent de démontrer que l'économie du partage améliore la condition des classes inférieures en leur permettant l'accès à des biens en location. Après avoir construit un modèle dynamique dans lequel a été intégrée une variable traduisant l'accès facilité à des biens de seconde main, ils concluent à effet net positif pour tous les ménages et en particulier les plus défavorisés financièrement. Mais une telle approche sous forme de modèles et de chiffres ne traduit pas le vécu réel des travailleurs de l'économie collaborative comme le fait une enquête qualitative.

L'auto-régulation pourrait bien permettre une maximisation de l'efficacité, car cette solution a l'avantage de ne pas entraver les transactions de cette nouvelle économie, mais son effet sur le bien-être est loin d'être évident. L'auto-régulation correspond en somme à la situation actuelle dans de nombreux pays, dont la Suisse, où la régulation est encore inexistante ou faible. Or, comme l'a révélé l'enquête sociologique ci-dessus, l'économie collaborative est source de nombreuses insatisfactions.

## 7.2 La définition d'un statut légal

Les travailleurs de l'économie collaborative oeuvrent actuellement sous un statut juridiquement flou. Suite à des plaintes de travailleurs, de nombreux juristes se penchent sur leurs statuts.

---

77. Pour une liste exhaustive de ses interventions et publications, voir son site personnel : <http://oz.stern.nyu.edu/> (accédé le 30 avril 2016).

78. Voir la retranscription de l'intervention, p. 7 : [http://smallbusiness.house.gov/uploadedfiles/1-15-2014\\_revised\\_sundararajan\\_testimony.pdf](http://smallbusiness.house.gov/uploadedfiles/1-15-2014_revised_sundararajan_testimony.pdf) (accédé le 30 avril 2016).

Indépendant, employé ou entre deux ? Nous retiendrons dans cette section deux des solutions les plus commentées, celles de la création d'un statut juridique de « travailleurs indépendants » et celle de l'attribution d'un statut d'employé.

### 7.2.1 Des travailleurs indépendants

Dans un article adressé au congrès américain en décembre 2015, Seth Harris et Alan Krueger, deux économistes et anciens conseillers du président Obama ont préconisé la création d'un nouveau statut juridique pour les travailleurs du numérique qu'ils ont nommé « travailleur indépendant » (*independent worker*), qui se situerait entre celui d'indépendant et celui d'employé (Harris et Krueger, 2015). D'après eux, le travail dans l'économie collaborative ne peut être rangé dans aucune des catégories actuelles. D'une part, ils ne sont pas des indépendants, car ils n'ont pas le pouvoir de négociation suffisant pour établir des contrats sur pied d'égalité avec les plateformes. Ils voient donc leurs prix fixés par elles. D'autre part, ils ne peuvent être considérés comme employés, car ils ne sont pas économiquement dépendants de leurs plateformes, ils gèrent eux-même leurs horaires de travail et subissent les risques économiques afférents à leur travail. Donner à ces travailleurs le statut d'indépendants serait leur causer du tort en entérinant une situation inégale, et leur attribuer le statut d'employé serait une menace pour l'existence des plateformes, qui paieraient un trop grand prix pour l'emploi de travailleurs.

Ainsi, ils proposent la création d'un nouveau statut, celui de « travailleur indépendant », qui protège ces travailleurs tout en acceptant qu'ils subissent les risques économiques de leur activité. Sous un tel statut, Harris et Krueger proposent que les travailleurs indépendants aient le droit de se syndiquer (droit restreint pour les indépendants aux Etats-Unis). Les intermédiaires pourront souscrire à des assurances pour leurs employés, alors qu'elles étaient jusque là réticentes à le faire de peur d'être assimilées à des employeurs légaux. Ce statut exigerait que les plateformes prélèvent un impôt sur le revenu de façon à faciliter le recouvrement des impôts et afin que les revenus soient directement comparables à celui d'un salarié. En revanche, fixer une durée légale du temps de travail serait impossible, donc pas d'heures supplémentaires majorées, pas d'assurance chômage (basée sur le nombre d'heures travaillées) ni de salaire horaire minimum. Un tel statut permettrait d'après les auteurs d'« améliorer l'efficacité et l'équité sur le marché du travail ainsi que de réduire l'incertitude juridique. »<sup>79</sup>

---

79. Harris et Krueger (2015, p. 27), c'est moi qui traduit.

### 7.2.2 Des salariés

Benjamin Sachs, professeur de droit à l'université de Harvard, est un des principaux détracteurs des thèses de Harris et Krueger. Il dénonce une vision inspirée du courant *Law and Economics*, qui se préoccupe trop de la viabilité des sociétés de la Silicon Valley et de protéger l'innovation, et pas assez des conditions dans lesquelles s'exerce le travail du numérique.<sup>80</sup> D'après lui, nul besoin d'une nouvelle catégorie de travailleurs, puisque l'on peut ranger les travailleurs de l'économie du partage dans celle d'« employé ». Sur son blog, il maintient que les arguments de Harris et Krueger ne tiennent pas si l'on suit la méthode requise du faisceau d'indices (Sachs, 2015a). En effet, il ne serait pas suffisant de déclarer que les travailleurs ne dépendent pas économiquement d'un seul employeur ou qu'ils contrôlent leurs heures de travail pour leur refuser le statut d'employé. De plus, il prétend que ces affirmations sont fausses, puisque d'une part de nombreux travailleurs (notamment chez Uber ou Lyft) sont économiquement dépendants d'une seule plateforme. D'autre part, il serait tout à fait envisageable de mesurer le temps de travail via des applications comme c'est déjà le cas pour Uber. Pour démontrer son argument en faveur d'un statut d'employé, Sachs s'inspire d'une récente note du département du travail américain recensant et interprétant les différents indices à retenir pour qualifier un travailleur d'employé.<sup>81</sup> Pour illustrer son argument, il utilise l'exemple des chauffeurs Uber et montre que leur travail répond à *tous* les critères les qualifiant pour le statut d'employé (Sachs, 2015b). Les arguments retenus sont les suivants, correspondants à chaque indice :

- *Quelle est la nature et le degré du contrôle de l'employeur ?* Il est souvent affirmé que les travailleurs du numérique sont indépendants, car ils bénéficient de modalités de travail flexibles. Or, dans la nouvelle interprétation du département américain du travail, « le fait que les travailleurs peuvent contrôler leur horaire et qu'ils soient sous une faible supervision directe n'est pas surprenant étant donné que ce sont des aspects typiques du service à la personne et est donc négligeable dans la détermination de leur statut. »<sup>82</sup> Ainsi, le fait de pouvoir fixer ses propres heures de travail ou d'être loin des yeux de son patron n'est pas suffisant à exempter les chauffeurs Uber du statut d'employé.
- *Le travail représente-il un part essentielle de l'activité économique de l'employeur ?* Si l'on

---

80. Voir Supiot (2016) pour une définition et critique du courant *Law and Economics*.

81. Accessible sur le site [http://www.dol.gov/whd/workers/Misclassification/AI-2015\\_1.pdf](http://www.dol.gov/whd/workers/Misclassification/AI-2015_1.pdf) (accédé le 30 avril 2016).

82. Administrator's Interpretation No. 2015-1, p. 13.

considère qu'Uber ou Lyft sont des sociétés de transport plutôt que des sociétés technologiques, alors oui, le travail des chauffeurs est une part essentielle de l'activité économique de l'employeur. En effet, le département du travail précise que « le travail peut représenter une partie essentielle de l'activité économique d'une entreprise même si le travail [...] est effectué par des centaines de milliers d'autres travailleurs. »<sup>83</sup> Les chauffeurs Uber effectuent une activité vitale au fonctionnement de la société, puisqu'elle ne pourrait être économiquement viable sans leur concours.

- *Les qualités managériales du travailleur affectent-elles ses opportunités de pertes ou de profit ?* Les travailleurs de l'économie collaborative ne pouvant altérer leur paie qu'en travaillant plus ou moins, la marge de manoeuvre managériale de ces travailleurs est trop faible et ne peut être retenue pour les exempter de leur statut d'employé.
- *Quelle est la part de l'investissement du travailleur en comparaison à celle de l'employeur ?* Ici, il est nécessaire de noter qu'il s'agit d'un investissement *relatif*. Donc on peut considérer que la location d'une voiture, bien qu'étant un investissement *absolu* important pour le travailleur, est néanmoins insignifiant en comparaison de la taille des investissements d'Uber ou de Lyft.
- *Le travail requiert-il une qualification spéciale ?* D'après Sachs, la question est difficile à appliquer à l'économie du partage, mais il relève que « peu d'indices permettent d'affirmer que les chauffeurs Uber ou Lyft utilisent des compétences en marketing, vente ou autres qualifications. »<sup>84</sup>
- *La relation entre le travailleur et l'employeur est-elle permanente ou indéterminée ?* L'idée ici est que si la relation est permanente ou indéterminée, le travailleur peut être considéré comme étant un employé. Or, la relation entre les chauffeurs et Uber est indéterminée.

Sachs en conclut que les travailleurs du numériques méritent un statut d'employé. Il dénonce aussi les possibilités de *regulatory arbitrage* qu'ouvrirait un nouveau statut intermédiaire, car des entreprises pourraient profiter du nouveau statut de « travailleur indépendant » pour s'exonérer des charges sociales qui leur incombent.

Il n'est pas dans l'ambition de ce travail de se pencher plus en détail sur les questions juridiques que pose l'économie collaborative. Comme on le voit dans les débats autour de la question du statut

---

83. Administrator's Interpretation No. 2015-1, p. 6.

84. Voir <https://onlabor.org/2015/07/15/new-dol-guidance-on-employee-status-news-for-uber-or-lyft/>, (accédé le 30 avril 2016) c'est moi qui traduit.

des travailleurs du numérique, le recours à plusieurs indices peut mener à des interprétations différentes. Les enjeux sont importants et à travers les décisions prises concernant la question du statut accordé à ces travailleurs sera déterminée la forme que prendra le travail dans l'économie collaborative. Cette méthode par faisceau d'indices souligne par ailleurs la nécessité d'un travail sociologique autour de cette nouvelle forme d'emploi – vide qu'essaie de combler le présent mémoire – qui puisse éclairer sur les modalités et motivations du travail dans l'économie du partage.

### 7.3 La syndicalisation

Les travailleurs non-salariés sont aujourd'hui encore très peu représentés. Pour éviter une précarisation de leur travail, Filippova (2015) préconise la création de syndicats permettant de représenter les travailleurs du numérique afin de négocier les conditions de travail avec les plateformes. De tels syndicats existent déjà aux Etats-Unis, bien que leurs moyens d'action soient pour l'instant limités, comme le montrent les exemples de Peers et de Freelancer's Union, les deux plus grands syndicats disponibles aux travailleurs de l'économie collaborative.

Peers est une organisation de soutien aux travailleurs du numérique. Elle informe les travailleurs de leurs droits, aide à la déclaration de leurs revenus et recense les polices d'assurances qui conviennent à un travail dans l'économie collaborative. Sur son site, les travailleurs peuvent aussi noter et commenter les plateformes les plus populaires ainsi que reporter le revenu qu'ils ont perçu. Ainsi de potentiels travailleurs peuvent comparer les plateformes et le revenu qu'ils peuvent espérer en tirer. L'organisation n'a jusqu'à maintenant pas mené d'actions à l'encontre des plateformes, mais se concentre sur du lobbying politique en faveur du développement de l'économie du partage. Elle a par exemple appelé à plusieurs manifestations pour la régularisation des chauffeurs Uber et Lyft en Californie.<sup>85</sup> Peers mène aussi des sondages auprès de ses utilisateurs afin d'informer les pouvoirs publics de leurs revendications. L'organisation a récemment révélé que seulement 17% des 255 sondés désiraient être considérés comme des salariés, 28% comme indépendants et 53% désiraient voir la création d'un nouveau statut (le reste est indécis) (Clark, 2015). Bien que la volonté soit bonne, le sondage est difficile à interpréter, car l'échantillon est restreint et peu représentatif, seuls des membres de Peers ayant été sondés.

Freelancer's Union est un syndicat de travailleurs indépendants comptant 230'000 inscrits. Il s'agit d'une organisation qui s'adresse à tout travailleur indépendant et non aux seuls travailleurs

---

85. Voir <http://www.peers.org/action-alert-protect-ridesharing-in-california/> (accédé le 30 avril 2016).

de l'économie collaborative. Freelancer's Union propose ses propres assurances maladie et dentaire ainsi qu'une caisse de retraite. L'organisation est aussi active politiquement et est récemment parvenue à faire voter une loi protégeant les travailleurs contre le paiement tardif de leurs rémunérations.<sup>86</sup> De nombreux travailleurs de l'économie du partage y ont souscrit et y trouvent ainsi quelques uns des bénéfices du salariat qu'il manque à leur activité.

En Europe, les syndicats de travailleurs du numérique sont encore à leurs balbutiements et concernent surtout les chauffeurs Uber. En France par exemple, le Syndicat des Chauffeurs Privés VTC a été créé en novembre 2015.

Nous voyons donc que le syndicalisme prend de l'ampleur dans ce nouveau secteur. Ce phénomène de syndicalisation contribue à un mouvement vers plus de droits formels, mais crée aussi un statut *de facto* aux travailleurs du numérique, puisque des assurances mutuelles facultatives sont créées, entérinant quelque peu l'auto-régulation.

## 7.4 Une sécurité sociale détachée de l'emploi

### 7.4.1 Le Compte Personnel d'Activité

En France, le projet de « loi travail », ou loi El-Khomri du nom de la ministre du Travail, prévoit la création d'un Compte Personnel d'Activité (CPA) en vue notamment d'offrir une protection sociale aux travailleurs du numérique.<sup>87</sup> La constitution d'un CPA est aussi une des six recommandations d'un influent rapport du Conseil national du numérique remis à la ministre du Travail en janvier 2016 visant à accompagner la « numérisation des activités » et son effet sur « le travail et ses conditions ». <sup>88</sup> Prévus pour le 1<sup>er</sup> janvier 2017, ce compte serait attribué à chaque travailleur au début de sa vie professionnelle et le suivra dans ses emplois. Il permettra un accès à la formation et prendra en compte la pénibilité d'un travail ainsi que l'utilité du travail bénévole. En cumulant des points, un travailleur pourra quand il le voudra les faire valoir pour entreprendre une nouvelle formation en cours de carrière. Accomplir une mission de service civique permettra d'engranger des points, et un travail pénible (travail de nuit, répétitif, horaires alternants) sera

---

86. Voir <http://www.fastcompany.com/3055946/the-future-of-work/why-freelancers-need-a-nonpayment-law> (accédé le 30 avril 2016).

87. Voir [http://lentreprise.lexpress.fr/creation-entreprise/statuts/myriam-el-khomri-veut-protoger-les-travailleurs%2Dindependants-du-numerique\\_1751138.html](http://lentreprise.lexpress.fr/creation-entreprise/statuts/myriam-el-khomri-veut-protoger-les-travailleurs%2Dindependants-du-numerique_1751138.html) (accédé le 30 avril 2016).

88. Voir [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_cnum\\_travail\\_version\\_finale.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_cnum_travail_version_finale.pdf), p. 92.

récompensé par davantage de points.<sup>89</sup> À terme, il se pourrait qu'un « compte épargne-temps » y soit rattaché, qui permettrait aux travailleurs d'épargner des jours de congés et de les transférer dans un plan d'épargne chez son nouvel employeur.<sup>90</sup>

Ces mesures s'inscrivent dans une volonté de sécuriser des parcours professionnels de plus en plus discontinus. De cette manière, on espère corriger la précarité qu'amènent les contrats atypiques (CDD, temps partiel, intérim) et l'auto-entrepreneuriat et éviter la dualisation du marché du travail entre les travailleurs en CDI à temps plein et les autres, sans protection sociale adéquate. Bien que le CPA accorde une reconnaissance au temps hors-emploi, elle est cependant toute relative, puisque seul un emploi permet l'accumulation de points. Dans ce sens, on ne peut affirmer que le CPA soit entièrement détaché de l'emploi.

#### 7.4.2 Le revenu de base

À la différence du CPA, certains auteurs proposent un revenu inconditionnel, qui serait versé à toute personne majeure sans condition de ressources ou cotisation préalable. Il s'agirait d'un pas supplémentaire vers un détachement entre emploi et protection sociale, puisque les prestations seraient offertes sans même l'obligation d'avoir été employé dans le passé. C'est une proposition qui d'après Van Parijs (2015) se situe dans l'évolution naturelle de l'Etat providence. En effet, pour résumer son propos, il distingue trois périodes dans son évolution. Une période bismarckienne, durant laquelle sont instaurées des assurances sociales obligatoires, mais exclusivement à destination de travailleurs ayant cotisé et démontrant une volonté de travailler. C'est-à-dire qu'il est impossible de demander une compensation pour une invalidité que l'on aurait avant même d'avoir pu cotiser, et que l'on doit prouver que l'on a cherché par tous les moyens à travailler avant de réclamer une rente. Vient ensuite le période bévéridgienne, marquée par des assurances sociales solidaires, dans le sens où la première restriction de l'époque bismarckienne est levée. Désormais, les compensations sont attribuées *sous voile d'ignorance*, donc y compris contre la malchance d'avoir un handicap du fait d'un équipement génétique ou d'une origine sociale défavorable. Les assurances sociales sont cependant toujours restreintes aux personnes ayant participé à la création de valeur économique. C'est l'Etat providence tel que nous le connaissons aujourd'hui.

---

89. Voir <http://travail-emploi.gouv.fr/grands-dossiers/compte-personnel-d-activite-cpa/article/le-cpa-c-est%20quoi> (accédé le 30 avril 2016).

90. Voir <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail-et-conges/conges-et-absences/article/le%20compte-epargne-temps-cet> (accédé le 30 avril 2016).

L'évolution logique serait d'après lui de voir l'avènement d'un nouvel Etat providence, qui abandonnerait la deuxième condition, celle de l'obligation de cotiser. Ainsi, un revenu de base serait versé inconditionnellement à tout citoyen majeur. Il appelle ce troisième état celui d'Etat providence painéen, du nom de Thomas Paine, philosophe américain de la fin du XVIII<sup>ème</sup> qui fut le premier à envisager verser à chaque citoyen une somme d'argent prélevée aux propriétaires fonciers pour compenser le fait qu'une terre commune leur ait été soustraite.<sup>91</sup>

Le projet a l'avantage de dépasser la distinction entre valeur économique et valeur d'usage. Il existe en effet des activités générant une valeur économique mais une utilité négative pour la société, par exemple la publicité commerciale, et des nombreuses activités à forte valeur d'usage sont reléguées au bénévolat, notamment le travail domestique. Ne rémunérer que des activités monnayables sur un marché peut générer des incohérences. Or, un revenu de base permettrait la reconnaissance d'activités socialement utiles en dehors de l'emploi.

Cette idée, populaire tant parmi les tenants de la droite économique qu'à gauche, est aussi présentée comme une solution à la précarisation des parcours professionnels et au travail « sur demande » de l'économie collaborative.<sup>92</sup> En effet, en offrant une sécurité financière en cas de perte d'emploi, le revenu de base permet des transitions professionnelles plus sereines. Ainsi, le revenu de base serait aussi une solution aux risques de précarisation du travail dans l'économie collaborative. Les travailleurs bénéficiant de ce revenu de base seraient par exemple moins pressés d'accepter le travail de nuit pour Uber, de répondre aux messages de *guests* Airbnb sur leur lieu de travail, d'aller dormir chez un proche pour pouvoir louer sa chambre, ou de travailler à perte parce qu'ils n'auraient trouvé personne pour partager leurs frais de péage.

Les projets de réforme du droit social et d'élaboration de politiques publiques pour accompagner l'économie collaborative et la précarisation du travail abondent.<sup>93</sup> Les plus actuels ont été présentés ici. En effet, le 22 avril 2016, les verdicts de deux recours collectifs de chauffeurs Uber ont été rendus, en Californie et au Massachusetts. Les chauffeurs exigeants un statut d'employé n'ont pas obtenu gain de cause, entérinant ainsi le statut de 385'000 chauffeurs Uber en tant

---

91. Voir le texte intégral sur <https://www.ssa.gov/history/paine4.html> (accédé le 30 avril 2016).

92. Notamment sur le site de BIEN - CH, <http://bien.ch/fr/page/categorie/revenu-de-base> (accédé le 30 avril 2016).

93. Les « droits de tirage sociaux » en sont un autre, qui ont inspiré le CPA, bien qu'Alain Supiot s'en distancie, car ce compte « risque de se limiter à l'accompagnement social de la précarisation de l'emploi » (Supiot, 2016, p. XXXIX). Friot (2012) a imaginé « salaire à vie », inspiré d'emploi dans la fonction publique. Standing (2011) propose lui une nouvelle forme de « négociation collaborative » visant à remplacer une trop corporatiste « négociation collective ».

qu'indépendants.<sup>94</sup> Quant au projet de loi El Khomri, il est actuellement examiné par l'Assemblée nationale et fait l'objet d'un important mouvement de contestation. Finalement, en Suisse, une initiative visant à instaurer un revenu de base sera soumise au vote populaire le 5 juin 2016. A travers recours collectifs, contestations ou initiatives, il semble que la population fasse de plus en plus pression sur la classe politique afin que la transition vers de nouvelles formes de travail soit accompagnée de politiques publiques adéquates.

## 8 Conclusion

À travers ce travail, nous avons pu observer qu'une courte immersion dans le monde des travailleurs de l'économie collaborative a permis de révéler des aspects qui auraient été invisibles à travers une étude exclusivement quantitative. Les profils rencontrés sont divers et les vécus parfois contradictoires. Certaines tendances indéniables ont cependant pu être relevées.

Il transparaît de la littérature un grand engouement pour l'économie collaborative, que de nombreux observateurs considèrent comme le travail du futur. Bien qu'elle fasse l'objet de critiques acerbes, l'économie du partage s'impose effectivement dans de plus en plus de pays souvent sans entraves administratives. Ayant vu le jour dans une période de récession économique, elle semble satisfaire les exigences de création d'emplois des autorités politiques. L'économie collaborative semble être apparue pour rester.

Chaque domaine d'activité possède une plateforme qui domine le marché. Il ressort autant des études économiques que des entretiens menés que les incitations économiques poussent les utilisateurs à privilégier une plateforme sur les autres. Ainsi, il est probable que le marché des plateformes se caractérise dans l'avenir par des situations de quasi-monopole, à l'instar des plateformes de réseaux sociaux, qui bénéficient elles aussi d'économies de réseau.

On observe de grandes différences dans le travail suivant les plateformes utilisées. Les plateformes gratuites attirent des utilisateurs à la recherche d'expériences agréables et de nouvelles rencontres. Celles payantes des travailleurs qui mêlent l'utile à l'agréable ou alors qui recherchent un emploi flexible. Chaque plateforme a une configuration précise, permet ou empêche la réalisation d'un profit. Ces différentes configurations confèrent à chaque plateforme un « esprit ». Selon

---

94. Voir le blog de Benjamin Sachs, <https://onlabor.org/2016/04/22/todays-news-commentary-april-22-2016/> (accédé le 30 avril 2016).

l'« esprit », les utilisateurs auront plus ou moins de scrupules à chercher à engranger un profit et les clients seront plus ou moins exigeants. Certaines plateformes deviennent ainsi purement professionnelles, d'autres exclusivement conviviales, d'autres encore maintiennent un mélange des deux.

Comme promis, cette nouvelle économie permet une plus grande optimisation de la consommation. Héberger chez un autre est devenu une habitude, on n'hésite plus à monter dans la voiture d'un inconnu et de plus en plus de biens de seconde main sont échangés sur internet. Les promesses de flexibilité dans le travail sont elles aussi tenues. Il est possible de s'inscrire sur une plateforme sans entrave pour y percevoir un revenu d'appoint et la quitter ensuite quand bon nous semble. Les travailleurs sont seuls responsables de leurs actions. Une autonomie de façade leur est conférée, encadrée uniquement par les évaluations des clients. Ils peuvent décider de ne travailler que le soir s'ils le désirent, ainsi que de choisir leurs clients.

Bien que les travailleurs accueillent cette flexibilité avec enthousiasme, ils voient des incitations financières fausser cette promesse de flexibilité. Par des moyens détournés, les plateformes parviennent souvent à diriger les travailleurs vers une utilisation de des plateformes qui maximise les commissions qu'elles perçoivent. Les travailleurs se trouvent ainsi – contre leurs préférences – à accepter des courses le soir, des hébergements une nuit supplémentaire ou à répondre aux sollicitations des clients à toute heure. Malgré une flexibilité de surface, les conditions de travail sont souvent subies. Mais, comme le note Supiot (2015, p. 287) « on admet aujourd'hui plus facilement que le consentement individuel du salarié suffise à le priver d'une protection légale ou conventionnelle. » En somme, tant que des personnes continuent à accepter les conditions de travail dans l'économie collaborative, il ne serait pas nécessaire de vouloir les améliorer.

Nulle intention dans ce travail de dévoiler les coulisses nauséabondes d'une scène qu'on aurait crue jusqu'ici étincelante.<sup>95</sup> Les différents acteurs du marché de l'économie collaborative sont tous mus par des incitations créées par les institutions économiques les entourant. Ça n'est pas à la malveillance de dirigeants californiens que l'on doit la soumission des travailleurs aux exigences de rentabilité, mais à la dynamique d'institutions qui exercent dans un vide juridique. D'où l'importance d'une action politique sensible aux réalités du terrain. C'est dans cette perspective que s'inscrit ce mémoire, qui offre une perspective nécessaire à l'accueil de cette nouvelle forme de

---

95. Pour reprendre l'expression de Benquet (2015) à propos de son enquête autour du travail dans la grande distribution, qui a été une inspiration majeure dans la rédaction de ce mémoire.

travail qu'amène l'économie collaborative.

## 9 Bibliographie

- ABBIATECI, J. (2014). Comment nous avons enquêté avec les données d'Airbnb. *Le Bac à Sable*. <http://blogs.letemps.ch/labs/2014/11/09/comment-nous-avons-enquete-avec-les-donnees-dairbnb> (accédé le 30 avril 2016).
- ADECCO (2009). Gestion de la génération Y. [http://www.adecco.ch/Documents/Finance/Focus\\_Finance\\_FR\\_GenerationY.pdf](http://www.adecco.ch/Documents/Finance/Focus_Finance_FR_GenerationY.pdf) (accédé le 30 avril 2016).
- ALOISI, A. (2015). *Commoditized Workers The Rising of On-Demand Work : A Case Study Research on a Set of Online Platforms and Apps*. Thèse de doctorat, Luigi Bocconi University.
- ASHER-SCHAPIRO, A. (2014). Against sharing. *Jacobin Mag*. <https://www.jacobinmag.com/2014/09/against-sharing/> (accédé le 30 avril 2016).
- BAKER, V. (2011). Not-for-profit couchsurfing becomes a company (with a conscience). *The Guardian*. 26 août, <http://www.theguardian.com/travel/2011/aug/26/couchsurfing-investment%2Dbudget-travel> (accédé le 30 avril 2016).
- BARDHI, F. et ECKHARDT, G. M. (2012). Access-based consumption : The case of car sharing. *Journal of Consumer Research*, 39(4):881–898.
- BAUWENS, M. (2015). *Sauver le monde : Vers une économie post-capitaliste avec le Peer-to-peer*. Paris : Les Liens qui Libèrent.
- BELL, D. (1973). *The coming of the post-industrial society*. New York : Basic Books.
- BENQUET, M. (2015). *Encaisser! : Enquête en immersion dans la grande distribution*. Paris : La Découverte.
- BOTSMAN, R. et ROGERS, R. (2011). *What's mine is yours : how collaborative consumption is changing the way we live*. London : Collins London.
- BOURDOISEAU, C. (2016). Accusé de tous les maux, Airbnb est interdit à berlin. *La Tribune de Genève*. 21 avril. <http://www.tdg.ch/monde/accuse-maux-airbnb-interdit-berlin/story/15238884> (accédé le 30 avril 2016).
- BRYNJOLFSSON, E. et MCAFEE, A. (2014). *The second machine age : work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. New York : WW Norton & Company.

- BULARD, M. (2015). Loi Macron, le choix du «toujours moins». *Le Monde Diplomatique*. avril.
- BURAWOY, M. (1979). *Manufacturing consent : Changes in the labor process under monopoly capitalism*. Chicago : University of Chicago Press.
- BUSSARD, S. (2015). La fronde de San Fransisco contre Airbnb. *Le Temps*. 2 novembre. <https://www.letemps.ch/economie/2015/11/02/fronde-san-francisco-contre-airbnb> (accédé le 30 avril 2016).
- CAZES, S., KHATIWADA, S. et MALO, M. A. (2012). *World of Work Report 2012 : Better jobs for a better economy*, chapitre 2. Genève : International Institute for Labour Studies. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_179453.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_179453.pdf) (accédé le 30 avril 2016).
- CHENG, D. F. (2014). Reading between the lines : Blueprints for a worker support infrastructure in the peer economy. Mémoire de D.E.A., Massachusetts Institute of Thechnology.
- CHOUDARY, S. P., VAN ALSTYNE, M. W. et PARKER, G. G. (2016). *Platform Revolution : How Networked Markets Are Transforming the Economy–And How to Make Them Work for You*. New York : WW Norton & Company.
- CINGOLANI, P. (2015). *La précarité*. Paris : Presses Universitaires de France.
- CLARK, S. (2015). Flexibility + stability : On-demand workers seek benefits but not employee status. *Medium*. 13 octobre. <https://medium.com/the-wtf-economy/flexibility-security-on-demand-workers-seek-benefits-but-not-employee-status-d78d2d3fcc72#.evnoef3v5> (accédé le 30 avril 2016).
- COHEN, M. et SUNDARARAJAN, A. (2015). Self-regulation and innovation in the peer-to-peer sharing economy. *U. Chi. L. Rev. Dialogue*, 82:116.
- COUTROT, T. (2015). Réorganisations du travail : un régime à bout de souffle. In THÉBAUD-MONY, A., DAVEZIES, P., VOGEL, L. et VOLKOFF, S., éditeurs : *Les Risques du Travail : pour ne pas perdre sa vie à la gagner*. Paris : La Découverte.
- CRARY, J. (2013). *24/7 : Late capitalism and the ends of sleep*. London : Verso Books.
- DENOUN, M. et VALADON, G. (2013). Posséder ou partager ? *Le Monde Diplomatique*. octobre.

- DEVETTER, F.-X., JANY-CATRICE, F. et RIBAUT, T. (2015). *Les services à la personne*. Paris : La Découverte.
- DEVETTER, F.-X. et ROUSSEAU, S. (2011). *Du balai : Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*. Ivry-sur-Seine : Raisons d’agir.
- EDELMAN, B. et LUCA, M. (2014). Digital discrimination : The case of airbnb.com. *Harvard Business School NOM Unit Working Paper*, (14-054).
- FELSTINER, A. (2011). Working the crowd : employment and labor law in the crowdsourcing industry. *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, pages 143–203.
- FILIPPOVA, D. (2015). *Société collaborative : La fin des hiérarchies*. Paris : Rue de l’échiquier.
- FORT, K., ADDA, G. et COHEN, K. B. (2011). Amazon mechanical turk : Gold mine or coal mine ? *Computational Linguistics*, 37(2):413–420.
- FOURASTIÉ, J. ([1954] 1989). *Le grand espoir du XX<sup>ème</sup> siècle*. Paris : Gallimard.
- FRAIBERGER, S. P. et SUNDARARAJAN, A. (2015). Peer-to-peer rental markets in the sharing economy. *NYU Stern School of Business Research Paper*.
- FRIOT, B. (2012). *L’enjeu du salaire*. Paris : La Dispute.
- GADREY, J. (2003). *Socio-économie des services*. Paris : La Découverte.
- GERSHUNY, J. (1978). *After industrial society ? : the emerging self-service economy*. London : The Macmillan Press.
- GLYN, A. (2006). *Capitalism unleashed : finance globalization and welfare*. Oxford : Oxford University Press.
- GUENDELSBERGER, E. (2015). I was an undercover uber driver. *Philadelphia City Paper*. 5 juillet. <http://citypaper.net/uberdriver/> (accédé le 30 avril 2016).
- HARRIS, S. D. et KRUEGER, A. (2015). A proposal for modernizing labor laws for twenty-first-century work : The “independent worker”. *The Hamilton project, Discussion paper*, 10.
- HELLIER, D. (2015). Uber drivers protest over fee rise in first london demo. *The Guardian*. 12 novembre. <http://www.theguardian.com/business/2015/nov/12/uber-drivers-protest%2Dat-fee-hike-in-first-london-demo> (accédé le 30 avril 2016).

- HIRSCHMAN, A. O. (1970). *Exit, voice, and loyalty : Responses to decline in firms, organizations, and states*. Cambridge, MA : Harvard University Press.
- HOCHSCHILD, A. R. (2003). *The managed heart : Commercialization of human feeling*. Berkeley : University of California Press.
- HOWE, J. (2006). The rise of crowdsourcing. *Wired magazine*, 14(6):1–4.
- IRANI, L. C. et SILBERMAN, M. (2013). Turkopticon : Interrupting worker invisibility in amazon mechanical turk. *In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, pages 611–620. ACM.
- JEANTET, A. (2015). Relations de service et formes de domination. *In THÉBAUD-MONY, A., DAVEZIES, P., VOGEL, L. et VOLKOFF, S., éditeurs : Les Risques du Travail : pour ne pas perdre sa vie à la gagner*. Paris : La Découverte.
- KESSLER, S. (2015). Pixel & dimed : on (not) getting by in the gig economy. *Fast Company*. 18 mars. <http://www.fastcompany.com/3027355/pixel-and-dimed-on-not-getting-by-in-the-gig-economy> (accédé le 30 avril 2016).
- KOSOFF, M. (2014). Uber drivers across the country are protesting today – here’s why. *Business Insider*. 22 octobre. <http://www.businessinsider.com/uber-drivers-across-the-country-are-protesting-tomorrow--heres-why-2014-10?IR=T> (accédé le 30 avril 2016).
- LAVOIE, V. (2012). War and the iphone. new fronts for photojournalism. *Études photographiques*, (29).
- LECOULTRE, E. (2015). Airbnb favorise des pratiques illégales. *Le Courrier*. 11 septembre. [http://www.lecourrier.ch/132560/airbnb\\_favorise\\_des\\_pratiques\\_illegales](http://www.lecourrier.ch/132560/airbnb_favorise_des_pratiques_illegales).
- LORDON, F. (2006). *L’intérêt souverain : Essai d’anthropologie économique spinoziste*. Paris : La Découverte.
- LOUBES, J.-P. (2015). *Tourisme, arme de destruction massive*. Paris : Éditions du Sextant.
- MAGAUD, J. (1974). Vrais et faux salariés. *Sociologie du travail*, 16(1):1–18.
- MARGLIN, S. A. (1996). What do bosses do? *Review of Radical Political Economy*, (6):19.

- MASCARO (2015). 2016 presidential race emerging as the first uber election. *Los Angeles Times*. 22 juillet. <http://www.latimes.com/nation/politics/la-na-uber-election-20150722-story.html> (accédé le 30 avril 2016).
- MÉDA, D. (2013). *Travail : la révolution nécessaire*. Paris : Éditions de l'Aube.
- MERTENAT, T. (2016). Près de 300 taxis en grève à l'aéroport. *La Tribune de Genève*. 5 mars. <http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/300-taxis-greve-aeroport/story/28879471> (accédé le 30 avril 2016).
- MESSING, K. (2015). Ce genre qui cache les risques qu'on ne saurait voir. In THÉBAUD-MONY, A., DAVEZIES, P., VOGEL, L. et VOLKOFF, S., éditeurs : *Les Risques du Travail : pour ne pas perdre sa vie à la gagner*. Paris : La Découverte.
- MOLICK, E. R. et ROTHBARD, N. (2014). Mandatory fun : consent, gamification and the impact of games at work. *The Wharton School research paper series*.
- MOROZOV, E. (2015). *Le mirage du numérique : Pour une politique su Big Data*. Paris : Les Prairies Ordinaires.
- MOYART, L. (2006). De la croissance tertiaire à la croissance des services aux entreprises : synthèse des théories et modèles explicatifs. In GALLOUJ, C., LELOUP, F., MÉRENNE-SCHOUMAKER, B. et MOYART, L., éditeurs : *Services aux entreprises et développement régional*. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- OECD (2014). *Non-regular employment, job security and the labour market divide*, chapitre 4. OECD Employment Outlook 2014. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/els/emp/Emo2014-Annex-chapter4.pdf> (accédé le 30 avril 2016).
- PEUGEOT, V., BEUSCART, J.-S., PHARABOD, A.-S. et TREPEUCH, M. (2015). Partager pour mieux consommer ? *Esprit*, 7:19–29.
- PRICEWATERHOUSECOOPERS (2011). Millenials at work : Reshaping the workplace. <https://www.pwc.com/gx/en/managing-tomorrows-people/future-of-work/assets/reshaping-the-workplace.pdf> (accédé le 30 avril 2016).

- PRICEWATERHOUSECOOPERS (2015). The sharing economy. <https://www.pwc.com/us/en/technology/publications/assets/pwc-consumer-intelligence-series-the-sharing-economy.pdf> (accédé le 30 avril 2016).
- RADON, B. (2014). N'embauchez plus de génération Y. *Bilan*. 22 août. <http://www.bilan.ch/bernard-radon/strategie-et-management/nembauchez-plus-de-generation-y> (accédé le 30 avril 2016).
- RAPHEL, A. (2014). Taskrabbit redux. *The New Yorker*. 22 juillet. <http://www.newyorker.com/business/currency/taskrabbit-redux> (accédé le 30 avril 2016).
- RENAHY, É., BENACH, J. et MUNTANER, C. (2015). Le rôle des conditions d'emploi et de travail dans la production d'inégalités sociales de santé. In THÉBAUD-MONY, A., DAVEZIES, P., VOGEL, L. et VOLKOFF, S., éditeurs : *Les Risques du Travail : pour ne pas perdre sa vie à la gagner*. Paris : La Découverte.
- RIFKIN, J. (2014). *The zero marginal cost society : the internet of things, the collaborative commons, and the eclipse of capitalism*. New York : Macmillan.
- ROBERT, R. (2015). Portrait du consommateur en travailleur. *Esprit*, 7:66–74.
- ROGERS, B. (2015). The social costs of uber. *University of Chicago Law Review*, 82:85–101.
- SACHS, B. (2015a). Do we need an “independent worker” category? *OnLabor*. 8 décembre. <https://onlabor.org/2015/12/08/do-we-need-an-independent-worker-category/> (accédé le 30 avril 2016).
- SACHS, B. (2015b). New dol guidance on employee status : News for uber or lyft? *OnLabor*. 15 juillet. <https://onlabor.org/2015/07/15/new-dol-guidance-on-employee-status-news-for-uber-or-lyft/> (accédé le 30 avril 2016).
- SCHEIBER, N. (2014). Corporate america is using the sharing economy to turn us into temps. *New Republic*. 23 novembre. <https://newrepublic.com/article/120378/wonolo-temp-worker-app%2Dshows-scary-future-sharing-economy> (accédé le 30 avril 2016).
- SINGER, N. (2014). In the sharing economy, workers find both freedom and uncertainty. *The New York Times*. 16 août. [http://www.nytimes.com/2014/08/17/technology/in-the-sharing%2Deconomy-workers-find-both-freedom-and-uncertainty.html?\\_r=2](http://www.nytimes.com/2014/08/17/technology/in-the-sharing%2Deconomy-workers-find-both-freedom-and-uncertainty.html?_r=2) (accédé le 30 avril 2016).

