Université Paris-Est Marne-la-Vallée
Master 2 Cultures et Métiers du Web

Location d'espaces extérieurs chez les particuliers : entre loisirs et business

AU Pauline
VERGNAUD Sarah

Table des matières

Introduction **3**

I. La construction d'un lien social **5**

A. Mise en place d'une relation de confiance 5

B. Pourquoi louer chez un particulier ? 7

C. Personnalisation du loisir 9

II. L'économie collaborative : allier Loisir et Business **11**

A. Les profils sociologiques des hôtes et de leurs guests 11

B. Un avantage économique pour l'hôte et l'invité 13

C. L'économie l'emporte-t-elle sur le partage ? 16

III. Limites du modèle **17**

A. Un cadre juridique difficilement défini 17

B. Sécurité des invités et réglementation des hôtes 18

C. Une réelle convivialité ? 20

Conclusion **22**

Bibliographie **23**

Annexes **24**

Introduction

Depuis quatre ans, le web a vu naître de nouvelles plateformes collaboratives qui proposent aux particuliers de louer leurs espaces extérieurs. L'équipement (prêt, partage, échange ou location) est le premier secteur de consommation collaborative des Français.[1] L'objectif est de pouvoir rentabiliser leur piscine, jardin ou terrasse afin d'en tirer un complément de revenu ou de simplement permettre de minimiser le coût d'entretien de cette surface. Sur le modèle du célèbre Airbnb, des sites comme *Louer dehors*, *Swimmy*, *Jardins Privés*, *Gamping* ou encore *Home Camper* mettent en relation des particuliers. Il s'agit de sites récents, créés pour les plus anciens en 2015. Les citadins ou touristes de passage trouvent ainsi un moyen de profiter d'un espace extérieur dans le cadre privé, à moindres frais. Que ce soit pour profiter d'une après midi au calme, organiser un anniversaire, plonger dans une piscine privée, ou encore poser sa tente, de nombreuses utilisations sont possibles. Les sites se spécialisent généralement sur une offre en particulier : les piscines, les jardins pour y dormir, ou encore les jardins pour une après midi détente en extérieur.

Ces plateformes en ligne s'inscrivent dans l'économie collaborative, terme qui n'est pas clairement délimité dans le monde académique. Cependant nous pouvons le définir comme une économie mettant en relation des particuliers, de pair à pair, avec un objectif précis. Pour fonctionner, l'économie collaborative fait intervenir dans la plupart des cas une plateforme numérique. En effet, il s'agit d'un concept souvent assimilé aux nouveaux types d'organisation du travail, ancrés dans le numérique. Dans le cas des sites de location d'espaces extérieurs chez les particuliers que nous étudions, la plateforme collaborative se place entre les pairs. Les particuliers échangent entre eux, alors que le professionnel (le site) a uniquement le rôle d'intermédiaire, sans produire ou vérifier de lui même la qualité du service proposé[2].

[1] BLANCHETON, Julia. *La France et les Etats-Unis champions de l'économie collaborative*, Le Figaro, Juillet 2016

[2] LEMOINE, Laurence, GUESMI Samy, et HADHRI Walid. « La construction de la confiance sur une plateforme de l'économie collaborative. Une étude qualitative des critères de choix d'un covoitureur sur BlaBlaCar », *Question(s) de management*, vol. 19, no. 4, 2017, pp. 77-89.

De façon évidente, ces plateformes collaboratives s'inspirent beaucoup du célèbre concept d'Airbnb. Le site a ouvert les portes à une grande offre d'hébergement sur le court terme, qui vient compléter celle des hôtels traditionnels. Sans pour autant la remplacer, cette offre répond à des besoins et des envies particulières. Les touristes de passage souhaitent trouver un hébergement à moindres coûts, tout en vivant une expérience authentique chez l'habitant. Airbnb s'appuie en partie sur ces deux leviers pour attirer les potentiels locataires. De la même façon, les utilisateurs de *Swimmy*, *Louer Dehors*, *Jardins Privés*, *Home Camper* et *Gambing* souhaitent vivre une expérience authentique tout en restant dans un cadre privé.

Pour cette étude nous avons eu beaucoup de mal à contacter les fondateurs et cofondateurs des sites évoqués, par souci de confidentialité. Seul, Etienne de Galbert a pu répondre à nos questions. Afin de compléter cette interview, nous nous sommes plongés dans l'étude des annonces en comparant le nombre d'annonces, l'emplacement géographique, les profils des usagers, le nombre de commentaires, les activités proposés, les prix et la notion de présence et/ou d'absence des hôtes durant la location.