- SPRAGUE, R. (2015). Worker (mis) classification in the sharing economy : Square pegs trying to fit in round holes. *Journal of Labor & Employment Law*, 31. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2606600](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2606600) (accédé le 30 avril 2016).
- STANDING, G. (2011). *The precariat : The new dangerous class*. London : Bloomsbury Academic.
- SUNDARARAJAN, A. (2012). Why the government doesn't need to regulate the sharing economy. *Wired magazine*. 22 octobre. <http://www.wired.com/2012/10/from-airbnb-to-coursera%2Dwhy-the-government-shouldnt-regulate-the-sharing-economy/> (accédé le 30 avril 2016).
- SUPIOT, A. ([1999] 2016). *Au-delà de l'emploi*. Paris : Flammarion, 2<sup>nd</sup>e édition.
- SUPIOT, A. (2015). *La gouvernance par les nombres*. Paris : Fayard.
- TALOS, C. (2015). Un chauffeur de taxi uber tabassé à Genève. *La Tribune de Genève*. 7 juillet. <http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/chauffeur-taxi-uber-tabasse-geneve/story/12659158> (accédé le 30 avril 2016).
- THALER, R. H. et SUNSTEIN, C. R. (2008). *Nudge*. New Haven : Yale University Press.
- VAKARIDIS, M. (2015). Le fondateur de la start-up lausannoise housetrip jette l'éponge. *Bilan*. 22 juillet. <http://www.bilan.ch/techno-plus-de-redaction/fondateur-de-start-lausannoise%2Dhousetrip-jette-leponge> (accédé le 30 avril 2016).
- VAN PARIJS, P. ([2007] 2015). Au-delà de la solidarité : Les fondements éthiques de l'état-providence et de son dépassement. In PAUGAM, S., éditeur : *Repenser la solidarité*, chapitre 6. Paris : Presses Universitaires de France.

## 10 Comptes-rendus de l'enquête de terrain

Dans cette annexe figurent les retranscriptions des entretiens menés dans le cadre de ce mémoire ainsi que les notes prises lors d'une séance d'information dans les bureaux genevois d'Uber. Ces retranscriptions sont présentés dans leur ordre chronologique.

### Entretien hôte Airbnb #1

Ania m'a donné rendez-vous un dimanche matin dans un tea-room champelois. Elle met à disposition un appartement à Malagnou, qu'elle loue 90 CHF par nuit au moment du rendez-vous. Sur son profil, elle divulgue très peu d'informations sur elle, mais ses commentaires sont élogieux. Elle parle très librement et longuement (l'entretien dure plus d'une heure et demie).

[Début de l'enregistrement]

*Quel âge as-tu ?*

32

*Tu vis seule ?*

Oui, ni enfants, ni mari.

*Tu as une autre profession ?*

Oui, très intensive. Trader dans l'agriculture, je travail du genre 12 heures par jour... Il faut s'organiser avec Airbnb!

*Depuis combien de temps est-ce que tu es hôte sur Airbnb ?*

Un an et demi.

*Et c'est ton appartement entier que tu mets en sous-location ?*

Non, moi je suis tout le temps là. C'est trois chambres. Il y en a deux qui peuvent accueillir des couples, et une pour personne seule. [...]

*Tu choisis les durées de locations ?*

Ça dépend, j'ai jamais eu plus que deux semaines, et je ne veux pas plus, car je suis souvent en déplacement et j'ai souvent de la famille en visite. C'est vraiment pour cette raison que je ne voulais pas de colocation, c'est pour pouvoir gérer moi-même. Et pas question de louer l'appartement en

entier, c'est un appartement que j'adore et c'est chez moi!

*Donc tu ne te sens pas délogée lorsque tu héberges ?*

Ça dépend des clients. Il y en a qui sont dans leur chambre, surtout des asiatiques. Après il y a par exemple les Argentins, qui veulent qu'on mange ensemble. . .Après moi je préfère ça. Mais l'impression de ne plus être chez moi, ça m'est arrivé une seule fois. Vraiment ils étaient tout le temps à la maison, je rentrais ils étaient affalés dans le canapé, c'était un peu trop.

*Mais donc tu ne dois pas changer de chambre quand quelqu'un vient ?*

Oui, parce que moi ma chambre, c'est la grande. Donc quand j'héberge un couple, c'est celle-là qu'ils prennent. Par exemple tout le mois de septembre et octobre j'étais pas dans ma chambre. Mais j'aime bien l'autre aussi.

*Et cette activité d'hôte, est-ce que tu la considères comme une profession ?*

Non, pas du tout.

*C'est pour le fun, la compagnie, ou le revenu. . . ?*

Alors tout d'abord j'ai commencé parce que mon frère, il avait pas de boulot. Il venait d'avoir une rupture sentimentale et ça faisait un an qu'il était vraiment au fond. Donc je lui faisais toutes ses courses et je lui payais toutes ses factures. Et je le faisais avec plaisir, mais au bout d'un moment c'est moi qui étais dans la merde. Donc j'ai pensé à ça. Et au début, honnêtement, je pensais pas faire ça longtemps. Et comme j'utilise seulement une chambre et une salle de bain, je me suis dit que ça me ferait plaisir d'avoir un peu de monde. Je me suis dit : « Si j'aime pas j'arrête. Si c'est une catastrophe, que j'aime pas les gens j'arrête. » Et en fait, au fil du temps, j'ai trouvé ça hyper cool. Je dirais que 95% des gens que j'ai rencontrés sont géniaux. C'était des grandes rencontres, de Sydney, du fin fond de l'Indonésie. Après oui il y a des Parisiens, des gens plus normaux. . .Mais tu passes des heures à discuter. Il y a des gens qui dorment par terre, des gens qui amènent leur cuisine pour faire leur cuisine locale. Une fois quelqu'un est arrivé avec son cuiseur à riz, le truc faisait genre 15 kilos j'ai dit : « Fais comme chez toi ». [*rites*] Ils amènent vraiment les coutumes et j'ai goûté tout plein de cuisines. . .

*Donc il y a vraiment une partie de plaisir maintenant ?!*

Plus de plaisir que d'argent ! Il y a plus de vie à la maison.

*Avant Airbnb, as-tu utilisé d'autres sites pour mettre à disposition ton appartement ?*

Non, pas du tout. Juste une fois, je faisais le salon de l'auto. Je me suis dit : « Je sais que c'est blindé à Genève. » Et donc j'avais mis une annonce sur Anibis et j'ai mis une ou deux chambres à louer. Ça avait super bien marché. J'avais quatre gens chez moi. Ça m'a fait un argent pas possible. Mais j'ai pas fait plus. J'ai fait l'année suivante. L'année d'après ça n'avait pas marché. Et puis après j'ai commencé Airbnb.

*Quand tu as voulu mettre à disposition ces chambres, tu as comparé différents sites, ou est-ce que ça a tout de suite été Airbnb que tu avais en tête ?*

Tout de suite Airbnb honnêtement. Je voyais que ça marchait. J'avais utilisé Airbnb pour aller en vacances. Ça commençait un peu à en parler dans les médias.

*Es-tu propriétaire du logement ?*

Non.

*Combien de temps par année les chambres sont-elles mises à disposition ?*

Il y a pas de tendances. Je peux pas dire que le mois d'août est plein chaque années, c'est pas vrai. L'été passé c'était plein tout l'été. Cette année, c'était court.

*Et toi, tu aimerais avoir des hôtes toute l'année ?*

Non, la moitié ce serait bien.

*Et tu y arrives ?*

Oui, c'est ce que j'ai. Mais c'est à fond sur deux mois. Donc j'en peux plus.

*Et ça tu le choisis pas ?*

Oui, mais il y a la demande, et le gens entrent en contact, ils ont l'air sympas. . .

*Mais est-ce qu'il y a sans arrêt de la demande ?*

Non, là tout novembre non par exemple. Là j'ai rien de prévu.

*Et tu sais à quoi ça tient ?*

Honnêtement, vu comme c'est aléatoire, non. Je peux pas dire, je fais des économies. Après septembre c'était plein à cause des vacances chinoises. Certains viennent pour le travail. Par

exemple, il y en a un il est venu tous les lundis pendant six mois. Il y en a beaucoup qui reviennent, ça créé des liens.

*Quand tu héberges, est-ce que tu dois aménager l'appartement de façon particulière ?*

Un petit peu, ça dépend. S'ils sont là pour une nuit, je fais rien. S'ils restent plus de deux nuits, je vide les commodes. Qu'ils aient quelques tiroirs, de quoi ranger.

*Mais y a-t-il des exigences de la part d'Airbnb ? Un accès handicapés, un système anti-incendie ?*

Ça a pas été exigé. Le truc, c'est que c'est toi qui mets ce que t'as. [...] Il y a un accès handicapés, des jeux pour enfants, et je l'ai mis sur mon profil.

*Est-ce que d'après toi il existe une réticence de la part de femmes de mettre leur appartement à disposition comme tu le fais toi de peur d'être agressée ?*

Je pense, oui. Moi je prends des précautions. Je fais très attention aux profils. Si c'est deux hommes, j'irai systématiquement regarder leurs profils. Si c'est une femme, moins. Ou un couple qui vient pour une lune de miel. Je n'ouvre jamais la porte de chez moi, je descends leur ouvrir la porte de l'immeuble, comme ça j'ai un premier aperçu derrière la vitre. Si c'est deux mastocs', je vais être un peu réticente.

*Mais est-ce que tu t'es donné une règle, du style « deux mecs, je prends pas » ?*

Un petit peu, oui.

*J'ai vu que les hôtes pouvaient ajouter leur propres conditions, comme un dépôt de garantie. Est-ce que tu fais ça ?*

Non, je me met dans la peau du client. Si je réserve un truc sur Airbnb, je veux payer pour ce que j'ai. De toute façon le paiement est effectué avant l'arrivée. Je vois pas l'intérêt d'un dépôt. Et il y a aussi des niveaux de sévérité concernant la garantie d'annulation aussi. Moi j'ai mis « moyen ». Si on annule deux jours avant, moi ça m'embête, car l'accueil est très « chou », comme à l'hôtel.

*Parce que tu essaye de faire en sorte que l'accueil ressemble à celui d'un hôtel ?*

Non, plus comme chez soi. C'est juste un petit « plus » le panier sur le lit.

*Concernant le revenu de Airbnb, est-ce qu'il représente une part importante de ton revenu ?*

Une part importante, non. C'est un « plus ». Je mets des prix assez élevés, mais quand je regarde sur Genève, c'est pas très élevé. Je pourrais demander beaucoup plus pour ce que j'offre. C'est correct.

*Est-ce que tu connais les montant des Frais de Services que Airbnb prélève sur les réservations ?*

Non. Au tout début, c'était 5%. C'était environ 3 CHF. Maintenant il y a une magouille. le prix affiché sur le site est différent de celui que je touche. Est-ce que ça a changé ? Moi je m'en fiche, ce que je touche c'est la même chose. Mais j'ai l'impression que Airbnb se fait plus.

*Donc tu n'y prêtes pas tellement attention ?*

Non.

*Mais tu es au courant qu'ils peuvent les modifier ?*

Oui, mais c'est jamais excessif. J'ai pas le temps d'enquêter.

*Ce revenu, t'as l'impression que c'est la juste valeur de ce que tu loues ? C'est-à-dire le loyer que tu payes plus le travail fourni.*

Oui, quand il y a du monde, je suis crevée. Je suis hyper disponible pour leur donner des adresses. La femme de ménage vient des fois plusieurs fois par semaine.

*Cet argent, est-ce que tu le dépenses différemment que ton autre revenu ? Est-ce un « plus » ?*

Non. J'ai un plan de mettre ça séparément, mais je l'ai pas encore fait. Honnêtement je sais pas trop combien je fais. Mais ça commence à être pas mal. Je calcule pas tellement.

*Donc pour une nuit d'hébergement, tu penses passer combien de temps à la préparation ?*

Je dirais une heure.

*Y compris le temps passé à mettre à jour ton profil ?*

Ouais non. . .disons une heure et demi, deux heures.

*Est-ce que tu te fixes des horaires pour ce travail ?*

Je réponds pas directement. Ça dépend ce que c'est. Ça sera dans la demi journée.

*Mais c'est sur ton smartphone que tu reçois les messages ?*

Oui.

*Et tu ne l'éteins pas en te disant : « non, c'est du travail » ?*

Non, j'enlève le son quand je dors, c'est tout. Mais si je sais que des clients arrivent les prochains jours, je l'aurai sur moi. Mais c'est clair que je suis attentive, parce que sur le site on a un truc de *rating*, et si tu réponds pas dans les douze heures, tu perds des points. Moi je suis à 80%, alors que je réponds mais tout le temps ! Ça me soûle. J'essaie de rattraper ce retard, et j'arrive pas. Il faudrait peut-être que je réponde dans la minute, je sais pas. . .

*Tu penses quoi de ce système d'évaluation ?*

Il est un peu strict au niveau de la vitesse de réponse. Par exemple, toi j'ai vu que c'était pas une réservation. Sur l'écran je vois le début du message, et j'ai vu que c'était pas une réservation. Donc j'ai attendu le soir. J'ai choisi moi de ne pas répondre.

*Et est-ce que ce système d'évaluation a un réel effet sur toi ? Dans le sens où tu vas essayer de répondre plus vite.*

Oui, mais c'est con. J'ai quand même cinq étoiles. De toute façon, les gens jugent plus sur les commentaires. Si toi tu viens chez moi, qu'est-ce que tu vas faire, regarder les étoiles ? C'est débile ! Tu vas regarder les témoignages des gens qui sont venus, non ?

*Ben disons que si t'as deux étoiles. . .*

Oui, mais moi je suis loin de là !

*Toi, ok, mais les autres. . .*

Là il faudrait vraiment que ça soit pas propre, que la communication soit à chier. Que je sache pas parler anglais. Des trucs comme ça quoi.

*Donc tu dirais que l'évaluation par commentaires des utilisateurs, c'est plutôt bien ?*

Oui, je pense que c'est pas mal, parce que ça donne une idée de la personne en général. Comment est la communication, si l'appartement est propre, et la précision dans les indications. Être à la maison pour l'accueil, envoyer un message si t'es en retard. . . Moi c'est juste le truc de rapidité dans les réponses qui me dérange, juste ça.

*Et es-tu satisfaite des commentaires qu'on te fait ? Tu penses qu'ils représentent bien ton travail ?*

Ouais. C'est arrivé que des gens avec qui je me suis super bien entendue répondent : « La

chambre était propre.» Une des personnes avec qui je me suis le mieux entendue, et c'est le commentaire le plus pourri, tu vois ! Alors que d'autres sont restés une nuit et ont laissés des mots adorables.

*Du coup tu as l'air de me dire une chose et son contraire, là. Ça représente pas toujours l'accueil que tu leur as fait...*

Oui, mais le 90% est super positif, donc ça arrive très rarement. Mais le commentaire est bon. Ce qui me tuerait, c'est qu'il y ait un commentaire négatif, genre c'est sale. Une personne qui dit ça et ça met le doute à tout le monde. Là personne ne l'a dit. Personne ne m'a dit que l'appartement n'était pas bien. Il y a juste un gars qui a dit : « Les salles de bain sont un peu étriquées. » Ça m'a fait un peu chier, mais tout le reste du commentaire était positif. Mais voilà, tant que c'est pas fort et négatif, moi ça m'est jamais arrivé.

*Mais comme tu dis, un seul commentaire, s'il est négatif, peut avoir un gros effet sur ton profil...*

Je sais pas, je pense. Moi je me mets à la place de la personne qui veut aller chez quelqu'un.

*Est-ce que tu crois pas que ça donne un peu beaucoup de pouvoir aux utilisateurs ?*

Oui. Le truc c'est que les seuls qui peuvent laisser les commentaires sont ceux qui sont passés chez moi, et je fais en sorte qu'ils aient une bonne expérience.

*Mais quelqu'un de malveillant disons, s'il voulait pour vous embêter, pourrait...*

Oui, mais c'est un risque. Ça pourrait arriver, c'est comme ça.

*Et un hôte peut aussi noter les utilisateurs ?*

Oui, alors comment ça se passe ? Tu le vois pas, mais après le séjour, l'hôte et le client reçoivent un message « laissez une review » et en fait mon message est caché au public et une fois que l'autre a laissé sa review alors là c'est rendu public. Moi j'ai tendance à toujours laisser des reviews pour inciter les autres à laisser des commentaires. Sauf une fois où ça s'était super mal passé, où j'ai rien mis. J'ai pas mis quelque chose de négatif, parce que j'avais pas envie que la personne fulmine sur mon profil. J'ai rien écrit et la personne a écrit quelque chose de très simple, très sec. En fait j'ai eu deux fois des mauvaises expériences. Tu veux que je te raconte comment ça s'est mal passé ou bien...

*Oui, volontiers.*

Alors un, ça s'est passé récemment, c'était un couple d'Asiatiques. Alors dans les mails, hyper froid, hyper secs, mais pas autant que quand je les ai rencontrés. Eux, ils avaient besoin d'une place de parking en bas. Il sont arrivés un dimanche soir, et c'est vrai que les places « visiteurs » de l'immeuble sont souvent prises. Donc c'est vrai qu'il n'y en avait pas juste devant l'immeuble. Ils ont dû marcher genre 80 mètres. Donc la personne m'appelle depuis en bas. Déjà dix messages en dix secondes. Je descends, je vois personne. Je remonte, j'attends, pour voir si la personne appelle. Elle appelle, je réponds : « Oui, on est en bas. » Et je comprenais rien de ce que la personne disait. « Où êtes-vous ? Venez nous chercher. » D'accord, je descends. Personne sous l'immeuble, je fais le tour, et je vois deux personnes avec leurs valises. Et il fait : « Parking. Devant le porte. » Je dis : « Il y a pas de place devant la porte. » Et ils étaient jeunes, c'est pas comme s'ils étaient vieux ! Donc voilà, je leur prends leurs valises. Ils étaient super énervés. On monte. Ils ont pas arrêté toute la soirée de me demander des trucs, mais vraiment, sur un ton... ! Du genre : « Où est le restaurant... Vous avez pas un K-way... » Vraiment avec dédain. Quand ils entraient dans une pièce – c'est quand même assez joli chez moi – ils étaient là [*air déçu*]. Au début je prenais sur moi, mais alors à la fin j'étais super ferme, j'en pouvais plus. J'ai dit : « Non, je suis désolée, il y a trois linges, si ça vous plaît pas c'est pareil ! » La meuf ne parlait pas, complètement soumise, alors qu'elle parlait beaucoup mieux français que le mec. Et elle se sentait mais conne comme pas possible. Elle était super mal à l'aise. C'était vraiment le mec roi, quoi !

*Et tu crois que le fait que toi tu aies été une femme aie eu une influence sur son comportement à lui ?*

Peut-être oui, mais pas sûr. Elle elle se baladait dans les chambres, visitait. Elle faisait des monstres sourires, elles venait vers moi et était toute douce. Comme si elle voulait s'excuser, et elle parlait tout doucement pour pas qu'il l'entende. Et le lendemain matin, je pense qu'il avait dû réfléchir, il était hyper sympa. Enfin pas hyper sympa, mais quand même, genre : « merci beaucoup, on a beaucoup aimé, ça nous ferait plaisir de revenir... » Bref, voilà. La deuxième expérience, c'était...

*Excuse-moi, mais lors de cette première expérience, avant le moment où tu as cédé, tu dis que tu « prenais sur toi » ? Qu'est-ce que ça veut dire ?*

Ben je disais rien je voulais pas que ça se passe mal.

*Mais quand comme ça tu « prends sur toi », tu veux dire que t'as en tête les reviews qu'ils vont faire ?*

Oui, et puis même, si je me mets à leur place, ça sert à rien que j'essaie de leur faire comprendre. Et puis, ils paient pour être chez moi, quoi. C'est pas à moi de les engueuler. Ça se fait pas.

*Et donc tu me parlais de ta deuxième mauvaise expérience...*

Oui alors c'était deux filles qui paraissaient hyper sympas. Elles devaient avoir 22 ans. Et elles sont arrivées pendant que j'étais au boulot – c'est vrai que parfois quand ils arrivent je suis coincée au travail, donc je laisse les clés cachées – et elles m'avaient envoyé un sms super bizarre vers 18h30, 19h. Alors moi je suis très à cheval sur la propreté. Quand je vais chez quelqu'un, il est pas question qu'il y ait des cheveux, des poils, ou quoi que ce soit. Donc qu'il y ait un commentaire là-dessus j'aime pas trop, c'est pas correct. Même si c'est la femme de ménage qui fait, je suis toujours derrière pour vérifier. Donc elles arrivent et elles m'envoient un message genre « oui c'est bizarre parce que on dirait qu'il y a quelqu'un qui a dormi dans notre lit, ça à pas l'air super propre ». Et le message était super froid par rapport aux échanges qu'on avait eus. Elles avaient l'air hyper simples, toutes naïves. Ça m'avait travaillé un peu. Et donc quand je suis rentrée j'étais déjà dans un état, pas énervée mais presque blessée. Alors j'arrive et je me suis dit « comment est-ce que je l'aborde ? Je vais pas sourire, ni être agressive... » Alors j'ai joué un jeu un peu exagéré et j'ai dit « je comprends pas, je suis presque un peu blessée. » Et en le disant, c'est vrai que j'avais un peu les larmes. Je leur ai dit « ben montrez-moi » et elles avaient rien à me montrer... Mais le truc c'est que chez moi j'ai une grande armoire de linge, de draps et d'oreillers. Alors tout ce qui était propre, elles l'avaient tout enlevé et mis par terre. Elles avaient tout sorti. Alors, c'étaient un peu pour elles, parce que ces couvertures c'était pour pas que mes clients aient pas froid la nuit. Mais je m'attendais pas à ce qu'elles se servent d'elles-mêmes. Du coup, il y avait du genre cinq oreillers, deux duvets, des tonnes de draps... Mais putain, le repassage ! Non seulement je vais devoir retravailler, mais ça va prendre des heures ! Et c'est en fait ça qui m'a énervée quand je suis rentrée et c'est pour ça que j'étais au bord des larmes. Parce que, mais bandes de connes, quoi ! Et là du coup en dix secondes elles sont devenues toutes choses les meufs. Et donc je pense qu'en fait c'était une tactique pour se faire rembourser la chambre. J'ai pas vu autre chose. Parce qu'elles sont restées trois jours et elles étaient mais adorables. On a passé de bons moments. Elles n'avaient pas trop de sous, c'étaient des étudiantes. Donc je pense qu'elles voulaient se faire rembourser.

*Mais parce que dans la réalité ça aurait été possible pour elles de se faire rembourser ?*

Ben non. Parce que une fois qu'elles ont réservé, elles ont payé.

*Mais si elles ne sont pas satisfaites de l'accueil, comme elles ont prétendu l'être...*

Alors ça je sais pas, mais ça serait pas moi qui rembourse, ça serait Airbnb. Par exemple, c'est arrivé qu'un couple ne puisse pas venir. C'était pour leur lune de miel, ils avaient l'air trop cool, trop beaux, et ils se réjouissaient de venir. On a échangé beaucoup d'e-mails. Ils avaient prévu des randonnées en montagne, bref que des trucs que j'aime, j'aurais presque voulu partir avec eux. Bref, trop cools! Et la fille est tombée hyper malade deux jours avant, elle a été hospitalisée. Le truc monstre grave, elle était aux sois intensifs. Le mec était là « je suis désolé », et il m'envoyait des pavés d'e-mails me disant « je suis désolé ». J'étais là « mais tu te fous de ma gueule », quoi! Et là c'est moi qui leur ai remboursé la chambre. J'en ai rien à foutre, je voulais pas qu'ils paient. Alors ils m'ont dit « tu te rends pas compte combien c'est un geste énorme parce que là on a des frais d'hôpital incroyables. Mais moi ça me fait rien, c'est juste de l'argent que je touche pas, c'est pas comme si je perdais quelque chose.

*Avant tu m'as dit que des fois tu laissais ta clé quand tu étais au travail. C'est-à-dire que tu essaies le moins possible de pas affecter ton travail ?*

En fait j'essaie d'être là pour l'accueil. Je travaille très près d'où j'habite, donc ça m'est même arrivé de partir de mon travail pour les accueillir. Parce que je peux organiser moi-même mon emploi du temps.

*Mais est-ce que tu as l'impression que ce travail d'accueil, il affecte ton travail dans le sens où tu le ferais moins bien parce que tu dois justement te déplacer ?*

Non.

*Est-ce que tu as déjà eu des problèmes de casse, ou avec le voisinage ?*

Non.

*Donc tu n'as jamais eu recours au service d'aide d'Airbnb ?*

Non, je n'ai même jamais écrit un commentaire à Airbnb. Parce que l'hôte a la possibilité d'écrire des commentaires non publics, à Airbnb. Genre « c'était un con, ça s'est super mal passé ». Après, si ça devait se passer vraiment mal, j'écritrais.

*Est-ce que tes voisins sont au courant du fait que tu héberges des gens ?*

La plupart, non. Il y en a trois qui sont au courant. Je m'entends super bien avec eux.

*En fait si je demande, c'est parce que j'ai en tête des clients qui loueraient un appartement pour faire des fêtes, mais c'est pas tellement ton cas. Je me trompe ?*

Alors, dans 60% des cas c'est des couples, 10% c'est le boulot, et après c'est des gens seuls ou des familles, genre un père et sa fille. Donc souvent ils arrivent, ils posent leurs familles et ils sortent. Après il y avait deux jeunes de 18 ans, mais trop chou, c'étaient des gamins ! C'est tout juste s'ils savaient cuire des pâtes. Et ils sont restés pendant deux semaines. C'est vrai que eux ils étaient en stage, donc ils restaient souvent là à regarder la télé. Mais c'est un peu le seul genre de cas, les touristes ils vont sortir.

*C'est pas des jeunes qui viennent pour des beuveries ?*

Jamais. Et je le sens, je le sentirai. Et puis à deux ou trois... Oui, tu pourrais inviter des gens, mais je vois pas comment...

*D'ailleurs est-ce que tu acceptes qu'ils invitent des gens ?*

C'est jamais arrivé. Alors oui il y a un couple qui était là et leurs parents étaient venus pour le déjeuner. Ils m'ont dit « ça vous dérange pas qu'on invite nos parents ? » Parce qu'ils habitaient à Genève. Pas de soucis, quoi.

*Et quel est le profil des clients ? Ils ont quel âge à peu près.*

Plutôt des jeunes couples. Après si c'est des couples plus âgés, ils vont venir avec leur fille ou avec leur fils. Ils ont souvent de la famille aussi. Ou des gens qui ont vécu à Genève longtemps et ils sont de retour pour un anniversaire par exemple. Ou souvent si un parent a son fils ou sa fille qui étudie à Genève, alors ils viennent lui rendre visite. Il y a plein des gens qui sont venus qui travaillent au CERN. Ça c'est des gens hyper intelligents, genre un c'était un philosophe fou style Einstein, excellent. Beaucoup de couples d'Asie viennent pour leur lune de miel.

*Et de quelle origine sont les clients ? Disons par continent.*

Beaucoup d'Asiatiques, mais c'est par période. Par exemple là depuis septembre c'est Asiatique. Après en janvier ils ont des vacances. Sinon j'ai eu des Américains, des Australiens, Canadiens, Nouvelle-Zélande, Vietnam, Afrique, Mali, beaucoup d'Europe. Mais par exemple peu du Moyen-

Orient ou d'Asie, je crois que j'ai eu juste Indonésie, Chine ou Japon.

*Et le nombre de personnes qui sont venues chez toi, tu le connais ?*

[Haussement d'épaules] Je regarderai, ça m'intéresse. Mais au bout du compte ça doit être pas mal. Ça m'est arrivé de regarder les anciennes discussions que j'avais par mail et il y en a certains dont je me souviens même plus. Je regarde la photo et ça me dit rien. Il y a même une personne que je n'ai jamais vue. Il est arrivé tard le soir, c'était un homme d'affaires, et il est parti tôt le matin. Pareil pour un couple, mais le matin ils partaient tôt et j'ai réussi de justesse à les voir.

*En général, est-ce que tu as l'impression de faire un travail d'hôte dans le sens où tu n'es pas tout à fait naturelle, de les servir ?*

Non, alors pas du tout. En fait tu sais, les clients c'est comme de la famille que je ne connaîtrais pas. En fait je suis à l'aise. [...]

*Et est-ce que les personnes que tu héberges recherchent ça, ou est-ce qu'ils préfèrent quelqu'un qui s'efface ?*

Dans 90% des cas, oui. Dans 10%, ils n'ont pas le temps, ne sont pas là pour ça. C'est vrai que moi je m'adapte. Quand je descends en bas de l'immeuble et que je les vois à travers la vitre, je vois leur gestuelle et je m'apprête soit à leur serrer la main, mais je déteste ça, si je vois que c'est des gens très comme ça, et si c'est des gens accessibles, qui sourient, je leur fais la bise, ce qui dans leur culture ne se fait pas toujours. Récemment, j'ai hébergé deux hommes – chose que je ne fais pas souvent mais sur leur profil ils étaient un couple gay, d'Australiens trop fun, je me suis dit « qu'est-ce que je risque ? » – mais ils avaient quand même été élevés en Chine et je voyais qu'ils avaient quelque chose de très strict. Moi je suis très tactile, mais eux n'osaient pas s'asseoir à côté de moi. Souvent ils me posent des questions sur ce qu'il faut visiter. Alors moi je leur montre un peu la ville, où aller manger... Et donc on se pose sur le canapé avec l'ordinateur, et le but c'est qu'ils se posent à côté de moi pour regarder, sinon ils voient rien. Mais eux restaient debout, alors je leur ai dit « mais asseyez-vous », et je voyais qu'ils n'étaient pas à l'aise. Et à la fin, je voyais qu'ils étaient plus ouverts, alors je leur ai fait un monstre hug et eux ça leur a fait rire.

*Est-ce que avant d'héberger tu as pris connaissance des Termes et Conditions d'Airbnb ?*

Oui, pour savoir dans quoi je me lançais. En fait pas immédiatement, Parce que ça prend quand même un peu de temps pour savoir comment ça marche. Et au fil des questions que je me posais

j'en ai pris connaissance. Mais j'ai jamais lu attentivement, j'avais confiance parce que je voyais que ça marchait. Et je suis hyper satisfaite. Pour moi, en tant qu'hôte, t'as 90% des pouvoirs, tu peux choisir qui tu héberges. . .

*Te sens-tu suffisamment protégée par Airbnb en cas d'accident, d'incendie. . . ?*

Alors honnêtement, je sais pas trop comment ça se passerait. Moi j'ai une assurance ménage. Après il y a une assurance Airbnb, s'il y a des dégâts, eux paient. Mais avec mon expérience, je vois pas comment ça arriverait. S'il y a de la casse, c'est un verre, et les gens sont désolés, ils laissent des fois une lettre.

*J'ai lu dans les Termes et Conditions que c'était aux hôtes de s'assurer qu'ils respectent les lois locales. Est-ce que tu as fait attention à ça ?*

Je vois pas de quoi tu parles.

*Par exemple déclarer le revenu tiré des sous-locations ou faire payer aux hôtes une taxe de séjour. . .*

Pour être honnête, j'y ai pensé, mais je l'ai pas encore fait. Je sais même pas combien je gagne, mais mon but c'est de faire un compte séparé.

*Mais est-ce que tu étais au courant de ça ?*

Oui.

*C'est Airbnb qui t'as mise au courant ? Ou tu l'as appris dans la presse ?*

Plutôt dans la presse, mais comme je te dis j'ai pas de souci avec ça. Je suis prête à rembourser. Mais c'est vrai que quand j'ai commencé à voir l'argent qui rentrait, j'ai vu que c'était pas rien, c'est un petit revenu. Et je me suis posé la question. J'ai pas pensé en terme hôtellerie. Mais c'est vrai qu'il faut que je le fasse, mais j'ai pas le temps.

*Et vis-à-vis de la régie, est-ce qu'ils sont au courant ?*

Non.

*Et ils n'ont rien demandé ?*

Non. Je pense que ce qu'ils redoutent, c'est que je sous-loue sans y habiter. Si je louais l'appartement en entier, ça serait différent.

*D'ailleurs, est-ce que tu sais si c'est considéré comme de la sous-location de louer seulement quelques chambres comme tu fais ?*

Je sais pas.

*Est-ce que c'est une volonté politique de ta part de participer à l'économie collaborative ? Je veux dire, est-ce que tu penses que le monde serait mieux si les gens partageaient leur appartement ou leur voiture comme on le fait avec Uber ou Airbnb ?*

Moi je pense que le monde serait beaucoup mieux, oui.

*En fait, d'après la loi, on peut sous-louer pourvu que le prix ne soit pas abusif. C'est-à-dire qu'il faut que le loyer représente le prix de sous-location, plus une marge de 10 à 20% s'il est meublé.*

20%?! C'est énorme! Moi je suis en-dessous.

*Est-ce que tu fais attention aux informations que tu divulgue sur ton profil par crainte que la régie te retrouve ?* Oui, quand même.

*Est-ce que tu es au courant des critiques qui sont faites à Airbnb, Uber et l'économie collaborative en général ?*

Alors j'ai beaucoup lu sur le sujet il y a quelques mois. Mais pas récemment. Mais je pense que c'est toujours la même chose «des gens se font plein d'argent», «ça plombe le monde de l'hôtellerie», sûrement des cas de mauvaises expériences. C'est comme pour tout, une personne à une mauvaise expérience et c'est tout le monde qui prend. Un de mes restos préférés, j'y vais depuis que je suis petite, ben des gens laissent des critiques détestables.

*Tu penses que les critiques ne sont pas fondées ?*

C'est pas ça, mais j'ai mon opinion. Mais le site web et l'utilisation sont vraiment parfaits. Tout fonctionne...

[Fin de l'enregistrement]

## **Entretien hôte Airbnb #2**

Leonor m'a donné rendez-vous dans un bar proche de l'Université, où elle était en train d'étudier. Parmi les hôtes Airbnb disponibles à Genève en novembre, elle est celle qui dispose du plus grand nombre de reviews (120) et celle qui met à disposition la chambre la meilleure marché du

canton (40 CHF fin novembre). C'est en réalité son appartement entier qu'elle met à disposition, mais sous trois annonces différentes : l'appartement en entier, une chambre à coucher, ou le salon seulement, équipé d'un canapé-lit. Sur son profil, Leonor se décrit comme une voyageuse, qui cherche à faire de nouvelles rencontres. Elle précise être sensible au respect de l'environnement, être vegan et voyager écologiquement. Ses évaluations sont excellentes (moyenne de 5 étoiles sur 5).

[Début de l'enregistrement]

*Quel âge as-tu ?*

32

*Tu vis seule ?*

Oui.

*Tu as des enfants ?*

Non.

*Ta profession ?*

Gestion de projets.

*Depuis combien de temps est-ce que tu héberges sur Airbnb ?*

Deux ans et demi, je crois.

*C'est ton appartement en entier que tu mets à disposition ?*

Alors il y a plusieurs options. Il y a donc le salon, avec, un canapé-lit, ma chambre, ou bien l'appartement en entier.

*Et donc si tu mets à disposition une chambre, toi tu continues à vivre dedans ?*

Oui, voilà.

*Et est-ce que tu considères ça comme une profession ?*

Non, pas du tout. Mais en fait si tu veux une grande partie de l'argent que je gagne par Airbnb est réinvesti dans des projets qui me tiennent à cœur. Donc du soutien à une école au Congo, des associations comme Green Peace, Pro Natura, des actions spontanées pour des associations pour

la protection des animaux principalement. Et une autre partie pour du loisir. Et diminuer un peu le loyer si ça va pas dans les loisirs. Par exemple si avec l'argent gagné j'ai déjà donné à 50-60% des associations qui m'intéressent et que je sais pas quoi faire du surplus, ça me diminue le loyer.

*Donc si je comprends bien l'argent gagné par Airbnb, c'est un peu un « plus » ?*

Complètement.

*Et tu le dépenses aussi différemment...*

Très différemment, je mettrais beaucoup moins dans des associations ou des loisirs.

*Et comment est-ce que tu fonctionnes ? Tu sais exactement combien tu gagnes ? Tu fais des comptes séparés ?*

J'ai un suivi assez clair. C'est comme avec Surfing Dinner, pour un menu que j'ai préparé récemment j'avais payé 60 CHF pour trois personnes et ça avait fini par me coûter exactement le bénéfice que je me suis fait.

*J'ai pas compris. Surfing... c'est quoi ?*

Alors, Surfing Dinner, c'est comme le Couchsurfing, mais pour un dîner. Tu invites des gens à manger en décidant du prix. Par exemple crêpe party 17 CHF par personne, ou une fondue... Et tu connais pas du tout les gens.

*Et le prix est censé refléter le coût de préparation, c'est ça ?*

Alors il est plutôt censé... Là par exemple j'ai vu quelque chose d'assez choquant, il y a une dame qui propose un atelier brunch à 90 CHF. Donc c'est vraiment la personne qui choisit. Si des gens sont intéressés, ben... Mais le principe c'est de faire des rencontres, partager des recettes, manger local...

*Et c'est pour quelle raison que tu t'es lancée dans l'hébergement sur Airbnb ?*

Alors c'est une copine qui m'a dit que c'était génial. Moi avant ça je m'étais inscrite sur CouchSurfing et puis j'avais eu trop de succès étant à Genève j'avais des réponses non-stop et avec le travail j'avais pas assez de temps pour répondre aux gens. Je me suis dit « tiens, là c'est plus structuré ». Il y a moins de demande, mais pendant des années j'avais plus de cinq à six demandes par jour. Et si on ne répond pas, on est pénalisés.

*Est-tu satisfaite de Airbnb alors ?*

Non [*rires*]. Je dois vraiment parler de tout ? Ben si tu veux c'est un peu impersonnel. C'est-à-dire que t'as un peu une machine qui répond. Si tu poses une question spécifique. . .

*Donc tu parles là des services d'aide à la clientèle Airbnb ?*

Oui. Donc si tu poses une question, on t'envoie des réponses automatiques. Si t'as déjà hébergé pendant des années, tu risques de recevoir une réponse du type « pour héberger une personne suivez les étapes. . . » alors que tu connais très bien. Deuxième chose, en cas de litige ou de problème, ils t'envoient essayer de régler le problème directement avec la personne. Mais j'ai déjà abordé le problème avec la personne, mais ils réessaient jusqu'à vraiment te fatiguer et te faire arriver à un certain niveau et après ils te disent « ok, on prend en charge jusqu'à un certain montant. » Après au niveau de l'information, les gens souvent ne comprennent pas le concept, ils croient que c'est un hôtel. Au début surtout, ils ne comprennent pas que la personne a une vie à côté quand il faut convenir d'une heure de rencontre. Ça tombe souvent que la personne soit pas immédiatement là pour eux. Si ils ont mal lu, par exemple les directions pour trouver la maison, c'est ta faute. S'il était indiqué qu'il n'y avait pas d'ascenseur mais qu'ils s'en étonnent quand même, c'est ta faute et ils te pénalisent dans l'évaluation.

*C'est si différent de CouchSurfing par exemple ?*

Ah oui. Moi je recevais par CouchSurfing, mais être guest j'arrive pas parce que je sais pas ce que je dois donner en échange. Je me sens toujours redevable. Donc je suis toujours là « est-ce que je peux faire la vaisselle », « est-ce que je peux faire à manger ». Je sais plus quoi faire pour créer l'équilibre.

*Tandis qu'avec Airbnb, c'est un peu le contraire ? Ils paient et donc c'est toi qui leur est redevable ?*

Ben disons qu'il y a un service. Il faut d'après moi un lieu impeccable, propre, avec ou sans déjeuner ça c'est à choix.

*Et tu mets l'appartement combien de semaines ou de mois par année à disposition ?*

Alors ça c'est un point positif avec Airbnb, c'est que tu choisis exactement quand tu veux mettre l'appartement à disposition. Mais je sais pas combien de temps par année.

*Est-ce qu'il y a suffisamment de demande pour ton appartement ?*

Oui, c'est énorme. Quand j'ai commencé il y a deux ans et demi, j'avais la chambre la moins

chère de Genève pendant une année ou deux. Ça a un peu changé. Il y avait tellement de monde !

*Est-ce que tu te sens délogée quand tu mets ton appartement à disposition ? Parce que tu dois des fois changer de chambre si j'ai bien compris...*

En fait la chambre où je loge les guests, c'est le salon par lequel je dois passer pour aller dans ma chambre. Donc il y a une forte proximité avec mes guests. Pour ne pas les déranger, quand j'héberge un couple je m'arrange pour aller dormir chez un ami ou la famille. Parce que c'est difficile. Je l'ai fait une fois, mais j'ai trouvé ça trop gênant pour moi. Eux ont adoré, c'est un de mes meilleurs commentaires, ils m'avaient offert des orchidées !

*Tes guests viennent pour combien de temps en moyenne ?*

Alors, c'est moi qui choisis ça et moi je fais du très court terme. Si je suis là, c'est minimum un jour, maximum sept.

*Pour quelle raison ?*

La physionomie de mon appartement ne permettrait pas qu'on soit là un mois.

*Mais c'est toi qui dois respirer un peu et après une semaine tu vas avoir besoin de ton appartement pour toi si je comprends bien ?*

Oui. Par contre dans une semaine je peux enchaîner sept personnes différentes. C'est difficile, mais j'aime bien, ça m'occupe.

*Quel genre de services tu leur offres ? Des linges propres, draps ?*

Alors, il y a linge, chocolat, thé, café, savon, shampoing.

*Est-ce que tu essaies de leur faire un accueil « hôtel » ? Avec les chocolats sur l'oreiller par exemple.*

Alors oui je mets un chocolat sur le lit. Je fais un peu hôtel. Par contre mon accueil est naturel. Si un jour je suis de bonne humeur, je suis de bonne humeur. Si un jour je suis de mauvaise humeur, je suis de mauvaise humeur. J'ai découvert que si j'essayais d'être un peu fausse, je recevais de mauvais commentaires. Alors que si je suis sincère, ils m'évaluent mieux.

*Donc les guests ne s'attendent pas à recevoir un accueil d'hôtel ?*

Non, je peux les accueillir en pyjama. Il y a par contre beaucoup de personne qui tiennent à

me rencontrer, qui vont venir vers moi, essayer de me parler pendant que je cuisine. . .

*Mais si tu n'en as pas envie ?*

Moi j'essaie de m'adapter à eux. Si la personne veut être seule, je la laisse. Si elle veut me rencontrer, je suis partante.

*Quand tu mets l'appartement à disposition, tu l'aménages de façon particulière ?*

L'appartement en entier demande souvent huit à dix heures de travail, de rangements, de nettoyage. Je l'ai évalué clairement parce que là je vais partir pendant vingts jours et j'ai dû le faire. Par contre il n'y a pas de place pour ranger leurs affaires.

*Et dans ces huit, dix heures, qu'est-ce que tu comprends ? Le ménage, mais aussi l'accueil ? La mise à jour du profil ? Les contacts avec la personne ?*

Seulement le ménage. Si je compte tout c'est beaucoup plus. Le contact surtout. Déjà y réfléchir, c'est constant. Je suis en stress constant. Mais je saurais pas l'évaluer. Je sais que quand je travaillais huit heures par jour j'avais beaucoup de peine à suivre.

*Tu dis y penser tout le temps. Est-ce que ça t'affecte aussi dans ton travail ?*

Ça m'affecte dans mon stress surtout. Dans ma santé. J'ai même vu une naturopathe qui m'a dit qu'elle me sentait « envahie ». Après coup, je me suis demandé si c'était pas dû à ça. Je cumule trop d'emplois en même temps en fait. J'ai fait beaucoup de travail bénévole, dans des associations. Cette année je suis engagée à 40% dans une entreprise, à la mission pour une autre, et en plus je fais mes cours. . .

*Tu estimes à combien le nombre de guests que tu as accueillis ?*

Je sais assez bien, parce que ça correspond au nombre de reviews. Je dirais 220.

*Quel est le profil des guests que tu as hébergés ?*

Alors c'est de nouveau un choix de ma part. Je choisis la tranche d'âge que je préfère.

*Tu veux dire que tu peux régler ça sur la plateforme Airbnb ?*

Non, c'est moi qui choisis à partir du profil. L'âge n'est pas indiqué, mais je peux deviner. Ça va très bien se passer entre vingt ans et une quarantaine d'années. Après je prends pas pour le simple fait que c'est un canapé-lit dans un salon et les personnes d'un certain âge ont un autre

standing. Les plus jeunes s'adaptent plus facilement. Parce que j'avais eu quelques personnes, disons la soixantaine, je voyais que. . . « Y a pas ci, y a pas ça. Portez-moi mes valises. . . » Ça m'a mise mal à l'aise.

*Et de quelle origine sont tes guests ?*

Alors, j'ai zéro d'Afrique, énormément d'Asiatiques, énormément d'Asiatiques !

*De quels pays ?*

Alors trois Japonais, et tous les autres c'était Singapour, Chine et Corée.

*Mais ça c'est pas toi qui l'a voulu ?! Ou est-ce que tu tries les profils suivant leur origine ?*

Non, ça ça m'est complètement égal. Sinon j'ai pas mal de personnes d'Amérique et d'Europe, mais très peu d'Amérique du Sud.

*Ils viennent pour quelles raisons ?*

Alors de nouveau, je suis peut-être pas super sympa. Mais la semaine dernière j'ai refusé je crois trois personnes qui sont directeurs d'entreprises dans le secteur financier. Mon logement je le met à disposition d'étudiants, de personnes à la recherche d'un emploi, des voyageurs, mais pas à quelqu'un qui vient pour un meeting sur le pétrole à Genève.

*Pour quelle raison ? Tu veux passer un logement bon marché à des gens qui en ont besoin, c'est ça ?*

Oui, et je crois qu'ils auraient les moyens d'aller dans un bon hôtel. Je comprendrais pas qu'ils viennent. Donc pour en revenir à ta question, j'ai pas mal de gens qui viennent pour un entretien d'embauche, Français ou Italiens, du coup le soir d'avant ils viennent. Beaucoup de gens viennent pour passer un examen. Beaucoup de gens dans le domaine de l'art, des danseuses, des musiciens, pour des castings. . . Et sinon beaucoup beaucoup de voyageurs. Et des gens qui viennent pour des raisons professionnelles. Mais là je privilégie les gens qui travaillent dans le domaine de l'écologie et de l'art. Par. . . éthique. Avec beaucoup de gens ça marche pas trop le fait que je sois sensible à l'environnement, à l'écologie et tout ça. Ça n'empêche pas certaines personnes de rester une heure sous la douche ou de venir avec de la viande à la maison alors que j'ai mentionné que j'étais vegan.

*Donc tu tiens à ce qu'ils aient ce souci pour l'environnement ?*

J'y tiens pas, mais ça me ferait plaisir qu'ils fassent un effort.

*Tu m'a dit que c'était le moins cher sur Genève, mais pourrais-tu me rappeler son prix ?*

La chambre c'est 49 CHF et l'appartement 100 CHF. Les prix c'est entre 80 CHF et 120 CHF la nuit.

*Est-ce que ça t'arrive de modifier les prix ?*

Oui. Pour booster et ralentir. Si durant le salon de l'auto j'ai trop de demande, je vais augmenter à disons 60 CHF et j'aurai une demande par jour. Comme ça j'arrive à gérer. Ou si je vois que je suis à 50 CHF mais qu'il n'y a personne, je baisse à 48 CHF. Une infime différence de prix a un gros impact sur les demandes. Mais ce qui est bizarre, c'est que je touche des catégories de personnes différentes suivant le prix que je fixe. Si la chambre est à 45 CHF, la qualité de mes guests n'est pas la même que si le prix était à 55 CHF. Plus le prix est élevé, plus j'ai des guests respectueux et polis.

*Tu as l'air de me dire que tu augmentes le prix plus pour recevoir moins de messages que pour l'argent...*

Oui, pour recevoir moins de messages, pas pour l'argent [*rires*].

*Est-ce que tu connais le montant des Frais de Service que touche Airbnb sur tes nuitées ?*

De mon côté ça doit être 8% et du côté des clients 20%...Je sais pas.

*Mais tu es au courant que Airbnb peut les modifier ?*

Non [*Exprimé rapidement, légèrement, pour en venir à la suite. Il est probable qu'elle n'ait pas prêté attention à la question.*]. Ce que je sais c'est que leur taux de change est hallucinant et très, très mauvais. Euro-franc suisses, ça n'a rien à voir. Ils se permettent vachement de marge.

*Est-ce que tu penses que par rapport au loyer que tu payes, tu tires un profit de ces sous-locations ?*

Je sais pas.

*Le revenu que tu tires d'Airbnb est-il stable ?*

Assez stable, mais parce que j'essaie de le garder stable. À la fin du mois j'essaie d'ajuster, si j'ai pas gagné suffisamment je fais un effort et héberge encore quelques nuits. C'est pas la motivation initiale, mais c'est un peu inconscient.

*Est-ce que tu te fixes des horaires pour ce travail ? Pour répondre aux messages par exemple.*

Non, c'est ça le problème. Que je sois à la maison ou au travail, même la nuit ça m'arrive de répondre.

*Est-ce que d'après toi le fait que tu sois une femme pourrait te pousser à accepter moins d'hommes ou... ?*

Oui ! En fait jusqu'à cette année j'avais refusé les hommes. En mettant « chambre pour les femmes » sur le profil. Et un ami m'a dit « tu es en train de discriminer les gens par rapport à leur sexe ! » Je lui ai répondu que c'était par sécurité, et pour finir j'ai ouvert à tout le monde.

*Mais est-ce que tu continues à être méfiante ? Suivant le profil disons, si sur la photo il est grand, barbu et tatoué... ?*

Non, c'est pas déterminant. Avec l'expérience, j'ai appris à cerner les gens par la façon dont ils écrivent les messages. Ça en dit long sur la personne. Si quelqu'un m'écrit « Salut, j'arrive ce soir. » je crois que je lui dirai que c'est plus disponible. Par contre si quelqu'un écrit « Bonjour, je me présente... Ça serait génial si vous pouviez me loger... Demain j'ai tel rendez-vous. » alors génial, il est sympa.

*Tu me disais que tu préfères loger des gens qui ont peut-être pas les moyens d'aller à l'hôtel. Est-ce qu'il y a un engagement politique derrière ton activité sur Airbnb ?*

Oui, un peu. Pour me sentir à l'aise. Le fait de donner, même si c'est pas vraiment gratuit dans ce cas, c'est une certaine satisfaction. Si un guest me laisse un mot sur la table pour me dire que son séjour lui a plu, ça me rend heureuse pendant un, deux jours.

*Donc tu dirais que c'est plus pour cette joie que pour les reviews que tu t'appliques ?*

Oui. D'ailleurs ces messages, personne ne les voit. Et paradoxalement, les personnes avec qui je deviens amie ne laissent pas de reviews. C'est un échange humain. Ça rendrait l'échange un peu faux. Maintenant on est un peu obligés de la faire. Une fois qu'on reçoit un commentaire, on doit en écrire un nous-même pour le lire.

*Qu'est-ce que tu penses de ce système d'évaluation ?*

Ça m'a permis de comprendre que j'étais une très bonne hôte ! [rires]

*Est-ce que ça a un effet sur toi ? Sur la façon dont tu accueilles les gens ?*

C'est très stressant en fait. Je vais aller nettoyer le plus profond du tréfonds de mon tiroir en me disant que s'ils voient une miette ils diront que c'est pas propre et ça m'angoisse.

*Donc ça a un effet.*

Ah oui! Surtout sur la propreté, parce que c'est primordial.

*Comment se fait-il que tu y mettes autant d'efforts puisque comme tu dis, ton appartement est bon marché et tu auras toujours de la demande?*

C'est mon côté perfectionniste. Maintenant que je suis notée à 100, c'est devenu un peu une obsession, c'est un jeu.

*Il n'y a pas de raisonnement financier du type « moins de gens vont venir » ?*

Non parce que avec les évaluations que j'ai, et le prix...

*Tu ne t'es jamais dit « j'ai de la marge pour me laisser aller, cette fois-ci je nettoie pas » par exemple ?*

Non, toujours au top!

*Qu'est-ce que tu penses du fait qu'on t'incite à répondre rapidement aux messages ?*

Ça j'aime pas du tout, je déteste. Parce que eux ne se gênent pas du tout à mettre deux, trois jours à te répondre dans des cas d'urgence extrême. Par exemple quelqu'un te casse le clé dans la serrure, abandonne l'appartement ou casse quelque chose, eux vont mettre peut-être trois jours à te répondre. Et pour les trouver, contacter, relancer, c'est la bataille. Par contre dans les réservations tout va très vite, si tu te trompes ou fais quelque chose de travers, il n'y a pas de retour en arrière. C'est pour pousser les gens à la consommation.

*Donc ce système, de nouveau, a-t-il un effet sur toi? Est-ce que tu vas effectivement répondre plus vite?*

Non, pas ça. D'ailleurs je suis à 80% seulement. C'est vrai que sur quinze messages par jour quand t'en as qui t'envoient juste « Hello » et que tu dois répondre à ça c'est un peu du foutage de gueule, quoi.

*Est-ce que tu trouves correctes les notes de tes guests?*

Parfois je suis étonnée, c'est vrai.

*En bien, en mal ?*

Les deux. Des fois j'ai l'impression que ça s'est super bien passé et la personne ne me met pas 100%. Ou l'inverse, je me dis que j'ai complètement merdé et en fait elle me met 100%.

*Est-ce que tu trouves que ça donne trop de pouvoir aux utilisateurs ce système ?*

Non, je trouve bien. Cette idée d'être constamment évalués ça nous permet de nous remettre en question. Je préfère être évaluée par les guests que par un autre système, par exemple Airbnb qui ne sait rien de mon accueil.

*Mais est-ce que tu n'es pas à la merci d'un guest malveillant qui pourrait mal te noter sans raison ?*

Je suis bien plus à la merci d'une personne qui pourrait entrer dans ma chambre la nuit je dirais. Un mauvais commentaire à la limite ça m'est égal. J'en ai une seule de mauvaise note, mais je sais pas qui c'est. Parce qu'on sait qui nous laisse les commentaires, mais pas qui nous met quelle note.

*Est-ce que tu as déjà eu des problèmes avec ces hébergements ? Casse, voisinage...*

Oui, une dame a cassé la clé dans la serrure. Elle a ensuite rameuté tout l'immeuble, elle ne voulait absolument pas payer. J'en ai une autre qui est arrivée, je faisais *cat sitting* via PawShare, j'avais un chat à la maison. Ah, non, c'était le chat de la famille ! Et une fille qui travaillait dans le CICR. J'étais tellement impressionnée ! Elle venait d'Afghanistan, et tout ! Et la fille avait déjà des problèmes pour trouver son chemin. Alors je sais pas si t'as vu, mais tout le monde me dit que les directions que j'ai mises sur mon sites sont super bien faites. Et là elle me dit « je suis lost à Genève. » Alors imagine si c'est un bombe au CICR ! Il faut aller se réfugier et elle serait là « il faut aller où ? » J'ai trouvé un peu louche. Donc elle arrive, et là elle voit le chat, qui était tout petit. Elle me dit « holà mais qu'est-ce que c'est que ce gros chat ? » Elle avait la phobie des chats. Alors je l'ai calmée, mais le chat s'est tout de suite senti mal et il lui a fait un énorme pipi sur son lit. Elle, je l'avais enfermée dans une chambre, le chat dans l'autre, pendant que je changeais les draps du lit. J'ai dû la calmer. Pour finir elle a passé la nuit avec la lumière, elle a pris sept douches pendant la nuit. Je sais pas si c'était religieux ou quoi... Et puis le lendemain elle m'a fait arriver une heure en retard au travail. Je lui ai dit « ça va pas être possible, je peux plus te loger. » Par dessus le marché, elle était passée hors Airbnb en me demandant une réduction, que

j'avais tout de suite acceptée. J'ai dit « bien sûr, tu veux payer 300 CHF au lieu de 100 CHF, tu fais le CICR, bien sûr, » aucune hésitation. Mais je savais pas sur qui j'allais tomber !

*Tu m'as dit qu'elle était passée hors Airbnb. C'est facile à faire ça ? Parce que quand je t'ai envoyé mon message j'ai découvert qu'il était impossible de se transmettre nos coordonnées.*

Oui, c'est très facile. Ça m'arrive souvent. Il faut juste se donner un rendez-vous précis dans la ville. Par exemple à l'aéroport.

*Et tu n'as jamais eu de problème avec ça ?*

Alors, ça m'est arrivé trois fois de faire ça. Avec cette fille du CICR, avec ma première guest, et une troisième avec une fille que je connaissais déjà. Elle était déjà venue, alors je lui ai dit de me contacter directement. Mais je le fais plus. Ça m'a suffit. Parce que la première expérience que j'ai eue, c'est une femme qui me disait que ça ne servait à rien de passer par Airbnb, qu'elle avait de l'expérience. Elle s'est présentée à la maison. Elle a dit qu'elle était professeur américaine. Elle devait avoir 55, 60 ans. Toute refaite. Elle est arrivée avec son « client », qui devait en avoir 80. Et ils voulaient rester là ! J'ai dit « non, je n'accepte que les femmes. » Moi j'avais envie de lui faire découvrir la ville, c'était ma première expérience Airbnb. Donc je lui ai fait manger une raclette et elle disait tout le temps « *good, good* » avec un accent. Alors je sais pas d'où elle venait, mais elle était pas américaine. Après elle a dit, vers onze heures, « bon, on s'ennuie ici, moi je vais rejoindre mon copain. » Donc je sais pas ce qu'elle est allée faire. Elle est rentrée vers trois heures du matin, en faisant beaucoup de bruit. Elle m'a un peu réveillée. Après elle a commencé à ronfler. J'avais le coussin sur la tête, j'entendais quand même ! Alors le lendemain j'ai dit « ça va pas être possible. »

*Du coup ces personnes que tu loges hors Airbnb peuvent payer un peu moins cher ?*

Oui, mais il y a un grand risque. S'il y a des dégâts, c'est à ta charge et personne t'aide.

*Tandis qu'avec Airbnb. . .*

Il y a un contrôle d'identité.

*Est-ce que tes voisins sont au courant de ton activité d'hôte ?*

Non.

*. . .sauf depuis que cette dame a rameuté tout l'immeuble !*

Disons qu'ils sont au courant. Ils voient.

*Et ça ne pose pas de problème ?*

Non. J'ai une voisine qui m'invite à dormir quand j'ai des problèmes de clé. On s'entend très bien. Après à côté, on a des problèmes de bruit, comme tous les voisins. Mais si j'ai besoin d'une banane j'hésiterais pas à aller leur demander.

*Donc pas de problème de bruit quand tu héberges ?*

Non. Par contre c'est les spécialistes pour toquer aux mauvaises portes. On dirait qu'ils adorent !

*Personne n'a demandé à louer ton appartement pour faire des soirées ?*

Non. Il y a eu un type qui est venu avec son tuba et qui en a joué à la maison. Je sais pas ce qu'en ont pensé mes voisins. . .

*Est-ce que tu leur permets d'inviter du monde s'ils le demandent ?*

Non.

*Les termes et conditions d'Airbnb, tu les as lus ?*

Oui. . .je crois.

*Elles te satisfont ?*

Ben tout est de ma responsabilité basiquement.

*Et tu n'as pas de problème avec ça ?*

Ben j'aimerais bien qu'ils prennent un peu plus de responsabilités. Que par exemple quand il y a des petits drames, de la casse, qu'ils le prennent en charge.

*Parce que tu as déjà eu recours à ce genre de services d'assurance ?*

Oui, beaucoup. La clé par exemple. Ensuite il y a une fille – avant je partais pas en même temps que mes hôtes, ils pouvaient partir après mon départ – donc cette fille est venue, je sais pas pourquoi parce qu'elle arrêtait pas de regarder des films à la maison, elle laissait ses affaires partout. . .Et le dernier jour je lui ai dit « ferme derrière toi, » comme aux autres. Et en rentrant du travail le même jour je trouve la porte de l'appartement grande ouverte. Je l'ai appelée, mais elle répondait pas. J'ai eu très peur, j'ai dû vérifier que rien n'était volé. Et j'ai écrit à Airbnb pour dire qu'avec ce guest il y a un problème, il faudrait faire attention. Eux, ils ont mis le message que je venais de leur écrire comme commentaire sur son profil à elle ! Public ! Donc je leur ai écrit « je

sais pas ce que vous venez de faire, mais c'est à vous que je me suis adressée. De quel droit vous mettez ce message sur son profil ? Si j'avais voulu écrire sur son profil je l'aurais fait moi-même. » Là j'ai eu très peur, donc je les ai même appelés, mais ils m'ont dit que ça n'était pas grave.

Après j'ai eu des problèmes avec des femmes qui ont leurs règles. Parce que tu peux pas savoir. Tu laves les draps et tu trouves un cadeau indélébile. Donc j'ai appelé Airbnb et ils m'ont dit que c'était quelque chose de courant. Bon désolée de te parler de ça. Et puis là ils ne voulaient pas du tout prendre à leur charge. J'ai trouvé ça choquant. C'est pas non plus de leur faute. Elles ne se sont probablement pas rendu compte, et moi j'étais trop gênée pour le leur faire remarquer.

Il y a eu aussi le parquet qui s'est enfoncé. J'arrive pas à savoir qui c'est qui a fait ça, mais je leur ai quand même envoyé la photo du parquet enfoncé à côté du lit des guests. Ils ont dit – je comprends – qu'ils ne pouvaient rien faire, mais ils ont mis trois semaine pour répondre !

*Mais est-ce que c'est arrivé qu'ils t'aident ? Pour l'histoire de la clé par exemple ?*

Alors pour la clé, ça a été une histoire pas possible. Mais pour finir c'est la dame en question qui a fini par payer le serrurier. Je crois qu'ils lui ont remboursé à elle.

*Donc tout n'est pas entièrement sous la responsabilité des hôtes ?*

Oui, mais la procédure c'est voir d'abord avec les guests, essayer de les faire payer ou prélever sur la caution. Si on n'arrive pas, on peut faire une demande à Airbnb. Encore faut-il avoir les tickets. Et il y a aussi l'usure des choses. Après deux ans et demi, les choses s'usent. Alors est-ce qu'ils ne pourraient pas nous bloquer un peu de l'argent qu'on leur rapporte pour nous compenser ? Moi j'ai dû changer mon lit deux, trois fois déjà. Pour eux, après je pourrais ne pas le faire, mais ça serait moins confortable.

*Est-ce que tu demandes une garantie à tes guests ?*

Non, parce que je suis là. Et si je suis absente, 300 CHF.

*Dans les termes et conditions, il est dit que c'est de la responsabilité de l'hôte de s'informer des lois locales sur la sous-location. Est-ce que tu en as pris connaissance ?*

Oui, je les connais bien. Si je suis pas là, c'est une sous-location, donc je dois avertir la régie, leur envoyer une lettre. Quand t'es là, c'est pas encore clair, je crois que c'est en train d'être délibéré. Je suis un peu la législation parce que c'est pas interdit si on est là. C'est comme Surfing Dinner ou Uber, il y a plein de bagarres autour de la législation.

*Et cette démarche de prévenir la régie, toi tu le fais à chaque fois ?*

Non, je l'ai fait deux, trois fois.

*Parce que la démarche est lourde ?*

C'est lourd, et puis ils font beaucoup de menaces. Je sais pas si je devrais parler de ça vu que t'as mon nom. . . mais en fait les régies veulent voir partir les locataires au bout d'un certain temps. Donc la sous-location ils voient ça comme un prétexte pour résilier les contrats.

*Donc les fois où tu les as avertis, ils t'ont menacé de résilier ton bail ?*

Oui, oui, mais je crois que c'est illégal ça par contre. Parce que dans la loi il est dit que tant que je fais les démarches et qu'ils n'ont en principe pas de raison de refuser, tu es dans ton droit. Mais ils te font la pression.

*Sur le site Airbnb, est-ce que tu divulgues ton adresse exacte ?*

Oui, directement sur. . . [Elle reçoit un message] Oh le pauvre ! C'est Florian, il est désespéré parce que lui c'est la première fois qu'il utilise Airbnb et il ne connaissait pas le système de direct booking et il a réservé sans faire exprès. Comme je te disais, pour contacter l'autre, c'est difficile, mais pour booker, c'est hyper facile. Donc là je dois lui demander d'annuler parce qu'il y a une autre personne intéressée.

*Et il avait déjà payé ?*

Ben ouais, il a tout payé.

*Ça arrive souvent, ça ?*

Non, c'est la deuxième fois, mais c'est ultra dérangeant. C'est à cause de l'instant booking, quand tu permets ça on se fait complètement avoir. Et là c'est dangereux, parce que tu contrôles rien. Ça pourrait être un terroriste !

*Mais tu peux refuser, non ?*

Non, justement, pour refuser je devrais payer 100 euros.

*Je veux dire refuser de permettre l'instant booking.*

Ah oui, oui. Mais malheureusement je l'avais activé et j'ai oublié de le désactiver. Il faudrait que j'y aille bientôt, ça va si on discute encore dix minutes ?

*Oui, on arrive à la fin. Tu me dis que tu laisses ton adresse sur Airbnb. Est-ce que tu n'as pas peur que la régie te retrouve ?*

Oui et non. J'ai envie de jouer la transparence, mais je trouve que leur jeu à eux n'est pas correct. Je me reproche rien. Objectivement, je trouve que ce que je fais c'est bien. Mettre à disposition comme ça nos biens ça permet d'éviter le gaspillage. C'est écologique aussi, je lave et meuble de façon écologique, je cuisine écologique. J'ai l'impression de faire ma part. Alors que la régie, un gros business, aime ça ou pas, j'ai pas peur.

*D'ailleurs qu'est-ce que tu penses des locations commerciales sur Airbnb ?*

Oui, j'ai eu des discussions là-dessus. Mais je me prononce pas là-dessus.

*C'est-à-dire ? Tu n'as pas d'avis là-dessus ?*

Si, mais je peux dire qu'en tant que *guest* ça m'embête. Quand j'ai voyagé, je me suis retrouvée dans ces appartements. Je suis arrivée et j'ai tout de suite contacté la personne « je voulais être chez l'habitant. Vous prenez combien d'argent là-dessus ? » Du coup j'avais écrit à Airbnb, j'avais dit : « je voulais loger chez quelqu'un et je me suis rendu compte que c'était une agence immobilière. Je suis choquée. Je veux annuler mon séjour. » Ils m'ont dit qu'ils avaient entièrement le droit en fait. Donc voilà.

*Tu trouves ça dommage ?*

Très, c'est pas dans l'esprit Airbnb.

*Est-ce que tu sais ce qu'est l'économie collaborative ?*

Oui.

*As-tu l'impression de faire partie d'une communauté des utilisateurs... ?*

À fond !

*Parce que tu utilises aussi d'autres plateformes si j'ai bien compris ?*

Alors je fais aussi Mad Paw, qui permet de t'occuper de chats et de chiens, je fais Surfing Dinner, j'ai fait Couch Surfing, mais c'est pas rémunéré ça. Et Blablacar, euh... Oui, j'adore ça. C'est le futur ! Mais il faudrait que ce soit gratuit, ou avec des petites sommes. Moi j'aime les petites sommes parce qu'on se sent pas gêné comme Couch Surfing.

*Donc tu penses que le monde serait mieux si l'économie était plus collaborative ?*

Oui, clairement.

*Es-tu au courant des critiques qui sont faites parfois à l'économie collaborative ?*

Je suis au courant, mais j'ai fait un master en HEC à Genève, donc...

*Donc ? Qu'est-ce que ça signifie ?*

Donc ça me touche pas beaucoup. Je connais les versants du capitalisme, ou de l'économie classique, et je vois ses limites. On est en train de foutre en l'air la planète. La terre a des ressources limitées. Il faut partager plus. Par exemple, je sais pas moi, il faudrait qu'on ouvre les portes de chez soi pour mettre à disposition ce qu'on a.

*Quelque chose à ajouter ?*

Il faudrait qu'il y ait des lois qui protègent ces économies... Comment t'as dit qu'elles s'appelaient ?

*Collaboratives.*

Voilà !

[Fin de l'enregistrement]

## **Entretien Collectif des Taxis Genevois**

C'est Jean-Michel Servet, qui donnait alors un de mes cours, qui m'a mis en contact avec Mouad, Coordinateur du Collectif des Taxis Genevois. Après un bref échange de mails, il a accepté de s'entretenir avec moi autour d'un café dans le centre-ville. Il s'est montré très intéressé par mon travail, il était venu avec des références bibliographiques qu'il pensait pouvoir m'être utiles. Il a parlé sans ambages, partant probablement du principe que j'étais acquis à sa cause du fait de mon contact avec M. Servet. L'entretien a été relativement long, une heure trente. Malheureusement, l'enregistrement s'est arrêté à mon insu au moment où j'ai reçu un appel (j'enregistre depuis mon smartphone).

[Début de l'enregistrement]

*Pourrais-tu me parler un peu du collectif ?*

Alors, le Collectif des Taxis Genevois officiellement c'était la cellule de crise qui s'était créée suite à l'installation d'Uber à Genève en septembre 2014. C'était juste une dizaine de taxis, réunis pour essayer de comprendre ce qu'il se passait et essayer de réagir. Ils étaient un peu dans le flou et ne savaient pas comment réagir à cette situation. On a un métier surréglementé qui se retrouve avec des chauffeurs non professionnels qui pratiquent sans se faire inquiéter par les autorités. Alors ils ont décidé de se réunir en cellule pour apporter une réponse et défendre leur gagne-pain. La cellule a pris de l'ampleur lorsqu'ils ont envoyé un ultimatum au responsable du département Maudet.

*À cette époque, c'était UberPop qu'on trouvait à Genève ?*

À cette époque, ils ne faisaient pas trop de distinction entre UberX, UberBlack ou UberPop, c'était Uber.

*Mais c'était des particuliers ?*

C'était des particuliers, et ça l'est encore aujourd'hui. C'était très difficile au début parce qu'il fallait expliquer à leurs collègues que ça menaçait leur gagne-pain. La difficulté c'était de saisir la spécificité d'Uber, parce qu'ils croyaient que c'était de la limousine et que ça ferait un flop, ça ne marcherait pas. Après ils ont commencé à s'inquiéter quand ils ont vu les journaux et qu'ils ont vu que Uber ça trainait dans les tribunaux depuis quelques années au Canada, que c'était pas très rose en France. Alors ils ont commencé par envoyer un ultimatum au responsable du département sécurité et économie, Pierre Maudet, suite auquel il avait reçu leur avocat. Et ça leur a donné auprès de leurs collègues une certaine légitimité d'être reçus par le représentant du département, alors qu'officiellement ils ne représentaient personne et historiquement c'était la centrale d'appel qui défendait les intérêts des taxis. La centrale avait une attitude un peu paternaliste. Mais là c'était pour eux une question de vie ou de mort, c'est pour ça qu'ils ont pris eux les choses en main, pas la centrale. Parce que la première réaction de la centrale quand Uber s'est installée ça a été de trouver un terrain d'entente avec Uber et segmenter le marché.

*Quel intérêt avait la centrale à faire ça ?*

Ils voyaient bien que si Uber voulait s'installer sans collaborer avec la centrale, non seulement ils pouvaient le faire, mais ils raffaient la mise. Donc voyant que la centrale allait chercher plus à collaborer qu'à résister, le lien de confiance a rompu avec les taxis et la saga a commencé. Il y a eu une déclaration de Maudet selon laquelle Uber était illégal, puis une deuxième déclaration disant

qu'Uber était illégal mais pas interdit. C'est légalement le flou, illégal mais pas interdit... Il faut une procédure judiciaire qui risque de prendre deux, trois ans. Alors ils ont décidé de s'organiser en collectif, qui a connu l'adhésion de 600 chauffeurs la première fois, chose irréaliste pour les taxis.

*600 ?! Je savais même pas qu'il y avait 600 chauffeurs à Genève !*

Oui, de chauffeurs professionnels, il y en a 875 plaques jaunes et un peu plus de 500 plaques bleues, ça fait environ 1300 chauffeurs. La caractéristique de Genève, c'est qu'il y a une sur-offre. L'offre est abondante. On dit que Genève internationale, il y a beaucoup de demande, mais c'est pas vrai. Là ils souffrent d'une sur-offre. Ils se sont organisés en collectif et comme ils n'étaient pas entendus parce que le département était dans le flou, ils ne savaient pas encore quelle serait la réaction de son parti [(de Pierre Maudet),] la réaction des autres acteurs, et aussi c'est quoi Uber ? Mais en fait je me suis rendu compte que le département était en fait en train de laisser pourrir la situation pour laisser la voie royale à Uber. C'est ce qui est en train de se faire, puisqu'il y a un projet de loi à l'étude. Le collectif est invité à y ajouter ses amendements ce premier décembre, on travaille dessus cette semaine. C'était un peu laisser pourrir la situation avant de dire aux taxis « on peut pas faire grand chose parce qu'on a des lois, des lois fédérales qui font qu'Uber peut s'installer – malgré qu'il soit interdit – vous avez donc le choix entre ça et faire une nouvelle loi où on pourrait l'intégrer. » C'était un peu ça. Ils voulaient ramener les taxis d'une position initiale où ils refusaient la présence d'un nouvel acteur, à une solution négociée, mais pas négociée par eux [le collectif,] vers le moindre mal, la solution acceptable. Alors ils se sont organisés pour des grèves, réaction normale pour un taxi. Ils en ont fait quatre en un mois, c'était en juin. Ils ont commencé les premiers contacts avec la presse. Ça a été suivi surtout par un journaliste de la Tribune de Genève. Ils ont eu une très mauvaise presse. Et puis, le 2 ou le 3 est sorti dans la presse un article qui encensait les taxis, comme quoi ils avaient enfin une organisation représentative, qui avait une grande légitimité. Et ils ont dressé un profil du président du collectif. Mais la semaine suivante c'était reparti. Dans des polémiques comme ça tu te demandes des fois quels sont les liens entre politiques et médias... J'ai eu tout le temps cette impression. Ils ont donc fait quelques grèves, mais ça n'a pas trop marché, parce que le monsieur en place [Pierre Maudet,] n'a pas cédé. Il n'a même pas accepté de se mettre à la table avec eux. Il est responsable de rédiger la loi, et c'est pas aux taxis de dicter la loi. C'était un peu sa position. Un peu méprisant, arrogant. Je sais pas si t'as suivi le dernier mouvement de la fonction publique, mais c'est un peu le même rapport : « vous pouvez gueuler tant que vous voulez, mais c'est nous qui faisons la loi. » Donc

Ça n'a pas pris, ils étaient un peu résignés. Et ça traîne depuis le temps. Ça prend des mois et des mois, ça pourrait prendre des années. Il y a eu un premier jugement selon lequel il a été dit qu'Uber fonctionnait comme une centrale d'appel et qu'à ce titre il devait se conformer à la législation sur les centrales d'appel. Jugement qui n'a pas été suivi, car un jugement, c'est à l'autorité administrative de l'appliquer. L'autorité a invoqué le fait qu'il était impossible de faire appliquer ce jugement. Les motifs m'échappent encore. . . Dans le même jugement, il était dit que le juge ne voyait pas trop de concurrence déloyale. Donc d'une part Uber est une centrale qui ne suit pas la législation des taxis, et d'autre part il n'y a pas de concurrence déloyale. Après il a fallu un autre procès pour statuer que oui, il y avait concurrence déloyale, puisqu'ils faisaient le même métier, mais n'étaient pas soumis à la même législation.

*Mais comment ont-ils pu arriver dans un premier temps à la conclusion que la concurrence n'était pas déloyale ?*

Je sais pas trop. Mais je crois que les taxis devaient fournir des chiffres qu'ils n'avaient pas. On demande aux taxis de faire des études alors que ce n'est pas à eux de faire les études. Il y a une commission des transports, une police des transports, il y a une administration qui dispose des moyens, financiers, techniques et humains, mais c'est aux taxis de tout le temps fournir la preuve, c'est un peu. . . Disons qu'il y a une certaine malveillance. Donc ils ont suivi la voie judiciaire, qui n'a pas marché. Alors ils ont opté pour la voie de la communication avec la population. Ils ont commencé à faire des actions. Juste pour communiquer, parce qu'ils avaient l'impression de ne pas avoir de voix pour expliquer la situation. Des actions de courses gratuites depuis l'hôpital, des dons de sang. ils le font parce qu'ils commencent à trouver du plaisir à s'engager aussi. Et c'est un point positif que j'ai noté. C'est que, acculés dans une situation difficile, ils ont été capables de penser à autre chose que la caisse. Ils ont compris que ce qui était en jeu, ce n'était pas le taxi. Uber, c'est le signe de quelque chose, c'était la pointe de l'iceberg. C'est la vision que tu as de la société. Et le taxi a appris sur le terrain que pour que les gens réagissent, il fallait être non seulement taxi, mais taxi citoyen, car le taxi offre un service public. La question doit être saisie non seulement sous son aspect coût matériel, mais dans une dimension globale. Que gagnent les clients à payer moins, mais pour des entreprises ? Ce qui effraie le taxi, c'est de devoir mettre la clé sous la porte, et devoir travailler pour Uber. Mais dans quelles conditions ? ! Sachant que Uber contrôle tout, la course, le prix, peut éjecter le taxi. Est-ce que le client a intérêt à laisser faire ça ? Les premières manifs, c'était « oh ces taxis. » Mais après on a remarqué que cette stratégie

agressive a commencé à payer. Parce qu'on a eu des marques de soutien. Des soutiens politiques aussi, principalement les Socialistes, les Verts c'est pas vraiment un soutien, mais les Socialistes et Ensemble à Gauche. Et moi je t'invite à contacter Salima Moyard, une députée Socialiste, parce qu'elle avait écrit une motion. C'est elle qui s'est penchée sur la question de la façon la plus sérieuse. Ils ont commencé à avoir des relais dans le monde politique, à faire un travail de lobbying. C'est une première pour les taxis! Ils ont vu qu'il y avait des blocs. Disons PLR, PDC vient pas leur parler d'Uber parce que pour eux la concurrence c'est bien et si Uber amène de la concurrence tant mieux, alléluia! C'était ça le discours. Après pour les Socialistes et Ensemble à Gauche, ils prennent la mesure du problème et comprennent que probablement il y aura des centaines de gens qui feront la queue à l'Hospice Général pour faillite. Et il y avait les Verts, qui sont très séduits par le discours officiel d'Uber. «Economie du partage», «économie collaborative», ils sont très séduits, mais ils voient bien que la réalité n'est pas conforme au discours officiel. Mais ils restent quand même séduits. Et là tu vois que chez les Verts il y a plusieurs courants. Au fédéral, ils essaient d'ouvrir le débat, mais plus pour s'enthousiasmer qu'autre chose, poser des gardes-fous. Ils ont vu que la question touchait aussi les taxis en Europe et ailleurs en Suisse. Parce que Uber s'était par exemple installée d'abord à Zurich, sans trop de réaction des taxis zurichois parce que la configuration des taxis zurichois ne correspond pas trop à celle de Genève. Il y a des taxis qui font aéroport-ville et les autres. Une fois qu'une part de marché est préservée, ça leur convient. La distance ville-aéroport à Zurich n'est pas la même qu'à Genève, et le trajet est beaucoup plus intéressant pour un taxi. Alors ils n'étaient pas trop touchés financièrement. Il y a quelques mois, les taxis zurichois ont appris les actions des taxis genevois et ils ont contacté le collectif, en juin. Ils ont organisé une première rencontre à la Maison des Associations, pour trouver des moyens de faire pression sur le politique à Berne. À l'issue de cette réunion, ils ont créé l'Union Suisse des Taxis, qui regroupe maintenant six cantons, et d'autres vont rejoindre l'union très prochainement, probablement dans la semaine. Alors c'est la première fois que les artisans taxis se regroupent, du moins des indépendants. Ils ont vu que le problème est aussi européen. En septembre dernier, les taxis genevois ont pris rendez-vous à la Commission européenne, accompagnés par des associations des taxis français, belges, espagnols, anglais et italiens. Ils ont été reçus par la Commission de transports de la Commission. Suite à quoi ils ont décidé de faire une étude sur les taxis des 28 pays de l'Union Européenne et ils espèrent pouvoir intégrer la Suisse. Ils essaient de susciter le débat. Là ils ont participé à l'élaboration de la loi qui va être votée début janvier, ou fin décembre. Et c'est un

peu ça la démarche du collectif. Et ils continuent à faire des actions. Ils ont par exemple pris part au mouvement des fonctionnaires. Ils ont rejoint le collectif STOP TISA. Et ce qu'ils apportent, c'est leur force de frappe. Avec des voitures, avec cent voitures, tu peux vraiment emmerder le politique, bloquer la ville [rires]. Mais c'est pas que ça, avec les taxis tu es aussi en contact avec les clients. Tu en as une trentaine quarantaine, alors tu peux distribuer des tracts, des flyers, utiliser ton taxi pour faire des banderoles. C'est ce qu'ils sont en train de faire. Ce qui est original, c'est que le mouvement des fonctionnaires historiquement ne s'alliait pas avec d'autres syndicats. Et cette année, ils l'ont fait, avec un syndicat de maçons et les taxis. Des gens qui travaillent pour le privé et le public se retrouvent pour dire : « c'est pas un problème de personne, c'est un problème politique. » Et là, je crois qu'ils est impossible de cerner ce problème de l'économie collaborative sans aborder la question du New Public Management. Cette nouvelle façon de faire du politique. Le noeud de tout ça c'est « il faut mettre de la concurrence partout, parce que la concurrence c'est l'état idéal et naturel des choses. » Et voyant le parcours des politiques, où ils ont travaillé, tu vois des parcours parlants. Tu vois que l'interlocuteur des taxis dans le département, c'est pas Maudet, c'est son secrétaire, qui a étudié à l'IHEID aussi. Il a travaillé pour des grosse boîtes de finance américaines. Ils ont eu un parcours et ils s'occupent de la chose publique comme s'ils géraient des actifs à la bourse. Il est pas dit que ces personnes ne trouvent des intérêts personnels dans la politique. . .