On peut ainsi se demander en quoi la location d'espaces extérieurs chez les particuliers change les modes de loisirs et le lien social. Dans un premier temps, la construction du lien social sera questionnée à travers cet échange d'espace. Puis l'aspect économique sera développé, notamment avec les nombreux enjeux et spécificités des plateformes collaboratives en ligne. Enfin, nous étudierons les limites de ce modèle, avec une remise en question de ses promesses.

I. La construction d'un lien social

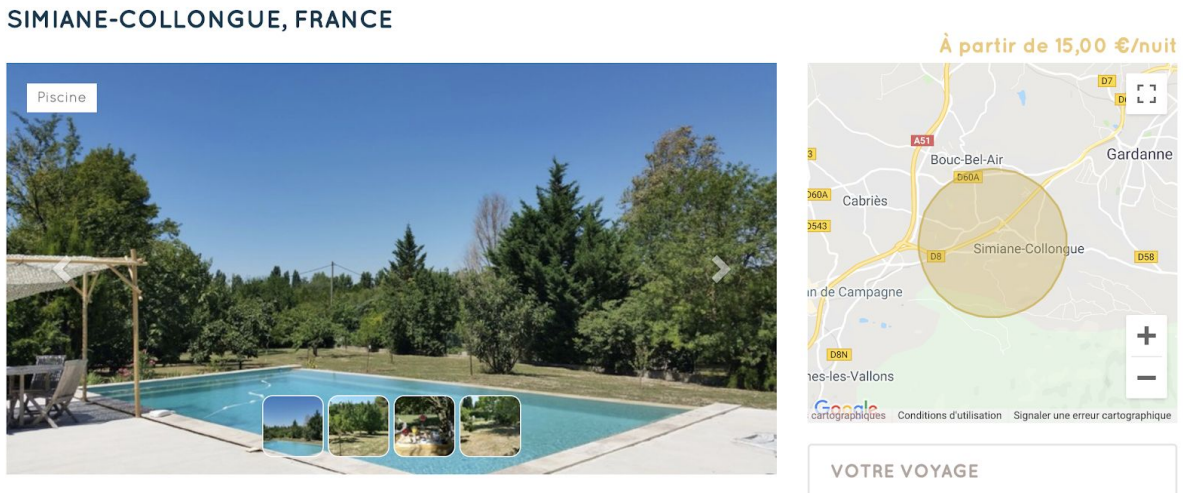
A. Mise en place d'une relation de confiance

Les plateformes en ligne proposent de mettre en relation des personnes qui souhaitent louer un espace extérieur, à des personnes qui souhaitent mettre en location leur espace. Cela implique donc d'ouvrir une partie de son logement privé, et donc d'ouvrir son espace personnel à des inconnus. La notion de confiance entre ainsi en jeu dans le processus. Pour que l'échange aboutisse, une relation de confiance doit se mettre en place. Le site ayant le rôle d'intermédiaire entre les deux partis a ainsi un rôle décisif dans la rencontre et la construction de la relation. En effet, les zones d'ombre et doutes concernant le profil de l'utilisateur doivent être défaits, tout en gardant une certaine part d'anonymat car il ne s'agit pas de dévoiler en ligne trop d'informations personnelles. La jauge doit ainsi être correctement placée pour faire fonctionner le service tout en n'étant pas dissuasif. En effet, de nombreux utilisateurs ne souhaitent pas, à juste titre, exposer en ligne trop d'informations personnelles à cause des potentiels risques qu'elle implique.

Comment se construit cette confiance ? Les sites convoquent divers moyens, comme par exemple l'assurance dédommageant des potentiels dégâts dûs à la location. En partenariat avec des assurances, ils proposent de couvrir les dommages en cas de problème. Les loueurs peuvent ainsi être rassurés par cette prise en charge financière. De plus, le profil de chaque utilisateur (locataire ou loueur) permet d'en savoir un peu plus sur la personne, et notamment sa fiabilité. Tous les sites proposent un système de notation et de commentaires. Ainsi, chaque utilisateur peut ajouter un commentaire, qui deviendra public, sur la personne avec qui il a effectué une location. Sur *Swimmy*, on remarque qu'il ne s'agit pas de pseudos mais de prénoms "réels", accompagnés de la première lettre du nom de la personne. Cela apporte une certaine vérité dans l'identité sans pour autant la dévoiler complètement.