[Fin de l'enregistrement]

## Entretien ASLOCA

M'intéressant aux critiques d'Airbnb, j'ai envoyé un message à l'ASLOCA via un formulaire de messagerie électronique sur leur site internet. Rapidement, M. Sommaruga m'a répondu favorablement, se présentant comme le « spécialiste de rBnB [sic] dans nos rangs. » Il m'a reçu un mois plus tard dans son étude, à son bureau. M. Sommaruga est aussi membre du Parti Socialiste, et il siège au Conseil national. Il m'a donc tenu un discours ouvertement partisan et dans un langage très politisé, me laissant peu la parole.

[Début de l'enregistrement]

*J'ai lu qu'une location sur Airbnb pouvait dans certains cas être considérée comme un changement d'affectation contraire à la loi sur les démolitions, transformations et rénovations. Dans*

*quels cas ?*

Airbnb en fait peut être une simple location d'un appartement vide et non meublé. Mais dans les faits Airbnb est systématiquement meublé, donc c'est une prestation qui vient non pas en substitution à une location, mais à un service hôtelier. C'est-à-dire qu'au lieu d'aller à l'hôtel vous allez dans un appartement meublé, où vous avez des draps, peut-être aussi à disposition quelques boissons, de quoi cuisiner. C'est comme une chambre d'hôtel. Typiquement ça se rapporte à une chambre ou à l'ensemble de l'appartement. Moi j'étais usager de Airbnb, j'ai passé quinze jours à Londres dans un appartement dans lequel vivait une famille. Je suis allé aussi à Berlin, où on m'a mis à disposition un appartement et où on voyait bien que l'appartement n'était destiné qu'à une prestation hôtelière. Eau minérale, savon dans le salle de bain, etc. Le grand problème, c'est que lorsqu'on est propriétaire d'un immeuble ou d'un appartement et qu'on met en location un tel appartement, on change d'affectation au nom de la loi LDTR, qui explique que la différence entre location et prestation hôtelière est aussi qualitative. Il y a une jurisprudence précise. En Suisse, sous l'angle du CO, la sous-location est autorisée, et le bailleur ne peut s'y opposer que pour un juste motif. On peut partir du principe que le fait d'avoir un logement destiné à la location ordinaire, qu'on appelle ordinairement la « location bourgeoise ». Alors qu'on le sous-loue pour une prestation hôtelière, ça peut être un motif pour ne pas autoriser la sous-location. Après il y a le problème du loyer abusif. Le bailleur peut s'opposer à ce que le locataire fasse la transformation.

Je reviens en arrière. Ce dont on a parlé à propos des propriétaires s'applique aussi aux locataires. Si un locataire veut mettre à disposition un appartement sur Airbnb et que la prestation est hôtelière, il doit lui aussi demander une autorisation pour changement d'affectation. Alors est-ce qu'il doit le faire systématiquement ? Si c'est tout l'appartement, oui. Si c'est juste une pièce de l'appartement, sur un quatre-pièces genevois disons, non. Parce qu'on peut avoir une pièce qui sert de bureau par exemple et ne pas considérer l'appartement comme étant un bureau.

*Donc vous me dites que pour mettre un appartement en entier sur Airbnb, il faut faire une demande d'autorisation pour ce changement d'affectation ?*

Oui, il faut faire une demande qui sera refusée. Parce qu'à Genève, pour changer d'affectation, il faut faire une compensation. Or, la personne n'est pas capable de faire la compensation dans le même quartier. Qui peut faire une compensation ? Un locataire certainement pas. Un propriétaire pourrait décider de réaffecter des bureaux en logements et en même temps d'offrir des logements

en prestation hôtelière.

*Cette loi est-elle appliquée ?*

À ma connaissance, c'est compliqué. Pour deux raisons. D'abord, monsieur Hodgers à Genève n'est pas vraiment convaincu de la nécessité d'agir. Il l'a dit par exemple à Mise au Point ou Toutes Taxes Comprises récemment. Il n'est pas enclin à le faire pour des motifs qui sont d'ordre politiques, ou plutôt électoraux. Il y a 1'200 personnes qui louent Airbnb à Genève. Si vous dites à ces gens qu'il faut une autorisation pour louer, ils vont vous en vouloir à mort parce qu'ils ne vont pas pouvoir réaliser de plus-value avec Airbnb. Je connais un cas précis, pas à Genève, mais à Bâle, où vous avez des manifestations comme Art Basel ou Basel World, qui sont des manifestations avec une arrivée massive de gens et avec des appartements à 1'000 CHF par mois peuvent être loués jusqu'à 4'000-5'000 CHF par semaine. Ce qui est manifestement abusif. En un mois, vous pouvez arriver à 12'000-13'000 CHF, et après vous faites un autre mois pendant Basel World et vous avez payé le loyer de l'année, avec bénéfice. À Genève, ceux qui bénéficient de ce système tablent sur des touristes Easy Jet, sur des conférences internationales, et des expats en mission pour des multinationales. On retire donc du marché local un objet pour des consommateurs étrangers. Il faudrait que monsieur Hodgers intervienne, mais il ne le fait pas pour des raisons électorales, ou politiques car il estime peut-être qu'il faut laisser une certaine liberté aux gens. Monsieur Hodgers dit « oui, mais c'est de l'artisanat. » Non, ce n'est pas de l'artisanat. Si c'est une chambre, oui. Si c'est tout l'appartement, sans limite dans le temps, ça devient professionnel, même avec un seul appartement, et il y en a qui en cumulent deux, trois, quatre, cinq appartements, et là c'est carrément problématique. On enlève des appartements du marché, mais en plus ces gens ne paient pas d'impôts, et ces gens ne paient pas la taxe de séjour.

*Connaissez-vous la part de ces locations commerciales sur Airbnb ?*

Le Temps a fait deux articles, mais il n'y a pas eu d'enquêtes. Vous pourriez le faire dans le cadre de votre travail ! Si vous circulez sur le site, vous voyez très vite que la grande majorité des offres ne sont pas des offres... [Son téléphone sonne.] Quand vous regardez les offres, c'est très très rare qu'il soit offert partiellement. Ce que vous avez c'est des appartements entiers. Moi je pars à Noël à Amsterdam avec mes filles, c'est une famille qui met à disposition son appartement. Mais ça c'est juste un échange pendant les vacances. Si vous regardez ces offres [celles de familles], la plupart des appartements sont aménagés. Mais la plupart des offres sont très design, correspondent au trend

urbain européen. Donc ce sont des appartements commerciaux, et vous avez beaucoup d'indices qui vous le montrent. Si vous regardez leur agenda, vous verrez très peu d'espaces disponibles.

*Existe-t-il une étude qui s'intéresse à l'effet de ces locations sur les prix de l'immobilier ?*

Non.

*À votre avis, existe-t-il un effet ?*

L'effet sur le marché, il est indirect. C'est pas parce que Airbnb est cher et qu'il y a plus d'appartements que ça va influencer pour le moment le marché du locatif ordinaire. Je reste persuadé que c'est quelque chose qui va s'étendre, et qui va pas tellement empiéter le marché du logement en tant que suppléant au marché du logement, c'est vraiment très marginal. Si vous et moi voulons vivre à Genève, jamais on ne passerait par Airbnb. Par contre, c'est une concurrence par rapport aux hôtels, de deux, trois étoiles. On peut même dire que des fois il y a concurrence à un cinq étoiles s'il s'agit d'une belle villa à Cologny. Par contre, il est indirect l'effet, parce que si vous enlevez 1'500 appartement sur Genève, ça veut dire qu'il manque 1'500 appartement pour la population. Si vous remettez ces appartements d'un coup sur le marché, ça va faire baisser les prix sur le marché du logement. 1'500 appartements, c'est – si en moyenne il y a 25 appartements par immeuble – ça veut dire 40 immeubles. Donc nous on dépense des millions pour construire des immeubles à Meyrin, à La Chapelle ou à Lancy parce qu'il n'y a pas ces appartements. Les politiques n'interviennent pas pour prévenir cette érosion du marché. Donc il n'y a pas d'influence directe sur le marché de la location, mais ça a un effet indirect parce que ça renforce la pénurie.

*Avez-vous des propositions pour rendre la situation plus acceptable ?*

Oui, toute une série. En fait, tout ça fonctionne sur un algorithme, qui peut être modifié. Donc on peut intégrer les réglementations locales, régionales, ou nationales dans l'algorithme. Je vous donne un exemple, aujourd'hui vous allez voir qu'à Chicago, la population dans certains quartiers se rebelle contre Airbnb, à cause de la gentrification et surtout il y a des personnes qui n'ont plus accès au marché. Que ce soit là ou à Berlin, il y a une opposition qui naît, sociale. Ils disent « nous on a besoin de logements ici, on va pas les donner à des gens de passage. » Ensuite, il y a un certain nombre de villes, comme New-York, où il y a énormément de touristes, qui se sont dit « on ne peut pas perdre des milliers d'appartements. » Et ils ont établi des règles. À New-York, si mes souvenirs sont bons, vous ne pouvez pas louer un appartement sur Airbnb moins de une semaine ou un mois. Ce qui veut dire que l'algorithme, si vous êtes à New-York, théoriquement, vous ne

pouvez pas louer moins d'une semaine. Berlin a aussi introduit une telle règle. Vous ne pouvez pas louer moins d'une semaine. Ce qui empêche ce système de weekend. Mais vous pourriez à Genève simplement introduire un système de code. Si vous voulez mettre à disposition votre appartements, vous devez introduire un code fourni par l'Etat en tant qu'autorisation.

*Ça se fait déjà dans certaines villes ?*

Je sais pas. Mais ça me paraît relativement simple. Ce code se périmé au bout d'une année. On peut le faire. Et vous pouvez l'imposer à toutes les plateformes opérant à Genève parce qu'il y a Airbnb, mais il y a aussi une plateforme du canton de Vaud, HouseTrip, et une troisième. D'autre part, on pourrait introduire un séjour minimum. Vous pouvez introduire que Airbnb, c'est au moins quinze jours. Si vous demandez à louer pour un weekend, ça ne marche pas. Dernier point, pour les impôts, vous pouvez introduire les impôts à la source. Comme sur un compte d'épargne, vous payez 30% du revenu et une fois que vous l'avez payé, vous êtes remboursé. Et la taxe de séjour c'est la même chose.

*Parce que la taxe de séjour est aujourd'hui difficile à percevoir, n'est-ce pas ?*

C'est pas tout à fait vrai. Je vous conseille d'aller rencontrer le syndic de Montreux, qui est aujourd'hui conseiller national, monsieur Wehrli, lui a mis en place un système de surveillance d'Airbnb. Les locataires doivent demander une autorisation au propriétaire. Ce qu'ils font c'est que quand ils découvrent un appartement, c'est qu'ils écrivent une lettre au propriétaire pour savoir s'il est au courant et en même temps ils écrivent au locataire pour lui dire « nous avons constaté que votre appartement a été mis à disposition sur Airbnb, est-ce que vous avez délivré une autorisation ? » Donc le propriétaire, tout étonné, va sur Airbnb et – nous avons eu un cas comme ça à l'ASLOCA – il donne le congé, pour sous-location abusive. Ils ont donc introduit un système pour le paiement de la taxe de séjour.

*Mais ça implique toute une enquête coûteuse alors que comme vous dites, on pourrait l'imposer directement à Airbnb ?*

Voilà, il faudrait faire une ordonnance disant que les plateformes, c'est comme ça et ensuite il faut introduire ensuite les amendes, pour Airbnb aussi, comme on l'a fait à Uber. Dire que les locations c'est par exemple trois weekends et un mois. Et dans l'algorithme, une fois que c'est saturé, c'est saturé. On peut vraiment tout faire.

*La législation actuelle va dans ce sens ?*

Non. Ce qu'il faut dire, c'est que de manière assez étonnante, les milieux de l'immobilier romands sont plutôt réticents à une intervention. Mais en Suisse allemande, des propositions ont été introduites visant à limiter l'impact. Il faut dire qu'en Suisse romande, on est contre la sous-location pour des raisons idéologiques alors qu'en Suisse alémanique ça n'est pas le cas. Mais quand c'est abusif, ça ne va pas. Je connais le cas d'un propriétaire d'un petit immeuble en Suisse allemande, le locataire qui a obtenu un loyer de faveur utilise son logement pour Airbnb et non seulement il paie son loyer annuel par Airbnb, mais en plus il utilise cet argent pour partir en vacances. Donc le propriétaire a dit « c'est mon bien, on pourrait partager le revenu. » D'ailleurs le Tribunal Fédéral a déjà institué que lorsqu'il y a une sous-location abusive, ce revenu appartient au propriétaire. Ce qu'on constate, c'est que dans les communes, les choses bougent. Au conseil national, Fathi Derder a fait une intervention après la publication de l'article autour de cette femme qui avait 120 appartements sur Airbnb. Balthasar Glätti a fait deux interventions, en demandant où en était ce rapport. Le problème c'est aussi que le droit du bail relève des cantons, or c'est pas encore très clair s'il faut aborder cette question dans le droit du bail.

*N'est-ce pas vain de vouloir réguler internet alors que si on imagine réguler Airbnb, une autre plateforme verrait le jour proposant le même genre de mise en relation ?*

C'est un problème qui a toujours existé. C'est-à-dire que les acteurs du marché après une régulation développent des stratégies pour faire du profit. Après il faut adapter la loi et puis une nouvelle manière émerge. C'est ce qui se passe avec la prohibition en général. Dans les stupéfiants, il y a toujours des marchés noirs. C'est pas parce qu'il y a un marché noir que la prohibition a été abolie. Quoique aujourd'hui le trend soit à faire un marché libre, mais régulé. Sur internet, une plateforme qui émerge, ça se sait et donc il serait aisé de faire appliquer la loi à celle-ci aussi.

*Est-ce que la position de l'ASLOCA est différente de celle d'hotelleriesuisse, qui voudrait réguler Airbnb de façon à ce que les normes soient les mêmes pour les hôtels et les locataires ?*

Eux ont un certain nombre de normes sur la protection anti-incendie, le taux d'occupation des immeubles, etc. Il y a la question de la fumée, des assurances. Moi, je reste persuadé qu'un système d'autorisation avec la rétribution d'un code permettrait de contrôler ces aspects. Le service de l'Etat aura donné son accord seulement si vous avez rempli toutes les conditions. L'ASLOCA, c'est pas son problème si ça remplit ou non les conditions de l'hôtellerie. Mais on peut dire que

les réclamations de l'hôtellerie sont légitimes sur cette question. On ne peut pas avoir deux offres similaires avec une complètement régulée et l'autre pas. Il y a une distorsion du marché, mais c'est pas notre problème. Nous le problème est plus celui de logements retirés du marché de la location pour celui de l'hôtellerie. Là c'est un énorme problème. Si des appartements sont loués 26 weekends et le reste du temps ils sont libres, on a un marché qui ne répond pas aux revendications sociales. Alors même qu'on consacre des millions pour construire des immeubles. C'est pas non plus dans le concept du développement durable.

*Et le discours des enthousiastes, selon lequel ça permettrait d'optimiser les ressources de mettre à disposition des logements libres, vous en pensez quoi ?*

C'est faux ! Vous pouvez pas avoir un appartement à disposition d'inconnus avec votre vie là tout le temps. À moins de concevoir des armoires fermées, une bibliothèque avec un rideau et tout fermer. C'est pas exclu, mais c'est pas la majorité des gens qui vont faire ça. Quand moi je vais à Berlin, peut-être que quelqu'un peut venir à Genève, mais dans les faits, dans tous les appartements où j'ai été ça a été des appartements qui n'étaient pas occupés par les populations locales. Alors qu'on sait que dans certaines villes où j'ai été il y a un problème de pénurie.

*Le rôle de l'ASLOCA est-il aussi de défendre les locataires dans leur droit à sous-louer ?*

Oui, nous on n'est pas contre la sous-location, mais on ne pousse pas à la sous-location. Elle ne doit pas être interdite, alors que c'est le risque. Les propriétaires suisse-allemands, choqués par cette pratique, vont vouloir modifier le CO pour interdire le sous-location, sauf exception. Alors que maintenant, c'est « la sous-location est autorisée, sauf exception. » Donc c'est renverser le paradigme. Donc ça va être un problème pour toute une série de personnes qui n'arrivent pas à se loger sur le marché. C'est le cas de personnes avec des problèmes financiers, qui ne peuvent plus aller se présenter à une régie, et qui donc avec un ami obtiennent une chambre ou un appartement avec un accord selon lequel c'est cet ami qui prend le risque financier. C'est aussi toutes les personnes qui sont sans papiers. À Genève, il y en a 10'000, en Suisse 100'000. Toutes ces personnes qui sont sans papier n'obtiennent pas de location traditionnelle. Elles peuvent avoir une garantie bancaire, montrer qu'elles ont un revenu, par contre elles n'ont pas de papier. D'autre part, du côté du locataire, il pourrait avoir intérêt à sous-louer. Un délégué du CICR qui part pour deux ans, ou un étudiant qui part aux Etats-Unis ne veut peut-être pas céder l'appartement. Mais là c'est l'appartement brut qui est cédé, voire avec les meubles, mais il n'y a pas de prestation hôtelière.

Nous, l'ASLOCA, on ne défend pas le consommateur Airbnb. Dernier point, c'est l'intérêt collectif, c'est-à-dire maintenir des loyer bas. Nous on sait très bien que si un appartement est à 1'000 CHF, il peut le sous-louer, c'est tant mieux. Le Tribunal Fédéral, dans un arrêt relatif à la sous-location, a été très clair en disant que la sous-location n'est pas forcément limitée dans le temps, mais peut être relativement longue.

*Est-ce que l'ASLOCA défend les locataires face à Airbnb ? Et que pensez-vous des conditions de la plateforme ?*

On n'a jamais fait ça et je n'ai pas eu écho de ce genre de choses. Ça devrait être bien plus le rôle d'avocats spécialisés dans ce genre de plateformes. Je ne sais pas quel droit est applicable. Il y a des risques. Un, je l'ai découvert moi-même et j'en ai avisé Airbnb, un risque très mobile, et l'autre je n'y avais jamais pensé, mais c'est incroyable. C'est des gens qui ont posé leurs affaires et à leur retour ils n'ont plus rien retrouvé et la porte était fermée. Là une famille disait que ça lui était arrivé. L'autre risque m'est arrivé pour mes vacances à Amsterdam. Vous avez une offre, assez alléchante, avec un prix en dessous des niveaux. Bel appartement, etc. Et ensuite, on vous amène progressivement à basculer sur votre mail et à payer en dehors d'Airbnb. Alors moi j'ai compris ce qui se passait. Mais quand on a fini par me demander la paiement, ce qui s'est passé c'est que l'offre n'existait plus. Mais je suis retourné sur le site et les mêmes avaient proposé un appartement fictif et avec le même système où tout à coup on me dit qu'il faut passer sur une adresse mail. Donc les gens qui débutent se font piéger, quoi. Donc il y a des risques, mais on ne défendra surtout pas le propriétaire, et certainement pas le locataire qui sous-loue, car ce n'est pas un contrat de bail qu'il entretient avec Airbnb, mais un contrat de service. Or, nous on défend le locataire dans son rapport de bail. Alors quel est le contrat qui lie l'usager au locataire, là j'avoue que je ne sais pas trop. Est-ce que c'est en fait un contrat le consommateur et Airbnb ou un contrat entre l'usager et le prestataire de service, je ne me suis jamais penché là-dessus.

*Avez-vous quelque chose à ajouter ?*

Dans toute cette économie participative, vous avez raison dans une de vos questions, c'est que l'évolution est très rapide. Il y a cinq ans, ça n'existait quasiment pas. Et ça s'étend aujourd'hui dans tous les secteurs. Deux risques majeurs, le premier est que la plateforme internationale dominante établit le droit international privé qui s'applique à une prestation. Uber est en train d'imposer sa vision juridique de ce que doit être le contrat. Et les autorités locales, qui sont

parcellisées. Regardez Genève c'est une chose, Lausanne une autre, Zurich aussi et de l'autre côté de la frontière c'est encore différent. On est face au risque que ce soit cette norme là qui s'applique. Vous me direz qu'il y a plusieurs plateformes, etc. Mais lorsqu'il y en a une dominante, c'est pas vrai qu'on est dans un rapport d'égalité, il y a dépendance. C'est un risque de perte de souveraineté des Etats au niveau légal. Les Etats ne se rendent pas compte de la rapidité de la chose. On est en retard. Si on a un processus légal ordinaire, on aura des lustres de retard. Si la Maire de Paris impose sa vision des choses à Airbnb dans toute l'Île de France, ça ça aurait un impact important. On doit entrer dans cette logique.

L'autre risque, c'est que les bénéfices ne restent pas ici, ils partent à l'étranger. Sur Airbnb, les usagers en tirent un bénéfice, mais il y a je crois 20% qui s'en vont aux Etats-Unis. Et Uber c'est la même chose, la centrale est aux Etats-Unis. La centrale, comme elle est centralisée au niveau mondial, c'est 10%. Avec les taxis, la centrale et les profits restaient. Tandis qu'aujourd'hui l'argent sort. Il faut pas être opposé à ce trend, mais il faut l'accompagner. On peut taxer à la source, ça devient moins intéressant, mais c'est intéressant pour le fisc. Quand Airbnb fait du bénéfice, il faudrait qu'il soit taxé dans chaque pays. À Genève vous avez par exemple un appartement en Vieille-Ville qui coûte 200 CHF par jour. Pourquoi? C'est entre autre grâce aux transports en commun qu'on y arrive, à l'aéroport, les CFF, etc. Tout ça a été payé par les impôts, les citoyens et les entreprises. Il n'y a pas de raisons qu'ils ne soient pas taxés.

[Fin de l'enregistrement]

## **Compte-rendu séance d'information Uber**

Dans mes recherches sur le fonctionnement de la plateforme Uber, je me suis inscrit sur le site comme chauffeur afin d'avoir un aperçu des conditions d'admission et conditions de travail des chauffeurs à Genève. Une fois enregistré comme potentiel chauffeur, j'ai été intégré aux newsletters des chauffeurs genevois. C'est ainsi que j'ai été invité à une séance d'information destinée aux chauffeurs Uber. Je m'y suis donc rendu dans l'espoir d'y trouver les informations qui ne figuraient pas sur leur site et après avoir essuyé un refus dans mes demandes d'entretien auprès des administrateurs du site romand de la société.

La formation a lieu trois fois par semaine dans leurs nouveaux locaux d'une zone industrielle proche de Carouge. Elle dure environ 30 minutes et on s'inscrit par Doodle à une des 22 plages

horaires proposées. Pour certaines dates, toutes les séances sont complètes, ce qui signifie qu'environ 220 personnes se sont inscrites à la formation pour ce jour-là. À mon arrivée, la séance précédente est encore en cours. Une dizaine d'hommes sont présents et posent des questions à deux jeunes représentants de la société. Les potentiels chauffeurs, à leurs accents, semblent tous d'origine étrangère et leurs questions ont trait surtout à des questions de permis de travail. La plupart ne disposent pas de leur propre véhicule et écoutent avec attention le responsable leur expliquer comment en louer un.

Mon tour arrivé, il se trouve que je suis le seul inscrit à m'être effectivement présenté à la séance. Je bénéficie ainsi d'un court entretien avec une responsable de la société, à qui je me présente comme un potentiel chauffeur en quête d'informations. J'apprends donc la différence entre les différents services Uber. UberPop, interdit à Genève, est un service destiné à être utilisé par les particuliers et pratiquement aucune entrave à l'exercice de chauffeur n'est appliquée, si ce n'est celle de détenir un permis de conduire. UberX, légal à Genève, se veut plus professionnel. Pour être chauffeur UberX, il faut être détenteur d'un permis de conduire professionnel et utiliser une voiture qui ait moins de dix ans. Pour finir, UberBlack, le service de limousine, impose que la voiture, en plus d'être une berline noire, soit récente de moins de cinq ans.

Le prix fixé par Uber dépend du service (X ou Black), du déplacement nécessaire au chauffeur, et de la demande. La commission perçue par la société est de 20% sur chaque course. Ainsi, les chauffeurs ont une incitation à conduire lorsque les prix sont élevés. Ce prélèvement de 20% est susceptible de changement de la part de la société, même si la responsable m'assure qu'il est très peu probable qu'il soit modifié.

En ce qui concerne les impôts et les assurances sociales, les chauffeurs sont considérés comme des travailleurs indépendants et il est de leur responsabilité de s'assurer et de cotiser. Aucune aide n'est fournie par Uber de ce point de vue, puisque la plateforme se contente d'être une intermédiaire entre chauffeurs et clients, et non employeur.

Il est possible d'être banni de l'application si notre évaluation est en dessous de 4.32 sur 5. Le cas échéant, le chauffeur est dans un premier temps convoqué à une séance de coaching administrée par la société sur comment bien tenir son véhicule et comment se comporter avec ses clients. Si les évaluations ne s'améliorent pas, le chauffeur est alors banni et ne pourra plus utiliser l'application. Il en va de même pour les clients, qui sont notés par les chauffeurs. Cependant, la note limite est

plus basse pour un client, car « le client est roi », me dit la responsable (qui a oublié la note limite exacte).

Les représentants de la firme ont longuement discuté d'un prospectus qu'ils mettent à disposition des chauffeurs concernant les principales zones et heures d'affluence à Genève de façon à inciter les chauffeurs à desservir les bons quartiers aux bons moments. Sans surprise, il s'agit principalement des soirées de fin de semaine en Centre-Ville.

Pour être conducteur Uber, il faut équiper sa voiture d'un tachygraphe. Les chauffeurs sont en effet soumis à l'« Ordonnance sur la durée du travail et du repos des conducteurs professionnels de véhicules légers affectés au transport de personnes et de voitures de tourisme lourdes » et sont tenus de respecter le temps de travail et les pauses requises. En plus de cela, le potentiel chauffeur doit s'équiper de plaques d'immatriculation professionnelles (plaques 96 000) et passer un permis de conduire professionnel.

Le processus peut donc être relativement long (surtout pour l'obtention du permis professionnel) et onéreux (le permis et ses cours obligatoires coûtent plus de 1'000 CHF et le tachygraphe 1'600 CHF), mais Uber s'efforce de rendre le recrutement le plus facile possible. Par exemple, les frais liés à la formation pour l'obtention du permis professionnel sont pris en charge par la société pour toute personne intéressée à devenir chauffeur Uber. De plus, Uber fournit une liste d'agences de location de voitures partenaires qui mettent à disposition des voitures équipées et immatriculées selon la réglementation s'appliquant à Uber. Durant ces séances, les responsables suggèrent de louer un véhicule immatriculé dans le canton de Vaud ou à faire immatriculer son propre véhicule là-bas, car la législation dans ce canton exempte les chauffeurs professionnels de l'obligation d'une « plaque 96 000. » De manière générale, le recrutement est facilité par un suivi tout au long du processus de régularisation des chauffeurs.

### **Entretien hôte Airbnb #3**

Dan a souhaité qu'on se rencontre dans un tea-room champelois. Son profil Airbnb, très succinct par rapport aux autres, le dépeint comme un personnage très occupé et professionnel. Il vit entre New-York et Genève, se présente comme un entrepreneur, ses commentaires sont excellents. Pas de mention de Dan cependant, mais seulement à propos de son appartement. Dans ses messages, il va à l'essentiel, dans un mélange de français et d'anglais. Il a par exemple reporté à plusieurs

reprises notre rendez-vous pour des « problèmes de *schedule* ». Il n'a pas souhaité que l'entretien soit enregistré, sous prétexte que ses réponses seraient concises car il disposerait de peu de temps en raison d'un engagement dans la communauté hébraïque voisine. L'entretien fut effectivement court (45 minutes).

*Profil* 33 ans, *single*, sans enfants. Dan est entrepreneur. Plus précisément, il gère des start-up dans le domaine de la fintech. C'est-à-dire les moyens de paiement électroniques, dont entre autres le crowdfunding. Il a une formation dans la finance. Il a effectué ses études à Genève.

*Expérience Airbnb* Il est hôte Airbnb depuis quatre ans. Il met à disposition un appartement entier qu'il loue au centre-ville. Il ne considère pas du tout son activité d'hôte comme une profession, mais comme une optimisation de l'utilisation de son appartement. Il n'est en effet à Genève qu'environ trois mois par année. Le reste du temps, il est entre Tel-Aviv et New-York, où il loge chez des proches. Il a commencé à mettre son appartement à disposition sur Airbnb à cause de ses absences fréquentes. Il dit ne pas pratiquer ces sous-locations pour des raisons financières, mais uniquement afin de pouvoir rentabiliser l'appartement durant ses absences. Par là il veut dire que le revenu de ses sous-locations sont destinées à lui rembourser son loyer, ni plus ni moins. Il évalue à une vingtaine de semaines par année la durée totale de ces sous-locations, pour une durée moyenne de deux à quatre semaines.

Il lui arrive cependant de se sentir délogé lorsqu'il met son appartement à disposition. Pour des raisons pratiques il doit parfois accueillir des guests quelques jours avant son départ et doit donc loger chez un proche entretemps. Son accueil est minimal. Il n'est d'ailleurs jamais en contact avec ses guests, à qui il laisse les clés par une tierce personne. Le ménage est effectué par une femme de ménage. Il ne met à disposition de ses guests que le minimum, les draps et les linges, mais pas de petit-déjeuner par exemple. « C'est pas un bed and breakfast » précise-t-il.

La seule condition à l'hébergement qu'il impose est qu'il n'y ait pas de tapage nocturne pour préserver ses voisins. Il ne demande pas de caution et précise qu'il n'en a pas besoin, car il est assuré. Il n'a jamais eu affaire à une autre plateforme similaire à Airbnb. Il précise être « 100% satisfait ».

Il estime à une vingtaine le nombre de guests hébergés, souvent des personnes provenant des Etats-Unis. Il admet trier les guests à leur profil. Il n'accepte pas les fêtards ni les personnes trop jeunes (moins de 20 ans). Il me dit ne plus accepter de Russes depuis une mauvaise expérience. Sa

femme de ménage l'a appelé une fois pour lui faire savoir que son appartement était dans un grand désordre après qu'il avait hébergé des personnes originaires de Russie. Depuis, par précaution, il n'en accepte aucun. Je lui demande alors de m'en dire plus sur ses critères de sélection. « J'aime bien accueillir des Américains. » Par contre, il n'accueille plus d'homosexuels depuis qu'un couple a été trop désordonné. J'insiste encore sur ces sélections. « Et puis les classiques : pas de Blacks, pas d'Arabes [rires]! » Il modère cependant cette dernière remarque en distinguant les « diplomates expatriés » des « étrangers d'Annemasse. »

*Revenu* Son appartement est mis à disposition pour 50 CHF à 100 CHF suivant la demande. Lorsque je lui demande s'il pourrait fixer un prix plus élevé, il griffonne sur un papier des courbes d'offre et de demande et m'explique pourquoi le jeu entre les courbes l'empêchent de le faire. Le revenu qu'il tire de ces sous-locations est négligeable en comparaison à son revenu professionnel. Il est au courant du montant des Frais et Services prélevés par Airbnb et sait que la plateforme peut les modifier unilatéralement. Mais il prétend qu'« il ne serait pas dans leur intérêt de le faire, vu leur succès. » Il essaie de gagner via Airbnb suffisamment pour payer son loyer quand il est absent, mais en moyenne, il est plutôt en dessous. Cet argent est donc dépensé uniquement dans le loyer et n'est pas considéré comme un plus dans son budget. Il dit ne pas avoir trop de peine à trouver ses guests, car son appartement est très bien situé et luxueux. Le revenu qu'il tire de cette activité est instable et dépend de ses allées et venues.

*Conditions de travail* Dan ne considère pas son activité d'hébergement comme un travail, d'autant plus qu'il délègue le ménage et n'est pas en contact avec les hôtes. Il passe peu de temps à mettre à jour son profil, très lacunaire par rapport à la norme, et est efficace dans ses échanges de messages avec les potentiels guests. Il reste disponible 24 heures sur 24 pour répondre aux messages.

*Evaluation* D'après lui, le système d'évaluation de la plateforme est « excellent ». Il a un grand effet sur lui et la manière avec laquelle il s'adresse à ses potentiels guests. Il me raconte qu'une fois un guest lui avait mis un mauvais commentaire se plaignant d'une connexion internet à débit trop faible. Dan a alors immédiatement entrepris de faire installer une connexion à fibre optique afin de ne plus avoir à essuyer une mauvaise évaluation à ce propos.

Concernant le système d'évaluation du temps de réponse, Dan le trouve « chiant ». Il admet qu'il est efficace, car « bon pour le business, » mais il en a vu les limites notamment lors de ses

trajets en avion et qu'il est dans l'impossibilité de répondre rapidement.

Il estime les évaluations qu'il reçoit globalement correctes, et la possibilité de bannir les utilisateurs mal notés tout à fait juste.

*Aspects légaux* Dan n'a jamais eu de problèmes avec ses sous-locations. La seule fois où il a eu recours au service-client de la plateforme a été lorsqu'un hôte n'est pas parvenu à ouvrir la porte de son appartement. Pour couper court, il a opté pour rembourser la nuitée de cet hôte, bien que d'après lui il aurait pu recourir auprès d'Airbnb et obtenir gain de cause. Ses voisins sont au courant de son activité d'hôte.

Il n'a pas pris connaissance des Termes et Conditions de la plateforme, mais il est au courant de sa responsabilité de s'assurer que son activité soit conforme aux législations locales. Cependant, il reconnaît ne pas s'acquitter de son devoir de demander l'autorisation de la régie pour sous-louer son appartement. D'après lui, son activité n'est pas moralement condamnable, notamment puisque le montant de la nuitée n'excède pas de 20% son loyer, comme le limite la loi. En cas de litige avec sa régie, il est prêt à se conformer plus scrupuleusement à la réglementation.

*Economie collaborative* Dan me dit se sentir appartenir à une communauté d'utilisateurs de l'économie collaborative. Lorsque je lui demande s'il pense que le monde se porterait mieux si l'économie était davantage organisée à la façon de l'économie collaborative, il me répond que « c'est un fait, l'économie collaborative est effectivement plus efficace que l'économie traditionnelle. » Grâce à l'économie collaborative, « on tend vers l'efficacité. » « La société va gagner des emplois grâce à l'économie collaborative, puisque les personnes sans emploi pourront trouver une activité lucrative sur internet. » D'après lui, l'économie du partage est largement capable de s'auto-gérer. La seule réglementation qu'il préconiserait traiterait de la concurrence entre les plateformes, car il déplore le fait que les profits soient en grande partie exportés en Californie. Il est un grand utilisateur d'Uber. D'après lui, la plateforme permet un service de meilleure qualité grâce au système d'évaluation et permet aussi des prix plus bas pour les consommateurs. Il me dit « [haïr] les taxis, les TPG, et les contrôleurs. Tellement inefficaces à Genève. » À New-York, il n'utilise qu'Uber, car les voitures sont bien mieux entretenues que les yellow cabs, qui « sentent les nouilles. »

L'entretien sur sa fin, je lui mentionne les dérives possibles de l'économie collaborative en matière de conditions de travail, notamment la dérégulation du temps de travail. D'après lui, « c'est l'avenir, » et il tient cette évolution comme désirable. Il se décrit « pro-capitaliste » et prône

la « méritocratie. » « Un ami l'autre jour me dit « c'est horrible, Nike emploie des enfants pour fabriquer leurs chaussures. » Ben moi je pense pas, parce que ce gosse, s'il veut pas gagner d'argent n'aura qu'à ne plus travailler. »

## Soirées Couchsurfing

Je me suis inscrit sur la plateforme Couchsurfing en espérant pouvoir entrer en contact avec des hôtes. La plateforme ne dispose cependant pas de système d'envoi de messages de profil à profil. Pour envoyer un message à un autre utilisateur, j'ai donc feint une demande d'hébergement. J'ai envoyé quelques messages aux utilisateurs genevois les plus expérimentés proposant un entretien autour d'un café en expliquant ma démarche et m'excusant de procéder de la sorte (les hôtes sont notés sur leur temps de réponse). Quelques jours plus tard, impossible de m'identifier sur la plateforme, on me fait savoir que j'ai été banni de la plateforme. Après un mail aux modérateurs demandant des explications, j'apprendrai des semaines plus tard que mes messages avaient attiré la suspicion par leur nombre (une dizaine), puis, après examen, par leur contenu. Entretemps, j'avais entrepris de trouver un autre moyen de rencontrer des hôtes Couchsurfing en me rendant aux *CS Weekly Meetings* dont j'avais appris l'existence via mon court abonnement à la newsletter de la plateforme.

Les *CS Weekly Meetings* sont des rencontres qui ont lieu tous les mercredis entre couchsurfers dans un bar associatif du centre-ville. Une vingtaine de personnes s'y retrouvent chaque semaine aux alentours de 21 heures jusqu'à la fermeture du bar à minuit et éventuellement plus tard aux soirées salsa organisées par la communauté latino dans un bar proche. Il n'y a pas d'organisateur et les personnes diffusant l'événement par mail et sur Facebook ne sont pas toujours présentes elles-mêmes. L'ambiance est conviviale, on y boit surtout de la bière. Les discussions portent très peu sur le travail et le quotidien, mais beaucoup sur les expériences Couchsurfing et les voyages. Les personnes présentes sont surtout des *guests*, peu sont hôtes. La plupart sont étrangers et viennent à la recherche de nouveaux contacts dans la ville. À ma surprise, je n'ai rencontré personne étant actuellement *guest* chez un hôte genevois. Tous avaient été *guest* par le passé mais étaient maintenant installés à Genève pour plusieurs mois. Beaucoup parlaient l'anglais mieux que le français. J'y ai rencontré entre autres de nombreuses filles au pair, d'Allemagne et de République Tchèque, plusieurs chercheurs du CERN, un employé de l'OMS américain, un fonctionnaire international yéménite, et des étudiants étrangers. Environ la moitié était originaire des alentours de Genève et

venait à la recherche de nouveaux amis, parfois sans même avoir de lien avec Couchsurfing.

L'atmosphère durant ces soirées était peu propice à un entretien sérieux autour de Couchsurfing et les hôtes étaient rares. Je suis néanmoins parvenu à prendre contact avec quatre hôtes intéressés, dont deux se sont conclus par un entretien en tête-à-tête.

## Entretien Couchsurfing #1

J'ai rencontré Noé lors d'un des meetings Couchsurfing organisés par la communauté Couchsurfing tout les mercredis dans un bar associatif du centre-ville. Je m'y étais rendu après être resté sans réponse des hôtes contactés via la plateforme. Il a accepté de me voir dans une boulangerie des Eaux-vives quelques jours plus tard. Il a un des profils Couchsurfing les plus actifs sur Genève, avec 138 références d'autres utilisateurs. Il a dû écourter notre entretien, car avait un autre rendez-vous.

[Début de l'enregistrement]

*Pourrais-tu m'en dire un peu plus sur toi ? Décliner ton profil, âge, profession. . .*

Alors, je suis dans la science. J'ai 32 ans. Et puis ça fait à peu près cinq ou six ans que je suis sur Couchsurfing.

*Dans la science, ça veut dire quoi ?*

J'ai étudié les maths. J'ai étudié la physique, un peu l'informatique. J'ai fait une école d'ingé en France et un doctorat ici à l'université de Genève. Après j'ai bossé un peu mais là j'ai un peu quitté le monde de la science.

*Ça signifie que tu fais quoi actuellement ?*

Pour l'instant je travaille avec des jeunes. Je suis dans la jeunesse. Quelque chose que je faisais un petit peu depuis dix ans, mais là je suis plus impliqué dans différentes activités avec des jeunes.

*Qu'est-ce que c'est ? De l'enseignement ?*

Un peu d'enseignement, mais aussi des activités ludiques en période scolaire ou en vacances. Je fais beaucoup de camps de vacances. Je suis animateur et directeur de camps de vacances.

*Et pendant la semaine, tu travailles aussi avec des jeunes ?*

Je bosse avec certaines communautés. . .

*C'est-à-dire ?*

Je veux pas trop détailler non plus [*rires*].

*Bien sûr, je ne veux pas être indiscret.*

*Est-ce que tu vis seul ?*

Oui. J'ai habité en collocation, mais à cette époque-là, j'avais entendu parler de Couchsurfing, mais ça aurait été bien plus compliqué de faire du Couchsurfing en collocation. Si t'as des collocs qui sont ouverts à ça, c'est bien, ça peut marcher. Mais c'est moins flexible.

*Tu as des enfants ?*

Non.

*Qu'est-ce que tu mets à disposition ? Une chambre ? Un lit ?*

Alors, il n'y a pas de chambre. J'ai un canapé dans le living que je mets à disposition. Un canapé-lit, quoi. Il y a une douche, la salle de bain, une cuisine. Si mes invités ont besoin de draps ou couvertures, il y en a. S'ils ont besoin d'une serviette – non, d'un linge comme on dit ici – il y en a.

*Ils peuvent utiliser la cuisine ?*

Oui, tout à fait.

*Donc c'est pas juste une nuitée...*

En général, j'essaie d'éviter les gens qui arrivent à dix heures du soir pour repartir le lendemain matin tôt parce qu'ils ont un avion, parce qu'il n'y a pas beaucoup d'interaction, et je trouve que l'interaction c'est quand même une partie essentielle du Couchsurfing.

*Donc si des personnes se proposent de rester la journée entière chez toi, c'est plutôt positif ?*

C'est rare, parce que les gens qui viennent viennent en général pour quelque chose dehors. Donc je crois que c'est jamais arrivé. Mais si quelqu'un est chez moi pendant que je suis dehors, à la limite ça me dérange pas, mais ça ne va pas nous faire interagir non plus.

*Ça arrive ça ? Que des personnes soient chez toi pendant que tu n'y es pas ?*

Oui, quand des personnes arrivent avant moi ou des choses comme ça, je leur laisse les clés. J'ai jamais eu de problème avec ça.

*Tu dis que tu es aussi utilisateur de la plateforme ? D'ailleurs, comment on dit « utilisateur », « guest », « client » ?*

Disons « utilisateur. »

*T'es plutôt hôte ou plutôt utilisateur ?*

Plutôt hôte. J'héberge plus que je n'utilise la plateforme pour voyager. Mais je fais les deux. Il y en a qui l'utilisent que pour voyager. Il y en a qui l'utilisent que pour héberger. Moi je fais les deux, mais en majorité je suis hébergeur. À Genève, j'ai beaucoup de demandes.

*Pour quelles raisons tu t'es mis à héberger ?*

J'ai utilisé le site pour voyager, et réciproquement je me suis dit que je pouvais bien rendre la pareille à la communauté en hébergeant des gens. Je sais que de se faire héberger, c'est pas facile ici. Et je sais même que j'ai hébergé des gens qui n'auraient pas pu venir à Genève s'ils ne m'avaient pas trouvé parce qu'ils n'avaient pas les moyens de régler le prix d'un hôtel.

*Donc c'est un peu par charité, ou disons solidarité envers les voyageurs, ou est-ce que c'est pour toi aussi que tu héberges ?*

Charité, il faut pas exagérer ! Mais c'est un peu du win-win.

*Tu y trouves du positif toi aussi ?*

Ah oui, clairement ! Sinon je ne le ferais pas.

*Et c'est quoi les points positifs alors ?*

Déjà tu rencontres des gens du monde entier. Qui ne sont pas tous les mêmes, pas tous voyageurs ouverts d'esprit. Enfin, ils partagent des caractéristiques communes, mais il y a pas mal de diversité. Déjà rien que de discuter avec tous les gens qui viennent, c'est un peu voyager sans voyager. Voir des gens de Finlande, du Japon, d'Australie, du Mexique, c'est un peu dépaysant.

*Ces caractéristiques communes dont tu parles, c'est quoi ? En quoi ils se ressemblent les gens qui viennent chez toi ?*

Je dirais qu'à part certaines exceptions – des gens qui viennent pour des raisons purement professionnelles – la plupart sont un peu déracinés, ont la fibre du voyage.

*Des backpackers ?*

Oui, voilà.

*Tu me dis que tu considères ton activité d'hébergement comme une contrepartie aux voyages que tu fais. . .*

Oui, au début, mais maintenant c'est différent. C'est devenu différent, j'ai pas de quota.

*Et tu mets ce canapé combien de semaines ou de mois à disposition par année ?*

Ça dépend, quand je suis là et que je peux héberger, j'héberge. Je dirais, la moitié du temps.

*Et une fois à disposition, il est très demandé ?*

Oui.

*Ça veut dire quoi ? On t'envoie des demandes tous les jours, toutes les semaines ?*

Je pense que je reçois entre trois et dix demandes par jour. Ce qui est beaucoup. D'une part parce que Genève est une ville où passent beaucoup de voyageurs. Toi tu es de Genève ?

*Oui.*

Donc ton étude, c'est avec l'Université de Genève.

*Oui, exact.*

Donc tu dois savoir que Genève est une ville de passage. Que ce soit pour prendre l'avion, faire un stage, visiter un appartement, etc. Mais en plus, c'est une sorte de cercle vicieux, ou vertueux, ça dépend. Quand tu héberges des gens, t'as ton profil qui est beaucoup consulté et ton profil monte en tête sur le site. Donc j'ai beaucoup de demandes, donc j'héberge beaucoup, donc j'ai beaucoup de demandes, etc. C'est de la rétroaction positive comme on dit en sciences.

*En moyenne, un hébergement dure combien de temps ?*

En moyenne, je dirais deux-trois jours. Mais c'est moi. Des gens hébergent seulement pour un jour, d'autres des semaines. Pour moi, un jour j'essaie d'éviter, quatre c'est déjà trop.

*Est-ce que tu aménages ton appartement de façon particulière pour ces hébergements ?*

Non. Disons qu'il y a des choses que j'essaie d'avoir quand les gens viennent. Que le ménage soit un minimum fait. Mais bon, les standards ont un peu diminué avec le temps. J'essaie d'avoir du chocolat suisse, histoire que ce soit un minimum accueillant, que la personne se retrouve pas dans un endroit qui leur est pas agréable. Mais j'ai pas aménagé un meuble ou fait une place

spécialement pour.

*Dans tes contacts avec eux, est-ce que tu es naturel ?*

Si je suis de mauvaise humeur une journée, je le leur dit, mais je dit que c'est pas de leur faute et que je suis désolé.

*Donc tu ne t'efforces pas d'être agréable avec eux comme on le ferait dans l'hôtellerie ?*

Non.

*Comment est-ce que tu sélectionnes les voyageurs que tu héberges, vu que tu as tellement de demandes ?*

Je dirais que c'est un peu au feeling. La façon dont ils écrivent, s'ils ont une bonne tête sur la photo, ce qu'ils comptent faire.

*« Ce qu'ils comptent faire, » c'est quoi tes critères ?*

Si quelqu'un me dit « je viens pour une courte escale à Genève, la journée je compte aller faire ci, le soir on peut aller boire un café ou manger au resto, » ça c'est bien.

*Donc les messages sont détaillés à ce point-là ?*

Oui, certains. Il y en a aussi qui par exemple viennent participer à des conférences, mais qui le soir proposent d'aller discuter. Pour moi c'est très bien. Si quelqu'un me dit « je vais voir mon frère et j'y resterai jusqu'à minuit mais comme il ne peut pas m'héberger je viendrai juste passer la nuit avant de repartir aussitôt, » alors là je dirai que ça ne m'intéresse pas.

*Est-ce que tu sélectionnes aussi en fonction de l'origine de la personne ?*

Disons qu'il y a des personnes qui m'ont écrit en italien me disant qu'ils ne parlaient pas anglais. Or moi je ne parle pas italien, donc je leur ai dit non. La langue ça peut être un obstacle. Vu que les choses doivent être claires, on peut pas se permettre de ne pas se comprendre. Je préfère éviter. Mais je me suis jamais dit « ce mois-ci j'apprends l'espagnol, donc je ne loge que des hispanophones. »

*Et le sexe de la personne, tu y es indifférent ?*

Je pense que j'ai dû faire moitié-moitié.

*Les demandes d'après toi, c'est aussi moitié-moitié ?*

Je pense que pour se faire héberger, c'est à peu près la même chose, mais les personnes qui hébergent, c'est quand même plus des mecs. Parce qu'une femme est peut être moins disposée à mettre son appart à disposition si elle vit seule que des hommes comme moi. Je sais pas, il faudrait que tu vérifies.

*D'accord, mais toi-même tu ne discrimines pas alors ?*

La sécurité, je fais confiance aux gens. Mais je pense pas que j'aie déjà eu quelqu'un, mec ou fille, où je me suis dit « cette personne là, je la sens pas. »

*Et tu ne m'as pas parlé des évaluations. Est-ce que tu les regardes pour sélectionner les voyageurs ?*

C'est-à-dire ?

*Les évaluations que leur ont faites leurs précédents hôtes.*

Ah oui, tout à fait ! Oui oui, je regarde.

*C'est déterminant ?*

Ça peut être déterminant dans le sens où si je vois que quelqu'un a évalué très négativement la personne et que ça a l'air justifié, je vais en général pas la prendre. Si j'ai disons deux personnes qui me demandent d'être hébergées en même temps et qu'une a des évaluations positives et l'autre un peu moins, je vais prendre celle qui a fait l'effort d'avoir des évaluations positives.

*Et leur participation sur la plateforme, tu la prends en compte ? Si par exemple un utilisateur a de l'expérience et un autre est novice, tu favorises l'un plutôt que l'autre ?*

Ça dépend, en général, oui. La personne plus expérimentée je vais avoir tendance à la prendre, mais pas toujours.

*Est-ce que ça découle d'un raisonnement du genre « lui il héberge, donc c'est juste que je l'héberge à mon tour » ?*

Oui, des fois ça m'arrive.

*Parmi ces voyageurs, certains sont devenus tes amis ?*

Oui, j'ai dû héberger peut-être 200 personnes. Il y en a avec qui je reste en contact. En mars, il y a une fille qui va venir à une expo artistique d'un de mes amis. On s'est bien entendus. Ça

m'est arrivé d'héberger des gens qui venaient de pas trop loin et qui m'ont ensuite hébergés chez eux, à Lyon, en Belgique. Mais quand quelqu'un me dit « fais-moi signe quand tu viens au Texas » ben j'ai pas eu encore l'occasion d'aller au Texas.

*De manière générale, quel genre de relation tu entretiens avec ces voyageurs ?*

J'essaie de m'adapter, qu'il y ait une certaine connexion. Ils viennent pour ça aussi, parler avec des locaux.

*Est-ce que la relation est affectée par le fait que eux viennent profiter d'un service gratuit et ils pourraient se sentir gênés à cause de ça ?*

Non, je pense pas.

*Et quel est le profil de ces voyageurs ?*

Ils viennent du monde entier. Pour des raisons de géographie, j'ai eu beaucoup d'Espagnols, Italiens ou de Français, ou d'Allemands. Parfois aussi d'Amérique du Sud, des Etats-Unis, d'Australie, d'Asie, d'Europe de l'Est. Peut-être un peu moins d'Afrique, mais c'est peut-être pour des raisons économiques. Va vivre tous les jours en Suisse quand tu viens du Botswana !

*Et leur âge ?*

Plutôt jeune, je dirais entre 18 et 25.

*Et leur profession ?*

Souvent des étudiants. Mais concernant l'âge, j'ai des fois des gens qui viennent avec leurs enfants. En général, les bébés je dis non. Récemment, j'ai eu une fille qui est venue avec son chien. Et puis au niveau des occupations, la plupart sont étudiants, certains sont étudiants et viennent participer à une conférence. Certains ont un métier, mais d'autres n'en ont pas et voyagent.

*Est-ce que tu considères que Couchsurfing a changé depuis que tu l'utilises ?*

Oui.

*Dans ses utilisateurs ou la plateforme en elle-même ?*

Les deux. Enfin, les utilisateurs j'ai du mal à dire, mais la plateforme oui, et pas forcément en bien. Déjà, au départ c'était une association à but non lucratif, et c'est devenu une *bi-corporation* comme ils disent aux Etats-Unis, une entreprise si tu veux. Il y a eu pas mal de débats auxquels

j'ai pas trop pris part au sein de la communauté. . .

*Mais si je calcule bien, ce changement de statut c'était en 2011, soit avant que tu n'utilises la plateforme ?*

J'ai commencé en 2010, mais j'ai pas trop suivi ce qui se passait parce que ça m'affectait pas directement. Mais les utilisateurs se sont demandé. . .Je crois que Couchsurfing a voulu être inscrite auprès de l'agence américaine adéquate comme une *charity association*, mais l'agence a répondu « vous ne faites pas de la charité, vous proposez à des gens d'héberger d'autres gens gratuitement, mais c'est pas vous directement qui faites de la charité. » Donc ils n'ont pas obtenu ce statut et c'est à partir de là qu'ils ont dû, je crois qu'ils ont été un peu forcés d'accepter le statut de *bi-corporation*.

Après il y eu des changements sur le site que ne sont pas du tout de mon goût. Je comprends que ce soit bien mais le site a été plus ou moins transformé en application pour mobile et beaucoup de fonctionnalités qu'il y avait avant ont disparu.

*Comme quoi par exemple ?*

Tout ce qui était utilisation du html dans les profils, bye bye.

*Je suis nul en informatique, ça veut dire quoi ?*

Ah excuse-moi, c'est en gros tu pouvais fabriquer ton profil.

*Comme un site internet un peu ?*

Voilà, c'est ça. Avant il y avait un option pour filtrer les messages par date etc. Un moyen assez clair pour moi en tout cas de repérer les trucs importants pour moi du premier coup d'oeil. Maintenant, ils ont une nouvelle présentation des messages, c'est beaucoup moins pratique qu'avant. Même si c'est mieux sur d'autres points. Mais pour comprendre, il faudrait que tu l'utilises toi aussi.

*Et dans les utilisateurs, tu as observé un changement ?*

J'ai des gens chez qui je suis allé qui m'ont dit qu'au départ il y avait un peu un esprit d'entraide communautaire qui s'est un peu de plus en plus transformé en esprit où finalement le site était présenté comme une sorte de moyen pour être hébergé gratuitement sans rien avoir à faire. Moi j'ai rien remarqué de mon côté. Peut-être à cause du fait de la manière dont je sélectionne les gens

que j'héberge et chez qui je vais. Mais en tout cas le nombre d'utilisateurs a augmenté et du coup il y a plus de profils différents. Alors peut-être qu'au départ les gens qui utilisaient le site étaient surtout des voyageurs dans cet esprit-là et que c'est de moins en moins le cas. Après tu pourras aller voir dans d'autres sites dans le même esprit, comme WarmShowers ou Hospitality Club, qui sont peut-être un peu moins connus ici, mais assez populaires en Allemagne.

*Est-ce que d'après toi il serait plus désirable de garder un esprit convivial et voyageur ?*

Oui, mais après concrètement, qu'est-ce qu'il y a de mercantile à Couchsurfing ?

*Il se pourrait que des gens préfèrent Couchsurfing à Airbnb pour la simple raison que c'est gratuit. Alors qu'ils auraient été prêts à payer pour leur logement de vacances. Donc pas dans un esprit très « collaboratif », et sans réciprocité.*

Tu veux dire qu'eux n'hébergent pas en échange ?

Oui.

Alors ça ça ne me dérange pas, non. Il y aura toujours des profiteurs.

*As-tu eu recours à d'autres plateformes d'échange similaires ?*

Non.

*Est-ce que tu envisages le faire ?*

Non, j'ai deux-trois amis qui m'ont conseillé de me mettre sur Airbnb, mais non.

*Pourquoi ?*

Parce que ça me demanderait beaucoup de boulot pour au final pas grand chose.

*Qu'est-ce que ça te demanderait ?*

Airbnb, c'est quand même quelque chose de commercial, donc il faudrait que j'aménage mon appartement, que je puisse donner la clé quand je suis pas là.

*Mais si j'ai bien compris, ça ne tient qu'à toi. Si tu veux mettre ton appartement à disposition tel quel, sur Airbnb tu pourrait le faire, non ?*

Peut-être.

*Est-ce que d'après toi des gens seraient d'accord de payer pour passer une nuit dans ton canapé ?*

Sûrement, parce qu'il y a des gens sur Couchsurfing qui m'ont dit « si tu veux on peut te payer pour la nuit, » donc c'est possible, mais bon pour l'instant j'ai pas fait le pas et je ne sais pas si je le ferai.

*Pour quelle raison ? Si tu penses pouvoir gagner de l'argent pour le même service ?*

Ah, non. Pour le même service ? C'est-à-dire ?

*Tu pourrais mettre ton canapé sur Airbnb et te faire un peu d'argent de la même manière que tu le fais sur Couchsurfing.*

Non, pour moi ça n'a rien à voir, parce que les gens qui sont sur Airbnb ont une certaine exigence en matière de prestation et puis du coup je préfère le faire de façon désintéressée. Pour l'instant je reste à Couchsurfing et ça me plaît. Je sais pas si c'est clair. . .

*Si j'ai bien compris, la relation serait différente du fait qu'il y aurait une transaction monétaire ?*

Ouais. Ils attendraient plus de ma part.

*Même si dans la description tu mettais « je ne fournis rien du tout, il y a un canapé, vous vous débrouillez » ?*

Je sais pas, je connais pas assez bien le site.

*Bon, la réponse à la prochaine question je la connais. Est-ce que tu participes à des événements (soirées, meetings) organisés par Couchsurfing ?*

Ponctuellement. Disons que pour des questions géographiques en rentrant chez moi le mercredi je passe devant l'endroit où sont tenus les meetings et en général quand j'héberge quelqu'un le soir même je lui donne rendez-vous là. Du coup je rencontre un peu toujours les personnes régulièrement. Des fois avec ces personnes on se voit aussi en dehors des meetings, pour des soirées, on va faire du ski, des anniversaires, des choses comme ça.

*Dans les événements Couchsurfing, il y a autre chose que les meetings en fait ?*

Non.

*Pas même des échanges linguistiques ? Il me semble l'avoir vu dans la newsletter.*

Si mais c'est pas organisé par Couchsurfing. Mais dans des villes comme Barcelone ou Paris il

y a des trucs tous les soirs.

*Pour un hébergement, combien de temps est-ce que tu estimes passer à la préparer ?*

Ça dépend, mais pas longtemps.

*Mais l'échange de messages par exemple, est-ce qu'il s'étend sur plusieurs jours ?*

Non. Trois-quatre messages et c'est bon. Après il y en a, surtout des filles, qui ont besoin d'être rassurées et qui veulent m'appeler ou me parler sur Skype. Mais en moyenne je dirais un quart d'heure.

*Et est-ce que tu te fixes des horaires pour ça ?*

Non, pas d'horaires. Par contre, j'ai appris à faire en sorte que ça ne soit pas long.

*Concernant les évaluations, qu'est-ce que tu penses du fait d'être évalué par les utilisateurs ?*

Très bien.

*Est-ce que ça a un effet sur toi ? Tu vas te comporter différemment sachant qu'ils t'évalueront ?*

C'est une bonne question. Peut-être un peu inconsciemment. Je me dis « je vais pas lui dire ça ». Mais en même temps j'ai de tellement bonnes évaluations que je peux me permettre d'être détendu. Ça peut m'arriver d'avoir des mots un peu durs. J'ai jamais eu de mauvaises expériences, mais ça m'est arrivé même de mettre quelqu'un dehors. Ah, mon élève est là ! Je crois qu'on va arrêter.

[Fin de l'enregistrement]

## **Entretien Couchsurfing #2**

Comme Noé, j'ai rencontré Greg à une soirée Couchsurfing un mercredi soir. Il est Parisien et ne connaît pas encore bien Genève. C'est la raison pour laquelle il vient à ces soirées, il désire rencontrer de nouvelles personnes. Nous nous sommes découvert une amie en commun lors d'une de ces soirées et nous avons convenu d'un rendez-vous plus formel quelque jours plus tard dans un café de mon choix. Il a dû repousser le rendez-vous car il était débordé par son travail (il était 21h). Quand il est arrivé, il avait l'air très affairé. En costard, sur son smartphone. Il a mangé sur le pouce durant notre entretien. Malgré tout, l'entretien a duré une heure et demie.

[Début de l'enregistrement]

*Est-ce que tu pourrais me donner un peu ton profil ? Disons, te décrire : âge, profession, formation, etc.*

Donc j'ai 28 ans. Ça fait quatre ans que je travaille. Avant, j'ai fait des études littéraires, sciences politiques et école de commerce. Aujourd'hui je suis consultant en organisation et management, à Genève. Je travaille dans les banques essentiellement, c'est un peu ma spécialisation.

*Tu m'as dit que tu avais fait du Couchsurfing à Paris, c'est ça ?*

J'en ai fait dans plusieurs contextes. J'ai commencé il y a six-sept ans, à Paris. J'avais un appartement avec une deuxième pièce et donc j'avais la place pour un canapé-lit et accueillir des gens.

*Donc tu vivais seul ?*

Oui, je vivais seul là. Et j'ai fait un stage à Paris pendant quatre mois, l'été, et j'ai pu accueillir quelques personnes et j'ai bien aimé l'expérience. Donc quand j'habitais à Paris – j'ai habité à Paris quatre ans, depuis la fin de mes études – j'ai pu accueillir pas mal de gens, parce qu'il y a beaucoup de touristes. Ça dépendait de mes colocataires. Et j'ai aussi fait du Couchsurfing en allant chez les gens, quand je voyageais. Je suis beaucoup allé chez des gens que j'avais déjà accueillis, qui m'invitaient dans leur propre ville. Ou alors quand je me retrouvais par hasard dans la ville de quelqu'un que j'avais accueilli je le contactais et il m'accueillait toujours avec plaisir. Dans quelques voyages que j'ai fait, j'ai vraiment utilisé le site pour rechercher un hébergement.

*Et tu l'as fait pour quelles raisons ?*

Alors pourquoi j'ai commencé ça ? Je sais pas. . . Je crois que c'était des amis qui avaient utilisé le site pour voyager et j'avais trouvé le concept assez sympa de voyager en allant chez les gens, avoir un vrai contact avec un local. On voyage pour rencontrer des gens. J'avais trouvé l'idée sympa. À Paris, j'ai pu le faire parce que Paris, c'est 40 millions de touristes par année, donc c'était assez facile. Avoir des gens de tous les pays qui viennent chez toi, qui discutent. Voyager en restant chez toi, le plaisir de rendre service, le principe de reposer sur la confiance mutuelle. Inviter quelqu'un que tu ne connais pas. . . Je trouvais qu'il y avait un grand principe d'humanité dans ces principes. Du partage et de la confiance. Et les gens sont extrêmement généreux. Quand tu héberges les gens, ils sont hyper reconnaissants, ils t'offrent des cadeaux.

*Ils viennent souvent avec des cadeaux ?*

Pas toujours, ça dépend. Ça dépend, il y a des bonnes et des mauvaises expériences. Mais on ne le fait pas pour des cadeaux. S'ils n'amènent pas un cadeau ils vont chanter, cuisiner, jouer de la musique. Proposer quelque chose. Les gens souvent, il y a un truc qu'ils savent faire. Ils essaient, en plus d'une conversation sympa, d'apporter un peu plus. Plein de gens ont cuisiné pour moi. Par contre, il y en a qui utilisent le site comme un hôtel. C'est très rare, mais j'ai eu de mauvaises expériences. Tu vois, Couchsurfing pour certains c'est un moyen pas cher pour voyager. Mais c'est dommage de le faire uniquement dans cette perspective.

*Durant ces années durant lesquelles tu as hébergé, c'est combien de semaines par année que tu mettais ton canapé à disposition ? Constamment ?*

Non, ça dépendait de si j'avais de la place, des colocataires. Des fois je devais héberger quand mes colocataires n'étaient pas là... sans qu'ils le sachent parfois.

*L'envie était irrésistible ?*

Ouais, je trouvais sympa. Tu vois des gens différents. Je me suis fait des amis. Oui, il y avait quelque chose de presque irrésistible. Mais des fois on n'est pas motivé. Même si la personne dit qu'elle se fera discrète, il y a quand même quelqu'un chez toi. Il faut s'adapter, faire respecter les règles. Et puis on invite pas quelqu'un chez soi simplement pour le faire dormir par terre.

*Toi tu n'aimes pas cette idée-là ?*

Non, parfois ça peut se passer comme ça, mais c'est pas l'idée. Je suis pas là uniquement pour leur rendre service. Je veux un échange.

*Mais quand tu étais toi-même guest, est-ce qu'il n'y avait pas des fois où tu avais juste envie d'avoir un lit où dormir ? Tu fais quoi dans ces cas-là, tu te forces ?*

Oui, même quand j'hébergeais. Des fois tu crois que tu étais motivé et le soir tu ne l'es plus. Tu prévois en avance et pour finir en fin de semaine tu es fatigué et tu te retrouves à devoir héberger trois Espagnols et tu dois essayer de parler espagnol. Ça c'est super pour parler plein de langues par contre. C'est un point positif en plus. C'est toujours fatiguant, parce que tu dois donner le chemin. Même si t'es fatigué, tu fais l'effort. Les gens sont toujours compréhensifs.

*Tu me dis que des fois ça t'arrive d'héberger plusieurs personnes ?*

Ouais. J'ai toujours eu suffisamment de place pour héberger plusieurs personnes. Mon dernier appartement, j'avais trois canapés, un matelas que je pouvais mettre par terre. Donc je pouvais

héberger jusqu'à quatre personnes. Et ça m'est arrivé d'héberger des gens seuls, qui voyagent en groupe, ou deux groupes de personnes qui ne se connaissent pas. Surtout à Paris, les gens n'ont souvent pas de grands appartements. Donc j'avais la chance de pouvoir héberger plusieurs personnes en même temps. Et puis l'expérience est différente si c'est une personne seule ou un groupe. Ça peut être difficile d'héberger un groupe des fois. J'ai remarqué que deux personnes ça se passe toujours bien, mais quatre c'est trop. On sait jamais à l'avance, mais quatre, les gens restent trop fermés. Ils ont la facilité d'être entre eux, et ils vont faire moins d'effort. Mais parfois j'ai hébergé quatre personnes et ça s'est super bien passé. Ça dépend des gens. Il y a des règles générales, des fois il n'y en a pas.

*Combien de personnes tu as hébergées en tout ?*

Je sais pas. Je dirais entre 30 et 40.

*Et c'est pour des durées de combien de temps en moyenne ?*

Je pense qu'en moyenne c'était deux-trois jours.

*Le plus long ça a été combien de temps par exemple ?*

Une semaine.

*Tu leur mets quoi à disposition ? Des linges, des draps ?*

Ça dépend de ce que j'ai. De ce que eux ont aussi. Des fois ils ont un sac de couchage et ont juste besoin d'un matelas. Des fois j'ai donné mon lit parce que c'était plus simple comme ça.

*Et la cuisine, ils y ont accès ?*

La règle était assez simple. J'attendais des gens qu'ils soient autonomes. En gros, la journée je travaille. Donc ils doivent se gérer eux-même.

*Donc tu ne les héberges pas seulement la nuit, le jour ils peuvent rester chez toi ?*

Exactement, quand ils restent plusieurs jours ils laissent leurs affaires chez moi et souvent je leur laissais une clé. Ça ne me posait pas de problème. Ils devaient juste être indépendants la journée et le soir j'étais là, ou le weekend, dispo pour prendre un verre, passer un moment à l'appartement, visiter quelque chose, sortir, tout était possible. Montrer des coins qu'ils n'avaient pas forcément découverts.

*Du coup, quelle relation tu as avec eux ? Tu es naturel ou plutôt serviable ?*

J'ai beaucoup voyagé, seul. Donc j'ai une grande expérience de ce que c'est d'être dans un pays seul, sans rien connaître. Donc j'essaie de les mettre à l'aise, d'être à l'écoute. Je pense que naturellement, en voyageant, j'ai développé une facilité dans les contacts. Généralement, les gens qui arrivent chez moi, ils se sentent tout de suite à l'aise.

*C'est un effort pour toi de les mettre à l'aise ?*

Non, pas du tout, c'est tout à fait naturel. Ça dépend toujours de comment l'autre...sa timidité. Non, c'est très rare les fois où j'ai pas réussi à mettre les gens à l'aise.

*Et tu les sélectionnes comment tes invités ? J'imagine que tu as beaucoup de demandes.*

À Paris, j'avais l'impression d'être un hôtel.

*C'est combien de demandes par jour ?*

À Paris, ça peut être 10-15 demandes par jour. Donc il y a un peu de concurrence. En fait, les gens font un message où ils te demandent de les héberger. La stratégie des gens c'est de contacter plusieurs personnes pour trouver quelqu'un. Donc ils font du copier-coller. Ils ont un message type. Moi je considère que c'est pas problématique, parce que effectivement c'est pas simple de trouver quelqu'un à Paris. Mais si cette personne fait effectivement un message plat, n'a pas lu mon profil, où je mets quand même des infos importantes sur mes règles de vie, cette personne va perdre des points. Ça se fait beaucoup avec le message, le feeling sur ce message. Après il y a le profil. Mais c'est beaucoup le message. Qu'ils me fassent un copier-coller de pourquoi ils sont à Paris, ça c'est pas un problème, mais il faut montrer que ça va être une rencontre sympa et qu'ils ont envie de me rencontrer moi quelque part. Effectivement, on se vend un peu dans ces cas. Mais quelqu'un qui a bien écrit son message, après il n'y a pas de surprises.

*Et les autres aspects du profil, par exemple sa photo, son origine ?*

Effectivement, si quelqu'un n'a pas mis de photo, c'est généralement pas la peine. Il y a les références. Si la personne a de bonnes références, c'est un plus. Mais je peux donner sa chance à quelqu'un qui n'a pas de références. Quelqu'un qui commence Couchsurfing, qui va faire des erreurs dans son message, dans sa présentation, je vais déduire. Parce qu'il y a plein de règles tacites sur ce site, sur comment on fait pour demander aux gens de nous héberger, etc. Voilà je vais leur dire « regardez mon profil, j'ai mis quelques conseils » et après tu reviens vers moi. Donc oui les photos ça joue un rôle. L'origine on s'en fout un peu d'avoir des gens qui viennent de pays

différents.

*Justement, si tu veux diversifier un peu, en voyant quelqu'un qui vient d'un pays que tu ne connais pas, peut être que tu le préféreras, non ?*

Non, c'est amusant de se dire « tiens, quelqu'un du Kazakhstan, j'ai jamais hébergé quelqu'un du Kazakhstan » mais si le message n'est pas intéressant, si je sens pas que ça va être sympa, peu importe le pays, peu importe la photo, peu importe. . .

*. . .le sexe ?*

Peu importe le sexe, oui.

*Tu ne penses pas plus sûr d'héberger des filles par exemple ?*

Je reçois beaucoup plus de demandes de filles que de garçons, je pense que les filles disent la même chose.

*Comment ça ?*

Les filles disent aussi qu'elles reçoivent plus de demandes de garçons que de filles. Mais non si c'est un fille et que son message est nul, on s'en fout. On est jamais complètement insensible au charme des photos, on peut pas le nier. Mais j'ai accueilli plein de moches, et des mecs aussi.

*Et les évaluations, tu me dis que tu les regardes ?*

Oui, mais sans plus. Globalement, je vais voir si la personne a des références positives, et je vais rarement les lire. Peut être une ou deux. Sur Couchsurfing, je considère qu'il y a des références positives, neutres, ou négatives. Il y a des gens qui ont 250 références positives, et une fois ça s'est mal passé avec quelqu'un et voilà, ça arrive. La référence négative je vais la lire et souvent c'est des incompréhensions, quiproquos, mais ça arrive. J'en ai jamais eu. J'ai jamais hébergé quelqu'un qui a une référence négative. Je sais pas si c'est du fait que j'ai éliminé les gens qui en avaient ou si c'est juste pas arrivé.

*Dans cette sélection, est-ce que tu favorises les gens qui ont déjà hébergé ?*

Non.

*Ça t'est égal que des gens puissent être profiteurs et. . .*

Non, je l'ai jamais perçu comme ça. Les gens qu'on peut qualifier de profiteurs, on va les

repérer. Et quelqu'un que je sens profiteur, je vais jamais l'héberger. Ça se sent tout de suite dans le message. Il va dire « mon avion arrive à telle heure à Paris, est-ce que du coup je pourrais venir dormir chez toi de telle heure à telle heure et je repars le lendemain à sept heures » après on est là pour aider les gens, je le reconnais. Mais prends-toi un hôtel !

*Donc c'est pas pour du dépannage, mais pour des gens qui recherchent l'expérience Couchsurfing ?*

Oui, il y a un côté dépannage. Pour moi il y a un côté dépannage. On héberge des gens pour l'expérience, mais c'est aussi des gens qui n'ont pas les moyens de se payer une chambre d'hôtel. Il y a beaucoup d'étudiants, de gens qui viennent de pays où il n'y a pas le même niveau de revenu qu'en France ou en Suisse. Donc ça fait plaisir de les dépanner, mais il faut le faire aussi avec l'envie de rencontrer quelqu'un. J'ai pas envie de quelqu'un qui vienne, me demande de lui faire visiter l'appartement et s'en va. J'en ai eu des gens comme ça. Ils discutent un peu et le lendemain se cassent sans dire au revoir. Tu te dis « merde, j'ai été sympa » et il t'envoie un SMS, « merci ». C'est pas un hôtel ! Il y a Airbnb pour les logements pas chers.

*Et tu t'es fait des amis via Couchsurfing ?*

Oui, d'ailleurs Amel [*une amie commune*] je l'ai rencontrée grâce à une amie que je me suis faite sur Couchsurfing. Une des premières personnes que j'ai hébergée il y a six-sept ans. Et elle m'avait invitée à Copenhague, où j'ai été la voir. Après elle est venue habiter à Paris et voilà, c'est moi qui l'ai aidée quand elle est arrivée et on a gardé contact. Et on garde toujours contact. Il y a plein de gens que j'ai revus, des fois même trois ans après.

*Ces gens que tu héberges, ils ont quels profils ?*

Il y a tous les âges. Beaucoup de jeunes évidemment, parce que c'est eux qui voyagent, qui n'ont pas beaucoup d'argent et tout ça. Mais j'ai déjà eu plein de demandes de gens qui viennent avec leurs enfants. Ça j'ai jamais fait, mais il y a des gens qui t'écrivent « on aimerait bien venir avec notre fils, notre fille », des couples, âgés.

*Et l'origine ?*

Sociale ?

*Non, géographique.*

Tous les pays. À Paris, des gens de tous les pays viennent. beaucoup de pays européens évidem-

ment, Espagnols, Anglais, Danemark, Suède, d'Amérique du Sud, d'Asie, d'Australie, du Moyen-Orient. . .

*Et l'origine sociale ?*

C'est pareil, c'est assez varié. Des gens ont de l'argent. Il y a plusieurs profils. Les gens le font pour des raisons différentes. Des gens pourraient très bien se payer un hôtel et font du Couchsurfing. Globalement c'est beaucoup des gens qui aiment le voyage, ouverts sur les autres.

*C'est beaucoup le style voyageur backpacker ?*

Il y a beaucoup de ça. Je me souviens aussi de gens qui venaient donner des cours de tango à Paris et qui proposaient en échange des cours. Ou des gens qui font une tournée de musique avec leur orchestre. Des trucs comme ça. Je pense qu'il y a certaines catégories sociales qu'on rencontre pas. Par contre quand moi je suis allé en Iran, c'est particulier mais il y a des gens extrêmement traditionnels qui font du Couchsurfing et accueillent des gens chez eux. Alors qu'ils sont dans un islam très rigoureux et tout ça, et qui sont contents de montrer leur façon de pratiquer leur foi, dans une certaine rigueur mais l'ouverture. C'est des gens qui sont à la recherche d'ouverture.

*Est-ce que tu considères que Couchsurfing a changé depuis que tu l'utilises ?*

Le site s'est modernisé.

*Le site, s'accord. Mais les utilisateurs ?*

Je pense qu'il y a un esprit Couchsurfing et cet esprit est le même depuis le début. Il y a une envie dans tous ces gens de faire des rencontres, d'échanger, et ça ça n'a pas changé, même si ça a pris de l'ampleur. Après il y a peut-être plus de personnes qui ont des demandes parasites, qui n'ont pas compris l'état d'esprit du site, mais non, c'est toujours pareil. Si tu vas à un événement Couchsurfing, tu as un contact facile avec les gens. Que ce soit à Genève, à Paris, ou n'importe où, c'est toujours la même chose.

*Je demande ça parce que j'ai vu sur internet que la plateforme avait changé de statut, qu'elle était passée d'organisation à but non lucratif à une société commerciale et que des utilisateurs s'étaient plaints de changements dans cet esprit justement. Est-ce que tu en as entendu parler ?*

Je sais, mais j'en ai pas tellement entendu parler. Mais ils auraient tout à perdre à vouloir monétariser.

*Bien sûr, mais comme la plateforme a pris de l'ampleur, je me dis que peut-être avant c'était un club fermé et que maintenant...*

Je pense pas que ça ait été un club fermé et qu'il y a un état d'esprit Couchsurfing qu'il est préférable d'avoir, mais il n'y a pas de définition précise, l'idée c'est juste d'être ouvert sur les autres.

*Est-ce que tu as utilisé d'autres plateformes internet du même genre pour mettre à disposition ton appartement ?*

J'ai déjà utilisé Airbnb. Mais pour moi c'est pas du tout le même objectif. Je ne comprends pas les gens qui me disent qu'ils utilisent Airbnb pour... Je crois pas que ça soit le même état d'esprit. J'avais fait un voyage d'un mois et donc on avait mis ma chambre à disposition sur Airbnb.

*Donc à un moment où tu n'étais pas dans l'appartement, c'est ça ?*

Oui. J'ai jamais utilisé Airbnb dans mon appartement pour louer une chambre. J'ai déjà utilisé Airbnb quand je voyageais, une chambre.

*Parce que ça aurait été intéressant que tu aies mis ton canapé à disposition sur Airbnb dans les mêmes conditions que tu le fais sur Couchsurfing. Peut-être que les utilisateurs auraient été différents...*

Oui. Mais ça m'intéresse pas parce qu'avec Airbnb tu dois offrir un service minimum.

*Je crois pas, c'est toi qui décides des conditions. Si tu préviens que tu n'offriras que le canapé à disposition...*

C'est possible, effectivement. Je connais pas suffisamment Airbnb en fait. Dans Airbnb t'as l'argent, le rapport n'est pas le même malgré tout.

*Parce que si tu mets ton canapé à disposition dans les mêmes conditions que tu le fais sur Couchsurfing comme j'ai dit, toi tu aurais des demandes ? Des gens prêts à payer pour ça ?*

Oui mais ça ne m'intéresse pas. 20 balles...

*Tu pourrais sans doute demander un peu plus.*

Oui, 30. Mais ça m'intéresse pas du tout.

*Parce que la relation serait différente, c'est ça ?*

Déjà. Et puis j'ai pas non plus besoin d'argent comme ça. Je préfère mettre à disposition mon canapé de façon gratuite. Je trouve ça cool que dans le monde on monétise pas tout, qu'il y ait encore des choses comme ça.

*Donc il y a une sorte d'idéologie derrière, l'idée que le monde serait meilleur si l'économie fonctionnait plus comme ça ?*

Ça me fait plaisir de me dire que dans mon monde à moi, il y a de la générosité, que ça existe encore. La générosité, l'échange le partage qui est mis au-dessus d'une rémunération.

*Est-ce que tu participes à des événements Couchsurfing ?*

Oui. J'ai beaucoup utilisé Couchsurfing comme une communauté. À Paris, la communauté est très importante. Il y a des gens qui écrivent « j'ai envie d'aller voir un concert, est-ce que ça dit quelqu'un ? » « j'ai envie d'aller boire un verre », « voir un match », en plus des événements officiels postés par des personnes reconnues de Couchsurfing.

*Ces messages, toute la communauté peut les lire après ?*

Oui, t'as un genre de forum, avec des catégories, et tu peux mettre un message « je fais telle chose est-ce que ça intéresse quelqu'un ». Et je l'ai pas mal fait parce que ça me permettait de rencontrer des gens que j'aurais pas rencontrés autrement.