Excepté sur *Louer Dehors*, peu d'utilisateurs affichent leur visage sur leur photo de profil. Les professionnels haut de gamme, notamment les vignobles ont quant à eux davantage tendance à publier leur photo. En effet, il s'agit d'éléments de communication pour valoriser un savoir faire familial[3].

De plus, la situation géographique reste approximative sur l'annonce, afin de pouvoir situer le lieux tout en restant vague sur sa position exacte. Sur le même principe que Airbnb, l'adresse exacte sera donnée par la suite lorsque la location est validée. Le but est toujours de pallier à l'asymétrie d'informations qui serait désincitative, tout en conservant une part de confidentialité.



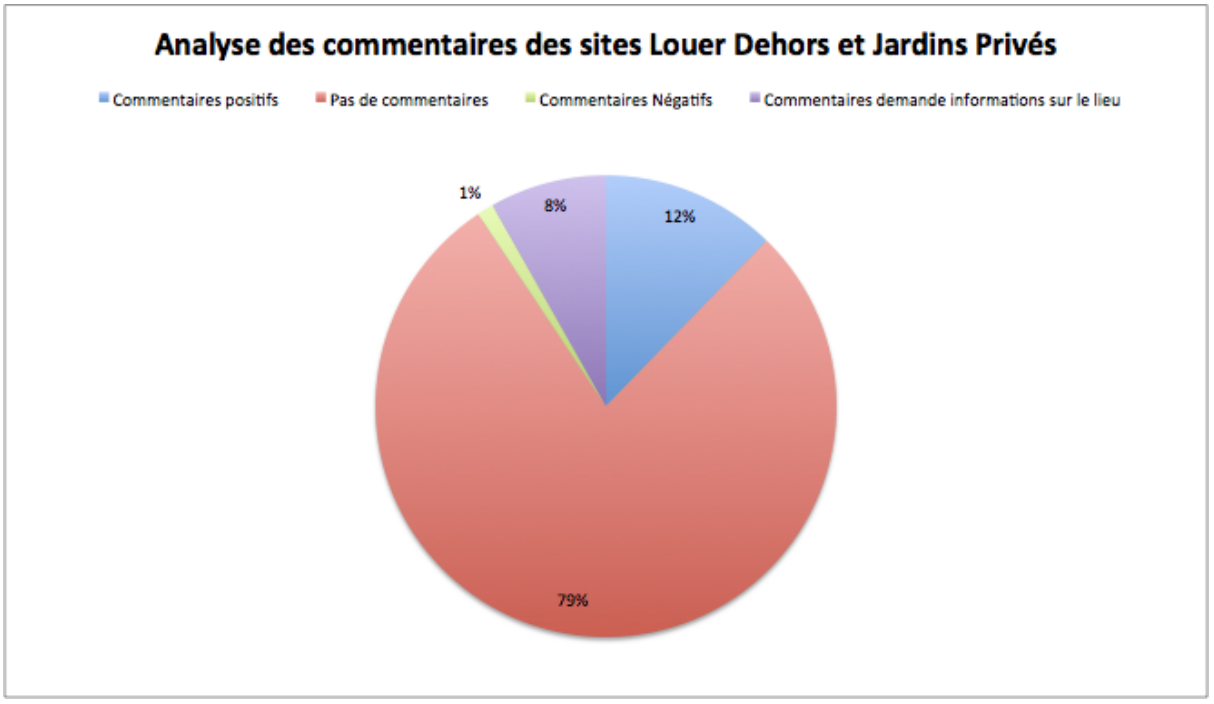
Annonce d'un jardin en Côte d'Azur sur Home Camper

Concernant la qualité de l'offre, un système de notation par étoiles est disponible sur chaque site étudié. En moyenne il est possible de mettre jusqu'à cinq étoiles. *Gamping* propose en plus de cette notation générale de l'offre, un système de notes plus précis par critère.