*Parce que si tu postes dans une grande ville t'es sûr de rencontrer quelqu'un ?*

Ouais, il y a plein de gens qui répondent ! C'est pas à tous les coups, mais. . .

*Si tu veux sortir un soir et que t'es prêt à faire à peu près n'importe quoi, tu trouves ?*

Oui, exactement. Il y a plein de weekends ou de soirs où j'avais envie de sortir, je savais pas quoi faire. J'allais sur le site et je voyais sur le site « untel propose tel truc », j'y allais. Et parfois il y avait des choses marrantes. Déjà j'ai découvert des lieux comme ça. Je me souviens d'un mec – j'y suis pas allé – mais un mec proposait un dîner entre gens nudistes. Des gens qui ne se connaissent pas ! Et apparemment des gens y sont allés. Je trouve ça marrant. Il y a plein de trucs un peu loufoques. Ça permet de sortir un peu de ses habitudes.

*Et pour un hébergement, combien de temps est-ce que tu penses passer à le préparer ? Dans le contact avec la personne, le ménage, à mettre à jour ton profil. . .*

C'est difficile à estimer.

*Mais les messages s'étendent sur plusieurs jours par exemple ?*

En fait une personne. . . Disons je reçois dix messages. J'ai un message tout fait pour dire « non désolé, je peux pas. » Donc les personnes que je veux pas voir je leur envoie ça. Ça me prend deux secondes. Je considère que c'est normal, si je dis que je suis disponible, je leur réponds.

*Parce que tu es évalué sur ça ? Sur les réponses.*

Tu as un pourcentage de réponses, mais ça n'engage que toi-même. Je sais pas si ça joue sur le choix d'accepter quelqu'un ou pas. C'est minime. Par contre une personne qui va me plaire, soit je vais lui dire oui tout de suite, soit si je suis pas sûr d'être disponible je vais dire « ça me plairait bien, mais je t'avoue que tu me demandes ça dans un mois pour moi, c'est trop loin pour moi, je peux pas planifier en avance, on en reparle dans quinze jours si tu veux. Si tu trouves quelqu'un d'autre tant mieux, sinon redis moi. » En général, si je m'entends bien avec la personne je vais échanger 2-3 messages pour lui dire « bon pour venir chez moi ça marche comme ça, » se mettre d'accord sur l'heure, etc. Parfois il y a quelques questions en plus. Des fois c'est pas précis, « combien vous êtes » « tu arrives à quelle heure précisément. » Mais en 2-3 messages c'est plié. Et puis le ménage, je range mon appartement. Je suis pas quelqu'un de désordonné, donc. . .

*Mais tu fais quand même attention ?*

En général je fais un effort, mais c'est en l'état. Parce que c'est pas un grand désordre chez moi.

*Pour l'accueil, tu dois essayer d'être là ?*

On se met d'accord. Je leur dis « je suis à l'appartement à telle heure, venez à ce moment-là. »

*Tu ne changes pas ton horaire en fonction d'eux ?*

Je suis flexible. Il faut pas être rigide. Mais si je suis hôte, généralement les gens comprennent. Ça m'est arrivé une fois ou deux que les gens ne respectent pas les règles et là j'ai dû remettre les choses en place, mais ça m'est arrivé vraiment une à deux fois, c'est tout.

*Et du coup, j'imagine que ça prend du temps de les évaluer après, pour faire les références ?*

Ça oui, c'est peut-être le truc qui demande le plus de temps. Parce que quelque part, je pourrais dire en cinq minutes « very nice » et « merci au revoir ». Mais généralement ça se passe bien et la majorité des gens que j'ai hébergés je pourrais les revoir. Je mettais pas un commentaire à

quelqu'un qui est venu chez moi, mais à quelqu'un qui est presque devenu un ami. Enfin, ami c'est un peu fort, mais quelqu'un que j'ai envie de revoir. Donc, je lui mets un message où j'explique que c'était sympa de l'avoir chez moi. Donc je prends un peu de temps. Je pense que les gens prennent du temps pour ça.

*Pour ces messages auxquels tu réponds, tu es joignable à tout moment ?*

Je vais répondre quand je pourrais y aller. Donc au bureau je peux pas. Mais très vite on échange nos numéros et là je suis joignable, avec WhatsApp. Je répondrai quand j'aurai le temps.

*Tu penses quoi du système d'évaluation par les utilisateurs ?*

Je pense que c'est indispensable, parce que ça permet de dire aux autres « vous allez héberger quelqu'un de bien » ou alors « non attention, c'est un sale type ». Il y a toujours un peu de « je te tiens par la barbichette ». Tu n'as pas envie que l'autre te laisse une mauvaise référence.

*Est-ce que ça fausse un peu la relation ?*

Je pense que ça biaise un peu. Mais j'ai jamais laissé de message négatif. C'est des trucs tellement insignifiants, que ça ne vaut pas le coup de laisser un sale message. Je suis jamais tombé sur un gros connard.

*Mais sur toi, est-ce que ça a un effet ? Sur ton accueil ?*

Non, je suis moi-même, c'est tout. Après, je serais un peu déçu si les gens me laissaient un message négatif alors que j'ai été cool.

*Mais de manière générale, tes évaluations sont correctes ?*

Quand je lis mes messages. Il y a peut-être une fois ou deux où ça s'est bien passé et le message était plutôt neutre. Mais quand je relis mes messages, je me dis que ça fait plaisir, ça rappelle des souvenirs. Et ça fait du bien de se dire « j'ai fait ça et ça a été hyper apprécié », la reconnaissance quoi. On a tous besoin de reconnaissance, et il y a plein de messages qui sont hyper touchants.

*Mais à l'inverse, est-ce que ça ne donne pas beaucoup de pouvoir aux utilisateurs ? Parce qu'un message négatif, tout le monde va le lire, comme tu fais toi. Tu vas chercher les messages négatifs.*

Je sais que s'il y a des abus, tu peux avoir recours aux administrateurs du site et ils peuvent corriger. Supprimer la référence. C'est rare, il faut vraiment que ce soit justifié, mais c'est possible. Mais ça te donne un crédit de réputation, mais je pense pas que ça transforme les gens.

*Est-ce que tu as déjà eu des problèmes avec certains hébergements ?*

Le problème, qui n'en est pas un, c'est quand le contact qui n'est pas terrible, tu n'as rien à raconter. Ça m'est arrivé une fois ou deux. Un autre problème que j'avais eu c'est des gens qui n'avaient pas respecté les horaires convenus. Ils ne m'ont pas prévenu et sont rentrés tard. Voilà, c'était agaçant, alors que je travaillais le lendemain. Et puis des gens qui sont venus le soir, ont discuté cinq minutes et le lendemain sont partis sans dire au revoir ça m'est arrivé une fois. Mais c'est pas des gros problèmes.

*Et des problèmes de casse, de voisinage ?*

Non, jamais de vols, de casse... Si une fois j'avais laissé ma clé à des couchsurfers qui voulaient rester un peu plus longtemps dans un bar. Et quand ils sont rentrés, ils ont cassé la serrure. Mais c'était pas de leur faute, la serrure était vieille.

*Et dans ces cas-là, tu as dû faire fonctionner une assurance ?*

Non, j'aurais même pas pensé. C'était plus le problème de propriétaire de l'appartement à qui on avait déjà signalé le problème que le leur.

*Et tu as déjà eu recours à l'aide Couchsurfing ?*

Une fois, justement une personne m'avait laissé une référence qui s'était mise en négatif au lieu de positif, un bug. J'avais contacté les administrateurs et ça a été réglé. Très efficace. Très sympa.

*Avant tu m'as dit que des gens étaient arrivés très tard. Est-ce que dans ces cas là tu aurais la possibilité d'annuler la réservation ?*

Là en l'occurrence ils avaient déjà passé deux nuits chez moi, donc ça aurait pas été cool de mettre leurs affaires dehors. Mais je peux le faire, c'est sûr. C'est pas comme Airbnb, où t'es engagé. C'est d'ailleurs autour de ça que traitent les références négatives. C'est souvent « il a annulé au dernier moment » et ce genre de choses. Quand il n'y a pas le lien monétaire, l'engagement est plus variable.

*Ça arrive souvent ça ?*

Ça arrive.

*Tu l'as vécu personnellement ? Lors de tes voyages ?*

Ouais, je l'ai déjà vécu. Mais après tu vas chez les gens gratuitement. C'est jamais cool que

quelqu'un se désiste, mais tu sais pas ce qui se cache derrière. Sans doute de bonnes raisons. On va pas préjuger. Il faut se trouver un autre plan, et voilà.

*Mais du fait qu'il n'y a pas d'argent dans la transaction, l'engagement est plus fiable, c'est ça ?*

Enfin, c'est pas l'engagement avec une personne, après t'as plus de problèmes avec Airbnb à annuler au dernier moment. Tu perds ton argent. Je sais plus toutes les conséquences. Sans doute il y a plus d'annulations avec Couchsurfing. Mais bon, c'est pas... ça arrive. Tu vas pas à l'hôtel. Tu maîtrises pas tous les facteurs.

*L'économie collaborative, ça te dit quelque chose ?*

Oui.

*Est-ce que tu te sens faire partie d'une communauté d'utilisateurs de l'économie collaborative ?*

Je suis utilisateur. J'apprécie pas mal de ses aspects. Mais c'est un peu vaste de parler d'économie collaborative comme ça. Certains aspects me plaisent, pas d'autres.

*Quelles plateformes tu utilises à part Couchsurfing ?*

Je fais du Blablacar, énormément. Je sais pas, acheter des trucs d'occasion, c'est une forme d'économie collaborative. Mon matelas que j'avais pas je l'ai acheté d'occasion sur Anibis. C'est une forme d'économie collaborative. Par exemple à Genève, c'est pas de l'économie, mais mon coloc qui ne parle pas anglais va à des groupes qui se rassemblent sur internet et ils discutent et chacun a une langue et c'est un partage linguistique. Pour moi c'est un peu de l'économie collaborative, c'est sympa !

*On en a déjà un peu parlé, mais est-ce qu'il y a une volonté politique de ta part à participer à l'économie collaborative ?*

Une volonté politique, c'est un peu vague. Mais je vois ce que tu veux dire. Je crois que je le fais parce que ça me plaît. Après, ça correspond à mes valeurs. Mais il n'y a pas de revendication particulière. C'est aussi intéressant parce que c'est moins cher. Ça m'arrange aussi. C'est aussi pour des raisons économiques. Mes idées politiques ne sont pas complètement à l'opposé de l'économie collaborative.

*Et j'imagine que tu as entendu parlé des critiques qui sont faites à certaines plateformes ?*

Oui, j'en ai conscience. Je m'intéresse énormément à l'actualité économique. C'est compliqué

à appréhender, parce que au fond ils s'opposent à des monopoles économiques qui défendent leur position sur le marché. Donc derrière il y a des intérêts. Chaque génération a vu des entreprises déranger le statu quo. Moi je trouve que c'est intéressant qu'il y ait de l'innovation comme ça, qu'il y ait des idées différentes. C'est très bon qu'on se pose des questions, qu'on ne maintienne pas les rentes de situation. Le problème, c'est les conditions dans lesquelles ça se fait. Uber, qu'il vienne remettre en cause les taxis, c'est le problème de l'Etat, c'est à l'Etat de légiférer. Le système n'est peut-être plus adapté, il faut trouver une transition. Par contre Uber où c'est scandaleux, c'est leur politiques sociale vis-à-vis des gens qui travaillent pour eux, l'optimisation qu'ils vont faire. C'est pas tant le fait d'apporter une nouvelle idée sur le marché que les valeurs qu'ils vont défendre derrière. Je pense que ça participe d'une façon intelligente à améliorer les choses et partager les choses dont on ne se sert pas c'est intelligent. Après ça créé un changement, ça fait peur à tout le monde, c'est normal.

*J'ai fini avec mes questions. Tu as quelque chose à ajouter ?*

Non, je crois que c'était complet.

[Fin de l'enregistrement]

## **Entretien Blablacar #1**

J'ai rencontré Alain et Marion lors d'un trajet entre Annemasse et Lyon. Sur le site de Blablacar, j'ai préalablement à la réservation envoyé un message public à Marion pour lui demander si elle serait d'accord de m'accueillir sachant que j'aurais quelques questions à lui poser dans le cadre d'un travail universitaire. Elle a immédiatement répondu qu'elle répondrait volontiers à mes questions. La conductrice et les passagers étaient donc tous au courant de mon intention d'utiliser le voyage pour mener un entretien. Marion est une utilisatrice fréquente de Blablacar. Son profil a été évalué par 99 utilisateurs qui lui ont attribué une note de 4.3 sur 5. Nous étions trois passagers avec elle, dont Alain, un autre utilisateur fréquent de la plateforme, mais lui plutôt en tant que passager. Alain, la cinquantaine, est douanier à l'aéroport de Paris Roissy, il fait régulièrement les trajets entre Annemasse et Paris en covoiturage pour voir sa famille. Un autre passager, Thomas, est resté très silencieux durant le trajet et s'est contenté de se présenter. Il est vendeur dans un magasin de prêt-à-porter à Lyon. Il devait avoir autour des 20 ans et a passé le trajet sur son smartphone. Marion est percussionniste à l'opéra de Lyon et habite Annemasse, elle fait plusieurs

fois par semaine le trajet en voiture et cherche systématiquement des passagers sur Blablacar. Elle a 30 ans.

Après une brève introduction de chacun d'entre nous, je leur ai présenté la motivation de mon voyage à Lyon (mener des entretiens sur le trajet) et leur ai demandé s'ils acceptaient que notre conversation soit enregistrée. Hormis ce moment, j'ai opté pour un entretien sous la forme d'une discussion libre. Je n'ai pas sorti la feuille d'entretien que j'avais préparée et n'ai que peu dirigé la conversation. Comme Alain et Marion l'ont souligné durant la conversation, un trajet en covoiturage est aussi l'occasion d'avoir une discussion plaisante avec des inconnus et j'ai pensé qu'ils parleraient plus librement si l'entretien n'était pas trop formel.

[Début de l'enregistrement]

*Il y a une chose que je ne comprends pas avec Blablacar, c'est le fonctionnement des prix.*

[Marion] Ben le site te fait une estimation en fonction du carburant que tu utilises, et de ton style de voiture, du temps de trajet et si tu prends l'autoroute ou pas. C'est le prix affiché en vert. Et après tu es libre toi-même en tant que conducteur de le changer toi-même. Et ce qu'ils ont introduit récemment, c'est de mettre un code couleur. Quand tu es dans les prix suggérés, c'est vert. Et quand tu es plus haut ça devient orange, voire rouge. Comme ça au moins le gars qui prend le trajet avec toi sais où tu te situes. Après ça peut être pour plein de raisons. Je sais pas moi, peut-être qu'il le fait de nuit, ou qu'il ne prend qu'une seule personne, j'en sais rien.

[Alain] Il y a des personnes qui roulent avec des voitures de luxe, des fois ils vont mettre un peu plus cher. Si c'est une Audi A6, voilà. Après t'as ceux qui mettent moins cher pour être sûrs d'avoir des passagers aussi. Je reste toujours dans les prix indicatifs du site.

[M] Moi aussi.

*Du coup le prix est censé rendre équitable le prix de l'échange et du péage, c'est ça ?*

[M] Oui, théoriquement ça participe aux frais.

*Tu devrais pas faire un profit...*

[M] Surtout pas, non. Parce que si tu fais un profit sur le truc, c'est plus du covoiturage, ça devient un service de taxi, quoi.

[A] Ça n'a rien à voir avec les VTC...

*Mais ça se fait quand même ? Il y a des gens qui essaient de gagner de l'argent avec Blablcar ?*

[M] Oui. Je sais que c'est possible. Après, il faut avoir envie de faire que ça. Il y a beaucoup de gens par exemple qui font Lyon-Paris avec des monospaces où tu peux mettre dix personnes dedans, mais je pense qu'ils gagnent pas grand chose, mais au final quand même un peu. S'ils fixent un prix pas trop cher, ça reste quand même meilleur marché que le train. Et puis c'est pas déclaré. Normalement tu devrais déclarer, mais je pense que ces gens ne le font pas. Après le bénéfice réel que tu fais à part te péter le dos à conduire toute la journée pour avoir à la fin 200 euros. . .

[A] Je pense pas que ce soit rentable en fait. Il faut être sûr d'avoir des passagers.

[M] Je suis sûre qu'il y a des gens qui grugent, comme partout. Et ça doit pas non plus être si fréquent que ça.

[A] Je sais pas si le fisc arrive à choper des gens qui font que ça parce que ça doit se détecter facilement.

[M] Oui, déjà parce que ça arrive sur ton compte en toute transparence, donc le fisc il a accès à ce qu'il veut.

[A] Je sais pas s'il y a déjà eu des gens attrapés comme ça.

[M] Après si le gars il t'explique qu'il va effectivement à Paris tous les jours, c'est son droit le plus strict, tu vois. C'est difficile à contrôler.

[A] C'est là la limite entre le covoiturage et le truc un peu professionnel. C'est vrai que la personne qui travaille tous les jours sur Paris, si elle fait ça chaque fois, ça devient un peu un deuxième revenu.

[M] Et ça dépend de la taille du véhicule. Parce que si t'as quatre places comme tout le monde, c'est sûr que tu peux pas faire un profit.

[A] Une fois je suis monté avec une personne qui m'a ramené de Paris, qui faisait les trajets toutes les semaines parce qu'il était séparé et que ses enfants étaient en Haute-Savoie. Donc il faisait les trajets tous les weekends. Et il avait fait le choix d'acheter un monospace, pas neuf mais avec sept places. Il m'avait dit « voilà je fais le tramjet tous les weekends, je propose le trajet, ça rentabilise ». Je pense pas qu'il fasse un bénéfice, mais il s'y retrouve et chacun s'y retrouve.

*Avant tu me disais que tu n'aimais pas les gens qui venaient et qui dormaient dans la voiture. Ça veut dire quoi, il y a un esprit Blablacar ? Il faut que ce soit convivial ?*

[M] Oui, c'est pas il faut que ça soit convivial, mais t'accueilles quand même des gens dans ta voiture. C'est pas comme si c'était ta maison, mais c'est quand même un endroit clos où on est très intimes. Moi quand j'ai des passagers, je fais pas ce que je fais d'habitude : j'écoute pas la musique à fond, j'écoute pas les infos, je sors pas le kit mains libres pour téléphoner à ma soeur. Tu vois, des trucs comme ça. Quelque part, je modifie mon comportement de conducteur solo pour prendre des gens, donc c'est pas que j'attends forcément. . . Oui t'as le droit de dire « je veux pas que les gens fument dans la voiture, » « je veux pas d'animaux », mais je sais qu'il y a aussi un petit sigle pour si t'acceptes ou non la discussion, le petit « BlaBla » là. C'est pas qu'il faut absolument, j'ai rien contre. Et puis mathématiquement c'est toujours plus difficile d'avoir une conversation avec les gens qui sont derrière parce qu'il y a plus de bruit. Mais j'en veux pas forcément à quelqu'un qui s'endort durant un trajet parce que ça arrive à tout le monde, moi la première. Mais il y a des gens qui viennent vraiment avec le parti pris de « de toute façon je veux juste rouler, je vais de là à là et je m'en fous. » Et je trouve que ça se développe particulièrement, c'est, comment dire. . . Par exemple moi je donne toujours le rendez-vous à la douane de Moillesulaz parce que c'est là que j'habite, et comme c'est du covoiturage et pas un service de taxi je comprends que ça demande un effort de devoir venir à cet endroit-là. Mais d'un autre côté c'est pas vraiment mon problème. Je vais pas passer mon temps à aller chercher tout le monde ! Je vais à la gare d'Annemasse, je vais à Archamps, etc. Et au final tu passes une demie heure à aller chercher des gens à droite, à gauche. Hier j'ai fait le trajet avec un type qui m'a presque engueulée au téléphone parce que je voulais pas aller le chercher à la douane de Fossard à sept heures du matin, tu vois. Déjà moi je dois me lever à six heures pour aller en chercher deux dont une à Archamps et lui il me dit « venez à Fossard ». Moi je préfère pas aller à Fossard, en plus il y a souvent des embouteillages le matin. « Mais vous ça vous prend deux minutes en voiture alors que moi vous allez m'obliger à marcher vingt minutes ».

[A] Ben il est pas obligé de prendre ton trajet !

[M] Voilà, c'est ça ! Mais du coup je savais pas quoi répondre. J'ai fini par concéder un truc je lui ai dit « marchez au moins jusque là que je vous prenne à l'embranchement du truc » mais. . .

[A] Moi je sais dans les questions je t'ai demandé si tu partais de [*incompréhensible*] en disant

bien que ça ne me dérangeait pas d'aller jusqu'à Moillesulaz. Parce que des fois on part du même endroit, on sait pas.

[M] Oui, t'as raison, mais toi tu demandes avant de réserver, c'est correct quoi.

[A] Oui, voilà.

[M] Lui avait réservé et ensuite il me dit ça. Et ça c'est de plus en plus souvent. Des gens qui ont déjà réservé et ils me disent « mais moi j'habite à Villeurbanne ». Mais moi je m'en fous mon gars ! Et ça je pense que c'est aussi un truc de l'esprit Blablacar et il y a des gens qui le comprennent pas forcément parce que moi j'utilisais Blablacar au moment où on se payait de la main à la main quoi, où il n'y avait pas ce système de sécurité. Moi j'ai connu ça.

*Il y a combien de temps ?*

[M] Il y a sept-huit ans, un truc comme ça.

*Du coup, ça a changé un peu ? L'esprit ?*

[M] Moi je me demande si ça n'a pas changé un peu. Avant, c'était comme du service rendu. Le mec t'allais le chercher et il te donnait un billet et des pièces. Alors certes des fois il se pointait pas, mais ça ça arrive encore. Sauf que là, comme ils ont tout régi par la transaction par carte bancaire et que le site prélève une commission – ce qui n'était pas le cas avant non plus – maintenant j'ai l'impression que ça a un peu changé dans la tête des gens qui se disent « après tout je paie pour un service, c'est normal que... » tu vois ? Je pense qu'il y a des gens qui sont restés dans l'esprit du covoiturage comme il était avant et que d'autres voient ça un peu plus comme un service de taxi, quoi.

*Parce que toi, quand tu vas faire l'effort d'aller chercher les gens, c'est pour l'arranger où il y a une idée d'argent derrière du genre « je vais pas avoir suffisamment de clients » ?*

[M] Non pas du tout, parce que moi je le fais de toute façon le trajet. Donc que j'ai du monde ou pas, c'est pareil. Après je suis pas débile non plus. La fille qui voulait que je la prenne à Archamps hier. Moi je passe par Archamps de toute façon donc je lui ai dit « oui, je passe te prendre devant le cinéma ». Par contre dans un centre-ville j'ai pas envie. Moi j'ai ma répétition à 14 heures, il faut que j'aie le temps d'aller encore chez la fille Airbnb qui me loue son appart, donc voilà.

*Parce que tu es une grande utilisatrice de l'économie collaborative, tu fais aussi Airbnb ?*

[M] Oui. Je fais aussi Airbnb. Enfin, je Airbnbse pas, mais j'utilise des apparts de gens, quoi. Oui, typiquement dans mon cas, mais je vais travailler à Lyon. J'ai gagné ce concours pour l'opéra sauf qu'ils m'ont prévenue qu'habitant à Genève, les transports, l'hébergement ils voulaient pas en entendre parler, quoi. Donc c'est soit j'accepte d'aller travailler et je me débrouille pour que ça soit pas trop cher – ils participent un peu, mais c'est vraiment peu – soit je vais pas travailler. Quand tu vois le prix des hôtels et que tu sais que tu peux avoir une chambre chez l'habitant pour 20 euros au lieu d'un hôtel à 150, il y a pas photo !

[A] Et cet Airbnb, c'est toujours le même.

[M] Ben là c'est la première fois que je le fais. Depuis cinq ans, c'est la première fois que je me paie le luxe de rester trois jours ! Je l'ai fait la semaine dernière et cette semaine, chez la même fille.

*Couchsurfing, tu as essayé ?*

[M] Non, j'ai pas essayé. Parce que c'est pareil, en fait dans le Couchsurfing il y a un esprit où en fait tu vas pas chez les gens uniquement pour profiter de leur canapé.

*Et c'est ce que tu ferais là ?*

[M] Voilà. Moi j'ai pas envie de...

[A] De quoi vous parlez, là ?

*De Couchsurfing. C'est un peu l'équivalent de Blablacar, mais pour le logement, dans le sens où il n'y a pas de profit, c'est gratuit. La personne qui te loge te laisse un canapé ou un lit. C'est un grand réseau dans le monde entier.*

[M] Oui, dans le monde entier. Tu vas au fin fond des Philippines et tu trouveras quelqu'un pour t'héberger. C'est juste que du coup tu vas pas te comporter comme dans un hôtel. Et là moi j'ai pas le temps parce que je dois travailler. Donc je préfère utiliser Airbnb où là la fille est pas là, elle est en stage à Paris.

[A] Il faut avoir une sacrée confiance quand même pour faire ça. Moi je me vois pas faire ça.

[M] C'est beaucoup de jeunes qui font ça. Après je me suis dit aussi la fille je sais pas quelle garantie elle a. Moi je paie une garantie, mais si je veux cambrioler, je sais pas comment elle me trouverait, quoi.

*Est-ce que c'est pas un peu la même chose avec Blablacar ? Tu sais pas quels gens tu vas accueillir ?*

[M] Ouais mais c'est pas chez toi, c'est la voiture.

[A] Après ce qui est bien avec Blablacar, c'est que tu as les avis aussi.

[M] C'est vrai. En fait je me pose tellement pas la question. Moi j'ai jamais eu de soucis avec qui que ce soit et pourtant je suis en acceptation automatique, je prends vraiment tout le monde, quoi. Même tard le soir. Ma mère me dit toujours « tu rentres à une heure du matin et tu sais même pas qui ce sera ! » Ouais, ben. . .

*C'est toi qui a choisi l'acceptation automatique ?*

[M] Oui, tu peux choisir manuellement ou automatiquement.

*Mais tu peux quand même refuser la personne ?*

[M] Si je voulais m'amuser à checker tous les profils, oui. Mais je vais pas m'amuser. . .

*T'es pas allée regarder nos évaluations à nous trois par exemple ?*

[M] Non. Je crois pas. Je trouve qu'on voit assez vite les personnes avec qui on va avoir des emmerdes. Enfin, des emmerdes, entre guillemets. Quand t'envoies un SMS en disant « le rendez-vous c'est là, l'heure c'est ça et merci de me répondre en confirmation », si la personne te répond pas ou si elle répond à côté de la plaque. Mais c'est pas des soucis graves, c'est des soucis de ponctualité. Il y a pas mort d'homme.

[A] T'as jamais eu de soucis ?

[M] Non. J'ai eu une fois un retour j'étais pas tranquille, mais c'était idiot de ma part je crois. On rentrait de Lyon avec trois types assez jeunes et en fait l'autoroute a été bloquée un moment et on s'est retrouvés dans les routes de montagne paumés. Je savais plus où j'étais du tout et mon portable marchait pas. Et il y en a un qui a dit « Tu ferais moins la maligne là si on te sortait de la voiture et qu'on te violait ».

*Sur quel ton ?*

[M] C'était pour rire.

[A] Oui, mais c'est déplacé quand même !

[M] C'était hyper déplacé, ouais.

*Ils se connaissaient ?*

[M] Non, ils se connaissaient pas les trois. Ça les avait fait rigoler et tout. Donc moi ça m'a fait un peu peur mais je leur ai dit que non, moi ça me faisait pas peur du tout, que de toutes façons ils étaient fichés sur le site et qu'il n'y avait aucune raison qu'il m'arrive quoi que ce soit. Et puis voilà après j'ai compris que c'était de la mauvaise plaisanterie, mais c'était un peu glauque quand même.

*Parce que ça je crois que c'était un argument de Blablacar pour l'utilisation de la carte de crédit, parce que justement on peut tracer les gens, que ça rend le truc plus sûr.*

[M] Ouais, c'est vrai. Mais une fois que t'as tracé les gens s'il t'est arrivé malheur c'est trop tard quoi ! Et au final je t'ai dit avant ce système j'avais pas plus de problèmes. Après c'est toujours pareil, tu peux avoir des problèmes, c'est comme dans tout, mais c'est la faute à pas de chance. Tu peux pas vraiment contrôler, qu'il y ait ce système ou pas je pense pas que ça change vraiment les choses, quoi.

*T'en as eu des fois des problèmes ? Je sais pas quelqu'un qui vient pas, paie pas...*

[M] Paie pas, non, c'est pas possible. Par contre qui n'est pas venu et qui m'a fait tourner en bourrique oui j'ai eu une fois une fille à Lyon qui m'a fait déplacer le rendez-vous à minuit alors que j'avais déjà quelqu'un et qui m'a dit « est-ce que vous pourriez venir me chercher à Perrache » et on a attendu comme des cons au téléphone pendant une heure pour qu'au final elle me dise qu'elle était en fait pas encore à Lyon mais encore sur la route. Mais ça faisait bien une heure qu'elle me disait qu'elle était déjà à Perrache et qu'elle voyait tel bâtiment et ceci et cela. Donc ça c'était l'horreur, le pire je pense. Mais tu vois c'est pas non plus grave. J'étais sur les nerfs parce qu'on avait perdu une heure en tout mais...

*Et tu peux demander un dédommagement pour ça ?*

[M] Non, ben t'es payé quand même quoi. Tu signales au site, tu expliques ce qui c'est passé. Elle raconte sa version des faits. Mais à partir du moment où il y a un conflit entre deux utilisateurs...

*Parce que toi tu as envoyé un message aux administrateurs du site, c'est ça ?*

[M] Oui, moi j'ai envoyé un message. Je savais que je serais payée quand même pour son trajet puisque même si elle avait pas voyagé, elle avait validé et au bout de 24 heures t'es payé quand

même. Mais du coup j'ai contacté le site parce qu'en plus elle avait eu l'outrecuidance de me mettre un mauvais commentaire. « Elle ne m'a pas attendu malgré un léger retard et du coup j'ai dormi dans la rue à Lyon. » Du coup j'étais trop vénère donc j'ai écrit au site pour qu'ils retirent ce commentaire. En plus les gens ils voient ça ça leur enlève la confiance alors que c'est complètement de sa faute.

*Et ils l'ont enlevé alors ?*

[M] Et ils l'ont enlevé.

[A] Je pense qu'ils ont plus confiance en des conducteurs confirmés qui ont une super moyenne qu'en des passagers.

*Mais vous pensez quoi de ces évaluations ? Parce que comme tu dis, une évaluation super nulle ça va te faire baisser la moyenne.*

[A] Tu peux la contester.

*Oui, mais imaginons que ce soit fondé.*

[A] Oui, mais alors si toi tu as 23 avis positifs et que le 24<sup>ème</sup> est négatif, voilà. Moins ça m'est déjà arrivé de voir chez certains conducteurs « décevant », mais une fois.

[M] Oui, c'est exactement ce qu'ils m'ont dit. Parce que j'ai eu une deuxième histoire – c'est les deux seules histoires que j'ai eues en cinq ans donc tu vois il n'y en a pas cinquante mille – mais on avait fait le retour de Lyon avec trois personnes très sympas. Le covoiturage avait été super. Et le mec qui était devant avait été adorable. Il avait fait beaucoup de voyages et on a beaucoup parlé. Et le lendemain il m'a mis un commentaire hideux, j'ai pas compris. Il m'a mis un truc en anglais en plus, alors qu'il parlait français, donc ça j'ai pas compris. En plus on avait pris le temps à la douane de Moillesulaz de lui trouver un transport pour Genève et le lendemain son commentaire c'était un truc du genre « attention quand vous parlez avec Marion, c'est quelqu'un d'extrêmement susceptible ». Donc moi je lui ai tout de suite écrit. On a même pas parlé de sujet compliqué ni rien, donc il faut pas exagérer. Et il a répondu « c'est comme ça, c'est tout ». J'ai écrit au site pour leur expliquer ça et ils m'ont dit que là ils ne pouvaient pas intervenir, que les gens étaient libres d'écrire ce qu'ils voulaient, mais qu'il ne fallait pas que je m'en fasse parce que pour un commentaire pourri il y en aurait cinquante mille qui contre-balanceraient, donc voilà.

[A] Après moi quand je regarde les avis du conducteur, je me dis un avis décevant, si ça se

trouve c'est le passager qui est exécration ou qui était mal luné. Après il faut pas se fier à tous les avis que tu as.

*Parce que toi tu les regardes ?*

[A] Moi je les regarde, oui.

*Et est-ce que ça t'a déjà retenu de prendre un conducteur ?*

[A] Non, pas forcément. Non, je crois pas. J'ai pas eu l'occasion encore. Après si je tombe sur un conducteur disons sur un Annemasse-Lyon qui est vraiment moins cher et je vois que les avis sont nuls en moyenne, je pense que je le prendrais pas. Il y en a tellement des trajets que j'en prendrai un autre.

*Et toi [à Marion], ça t'affecte de savoir que les gens vont te noter ? Tu vas être plus sympa ?*

[M] Non, ça m'affecte pas. Ça m'affecte que quelqu'un ait pu écrire quelque chose de négatif à mon encontre.

*Mais tu ne fais pas d'effort dans la voiture pour avoir l'air sympa ?*

[M] Non, je suis sympa ! [rires] Après c'est comme ça il y a des gens avec qui tu as des atomes crochus, c'est la vie. Je vais pas écrire un commentaire pourri à un mec parce qu'il n'a pas parlé ou parce qu'on avait rien à se dire pendant une heure et demie, ça peut arriver.

[A] Oui, ça c'est arrivé à ma femme récemment. Elle a fait un Annemasse-Lyon et elle m'a dit que pendant tout le trajet – ils étaient quatre dans la voiture – personne n'a décroché un seul mot. Pourtant elle y a été enjouée, mais elle a fini par s'endormir. Des fois ça croche juste pas.

[M] Et puis il y a aussi des gens, dès que tu les rencontres, c'est des genres de coups de foudre amicaux instantanés. Moi j'ai rencontré une fille comme ça, qui habite Annemasse.

*Vous vous revoyez ?*

[M] Oui, on se revoit, on s'écrit. Elle est hyper sympa. Voilà, c'est sympa aussi, du coup.

[A] Moi ça m'est arrivé de faire un voyage avec une fille de Lyon, seule, c'était son premier trajet. Le trajet, j'ai eu l'impression qu'il a duré 20 minutes. On a parlé de tout. Et tu te dis, c'est vraiment quelqu'un que t'aurais envie de revoir. Et puis t'as le numéro puisque... sur le site. Et donc je lui ai envoyé un texto le soir même lui disant que c'était super agréable et tout. Sans parler de garçon-fille, hein, c'était vraiment en tout bien, tout honneur. Mais oui, c'était vraiment

quelqu'un que j'aurais voulu revoir.

[M] Mais tu penses qu'elle l'a pas perçu comme ça ? Parce que entre un garçon et une fille c'est toujours un peu tendancieux.

[A] J'ai essayé d'être très neutre, justement, pas qu'elle croie que je la drague à fond, c'était pas du tout le cas. On avait parlé de bouquins, de musique... En plus c'était son premier trajet, donc elle avait mis un super avis. Elle a dit « si tous les trajets étaient comme ça ! » Finalement, t'as toujours le numéro des gens après, donc si tu t'entends bien...

[M] Ça peut toujours déboucher sur des trucs, oui. Moi j'ai eu un super contact professionnel grâce à ça. À l'époque où j'étudiais à Genève, j'ai fait un mémoire sur un sujet très particulier avec un aspect difficile à pénétrer qui était les instituts pour aveugles et une nana que j'avais prise c'était la nièce d'une fille qui travaillait là dedans à Lausanne et par ce biais j'ai pu rentrer là et ça a été hyper formateur et pour mon mémoire une piste super intéressante.

*Tu as fait la HEM [Haute Ecole de Musique] ?*

[M] Oui.

*La première fois que vous avez fait Blablacar, c'était pour quelle raison ?*

[M] La première fois que je l'ai fait, je voulais pas du tout le faire, et j'avais hyper peur. Mais mon copain, qui est un fervent utilisateur de trucs comme ça, comme la Couchsurfing et tout, il en faisait depuis bien plus longtemps que moi et il disait « c'est ridicule, tu verras ça va bien se passer. » Donc on l'a fait tous les deux. On a pris deux personnes et on est allés chez nous en vacances. Et du coup c'est vrai que ça a été super sympa et depuis j'ai plus eu peur du tout et c'était parti !

[A] Moi c'est pareil, c'est mon épouse qui m'a dit « fais-le. » Ça faisait plus d'un an que je faisais les trajets à Paris à payer pour le train. Ça coûtait un bras. Elle m'a dit « mais essaye au moins Blablacar ! »

[M] Elle avait déjà fait ta femme ?

[A] Ouais, elle l'avait déjà fait parce qu'elle avait fait des études de cadre-infirmier et elle faisait pas mal de Blablacar. Moi j'ai fait mes trajets Annemasse-Paris en train, ça m'a saigné. J'ai des collègues qui refaisaient aussi. Du coup j'ai essayé et c'est vrai que depuis...

[M] Et du coup là t'en as un deuxième après à partir de Lyon ?

[A] Non, je vais prendre les bus. Je m'y suis mis aussi. Les nouvelles lignes.

[M] Ah, oui ! C'est bien ça ?

[A] C'est super bien ! Confortable, en plus ! C'est silencieux, c'est pas cher. Par exemple un Annemasse-Paris en covoiturage, ça coûterait 42 euros. Là je fais ce trajet , j'en ai pour 9 euros, et après j'ai Lyon-Paris avec Megabus, une ligne anglaise, j'ai réservé la semaine dernière, j'en ai pour 8 euros. Donc il y a pas photo, quoi !

[M] Et c'est fiable ? Ils partent à l'heure ?

[A] Ça part à l'heure ! À moins que le bus arrive de Marseille par exemple et qu'il y a eu un souci sur la route.

*Et le covoiturage, tu trouves à chaque fois ? Ça signifie chaque semaine ?*

[A] Ah oui !

*Tu peux même choisir l'heure ?*

[A] Là par exemple aujourd'hui j'aurais préféré partir plus tard, mais il n'y en avait pas. Après toi le prochain était à 15 heures. Mais là j'arrivais en retard. Donc je me suis dit « je passe deux-trois heures à Lyon, je vais aller me balader. » Mais Annemasse-Lyon, il y en a tous les jours, tous les horaires sauf aujourd'hui. Tu étais la dernière avec un départ à 11 heures 10. L'idéal ça aurait été 14 heures mais il n'y avait pas.

*Et si tu veux être sûr de trouver il faut réserver quoi, la veille ou une semaine avant ?*

[A] Une semaine avant, sur des petits trajets comme ça c'est pas sûr. C'est trop tôt.

[M] Deux jours avant, c'est mieux. Je crois qu'il y a certains trajets, ils partent vraiment très vite. Tu vois les trajets tôt le matin, ou le vendredi soir à 17h, ceux-là il faut regarder avant.

[A] Après t'as les voyages de dernière minute. Des gens qui avaient pas prévu de partir et bim ! Je me rappelle la semaine dernière, on était descendus chez mes parents à Gap. On a proposé un trajet pour le retour, on avait de la place. Donc Gap-Grenoble, Grenoble-Annemasse. Ça c'est super bien passé parce qu'on avait deux passagers qui faisaient Garde-Grenoble et ensuite deux autres qui faisaient Grenoble-Annemasse. Au dernier moment, on avait prévu de partir de Gap à 16 heures, je dis au revoir à mes parents, on monte dans la voiture et là je reçois une notification

cinq minutes avant : une personne me demandait un trajet. J'ai dit «oui, dans 10 minutes on est dans ce parking, on se voit là-bas.» Elle me dit «ça me va bien.» Donc voilà, elle a eu de la chance!

*Mais ça ne te dérange pas, toi, de ne pas savoir avant la veille comment tu vas partir ?*

[A] Moi, le dernier recours, c'est le train. Voilà, ça me coûtera trois fois plus cher, mais sur Annemasse-Lyon, il y a un train toutes les heures donc si j'avais pas trouvé un Blablacar je serais parti en train.