Notation multi-critères d'un bien sur Gamping

[3] Voir annexe 1

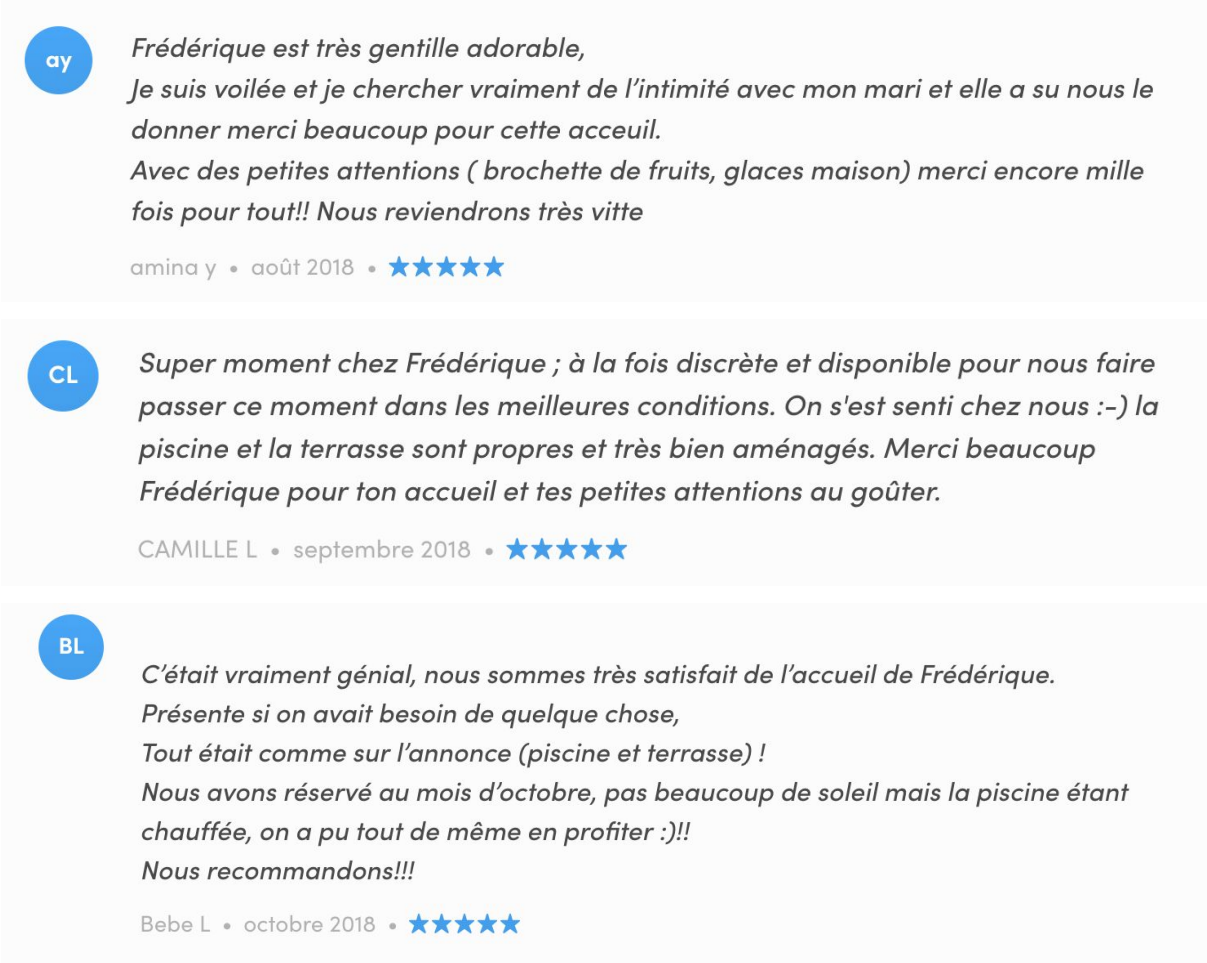
Cela permet aux internautes de se faire une idée plus précise des points positifs et de ceux qui le sont moins. De manière générale, on notera qu'il y a très peu de commentaires négatifs et de notes faibles.



Analyse de 130 commentaires des sites Louer Dehors et Jardins Privés

B. Pourquoi louer chez un particulier ?

Ces plateformes mettent toujours en avant les rencontres humaines qui se font à travers ces locations. Chaque location est présentée comme l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes. Bien que le propriétaire ne soit pas tenu d'être présent lors de la location de l'espace, il est tout de même la plupart du temps présent. En effet, les propriétaires souhaitent sans doute s'assurer qu'il n'y a pas de problèmes, et également dans un souci d'hospitalité ils peuvent désirer rester afin de répondre aux questions des locataires. On voit ainsi dans ces commentaires au sujet de Frédérique S. sur le site *Swimmy*, que la même caractéristique ressort à chaque commentaire : sa disponibilité "discrète".