*Tu dis que les passagers peuvent aussi poster leur voyage et ensuite les chauffeurs se proposent de les prendre ? J'ai bien compris ?*

[A] Non, c'est la passager qui cherche! Le chauffeur propose, c'est le passager qui fait la demande. Parce que après, tu entres dans le côté obscur du taxi! Ça voudrait dire que des chauffeurs iraient te chercher où tu veux.

*C'est imaginable, parce que le chauffeur qui veut partager ses coûts...*

[M] Oui, mais il y a une démarche de recherche qui est différente.

[A] Si je vois qu'il y a trois personnes intéressées par les mêmes horaires pour aller à Lyon, une personne pourrait se dire «tiens, j'ai rien à faire aujourd'hui...»

[M] D'ailleurs t'as vu ils ont mis une nouvelle option sur l'application, le Ride Map. Je sais pas utiliser, mais je crois que c'est un truc où tu peux signaler ta position de façon très précise pour dire aux autres «je suis là» et les autres le voient par satellite.

[A] C'est peut-être pas trop mal non plus.

[M] Oui, peut-être. En tout cas ils me le proposent à chaque fois. «Dites à vos passagers où vous êtes grâce à Ride Map!» *[rires]*

[A] Bon après, quand c'est toujours les même trajets, tu sais où retrouver les chauffeurs. Par exemple, à Paris, je sais que le rendez-vous c'est toujours Porte d'Italie et tu vois tous les chauffeurs qui attendent leurs passagers. Des fois je passe même à côté d'endroits où je me dis «tiens ça ça doit être une point de ralliement Blablacar,» quand tu vois tous ces gens qui attendent.

[M] Oui, moi aussi!

[A] La gare à Annemasse, tu vois tout de suite ceux qui attendent un Blablacar. À Moillesulaz

c'est pareil.

[M] À Toulouse – moi je fais beaucoup le trajet Toulouse-Genève parce que je suis de là-bas – le point de rendez-vous c'est les places handicapés d'une station de métro. Et c'est trop bizarre parce que ces places handicapées sont toujours occupés par des gens qui ne sont pas handicapés – bon ils sont à côté de leur voiture. C'est que des Blablacar !

[A] C'est drôle aussi de penser que Blablacar, un concurrent direct de la SNCF, utilise ses places de parking pour se retrouver !

[M] Il y a pas une histoire comme quoi la SNCF aurait racheté des parts de Blablacar ?

[A] Alors ça c'est une légende urbaine. Ça a été mal interprété. Ils avaient fait une offre, mais ils n'ont rien acheté. Mais la SNCF ont créé leur propre compagnie de covoiturage pour concurrencer Blablacar.

*Vous avez déjà utilisé d'autres plateformes, comme covoiturage-libre ?*

[A] Non.

[M] Non. Après, quand t'as des habitudes... Là mon profil il est créé... Je me verrais pas aller sur un autre site.

[A] Ah, moi non plus !

*À cause des évaluations et du profil, c'est ça ?*

[A] Oui, et de se dire que ce nouveau site, il va y avoir des failles. Et puis moins d'utilisateurs.

[M] On n'a pas le temps d'aller sur 20'000 plateformes non plus !

*Parce que toi tu trouves toujours le nombre de passagers que tu veux ?*

[M] C'est très rare que la voiture ne soit pas pleine.

*Trois personnes, tu trouves à chaque fois ?*

[M] Souvent, oui. Les 90% du temps j'ai trois personnes. Sauf le soir tard, vers minuit, là j'ai une ou deux personnes, même des fois trois.

*Et tu prends tu temps à échanger les messages et ça ?*

[M] Oui, ça par contre ça prend du temps.

*Et tu ne penses pas que tu gagnes peu d'argent pour toute cette peine ?*

[M] Ouais, c'est sûr. Mais entre peu d'argent et pas d'argent... Moi dans ma position je peux pas me le permettre du tout. Un aller-retour que je fais dans la journée, ça me coûte plus de 60 euros et pour te donner une idée, mon travail à l'opéra, c'est rémunéré 29 euros brut de l'heure. Et je travaille cinq heures dans la journée. Donc si tu fais le calcul, si je peux pas enlever 70 euros de carburant, de péage et tout, ça sert à rien que j'aille travailler !

*Tu saurais dire combien de temps tu passes à préparer un trajet ? Entre les messages, le profil...*

[M] Bon, le profil franchement une fois que tu l'as fait tu t'en occupes plus. Ensuite il faut juste mettre un commentaire sur la personne avec qui t'as voyagé, mais t'es même pas obligé.

*Tu le fais, toi ?*

[M] Je le fais, mais maintenant ils ont mis un nouveau système en place. Tu ne peux pas voir le commentaire que la personne a mis sur toi si tu n'as pas mis un commentaire toi-même, ou alors tu dois attendre 14 jours. C'est vrai que j'avais été échaudée par ce commentaire justement du gars qui m'a dit que j'étais susceptible et désagréable, et maintenant je suis un peu réticente à mettre un commentaire super sympa. Parce que si le mec m'a mis un commentaire pourri et je peux rien faire pour le foutre au carré, tu vois ? Donc j'attends un peu. Mais oui, globalement je mets un commentaire. Avec vous, rien à dire je mettrai que vous êtes de super covoitureurs, vous avez été à l'heure, même en avance, vous êtes sympas !

[A] Attends, on est pas arrivés encore ! [rires] C'est vrai que les commentaires à l'aveugle, c'est un peu déstabilisant.

[M] Oui, tu vois hier j'ai pris un gars en revenant de Lyon et c'était un peu gonflant parce qu'il nous a fait attendre bien 20-25 minutes avant de partir et j'étais avec des filles que je connaissais pas et ce mec est arrivé comme une fleur 25 minutes trop tard, du coup on était un peu tendu dans la voiture parce qu'on s'est tapés les bouchons pour revenir. Et là je viens de voir qu'il m'a mis un commentaire, mais je peux pas le voir. Donc moi j'ai pas été particulièrement désagréable avec lui, mais je lui ai dit que ça se faisait pas. Alors il s'est confondu en excuses et moi j'ai pas l'intention de lui cracher dessus parce qu'il était un peu en retard, mais je m'étonne qu'il ait rempli un commentaire si rapidement sur moi. Donc je vais pas répondre tout de suite, mais attendre les 14 jours.

*Et tu pourras en mettre un toi à ce moment-là ?*

[M] À ce moment-là je pourrai voir ce qu'il a marqué sans avoir besoin de lui en écrire un moi-même. Je pense que dans 14 jours j'aurai complètement oublié cette histoire.

*Mais tu préfères attendre plutôt que de mettre un commentaire négatif ?*

[M] Oui. Ça peut arriver à tout le monde d'être en retard. Mais j'ai pas envie de mettre un truc sympa s'il a été désagréable.

[A] Oui, c'est ça le truc. Comme avant les évaluations c'était par exemple « extraordinaire », et « extraordinaire » je trouvais un peu. . .

[M] Il faut vraiment que ça ait été le coup de foudre !

[A] Oui, c'est ça. J'ai déjà mis des « extraordinaire » mais bon. . .Maintenant c'est « parfait », c'est mieux.

[M] Oui, c'est plus neutre,

[A] Parce que « extraordinaire » ça fait un peu. . .

[M] T'as l'impression que tu vas épouser la personne, quoi ! [*rires*]

[A] Par contre, depuis les commentaires à l'aveugle, je m'aperçois que les personnes mettent souvent exactement la même chose que moi. La semaine dernière, avec une fille – c'était son premier covotage, elle venait chercher un boulot sur Genève – elle connaissait pas du tout la région. Donc on a parlé que de ça. Je lui donnais des conseils. J'ai laissé mon commentaire, « c'était super sympa, ça s'est bien passé ». Entretemps elle m'avait laissé un commentaire que je n'ai pas pu lire bien sûr. Et quand j'ai vu son commentaire c'était hallucinant, c'était les même choses. « Le temps est passé super vite. » Je lui ai dit « T'es au top pour ton premier covotage, » elle m'a dit « Premier covotage génial. » C'était vraiment du copier-coller, quoi ! Des fois tu te dis que le fil passe bien. [ . . . ] Non, le mec qui a inventé Blablacar c'est un génie. Moi je mets ça un peu au même niveau que le créateur de Facebook ou ça. Maintenant ils sont dans 19 pays ! Non, moi je pense qu'à un moment l'Etat il va lui mettre des bâtons dans les roues. Parce qu'il y a du pognon qui passe qui va pas dans les caisses de l'Etat.

[M] Ben ils doivent bien payer des impôts dessus, non ?

[A] Oui oui, mais sur les transactions par exemple toi qui fait des trajets très souvent, il faudrait

déclarer chaque fois tes trajets aux impôts, tu vois.

[M] Tu crois ? Je me demandais justement parce que moi je me disais soit je fais du covoiturage, soit je déclare en frais kilométriques aux impôts, tu vois ?

[A] C'est ça qui te sauve en fait. Je sais pas...Moi je pense que l'Etat...Tu vois la SNCF, l'Etat est actionnaire là-dedans. Je sais pas comment ça va se développer, mais...

[M] Mais regarde, c'est Valls qui a développé le truc des bus, là.

[A] Voilà, après je me dis qu'avec la loi Macron et tout ça, l'argument premier c'est l'écologie quand même. Tu vois, là on est quatre. Si on devait prendre quatre voitures, laisse tomber ! C'était son argument aussi, à Frédéric Mazzella. Pourquoi est-ce qu'on occupe tant de voitures alors qu'on pourrait les partager.

*Est-ce que vous savez comment Blablacar utilise l'argent des commissions ? Est-ce qu'il est utilisé seulement pour maintenir le site ?*

[M] Je pense que maintenant ils se paient, quoi. Il sont cotés en bourse maintenant, non ?

[A] Je pense qu'ils se paient grassement, oui. La société vaut un milliard. J'ai reçu le petit magazine maintenant que je fais beaucoup de covoiturage.

[M] Oui, moi aussi ! J'ai reçu le petit cadeau, là, un petit chargeur USB. [*Elle me montre un chargeur USB pour allume-cigare*]

[A] Donc je pense que le site maintenant...ils sont riches !

[M] Ah mais c'est très bien en même temps ! Ils ont eu une bonne idée !

[A] Oui, ce Mazzella, c'est un génie ! En plus j'ai halluciné parce qu'une fois ma soeur – moi je suis originaire de Vendée – donc on parlait covoiturage et elle me dit « tu sais qui c'est qui a inventé ce site de Blablacar ? » Je lui dis que non j'en sais rien. Donc elle me dit le nom du type qui a inventé Blablacar. Elle me dit « c'est Frédéric Mazzella. » Je lui dis « attends Mazzella, Mazzella... » Elle me dit « oui tu le connais, tu étais au collège avec lui ! » En fait ce mec-là, je le connais de visu. On était au collège ensemble et j'ai eu son père comme prof de maths ! Et donc lui, il a fait ses études d'ingénieur sur Paris. C'est une tronche, hein, parce qu'après il a été bosser au Japon après avoir bossé sur des projets avec la NASA. C'est vraiment une tronche ! Et alors qu'il étudiait sur Paris, il a voulu rentrer un weekend et les trains étaient blindés. Il trouvait pas

de moyens de rentrer et il s'est dit « tous ces gens rentrent en voiture, et moi pas moyen de monter avec eux. » Donc c'est là qu'il a eu cette idée. Et je revois très bien maintenant sa tête. Je me souviens de ce prof de maths, un peu spécial. Après, je pense qu'il était bien entouré pour monter son truc aussi. Tu vois, maintenant ils sont implantés au Mexique. . .

[M] Toi tu en as fait beaucoup du covoiturage du coup ? Depuis que tu fais ton sujet de recherche ?

*C'est le premier que je fais. Avant j'avais travaillé sur Airbnb et Couchsurfing. Je vais aussi interroger des chauffeurs Uber, mais il y en a pas beaucoup à Genève.*

[M] J'ai jamais utilisé, ça.

*T'as pas eu l'occasion de le faire ou c'est parce que t'aimes pas l'esprit ?*

[M] J'en ai jamais eu l'utilité. si j'ai bien compris, c'est des trajets plutôt citadins. Tout ça je fais plutôt à pied ou en bus.

[A] Blablcar ne concurrence pas le taxi. C'est pas du tout le même type de trajets. Après je sais que les Uber je suis un peu confronté à ça. Vu que je travaille à l'aéroport à Roissy, juste en face de la sortie du terminal il y a les taxis à droite et il y a les Uber à gauche. Et des fois ils se mettent sur la touche, très sympa ! Il y a des journées, c'est chaud ! Surtout les journées où les taxis font grève, qui manifestent, là ils se mettent sur la tronche. Ils se sont battus, c'est pitoyable !

[M] Je sais pas trop quoi en penser, moi, de ce truc.

*C'est pas trop comparable à Blablacar d'après vous ? L'esprit ?*

[A] Non.

[M] Non, du tout. Le gars, clairement, il vient faire une course, le Uber. Il a pas besoin de faire ce trajet pour lui-même, il le fait pour la personne.

[A] Après moi j'arrive à comprendre les deux. Le Uber, il se dit « moi je propose un trajet qui est moins cher, des fois je suis un peu plus aimable que les taxis » parce que les taxis des fois. . . [siffle]

*Mais est-ce que c'est pas un peu faux ça ? Parce que c'est peut-être à cause des évaluations qu'il essayent d'être aimable. C'est pas sincère.*

[M] Oui, c'est vrai.

[A] Moi je prenais souvent le taxi à Paris. Je tombais sur des taxis super sympas, mais souvent les taxis tu vois que ça les emmerde. Uber, tu vois il a des petites bouteilles d'eau dans la portière, ça lui coûte rien. Ça lui coûte 50 centimes. Des petits gâteaux. Et il t'emmène où tu veux. Parce que va prendre un taxi à 11 heures du soir à l'aéroport en lui disant « moi j'habite juste à 10 kilomètres. » Il va te dire « vas te faire voir. »

[M] Oui, mais les taxis ils sont coincés avec leurs licences. Ils ont un examen à passer. . .

[A] Alors attention parce que les licences historiquement ont été distribuées gratuitement par la préfecture de Paris. C'était des licences qui limitaient le nombre de taxis à Paris. Mais c'était gratuit ! Sauf que comme c'était limité en nombre, le gars qui partait à la retraite, il se disait « attend, il y en a plein qui veulent être taxis, je la revends. » Depuis cinquante ans que ça dure, mais à la base les licences sont gratuites. Le problème, c'est que ces licences qui coûtent un bras, c'est eux qui ont voulu parce que à la base c'est gratuit. Après je sais pas pourquoi les taxis ont besoin d'une licence et pas les Uber. Mais des Uber cons il doit y en avoir aussi. Et ils sont pas bête non plus, ils savent qu'ils doivent user de l'affectif avec le passager.

[M] Et le prix de la course est fixé avant, non ?

[A] Voilà, et t'es obligé de réserver.

[M] Mais je viens d'entendre aux infos justement ce matin que les taxis auraient un forfait pour le trajet de l'aéroport au centre de Paris et que ça allait être bloqué à 30 euros et 35 euros la nuit ou quelque chose comme ça. Donc à moins qu'il y ait une grève et que ce soit annulé.

[A] Ils en sont capables ! Ils paralysent tout. Et il y a aussi l'image, parce que Paris est candidat aux jeux olympiques, Paris accueille la COP 21. L'image de Paris, il faut la soigner aussi. Donc les taxis, s'ils veulent obtenir quelque chose, ils l'obtiendront. Pour les étrangers Paris, c'est la grève.

[M] Ils ont pas tout à fait tort !

[A] Dernièrement, c'était l'image des attentats, mais ces mouvements, ça bloque le tourisme. Ils savent y faire les taxis. C'est comme les pilotes d'avion !

*Et Marion, la voiture, tu y prends plus de soin sachant que tu vas y accueillir des gens ?*

[M] Eh bien non ! [rires] Bon là c'est spécial parce que c'est pas la voiture que j'utilise habituellement. Mais comme l'autre est en panne, elle est plus récente, plus propre. J'avoue que je fais pas attention si quelqu'un a laissé des bouteilles d'eau derrière ou ça. Mais j'avoue celle-là elle est

spécialement vieille.

*Donc tu ne passes pas du temps à l'entretenir exprès pour Blablacar ?*

[M] Non, mais peut-être que je devrais !

*Non, je crois pas, ça va très bien.*

[M] Si, quand même ! il y a des vieux papiers qui traînent. Il y a la corde qu'on a utilisée pour remorquer l'autre hier. J'ai hâte de la retrouver l'autre parce que pour se garer à Lyon c'est plus facile d'avoir une Clio que celle-là qui est longue.

[A] Après elle est assez confortable. Elle a un grand coffre.

[M] Oui, c'est pour ça que je l'ai prise, parce que quand je fais pas de covoiturage je transporte de la percussion. Ça prend énormément de place !

[M] Après ce que je sais pas tu sais c'est au niveau des assurances. Tu sais si jamais on a un accident.

[A] Le site a une assurance. Dans la voiture on est couvert par nos assurances responsabilité civile. Mais le site aussi est assuré pour couvrir... je sais pas quoi finalement mais il y a une assurance. Le weekend dernier quand j'ai pris des passagers, à Grenoble, j'ouvre le coffre pour sortir les bagages et au moment où j'ouvre le coffre il y a un sac à dos qui tombe. Alors je dis « voilà, désolé j'ai fait tomber un sac. » Et le soir elle m'appelle et elle me dit « écoutez j'ai un petit souci – elle était un peu gênée – quand vous avez fait tomber mon sac à dos il y avait mon iPad dedans, ça l'a cassé. L'écran est éclaté. » Et effectivement quand il est tombé j'ai senti qu'il était un petit peu lourd. « Il est un peu enfoncé, rien de très grave, seulement je n'arrive plus à l'allumer. C'est mon outil de travail, je suis restauratrice. J'ai toutes mes commandes dessus, mes menus, mes machins. Je suis pas sûr d'avoir tout sur le cloud. » Alors c'est malheureux. Moi je lui dis « écoutez, moi demain matin j'appelle mon assurance » ? c'était dimanche. J'appelle l'assurance, on a ouvert un dossier litiges, responsabilité civile. Elle était aussi gênée que moi. Je lui ai dit « écoutez, c'est la faute à pas de chance. » Et donc j'ai contacté mon assurance, envoyé toutes les infos. Maintenant elle doit aller chez Apple faire un devis, aller chez son assureur et c'est son assureur qui me recontactera. Donc voilà, je sais pas ce qu'il en est. Est-ce qu'elle a mythonné un peu, j'en sais rien. Est-ce qu'elle en a profité... Je pourrais pas le savoir, mais je la crois !

[M] De toutes façons maintenant les assurances se débrouillent entre elles.

[A] Oui, et de toutes façons c'est des histoires de responsabilité civile. Ça me coûtera pas 200 euros. Je la crois de bonne foi. Après, est-ce qu'elle ira jusqu'au bout de la démarche, je sais pas. Je suis pas sûr. C'est ce qu'on se dit avec ma femme, parce qu'elle ne m'a pas encore recontacté. Ou alors elle a peut-être réussi à le rallumer. Mais j'ai pas contacté le site [de Blablacar] non plus. Ils peuvent peut-être faire quelque chose. Je vais recontacter la nana pour lui dire. On verra bien. En tout cas quand j'ai contacté mon assurance, j'ai bien dit que c'était du covoiturage. J'ai dit Blablacar et tout ça.

*Et ils ne vous l'ont pas reproché ?*

[A] Ils ont pas tiqué, non. Pour eux c'était tout à fait normal. Donc je pense que c'était couvert. Je pense qu'il n'y a pas de souci. Ça les a pas interpellés plus que ça.

[M] Nous il nous est arrivé une histoire rocambolesque. Moi j'y était pas mais mon copain. Il était parti en covoiturage de nuit pour aller faire du bateau en Bretagne. En tant que conducteur, de Genève, avec trois personnes. Avec la voiture de notre colloc de l'époque, une Allemande. Il part avec sa voiture. À quatre heures du matin, il veut faire une micro-sieste et propose à la nana une pause. Elle lui dit « oh, ça fait chier, moi je suis pas du tout fatiguée, je préfère qu'on arrive à l'heure. Si tu veux, laisse moi conduire. » Alors il lui laisse le volant et il se réveille une heure après dans la barrière de l'autoroute ! La fille s'était endormie au volant et – pas très vite – s'était prise la barrière. Attends c'est pas le pire ! Ils sortent de la voiture, ils se mettent derrière la barrière de sécurité et cinq minutes après il y a un camion complètement barjo qui leur a roulé sur la voiture. La voiture était défoncée ! Et eux heureusement étaient de l'autre côté de la barrière. Le camion en plus s'est enfui alors qu'il était abîmé en plus. Finalement la bagnole était terminée. En plus c'était même pas la nôtre de bagnole, donc il a fallu s'arranger avec les assurances allemandes. Le camion a été condamné pour délit de fuite et plein de trucs. Et la nana qui s'était prise la barrière était trop mal donc elle nous a dit « le temps que la situation se règle, je vous prête ma voiture. » Elle habite à Nyon cette fille et elle se servait jamais de sa voiture. Et c'est la Clio qu'on a aujourd'hui en fait ! Parce que du coup on a roulé avec pendant un an. Après on lui a dit « écoute, tu l'utilises jamais, on pourrait te la racheter. » Et on a fini par lui racheter sa voiture. Et puis la fille on la voit régulièrement, parce qu'à part ça elle est sympa. Mais ça a pris des années de procédure et tout !

*Et vous avez dû passer par Blablacar alors ?*

[M] Je crois pas qu'il soit passé par Blablacar. Moi je n'y étais pas comme j'ai dit. Mais non c'était l'assurance de la voiture de la fille. . .

[A] Après c'est les assurances qui se débrouillent entre elles. Moi on m'a dit « c'est son assureur qui nous appellera. »

[Fin de l'enregistrement]

## Entretien Blablacar #2

J'ai fait le trajet de retour avec Amaury et deux de ses cousins, Benoît et Pauline, ainsi que Françoise, une autre passagère Blablacar. Amaury a 24 ans, ses cousins semblaient avoir environ le même âge. Ils sortaient d'un dîner familial. Françoise, qui devait avoir la quarantaine, revenait d'un rendez-vous galant. C'était la première fois qu'elle utilisait Blablacar. Pauline a conduit, sans que ni Françoise ni moi n'ayons été concertés. En entrant dans la voiture, Françoise a prévenu qu'elle ne serait pas très loquace, car elle était fatiguée. Benoît s'est endormi, et Pauline a attentivement écouté la discussion entre Amaury et moi.

Se retrouver à Lyon fut laborieux. Dans son annonce sur le site, Amaury avait fixé le rendez-vous à 22 heures 30 à la gare de Part-Dieu. Pour finir, à 20 heures 51, il m'envoie un message lapidaire pour déplacer le rendez-vous à 23 heures à la gare Perrache. Je retrouve Françoise avec son ami à Perrache et nous attendons jusqu'à 23 heures 40 qu'Amaury et ses cousins arrivent, malgré ses messages rassurants nous promettant qu'ils étaient sur le point d'arriver. Après avoir cherché la voiture qu'ils avaient perdue dans le parking, nous partons pour Genève à minuit.

[Début de l'enregistrement]

[Amaury] J'ai fait pas mal de covoiturage, après j'ai pas fait que sur Blablacar. Quand j'étais étudiant, quand je suis parti à l'école d'ingé, Blablacar c'était pas aussi grand que ça. On faisait des allers-retours entre Rennes et Paris. On était cinq étudiants et il y en avait qu'un qui avait une bagnole. C'était beaucoup plus pratique et c'était moins cher que le train quand tu étais étudiant. Donc j'ai commencé comme ça pendant un an ou deux. Après il y a Blablacar qui s'est développé. Au début on n'y allait pas trop parce que c'était toujours les mêmes trajets donc on continuait avec les mêmes amis. Nous on prenait pas forcément l'autoroute, c'était plus sympa. Après je suis passé sur le site pour des trajets plus courts. Historiquement, c'était parce qu'en Bretagne le réseau ferroviaire était pas très développé donc si tu voulais faire Rennes-Angers, Angers-Brest,

Rennes-Saint-Malo pour passer la journée à Saint-Malo, le train ça coûte 15 balles et pour faire des petits trajets comme ça, j'avais pas de voiture, je me suis inscrit comme passager. Mais voilà c'était une solution alternative au train. et ça désenclavait beaucoup. Le réseau ferroviaire est pas forcément développé.

*Et maintenant, tu l'utilises comment ?*

[A] Maintenant, c'est à l'occasion.

*Donc pas forcément pour le travail ou des trajets fréquents.*

[A] Non, là le weekend dernier je suis allé au ski avec quelqu'un que j'ai rencontré sur Blablacar. Et comme tu peux sélectionner les passagers j'ai pris un gars de mon âge pour le ski la journée. C'était pour aller à la Clusaz.

*Parce que quand tu postes t'as plusieurs réponses ? À coup sûr t'as quelqu'un ?*

[A] Ouais, j'ai toujours quelqu'un. Par exemple je vais à Milan dans deux semaines, ben là c'est plus pour partager les coûts. En fait ça coûte très cher avec les péages et t'as pas de EasyJet direct.

*Et quand tu choisis tes passagers, tu les choisis comment ?*

[A] Ça dépend. Un trajet comme ça je m'en fous. Après pour aller au ski je vais un peu sélectionner.

*D'accord, mais tu sélectionnes comment ?*

[A] À l'âge. Après j'ai fait pas mal de covoit et les commentaires tu t'aperçois vite qu'ils sont faussés, donc tu regardes si le gars il est étudiant, s'il a ton profil et ça.

*Ok. Donc tu fais pas de différences de sexe ?*

[A] Non.

*Les évaluation, tu les regardes pas ?*

[A] Non, je les regarde pas.

[Pauline] C'est vrai ?

*L'expérience peut-être ?*

[Françoise] Le gars qui nous a amenés là, il disait qu'en accord avec sa femme, il ne prenait pas de femmes seules pour convoiturer. Pour pas que sa femme se fasse des films, quoi.

[Benoît] Mais trois filles, ça allait ?

[F] Oui, ça passe mieux ! *[rires]*

[A] Mais surtout le système de notation de Blablacar avant il était pas transparent. Ça veut dire que tu voyais le commentaire que le mec te mettait donc si ça se passait mal tu pouvais pas mettre de commentaire au mec sinon il t'en mettait un mauvais. C'est pour ça que les commentaires, je m'en fous. Et puis des super connards, j'en ai vus ! Un mec, il était pire que moi il est arrivé avec trois heures de retard, c'était un Paris-Rennes. On arrive à trois heures du mat, il y avait plus de bus, plus rien. Il nous laissait en zone industrielle et j'ai dû appeler des potes pour qu'ils viennent me chercher en voiture. Une nana lui a demandé s'il pouvait nous déposer en centre ville, le mec s'est retourné et lui a demandé quinze balles !

*Ça c'était en tant que passager, mais en tant que conducteur, t'as eu des mauvais passagers aussi ?*

[A] T'as toujours des mec qui te prennent un peu pour un taxi. Dans ces cas-là tu peux les jarter très vite.

*Comment ça ?*

[A] Ben tu les prends pas.

*Ah tu veux dire au moment de la prise de contact ! Mais quand ils sont dans la voiture ?*

[A] Non, j'ai jamais eu de mauvaises expériences. Après j'étais conducteur une fois et j'ai crevé mes deux pneus avant. Mais ça s'est bien passé. Les gens, ils sont pas relous.

*Et tes évaluations, tu les regardes ?*

[A] Non.

*Mais, elles sont bonnes, non ?*

[A] En fait t'as très peu de mauvaises évaluations. Moi j'y crois pas. T'as des modérateurs à la con. Quand on a commencé sur le site, c'était mal fait et la moitié de mes évaluations c'était mes potes qui les ont faites. Parce qu'une fois que t'as le numéro du mec, tu peux mettre une évaluation. Donc en gros imagine si j'ai un truc rouge, j'appelle tous mes potes qui me mettront

un truc excellent derrière.

*Mais maintenant c'est plus possible ?*

[A] Si c'est toujours possible.

*Du coup tu trouves pas terrible ce système ?*

[A] Non, je lui fais pas confiance. Moi ce que je regarde, c'est le profil. Si c'est une vieille de 70 ans, je vais pas la prendre.

[P] Pourquoi ? Parce qu'elle est pas drôle durant le trajet ?

[A] Parce qu'il y a un décalage de génération. Si j'ai le choix...

*Mais disons que cette femme de 70 ans soit la seule à t'avoir répondu. Tu vas la prendre quand même ?*

[A] Non.

*Donc tu fais pas du covoiturage pour l'argent ? Pour la compagnie ?*

[A] Ça dépend. Si c'est un trajet parce que j'ai juste pas de train, c'est pour aider à payer le péage. Mais si c'est le weekend, par exemple un Rennes-Saint-Malo pour aller à la plage, je vais être sélect.

*Ça veut dire quoi ? Tu t'attends à passer du temps avec la personne après ?*

[A] Ça dépend, si tu fais un covoiturage pour aller à la Clusaz, la personne va faire du ski avec toi.

*Ah oui ? C'est ce que t'as fait la dernière fois ?*

[A] Oui. J'ai rencontré un gars de 24 ans, on a skié ensemble toute la journée. Et il se trouvait qu'il avait étudié à Rennes comme moi et qu'on avait des amis en commun.

*Du coup tu t'es fait des amis avec la covoiturage ?*

[A] Pas des amis, mais des contacts. Un gars, j'ai fait Genève-Paris, en fait il travaille pour un de nos clients. Donc ça fait un contact. Maintenant on s'est ajoutés sur LinkedIn. Tu fais un trajet 12-25 Genève-Paris en train, tu vois un mec 12-25 comme toi, qui vient de Genève, il y a des chances que vous ayez des liens.

*C'est quoi 12-25 ?*

[A] C'est une réduction. Après le Couchsurfing j'en ai fait une fois, pendant une semaine avec un pote, c'était il y a cinq-six mois, c'était aux Sables-d'Olonne. C'est un manière de rencontrer des gens. Franchement c'est pas mal, parce que tu rencontres des gens et c'est gratis. C'était une belle expérience, parce que tu rencontres des gens qui sont pas du même milieu. Nous on voulait aller surfer le matin. On allait surfer le matin et eux soit ils avaient un boulot soit on sortait ensemble.

*Moi il y a quelque chose que j'ai pas compris concernant Blablacar, c'est comment tu fixes le prix. C'est toi qui le fixes ?*

[A] Non, je prends le prix du site.

*Ils t'en proposent un ?*

[A] Oui, tu peux l'ajuster de plus un ou plus deux euros.

*Ah ok, mais pas plus vingt.*

[A] Non, c'est plafonné. En fait c'est plafonné à cause de la loi française. Si ils le plafonnaient pas en France ils pourraient avoir à payer des taxes et être considérés comme des chauffeurs. Blablacar est obligé de plafonner.

*Parce qu'il me semble avoir vu quelques profils qui avaient l'air d'être commerciaux. Avec des mini-bus, qui faisaient plusieurs allers-retours dans la journée. Il y a moyen de faire de l'argent avec Blablacar ?*

[A] T'as des gens qui se sont fait repérer par la police française pour ça. Après moi j'ai fait une fois un Rennes-Paris, c'est un mec son boulot c'était conducteur de voitures de luxe. Donc il était convoyé et tout. Et comme son boulot c'était d'amener une voiture d'un point A à un point B, ben il prenait des gens. Mais c'était son boulot.

*Et c'est légal de faire ça ?*

[A] Ça c'est illégal. Après moi j'étais content, parce que c'était une grosse bagnole. Le gars passait sa vie à faire du covoiturage de luxe. Il a l'essence et les péages payés. Il se faisait un deuxième salaire. Moi j'étais content. Le gars pour pas se faire choper il avait fait semblant d'avoir une bagnole pourrie sur le site.

*Et ça prend du temps le contact avec la personne ? Les messages, mettre à jour le profil ?*

[A] Mon profil, ça fait trois ans que je l'ai pas mis à jour.

*Mais écrire les évaluations, j'imagine que ça prend un peu de temps.*

[A] Pas plus qu'un texto, ça prend cinq minutes.

*Je dis ça parce que j'ai vu que tu étais évalué sur ton taux de réponse. Donc si tu dois répondre à chaque message...*

[A] Moi je me préoccupe pas de ça, clairement. Je fais un trajet, je sélectionne les gens. Je réponds pas à tout le monde. Ça m'est égal l'évaluation. Et puis sur beaucoup de trajets j'ai l'acceptation automatique.

*Tu l'utilises ?*

[A] Ça dépend du trajet. Ce soir oui, par exemple.

*Et tout ces trucs que tu fais dans l'économie collaborative, Couchsurfing et tout ça tu le fais pour quoi ? Il y a une idéologie derrière ?*

[A] C'est ni noir ni blanc. Moi j'aime pas Uber, je pense que ça détruit une profession. Après Blablacar, Couchsurfing j'aime bien. Ça dépend du concept.

*L'argument écologique, c'est pas ton truc ? [Il l'avait mentionné précédemment]*

[A] Clairement, personne fait du covoiturage pour l'écologie. C'est un argument marketing. Ça serait plus écologique si c'était dans des voitures électriques.

*Parce que ça te pousse à faire des trajets de savoir que tu pourras partager les frais ?*

[A] Non.

[P] Je trouve hyper intéressant le truc du taux de réponse. Moi j'ai jamais utilisé Blablacar en tant que conducteur, mais je regarde jamais le taux de réponse des personnes.

*C'est vrai que ce taux n'est pas tellement mis en évidence sur le profil.*

[A] Après le Couchsurfing, quand on l'a utilisé on avait clairement les moyens de faire du camping. On se faisait un surf-trip et on avait l'habitude de dormir dans la voiture et de prendre des douches à l'eau froide sur la plage. On avait fait quasiment un weekend sur deux pendant trois ans. Sauf que là c'était une semaine, donc on a choisi d'aller chez des gens. Même le soir ils

nous recommandaient des bars que personne ne connaissait. C'était dans des marais salants. Il y avait zéro touristes, c'était tous des saisonniers. Ils socialisaient très bien le coin. Donc on y allait pour échapper au côté touristique. Mais tu fais pas que squatter chez quelqu'un. On leur a fait la cuisine un soir. Et si ça se passe mal, tu te casses. Et eux deux-trois mois après ils sont retournés chez mon pote à Versailles. On échange nos services, c'est le principe.

*Toi tu as hébergé des gens aussi ?*

[A] Non, parce que j'étais chez mes parents. Il faut être chez soi.

*Et pour Blablcar, t'as une voiture ou tu l'as louée ? Parce que j'ai vu des plaques argoviennes...*

[A] Celle-là en fait elle est prêtée par mon entreprise. J'avais ma propre voiture avant d'arriver en Suisse, mais je l'ai vendue parce que je pouvais pas l'apporter en Suisse. Pas le droit de l'amener.

*Pour une histoire de frontières, c'est ça ?*

[A] Oui, une histoire d'homologation. Donc là j'en ai une temporaire.

*C'est quoi exactement ce que tu fais ? Comme métier ?*

[A] Je suis chargé des opérations financières dans une entreprise, Cargill, qui sécurise les matières premières sur les marchés.

*Ah ok. Tu bosses dans la bâtiment à Louis-Aubert ? À Champel ?*

[A] Oui, exactement.

*Ça te plaît ?*

[A] Oui, c'est pas mal. Tu as des avantages. Et la Suisse, c'est pas mal, tu peux faire du ski.

[*Court silence.*] J'ai répondu à toutes tes questions ou... ? C'est quoi le sujet de ton mémoire ?

*Oh c'est pas un interrogatoire. Le sujet c'est exactement ça. Pourquoi, il y a des choses que j'aurais dû te demander ?*

[P] Je trouve pas mal tes questions. On voit que tu t'y intéresses.

[A] Après t'as des sites concurrents. En Bretagne ça marche beaucoup via Facebook sur certains trajets.

*Ah ok. Et tu as déjà utilisé d'autres moyens de faire du covoiturage, toi ? Pourquoi Blablcar et pas une autre plateforme ?*

[A] Ils sont majoritaires sur le marché, quoi. Après je sais que d'expérience le trajet Rennes-Angers est très demandé parce qu'il y a pas mal d'étudiants qui le font. Donc pareil pour Rennes-Brest, ça marche beaucoup sur Facebook, parce que les gens aiment pas trop payer les frais du site. Pour certaines personnes, des trajets réguliers, tu peux garder les numéros. Tu te fais un portefeuille de gens. Mais là Macron il a libéralisé le marché des autocars, parce qu'avant la SNCF avait un monopole. Si tu veux aller à Quimper depuis Rennes, c'est impossible même avec les cars. Donc Blablacar ça rend service. T'as même des boîtes qui remboursent Blablacar.

*J'ai entendu dire que le site avait changé depuis quelques années, le paiement, le statut... T'as entendu parler de ça ?*

[A] En fait avant le site faisait pas payer. Mais depuis que les gens se sont inscrits en masse et ils ont obtenu des parts de marché. Donc...

*Tu crois que c'était une stratégie volontaire ?*

[A] Ben oui. Tu vois d'abord ils font le truc gratuit et... C'est comme Meetic. Une fois que tous les gens sont sur le site, hop tu fais payer ! Mais moi j'ai pas vécu ça. Moi j'ai fait que la version payante, parce qu'au début j'ai fait que par bouche à oreilles.

[P] Parce que ça fait longtemps que tu fais Blablacar ?

[A] Oui, ça fait cinq ans, quatre ans. Il y a même un truc intéressant qui peut t'intéresser. C'est que durant ma première année d'école un Paris-Rennes ça coûtait 60 euros, c'était très cher même avec la carte 12-25 jeunes. Et cette première années quand j'ai commencé à regarder Blablacar pour faire Paris-Rennes t'as eu une réforme des tarifs et des lignes comme Paris-Nantes ou Paris-Lille se sont alignées sur les tarifs Blablacar. Elles ont baissé. La SNCF a baissé, c'était extrêmement flagrant. La première année, le train me coûtait 60 euros, la deuxième années c'est descendu à 25 et la troisième année 20 et cette troisième année en fait j'ai recommencé à prendre le train. Rennes-Paris était à 20 euros et les tarifs Blablacar c'était 20 euros plus les quelques euros de frais de port, enfin de frais de site. Donc les gens ont recommencé à prendre le train.

[P] Mais Blablacar ça a pas été racheté par la SNCF ?

[A] Ça a été racheté en partie. Ils sont entrés dans le capital, mais je sais plus à quelle hauteur.

*Mais cette baisse, tu crois que c'est dû à Blablacar alors ?*

[A] Oui, parce que ça a baissé que pour les 12-25. Pareil quand j'ai déménagé à Genève. Comme

c'était un trajet que j'allais faire pour déménager, j'ai vu que les gens avec qui je faisais le trajet étaient tous plus vieux, parce que les 12-25 prenaient le train. Donc il y a une grosse concurrence. Ils ont baissé les tarifs pour les jeunes parce que les vieux ne veulent pas être serrés à l'arrière d'une voiture. Après t'as des effets de concurrence que j'ai un peu vécus, ça m'a fait marrer.

*Tu perçois comment la commission que prélève Blablacar ? C'est exagéré ou c'est normal ?*

[A] Ben le site coûte de l'argent donc quelque part c'est normal. [*incompréhensible*] Mais ils sont très riches, je me fais pas de soucis pour eux. Ils font leur chiffre d'affaires en millions d'euros. Ils ont des frais bancaires, parce que avec le système de paiement en ligne les banques se font plein d'argent. Ça me choque pas plus que ça. Après je sais que Blablacar ils font comme les compagnies aériennes, si tu réserves une semaine avant ça coûte moins cher.

*Pourquoi ils font ça, tu sais ?*

[A] Pour optimiser leur revenu. Ils ont des méthodes de pressing comme ça. La SNCF c'est pareil. Et les CFF aussi, avec les billets dégriffés. Ils ont une stratégie marketing derrière.

*Et les services Blablacar pour les assurances, tu sais comment ça marche ?*

[A] Quand j'ai crevé, je sais que j'ai fait marcher mon assurance perso. Après je sais qu'ils ont une assurance à la con pour rassurer les gens mais en fait les assurances, quand c'est redondant, ils vont pas rembourser. Et quand t'as une voiture, a priori t'as une assurance. Après t'es pas assuré toi corporellement, t'es assuré pour le trajet. Si là on tombe en panne, ils prennent en charge les frais pour qu'on arrive à Genève. Mais si tu te fracasses la tête, Blablacar il vont pas payer.

Après je pense que tous ces trucs-là c'est du temporaire, c'est pour soulager. Tu peux pas vivre de Couchsurfing ou de Blablacar. Enfin si, Airbnb tu peux mais à part Airbnb tu peux pas vivre de Blablacar. Couchsurfing c'est clairement un mode de vie. D'ailleurs le site Couchsurfing il est pas super travaillé. Si toi-même t'es pas dans l'état d'esprit, ça va mal se passer. Tu vas pas chez quelqu'un comme ça.

*Par contre Blablacar ça serait possible ? Si t'es pas d'humeur à parler ?*

[A] Oui, clairement. Ça m'est déjà arrivé. Le gars, pas de radio, il voulait pas parler, le conducteur te disait « chut » quand tu commences à parler. Donc tu prends tes écouteurs et t'attends que ça passe.

*Donc les gens cherchent pas tous la même chose ?*

[A] Ça dépend, tu rencontres de tout. Moi par exemple j'avais fait un covoiturage une fois, un Paris-Val d'Isère, j'allais au ski. Et il y avait un électricien, c'est lui qui conduisait. On était avec une pharmacienne de Paris. Et ils ont fait du business tout le trajet. En gros, elle voulait refaire son spot lumineux et ils ont négocié quasiment dans la voiture. Le hasard fait vraiment bien les choses. Et du coup elle avait pas l'impression de se faire arnaquer parce qu'ils ont eu le temps de discuter. Il lui a dit qu'il lui ferait un devis. Il lui donnait des astuces. Et clairement, le gars lui a fait ses applis. Alors qu'on était juste là pour aller au Val d'Isère. Parce que en train c'est 120 euros, donc 240 euros l'aller-retour.

*Et le profil des passagers, c'est quoi ? Le même que dans le train ?*

[A] Pas forcément, les gens veulent juste se déplacer. Va faire Genève-La Clusaz en transports communs. Il faut prendre le bus. Si tu veux rentrer plus tôt tu peux pas parce que le bus est à 18h, tu te tapes les bouchons. Je pense vraiment que pour Blablacar la grosse force, hormis pour les grandes villes où ça fait de la concurrence au train. Moi je pense que ça te désenclave vraiment un territoire, les petites zones. Va au mont Saint-Michel en train ! T'as meilleur temps d'y aller en stop qu'en train. Une fois j'avais un mec en Blablacar, on était perdus parce que j'avais pas de GPS. On a pris un mec en stop dans la voiture pour nous guider. Et le passager Blablacar trouvait ça cool. Il devait aller voir ses grands-parents ou je sais pas quoi. Il a pas gueulé genre « je paie 25 euros et pas lui. »

[Me raconte comment fonctionnent les compétitions d'auto-stop.]

*Est-ce que t'as l'impression qu'il y a plus d'hommes que de femmes qui font ça ?*

[P] Blablacar je pense pas. Couchsurfing, clairement.

[A] Une nana seule va pas aller en Couchsurfing, mais en Blablacar clairement. Tu vas pas aller seule dormir chez quelqu'un que tu connais pas, quoi. T'es une nana ! T'es un mec, seul je l'aurais pas fait. J'aurais fait du camping.

[P] Ah ouais ?

[A] Ouais, on était trois en fait. on s'est incrustés à trois. C'était super cool. Tu rencontrais des saisonniers qui passaient-là bas quatre mois. Donc pour quelqu'un qui travaille dans la finance comme moi, t'as des a priori, mais eux aussi en avaient. T'es saisonnier au camping aux Sables-d'Olonne, accueillir comme ça un Parisien. . . T'as des préjugés dans les deux sens. Les surf-trips et

tout ils savent ce que c'est. Je bosse dans la finance mais pendant la semaine j'étais aux Sables-d'Olonne, ils en avaient rien à foutre.

[Il pense voir de la neige au bord de la route.]

Surtout sur Couchsurfing des commentaires t'en as zéro.

*Ah bon ?*

[A] Oui, au mieux t'as deux-trois commentaires.

*C'est étonnant, parce qu'il y a un contact plus intime, non ?*

[A] Oui, mais t'as moins de monde. Mets une annonce aux Sables-d'Olonne, t'as pas beaucoup de monde chez toi. Sur Blablacar en deux heures t'es dans un endroit. Dans Couchsurfing, tu dois dormir chez la personne. Dormir chez quelqu'un, fermer les yeux en espérant que la personne va pas venir te poignarder, il faut y aller. T'as un blocage psychologique qui est plus fort.

[C'est bien de la neige.]

Après j'ai fait qu'une fois le Couchsurfing, j'ai pas le recul. Mais clairement t'as moins de monde, les gens préfèrent Airbnb. Quand c'est gratuit les gens se méfient.

[P] C'est vachement différent. Dans Couchsurfing t'es censé être là avec la personne, alors que Airbnb t'es censé être absent.

[A] Airbnb tu rentabilises pur et dur. Alors toi, ta première impression ?

*C'est très pratique. Je vais l'utiliser régulièrement je pense. Mais c'est vrai qu'en Suisse c'est un peu moins développé.*

[A] Oui, c'est vrai que c'est surtout français. Même aux US ça marche pas. Mais bon aux US ils sont égoïstes, ça peut pas marcher.

Après si tu t'intéresses à l'économie collaborative je te conseille de t'intéresser à l'inter-générationnel. En France, avec la pénurie de logement, t'as des jeunes qui vivent avec des vieux en colocation. J'ai deux cousins qui font ça.

*Et ils doivent s'occuper de la personne, elle est dépendante ?*

[P] Ça dépend. Soit t'es juste une présence, soit tu vas faire les courses. T'as toute la gamme.

[A] Ça marche bien. Et généralement c'est des belles maisons.

[Fin de l'enregistrement]

## Entretien Uber #1

Il m'a été très difficile d'entrer en contact avec des chauffeurs Uber. D'abord, il est impossible via la plateforme d'envoyer des messages aux chauffeurs sans avoir commandé (et payé) une course au préalable. Dans un premier temps, j'ai donc récupéré les numéros de téléphone d'une dizaine de chauffeurs Uber qu'un ami et fréquent client avait gardés. Sans réponse de leur part, j'ai commandé une voiture afin de m'entretenir avec le chauffeur et obtenir des contacts ou informations sur la meilleure façon d'aborder ses « collègues » et éventuellement de m'entretenir avec lui. J'ai pensé que les chauffeurs seraient sans doute regroupés dans les alentours de l'aéroport, comme les taxis traditionnels et que j'aurais pu les aborder là-bas. C'est donc entre le centre-ville et l'aéroport que nous avons pu discuter. Hakim n'ayant pas répondu à mes appels ultérieurs pour établir un rendez-vous qu'il m'avait promis, je résume ici le court entretien (25 minutes) que nous avons eu durant le trajet.

Hakim est un homme d'une quarantaine d'années avec un fort accent maghrébin. Il est chauffeur pour Uber depuis trois semaines. Il a une formation de comptable, l'équivalent d'un bachelors suisse m'a-t-il dit. Il conduit une voiture de location aux plaques d'immatriculation fribourgeoises. Sa conduite m'a valu quelques frayeurs. Sur un trajet pourtant court, il a souvent hésité, s'est fait klaxonner et a manqué de peu un bus après lui avoir refusé une priorité me semblait-il évidente. Il m'a dit avoir opté pour Uber après avoir été licencié de sa boîte pour des raisons économiques (elle a fait faillite). Il préfère être actif plutôt que d'être dépendant de l'aide sociale, car « c'est mal vu. » Il a découvert une offre d'emploi de Uber sur un site de petites annonces qui lui promettait un salaire intéressant. Après que je lui ai demandé si la promesse avait été tenue, il m'a avoué trouver difficile d'obtenir un « salaire décent ». « Si on veut travailler huit heures par jour et se réserver le weekend, ça fait serré. » Mais il regrette devoir se plier au tachymètre, qui le contraint à ne pas travailler plus de huit heures par jour. Il travaille donc le weekend aussi. Il ne se voit pas travailler pour Uber sur le long-terme, mais a admis avoir quelque peu délaissé la recherche d'emploi depuis son activité de chauffeur. Son souhait serait de pouvoir mettre un peu d'argent de côté avant de réintégrer le marché de l'emploi (il n'a actuellement pas les moyens d'épargner). Il reconnaît des avantages à cette activité pour Uber, notamment la possibilité de pouvoir travailler quand il le veut, et de ne pas recevoir d'ordres. La demande à Genève est suffisante pour le nombre

de chauffeurs. Hakim me raconte attendre peu durant ses journées de travail. Au maximum, il m'a dit avoir attendu 45 minutes sans client.

Les passagers qu'il a eus jusqu'à présent sont "très diversifiés," mais "quand même beaucoup d'Anglais." Certains sont désagréables et Hakim trouve difficile le côté relationnel de son nouveau métier. Il me raconte que les discussions qu'il a avec ses passagers tournent souvent autour de Uber et de ses déboires avec les taxis traditionnels. Lui n'a rien contre les taxis mais il me raconte être parfois confronté malgré lui à ces polémiques. Il lui arrive par exemple d'être insulté lorsqu'il conduit autour des parkings de taxis à la gare ou à l'aéroport. Depuis, il évite d'y passer. Il dépose ses passagers au parking « départs » plutôt qu'à celui « arrivées » de façon à éviter les taxis. Il me raconte qu'un de ses amis s'est fait casser ses rétroviseurs et ses phares par des chauffeurs de taxi mécontents.

En arrivant à l'aéroport, il m'indique l'endroit où je serais susceptible de trouver d'autres chauffeurs Uber. Il me précise qu'il s'agit la plupart du temps de voitures aux plaques fribourgeoises ou vaudoises, récentes, de marque Honda ou Toyota. Malheureusement, je ne trouverai aucun chauffeur cet après-midi-là. Probablement par peur des chauffeurs de taxis, ils ne se regroupent pas à l'aéroport comme le font les taxis, mais ne font que passer, et la géolocalisation n'est pas suffisamment précise pour pouvoir les trouver.

## **Entretien Uber #2**

Suite à mon trajet effectué avec Hakim, j'ai reçu une promotion de Uber me proposant d'« envoyer une course gratuite à un ami et de recevoir en échange une course gratuite d'une valeur de 15 CHF. » En somme, si je parvenais à inscrire un ami, lui et moi recevons une course gratuite. J'ai donc créé un compte à une amie et ai ainsi bénéficié de deux courses gratuites pour établir de nouveaux contacts avec les chauffeurs. Arturo n'a pas vu d'inconvénients à ce que je voyage sous le nom de Laurence.

Nous avons effectué un trajet estimé à 15 CHF, donc plutôt court, entre Veyrier et les Acacias. J'ai immédiatement informé Arturo de mes intentions et il a accepté que notre discussion soit enregistrée. Il a cependant décliné mon invitation à un entretien ultérieur.

Arturo a la soixantaine, il parle de manière décontractée avec un léger accent espagnol. Il conduit une Toyota Prius aux plaques vaudoises.

[Début de l'enregistrement]

*Vous étiez chauffeur avant ?*

J'ai travaillé trente ans dans l'informatique. Après je suis parti vivre en Suisse à cause de mes parents qui sont très âgés, à Genève. Et ça fait une année que j'étais à Genève, à m'occuper de mes parents et j'ai commencé à chercher du boulot, mais trouver du travail c'est pas. . .

*Parce que vous êtes arrivé à Genève récemment ?*

Non, ça fait quarante ans, mais j'ai passé une dizaine d'années à travailler en Suisse. Je suis parti en Espagne, après je suis parti en Amérique du Sud, et là je suis rentré pour m'occuper de mes parents. J'ai cherché du travail pour trouver quelque chose, parce qu'on peut pas rester sans rien faire. C'est très dur. Au bout de trois, quatre, cinq, six mois, je trouvais rien et j'ai eu la possibilité de faire Uber donc je me suis renseigné. . .

*Comment vous avez trouvé ça ?*

Par internet, par internet. . . Je savais que ça existait, parce que je l'avais utilisé aux Etats-Unis, en Amérique du Sud où ils sont implantés depuis quatre ans. Ça fait une année et demie qu'ils sont là. Donc je me suis inscrit et bon les conditions, il me fallait un permis professionnel.

*Mais les cours sont payés par Uber je crois. . .*

Alors, c'est pas qu'ils paient le cours. Je me suis renseigné, les cours c'est plus de 2'000 CHF, 2'500 CHF. Alors je me suis dit « Je laisse tomber », je vais pas payer 2'500 CHF pour un truc que je sais pas si je vais le faire, si c'est sûr. Je savais pas si j'allais rester longtemps à Genève, etc. Bon, je me suis inscrit, ils ont regardé mon dossier et à un moment on m'a dit « on a sélectionné quelques chauffeurs. » Ils cherchaient des chauffeurs professionnels parce que pour Uber à Genève, par rapport à la législation genevoise il faut avoir un permis professionnel. Là ils disaient « on va sélectionner un groupe de gens qui parlent bien français, qui parlent anglais, et qui sont décidés à faire ça et on va leur donner des cours. » Donc eux ils sont engagés.

*C'est obligatoire de parler anglais ?*

Oui, pour être sélectionnés. Mais on peut travailler pour eux sans avoir la carte PP, c'est la carte de transport professionnel de personnes. À Genève, c'est obligatoire de l'avoir pour pouvoir transporter les personnes. Je peux avoir un permis de conduire professionnel, mais ne pas être autorisé à transporter des personnes. Donc je me suis présenté à la sélection. Ils ont vu que je

parlais français et anglais. Ils demandent un casier judiciaire vierge, un certificat médical.

*Donc c'est un gros investissement ? Ça signifie que vous pensez faire ça longtemps ?*

Non parce que ça coûte rien. Un certificat médical c'est 100 CHF. Pour les cours, il [Uber] a engagé une auto-école et il a offert aux gens sélectionnés trois cours théoriques et trois cours pratiques. Donc c'est ça le plus cher. Par contre tous les papiers c'est rien : 100 CHF le certificat médical, 20 CHF l'oculiste, 30 CHF le casier judiciaire, et après l'inscription au bureau des autos, c'est 120 CHF. Ça c'est tous les frais que j'ai eus. Je me suis inscrit, j'ai suivi les cours, j'ai fait les examens.

*Maintenant vous louez la voiture ?*

J'ai loué la voiture pour commencer à travailler, pour l'instant.

*Avec un partenaire Uber ?*

Non, ils sont indépendants.

*Parce que lors d'une séance d'information pour chauffeur Uber où j'ai été, ils ont parlé de partenaires...*

Quand ils disent « partenaires » c'est qu'ils sont partenaires comme ils sont partenaires avec Salt, Orange.

*D'accord, donc ils ne font pas de promotions ?*

Salt m'a fait un prix. Je paie par exemple 39 CHF pour un abonnement illimité.

*Parce que vous êtes d'Uber ?*

Oui, oui. Ils ont une promotion pour les gens de Uber.

*Et donc pour les locations de voitures aussi il y a une promotion ?*

Ils vous mettent en contact avec les gens et puis vous discutez avec eux. Moi par exemple je paie 1'500 CHF, alors que d'habitude c'est 1'800 CHF, par mois. Alors ces 1'500 CHF je les amortis en une semaine en ce moment. Là je vais discuter avec eux pour qu'ils me fassent un prix, parce que je l'ai louée pour trois mois. Alors je vais essayer trois mois, et si ça me plaît je vais prendre ma propre voiture.

*Et vous allez le faire ?*

Ah, oui! Là au mois de juin ou juillet je vais prendre un Mercedes-Benz Classe E.

*Ça signifie que vous êtes satisfait ?*

Ah, ben oui! Je fais 6'000 CHF par mois, je travaille quand je veux, je suis libre, indépendant, personne m'emmerde. Avant, j'avais pas de travail, j'étais au chômage. De retour de l'étranger, on m'a dit « vous avez droit au chômage, mais vous pouvez toucher à rien. » Donc on est obligés de s'inscrire, de faire les recherches, mais on touche pas d'argent. Par contre, quand vous arrivez en fin de droit, au bout de quatre mois, on vous dit d'aller à l'Hospice Général. Mais c'est la loi, il faut s'inscrire. Au lieu d'aller à l'Hospice, moi j'ai préféré faire Uber.

*Ça veut dire que vous n'êtes plus au chômage ?*

Non, je suis déclaré comme indépendant. Je paie tous mes revenus, mon AVS.

*C'est du travail, ça ? La comptabilité...*

Pas du tout, j'ai une fiduciaire qui me coûte 50 CHF par mois. Si on fait une moyenne de 6'000. 6'500 CHF par mois, si on déduit la location et la fiduciaire, il reste en tous ces 4'000, 5'000 CHF par mois.

*C'est stable ?*

Ça dépend des mois! Mais j'arrête pas. Si je m'arrête, c'est parce que la loi m'oblige à conduire seulement neuf heures par jour, je peux pas plus. Sinon je ferais 24 heures sur 24. Là j'ai commencé à 13 heures 30 cet après-midi et j'ai pas arrêté.

*Vous faites tous les jours neuf heures ?*

J'essaie de faire tous les jours neuf heures.

*Et le weekend ?*

La loi nous oblige à arrêter un jour par semaine, ou faire douze jours de suite et arrêter deux. Donc là ce que j'ai fait, c'est que je travaille de mardi à dimanche, parce que les meilleurs jour sont de jeudi à dimanche.

*Vous avez une famille ?*

Mes enfants sont déjà grands, ils sont professionnels. J'en ai un qui fait du droit à Barcelone, je lui donne tous les mois 400-500 euros. Mais il est boursier, parce qu'il travaille bien. J'ai la chance

d'habiter avec mes parents, parce que je suis rentré pour m'en occuper. Mais là je vais commencer à chercher un appartement.

*Et les horaires de travail, vous les fixez comment ?*

Je fais comme je veux. Là après vous j'arrête [*il est autour des 16 heures, un samedi*]. Et je vais travailler ce soir, de 8-9 heures jusqu'à 1-2 heures du matin. Parce qu'il y a beaucoup de demande le soir. Surtout que le soir on a des bonus, une majoration de 1.5-2. La journée aussi, mais beaucoup plus le soir. Ce qui me plaît le plus, c'est la liberté de travailler quand je veux.

*Mais, ces majorations, est-ce que ça vous incite à travailler ?*

J'ai une règle de conduite, j'ai toujours été indépendant. Et vous savez, je fais beaucoup de sport. Je cours tous les matins, je fais beaucoup de vélo. Donc ça pour moi c'est sacré. Je suis en train de me réorganiser. Une fois que j'aurai ma voiture, je vais pas travailler autant. Je vais peut-être travailler moins. Parce que je paierai peut-être 500 CHF par mois de leasing. Là je paie 1'500, donc j'aurai 1'000 CHF de plus dans ma poche, net. Actuellement, net j'ai 5'000, mais avec ma voiture j'aurai 6'000. Alors si je travaille moins, peut-être 5'000-5'500. Ça me suffit largement pour ce que j'ai besoin. Autre chose, j'aurai une Mercedes et je travaillerai la nuit avec Black, et Black ça paie beaucoup plus !

*Est-ce que la commission d'Uber, vous avez peur qu'elle augmente ?*

Écoutez, là c'est 25%. Je pense pas que ça va augmenter. Au contraire, quand je suis arrivé, il y avait un prix au kilométrage, un prix à la minute, et à la prise du client. Et ils sont descendus un petit peu pour avoir beaucoup. Chose que j'ai trouvée logique, parce que j'ai beaucoup plus de demande maintenant que j'en avais avant. Avec les nouveaux prix, je tourne plus, mais j'ai beaucoup plus de clients qu'avant. D'un côté je suis content, parce que ça donne la possibilité aux gens d'accéder aux taxis. Plus de gens peuvent se le permettre. Ça c'est intéressant, on rencontre beaucoup de gens. Je parle beaucoup anglais. Je rencontre beaucoup de gens des sociétés internationales. Moi je suis très content.

*Vous avez des périodes de creux dans la journée, où vous n'avez plus de clients ?*

Écoutez, depuis un mois, non. Quand il n'y a plus de demande je m'arrête. Mais ça a été dix minutes, jamais plus. Jamais, plus. Au contraire, là je suis obligé de m'arrêter pour faire ma pause. Parce qu'on est obligé après quatre heures et demie. Là bientôt je vais m'arrêter, jusqu'à

huit heures ce soir. Je pourrai manger un truc, rentrer à la maison, me changer, me doucher, me relaxer. Et à sept heures, j'y retourne jusqu'à deux heures du matin. C'est ça qui me plaît, cette liberté. Alors là j'ai loué la voiture, il faut que je l'amortisse, c'est vrai. Mais une fois que j'aurai ma voiture que j'utiliserai personnellement en dehors du travail, je paierai 500 CHF par mois comme tout le monde qui a une voiture en leasing. Non, au contraire, je suis très content. D'ailleurs je suis très bien noté – vous savez qu'on met des notes ? – moi je suis autour de 4.7-4.8, ça fait partie des bonnes notes, très bonnes.

*Vous trouvez bien ce système de notes ?*

Je trouve que c'est un bon truc, parce que c'est comme partout, il y a de bonnes affaires et des moutons noirs. Il y a des gens honnêtes et des gens malhonnêtes.

*Ça arrive que des gens vous mettent une mauvaise note alors que ça c'était bien passé ?*

Ah si ! Un exemple, j'ai une dame qui monte, une Portugaise que je vais chercher à Champel, une dame très huppée et tout. Je vais la chercher, je me dépêche et tout, j'ai préparé le petit siège pour la petite de deux, trois ans, il y a un petit siège là. Je dis « madame, je vais l'attacher là parce que l'enfant je peux pas la laisser. » « Ah non, non ! Ma fille, on ne l'attache pas, je la prends dans les bras. » Je lui dis « madame, c'est la loi. » « Je m'en fous, j'ai pas de problèmes avec la police. » Je lui dis « moi non plus, mais je dois l'attacher parce que sinon je peux pas vous prendre. » Alors elle a accepté. Ensuite je lui dis « écoutez madame, je vais prendre l'autoroute – parce qu'elle habite à Champel – je vais prendre l'autoroute de contournement où il y a le pont Butin. » Parce qu'elle voulait que je passe par le pont du Mont-Blanc. Je lui dis « c'est bouché, » c'était un vendredi après-midi à quatre heures avec le salon de l'auto. « Non, passez par le Mont-Blanc, blablabla, je suis pressée ! » On était coincés dix minutes au Mont-Blanc, elle a commencé à gueuler « c'est vous le chauffeur ! » Elle m'a mis un ! C'est des gens malhonnêtes, qu'est-ce que vous voulez !

*Et au niveau des assurances vous avez pris des précautions ?*

La voiture a une assurance casco complète, tout est couvert. Moi j'ai une franchise de 1'000 CHF si je suis foutu.

*Et contre la maladie ?*

Ça c'est comme tout indépendant, si on est malade, si on a un accident, c'est pour notre

pomme!

*Mais vous êtes assuré contre ça ?*

Non, pas pour l'instant. Mais si je continue, je vais prendre une assurance perte de gain. Mais je connais parce que j'étais indépendant avant.

*Vous avez fait quoi, rappelez-moi ?*

J'étais dans l'informatique. Moi je suis très content, et je comprends pas les taxis. Mais adaptez-vous! Il y a des taxis privés qui prennent les courses Uber. Parce qu'en taxi vous pouvez attendre, vingt, trente, quarante minutes, tandis qu'avec Uber vous n'avez pas le temps de vous arrêter! Je vois pas les heures passer. Et le taxi il est là en train de lire le journal et de râler! Un taxi gagne beaucoup d'argent, c'est quoi, 8'000-9'000 CHF. Cette histoire qu'il paie 40'000 CHF par mois pour avoir la licence! Oui, mais c'est un truc qu'il paie, mais quand il sort il le récupère ce capital. Il le revend. Le monde à évolué. Il y a des gens qui commencent une société avec 10'000 CHF. Et Uber c'est pareil, on n'a pas besoin d'avoir 40'000 CHF pour commencer. Avec un minimum de 1'000-2'000 CHF pour louer une voiture, on peut commencer.

*Il y a beaucoup de chauffeurs Uber à Genève ?*

Honnêtement, je sais pas.

*Vous ne les rencontrez pas, vous ?*

J'en connais deux, trois, que je croise. On se dit coucou de la main, mais de Genève – parce qu'il y en a beaucoup qui viennent de Lausanne, Fribourg – on est je dirais une centaine, mais qui travaillent tous en même temps, je dirais jamais plus de trente, quarante.

*C'est beaucoup !*

Oh non! Chez Uber, ils m'ont dit – parce que moi j'y vais souvent, je m'entends bien avec eux – ils m'ont dit que j'étais de ceux qui tournent le plus. Je fais une centaine de courses par semaine, vingt par jour. Il y a des gens comme moi qui font du temps plein, mais la majorité le font en complément.

*Vous dites que vous vous entendez bien avec eux, c'est-à-dire que vous vous rendez aux locaux ?*

Je vais dans les locaux quand j'ai des questions, des doutes, ou si je passe par là-bas je passe leur dire bonjour. Ils sont très sympas parce que j'ai jamais râlé, j'ai toujours dit que j'étais très

content. Ils ont l'habitude que les gens râlent. Moi je suis content d'avoir un boulot. Ensuite 5'000-6'000 CHF je suis très content. Je m'estime privilégié.

*Par rapport à votre emploi d'avant, c'est...*

Ah non, je gagnais plus! 12'000-13'000 CHF, mais maintenant j'ai pas de charges, mes enfants sont grands, ma maison est louée. Il y a moi et ma femme, les assurances et la bouffe. J'ai pas les frais de quand j'avais trois enfants à l'école, une hypothèque... Enfin voilà.

[Fin de l'enregistrement]

### **Entretien Uber #3**

J'ai effectué le chemin de retour avec ma deuxième course gratuite. Ermias est arrivé dans la même voiture qu'Arturo, lui aussi avec des plaques vaudoises. Il était vêtu d'un costard. À son accent, la couleur de sa peau et son nom hébraïque, j'ai pensé qu'il devait être originaire d'Erythrée. Sa conduite a été irréprochable, mais sa connaissance de la ville quelque peu approximative. J'ai dû lui rappeler où était Veyrier et il a emprunté un chemin qui m'a finalement coûté 25 CHF au lieu des 15 que m'ont coûté l'aller avec Arturo. L'entretien a été difficile par son français imparfait.

[Début de l'enregistrement]

*Ça fait longtemps que vous êtes chauffeur Uber ?*

Non, même pas un mois, un mois peut-être.

*Donc vous avez dû faire toutes les démarches, passer le permis professionnel, etc. ?*

J'ai le permis professionnel. Ça prend une année de le faire normalement, mais des gens le font en deux, trois mois.

*J'avais été à une formation Uber et on m'y a dit que Uber payait les cours, c'est juste ?*

Moi ça fait depuis 2007 que j'ai le permis de conduire professionnel.

*Vous étiez déjà chauffeur avant ?*

Oui, depuis 2007.

*Indépendant ?*

Non, j'étais chauffeur de limousines. J'ai travaillé à l'hôtel, j'ai travaillé comme chauffeur à des

missions, pour des diplomates.

*Quelle mission ?*

Irak et India [*sic*], plusieurs missions. J'ai pas passé le permis avec Uber. Il y a des gens qui passent le permis en trois, quatre semaines. Je sais pas comment ils font. Je comprends pas. C'est pas possible.

*Pourquoi vous avez commencé Uber ?*

Un ami m'a contacté, il y a trois, quatre mois.

*Et vous avez trouvé plus intéressant Uber ?*

Non, c'est difficile pour moi. Pour les chauffeurs, les tarifs sont trop bas.

*Mais c'était mieux ce que vous faisiez à la mission d'Irak ?*

Oui, parce que ici, il y a beaucoup de stress. En plus les Genevois ne sont pas habitués à utiliser le taxi. Ils veulent le taxi mais ils ne sont pas prêts à payer. Il y a des gens gentils, les gens qui utilisaient le taxi avant. Ça dépend, mais c'est difficile.

*Et vous allez continuer avec Uber alors ?*

Non, je pense pas. S'ils continuent les tarifs comme ça. . .Parce qu'avant, c'était pas comme ça les tarifs. Ça a baissé de 15%. Depuis la gare, le Kempinski, quatre personnes, quatre différentes destinations, j'ai roulé peut-être 45 minutes. Ils m'ont payé 26 CHF. [*incompréhensible*]

*Alors vous cherchez un autre travail ?*

Oui, bien sûr. Des gens me disent que les prix vont monter. S'ils montent, ça va. Mais j'ai aussi fait un examen pour faire une carte professionnelle. Pour conduire à Genève, il faut une plaque spéciale. Pour avoir cette plaque, il faut une carte professionnelle. Avec Uber c'est pas possible, tu peux pas être indépendant, avec le carte, tu peux. Si j'ai pas ça, alors je fais les limousines.

*Et du coup, vous pourriez fixer vos prix ?*

Oui, négociation avec le client. C'est mieux, parce que tu as aussi des hôtels fixes. Un client que j'ai toute la journée, il me paie 250 CHF plus à manger.

*C'est ce que vous faisiez avant ?*

Oui, ça s'est bien. En plus on conduit pas beaucoup. Des fois, d'ici [Carouge] à la gare, c'est

quatre ou cinq francs.

*Mais pourquoi vous aviez arrêté votre autre travail ?*

Parce que ils étaient pas gentils.

*Ce client en particulier ?*

La mission qui m'a donné le travail, il était pas gentil. Des fois, il y a un travail de transfert. Normalement, chaque canton a un tarif. Lui ne voulait pas me donner le tarif normal, il baissait. C'est pas facile la vie ! Vous êtes content avec Uber vous ?

*C'est la troisième fois que je l'utilise seulement.*

Vous êtes contre Uber ou... ?

*Moi pour l'instant j'étudie. Je sais pas si je suis contre ou pour, mais j'étudie les conditions de travail.*

C'est bien pour le peuple, le client. C'est vraiment bien ! Il y a des gens qui viennent de l'étranger. Moi ça m'est arrivé une fois – j'étais en vacances en Espagne – que depuis l'aéroport à l'hôtel, peut-être même pas dix minutes, le chauffeur de taxi il parle pas anglais, pas français. Moi je parle anglais, français. Il parle espagnol. Je suis monté dans le voiture. Il m'a fait faire tout le tour, 45 minutes. Même ici il y a des gens qui font ça. Mais avec Uber, même si tu viens d'une autre planète, tu as l'application, pour les clients c'est vraiment bien !

*Mais pour les chauffeurs, c'est bien ou pas ?*

S'ils changent le prix, oui. Parce que c'est indépendant quand même, il n'y a personne derrière toi, si tu veux le matin ou l'après-midi. Il y a moins de stress. Mais maintenant il y a beaucoup de stress. Parce que des fois, une heure, deux heures, ça sonne pas.

*Vous, vous avez été chauffeur toute votre vie ?*

Non, non ! Avant j'ai travaillé comme barman à l'aéroport de Genève pendant cinq ou six ans.

*Et concernant les heures de travail, vous travaillez plus maintenant qu'avant à la mission ?*

Moi j'ai des enfants, je travaille pas toute la journée. Le soir je travaille jusqu'à dix heures, le matin un peu. En plus, toute la journée il n'y a pas de travail. Le matin, il y a du travail. Le soir aussi. À partir de cinq heures.

*Vous vous travaillez la journée pour être avec votre famille ?*

Oui, j'ai deux enfants. Maintenant je travaille, l'après-midi je travaille pas, je commence vers 16 heures. Le matin après 8 heures, pas avant.

*Et vous travaillez ensuite de 8 heures jusqu'à...*

Non, il n'y a rien, il n'y a pas de travail. En plus se garer ça coûte cher.

*Donc c'est quoi vos horaires exactement ?*

Le matin de 8 heures jusqu'à 10 heures, 10 heures et demie. J'arrête...[s'interrompt pour se concentrer sur la route]

*Mais vous travaillez huit heures par jour, plus ou moins ?*

Ça dépend. Les horaires, ça compte pas avec Uber. C'est la chance.

*Parce que vous avez de la peine à trouver des clients ?*

Des fois il n'y a rien. Des fois deux heures !

*Ah oui ? C'est étonnant parce que j'ai parlé à d'autres chauffeurs qui m'ont dit qu'ils avaient tout le temps des courses. Vous pensez que c'est dû à vos horaires ? Eux travaillent le weekend par exemple.*

Oui, mais c'est chance ! Par exemple si un client demande depuis ici, c'est moi qui reçois l'appel, c'est chance ! Des fois un ami qui m'appelle « tu as du travail, toi ? » Je lui dis que non et lui répond « Moi ça fait depuis quatre heures, j'ai pas arrêté ! » C'est chance !

*Vous connaissez d'autres chauffeurs Uber ?*

J'ai un ami, c'est lui qui m'a conseillé Uber.

*Ah oui, c'est lui !*

Mais je sais pas si ça va continuer ou si ça s'arrêtera.

*Vous travaillez le weekend aussi ? [Nous sommes un samedi après-midi.]*

Par exemple demain je travaille pas. J'ai deux enfants. Moi je reste à la maison.

*Et le revenu que vous avez, il est stable ?*

Tu sais, moi je suis nouveau ! Je sais pas. Mais aujourd'hui par exemple, si j'ai de la chance,

je peux faire 100 CHF, 120 CHF. Hier je suis sorti, j'ai fait 70 CHF. On peut pas, on peut pas. . .

*Prévoir.*

Voilà, avec Uber c'est pas possible, parce que c'est chance! Les gens qui ont la chance ils trouvent quelqu'un qui va à Lausanne ou à Chamonix, chance! Un jour, j'ai travaillé un soir, un vendredi. C'est bien le soir pour les Genevois parce qu'ils sont tous bourrés alors ils n'ont pas de problèmes de police avec Uber. Ils sont jeunes. Ce jour-là j'ai remarqué qu'ils étaient tous bourrés, qu'ils avaient tous le permis.

*Et les évaluations, les notes, vous trouvez bien ?*

Oui, 4.8 je crois.

*Mais les clients sont corrects avec ça ?*

Les gens sont sympas. Mais les gens sont tous contents. Depuis que j'ai commencé, il y a un gars, lui il était contre Uber.

*Dans la voiture avec vous ?*

Oui il était avec son copain, il disait « moi je suis contre Uber. » Je lui dis « pourquoi ? » Il dit « parce que j'ai vu quelqu'un qui travaillait avec des plaques françaises. » Moi j'ai jamais vu ça, c'est pas possible, même Uber n'accepte pas. En plus il me dit « ils ne sont pas professionnels. » Moi je lui dit « à Genève tous les chauffeurs sont professionnels. Pas à Lausanne, pas à Zurich, mais à Genève oui. » Maintenant il y a des gens qui ne connaissent pas la ville, qui font beaucoup d'erreurs. C'est la seule personne, les autres sont contents.

*Vous avez eu des problèmes des fois avec des passagers ?*

C'étaient deux couples. Deux femmes, un monsieur. Je pense qu'ils étaient un peu bourrés, je sais pas. Ils sont montés dans la voiture, elle elle veut dormir ici, « je descends pas. » Moi j'étais nouveau, je connaissais pas le système. Je dis « s'il vous plaît madame descendez. » « Moi je descends pas, je dors. » J'ai commencé à être nerveux. Moi je suis sorti pour travailler! Je suis fâché avec eux. Le lendemain je suis allé voir au bureau [d'Uber], j'ai dit « hier j'ai eu un problème avec un client, blabla. » Il m'a dit « c'est pas ton problème, si elle dort dans ta voiture tu arrêtes pas la course et c'est toi qui gagnes. » Moi je savais pas ça.

*Donc au bureau Uber ils vous donnent des conseils sur comment travailler ?*

Bien sûr, le bureau c'est à Carouge.

*Oui, j'ai été, mais je savais pas qu'ils vous donnaient des conseils sur comment faire.*

Si j'ai un problème je vais aller les voir.

*Vous avez été souvent ?*

Deux fois.

*Pour quelles raisons ?*

Une fois pour ça et l'autre fois c'était l'application qui était bloquée. C'était interdit, je sais pas quoi.

*Donc vous avez pas pu travailler ?*

Non, parce que j'ai essayé l'application, mais mon compte était bloqué. Donc je suis allé les voir et il y avait un problème de casier judiciaire et à cause de ça mon compte était bloqué.

*Donc les gens au bureau, ils vous ont aidé ?*

Oui, ils sont gentils. J'ai pas passé beaucoup de temps, j'ai dit «j'ai un problème et c'était bon.»

*Vous n'y avez pas été pour la journée d'information ?*

Non, c'est pour quelqu'un qui n'a pas de permis. Pour nous on nous a donné les règles de la compagnie et c'est tout. Comme quoi ça va.

*Et les termes et conditions, vous les avez lus ?*

Oui.

*Vous savez donc qu'ils peuvent changer les prix et les commissions ?*

Oui, ça change. Un jour j'ai demandé pourquoi ça changeait, parce que sur le site il y avait 900 personnes en attente.

*Pour devenir chauffeur ?*

Non, pour devenir taxi... Vous étudiez juste ça ?

*Non, l'économie collaborative en général. C'est tout le travail qui se fait avec une plateforme en ligne. Blablacar aussi...*

C'est quoi Blablacar ?

*C'est du covoiturage. Par exemple si moi demain je vais à Paris, je peux mettre le sur Blablacar et des gens vont venir avec moi dans la voiture et ils paient, mais peu.*

Oui, pour partager l'essence.

*Voilà, mais c'est interdit de mettre 50 CHF, tu peux seulement mettre le prix de l'essence. Alors c'est pas professionnel.*

Oui, mais Uber d'un côté il n'y a pas de risques non plus. Une fois une cliente m'a dit « mes parents sont content, car ils savent qui conduit pour moi. L'adresse, blabla, en cas d'accident ou de problème, on a tout. » Il y a beaucoup de règles, le permis professionnel. Et la police fait rien, c'est Uber qui vérifie. Au niveau fédéral, rien n'est fait, c'est Genève qui décide de la plaque et de la carte professionnelle. C'est pour ça qu'ils n'ont pas encore accepté.

*Vous avez un autre revenu, un autre travail à côté ?*

De limousine. Des fois des gens m'appellent, m'envoient un mail.

*Et ça vous l'acceptez tout le temps ?*

Oui, même ici s'ils m'appellent, je te dépose et j'y vais !

*Là sur le trottoir ?!*

Non, non, après ta course ! [*rires*] Tous les gens qui font Uber, s'ils trouvent un travail fixe, ils partent. Parce que c'est fatiguant.

*Et les chauffeurs, ils ont quoi comme profil, vous les connaissez ?*

Beaucoup sont... comment on dit *Turkish* ?

*Des Turcs ?*

Oui.

*Donc vous les connaissez ?*

Je les vois parce qu'on croise la route.

*Mais il n'y a pas de bureau...*

Non, pas de bureau.

*Mais il y a des réunions ? Des fêtes ?*

Non, rien. Des gens en parlent. Parce que en Belgique ils ont fait un *union*. Même ici il y a des gens qui veulent faire un groupe.

*Ça serait utile ça d'après vous ?*

Je sais pas.

*Vous ne le rejoindriez pas ?*

Moi je cherche un autre travail. Il y a des chauffeurs très contents, qui avaient de mauvais patrons.

*Votre ami par exemple, il est content ?*

Mon ami, lui aussi il veut la liberté, travailler comme il veut.

*Mais il a une famille, lui aussi ?*

Un garçon. Mais sa femme travaille à 100%. Il n'y pas beaucoup de stress. Il est content. Parce que lui ne veut pas quelqu'un qui le commande, il n'aime pas ça. Je connais un autre ami qui est content. Ils me disent « même si je gagne petit, moi je suis content. »

[*Nous arrivons.*]

Je vous donne combien [d'étoiles] ? C'est à vous l'application ?

*Oui, c'est à moi. Donnez-moi combien vous voulez. Mais maintenant, vous pouvez savoir combien vous avez gagné ?*

Ça va s'afficher là.

*Et ça c'est ce que vous avez gagné aujourd'hui ? [Il manipule son smartphone.] Vous avez roulé pendant cinq heures et vingt-sept minutes et gagné 148 CHF.*

Voilà maintenant j'ai de la chance, quelqu'un m'a demandé ici à côté. À Thônex. J'appuie là et on me dit comment y aller.

[Fin de l'enregistrement]