Échantillon de commentaires sur l'annonce d'une piscine près de Paris (Swimmy)

La personne est appréciée des locataires pour son accueil chaleureux, et sa présence qui reste suffisamment discrète pour laisser les loueurs profiter de l'espace. On remarque également qu'il s'agit d'un critère important dans le choix du lieux, car un filtre "Propriétaires présent(s) dans la maison au moment de la location" est disponible sur le site *Swimmy* (site de location de piscines). Les choix proposés sont "oui", "non" et "occasionnellement".

Jardins privés propose de partager son jardin avec quelqu'un afin d'en partager les frais et le temps d'entretien, mais aussi de pouvoir en profiter en conséquence. Les modalités de partage sont discutées entre les personnes. Sur *Jardins privés*, la location simple d'un jardin est disponible, afin d'en profiter pour un moment de la journée. Mais il est également possible de partager le jardin avec le propriétaire : en l'aidant à entretenir le jardin, le propriétaire propose de pouvoir également en profiter. Si il s'agit d'un potager, ils peuvent ainsi se partager la récolte par exemple. Il s'agit d'un entretien et profit partagé. Dans ce cas

de figure, la notion de partage et rencontre avec des individus est particulièrement présente. La relation mise en place grâce au site ira au delà de la simple courtoisie pendant une journée ou une après-midi. Les personnes sont amenées à échanger régulièrement pour l'occupation alternée de l'espace, et son entretien.

> Jardin potager carré, entouré de pommiers et poiriers en espalier, il y a aussi 4 plans de groseille et un petit de framboise. L'intérieur de carré fait environ 25m2 et il faut créer des lignes de tomates, laitues, courgette, potiron.... bref ce que l'on veut. J'aimerai trouver une personne interessée de cultiver et entretenir ce potager en échange de la moitié de la récolte. Elle aura un accès direct et peut venir quand elle veut. Je peux aussi mettre un petit abri de jardin pour y laisser des outils. Appelez moi au 0609487651 si vous avez des questions. Merci.

Capture d'écran d'une description d'une annonce d'un potager à partager sur Jardins Privés.

Le CEO de *Home Camper* (location de jardins pour y poser sa tente, sa caravane, etc.) déclare ainsi au sujet des raisons qui poussent les individus à avoir recours à une plateforme en ligne : "Nous avons fait de l'AB testing et les deux raisons qui ressortent sont le partage, la rencontre, l'aspect collaboratif entre les particuliers et l'aspect économique. Mais à grande échelle, l'aspect économique est la raison qui ressort le plus.". En effet, aussi bien du côté du loueur que du côté du locataire, cet échange entre particuliers est une bonne alternative aux solutions professionnelles. Cela revient moins cher que de louer un lieu ou un équipement chez des professionnels, et permet de ne pas avoir à aller dans un endroit public (parc, piscine municipale, etc.). Contrairement au *Couchsurfing*, qui est un échange gratuit, les sites que nous étudions ici demandent une rémunération contre service. On distingue en effet les plateforme d'échange d'hospitalité, des plateformes d'hébergement à court terme[4].

C. Personnalisation du loisir

Recréer une ambiance intime et personnalisée est primordial pour les locataires. Ils cherchent un espace pour pouvoir se sentir comme chez eux, tout en louant chez une personne qu'ils ne connaissent finalement que peu. Afin de répondre à cette attente, de

[4] LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes collaboratives », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, vol. 2311-2312, no. 26, 2016, pp. 5-80.

nombreuses annonces proposent ainsi des services supplémentaires : petit déjeuner, cadeau de bienvenue, mise à disposition d'enceintes, équipement pour piscine, barbecue[5]. Ces services supplémentaires sont parfois payants car conséquents. Il est par exemple proposé d'aider à l'organisation des fêtes d'anniversaires, enterrement de vie de jeune fille, etc. L'objectif est de se sentir chez soi, de pouvoir profiter de l'espace loué comme si il nous appartenait.[6] À travers les commentaires, on distingue que les loueurs souhaitent recréer une ambiance intime.

Ainsi, dans le cadre des locations touristiques de jardins, l'objectif est de vivre l'expérience comme les personnes qui y habitent quotidiennement. L'avènement du "tout local"[7] mène les touristes de passage à vouloir vivre une expérience authentique. Ils ne souhaitent pas à tout prix voir un maximum de choses en un minimum de temps, mais davantage vivre comme les locaux; expérimenter les habitudes de vie et de consommation de ces derniers. Ils souhaitent une immersion dans le lieux qu'ils visitent dans la pratique[8].

[5] Voir Annexe 2
[6] Voir Annexe 3
[7] FERRARY, Nicolas. « Les nouvelles formes de tourisme collaboratif : une demande en pleine expansion », *Annales des Mines - Réalités industrielles*, vol. août 2015, no. 3, 2015, pp. 50-53.
[8] Voir Annexe 4

II. L'économie collaborative : allier Loisir et Business

Aujourd'hui plus de 270 plateformes d'économie collaborative sont actives en France. Ce groupement représente à lui seul 23% du marché mondial.[9] Nous nous pencherons dans cette partie sur une analyse générale des profils sociologiques autant "hôte" qu''invité". Nous essayerons de comprendre comment fonctionne le business des plateformes collaboratives et quelles sont les motivations économiques de ces deux profils.

A. Les profils sociologiques des hôtes et de leurs guests

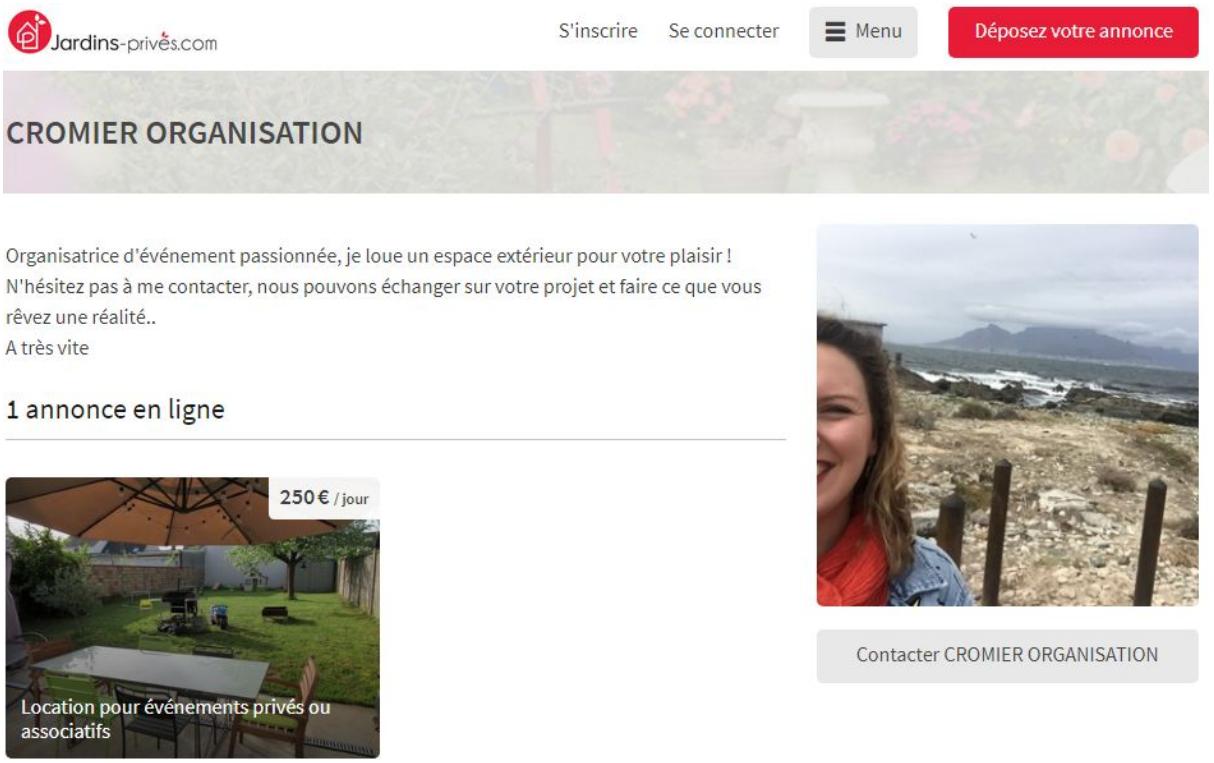
Du côté des hôtes, nous pouvons retenir facilement deux catégories socio professionnelles distinctes : des actifs ayant entre 30 et 45 ans et des retraités. Parmi eux, se distinguent quelques personnes ayant un domaine ou un gîte et quelques professionnels. Ces deux profils types se retrouvent sur toutes les plateformes que nous avons étudié.

"Je dirais qu'il y a des retraités certes et aussi des personnes actives et des personnes qui ont une activité semi professionnelle comme la possession d'un gîte ou d'un domaine."
Etienne de Galbert - CEO HomeCamper.com

Nous avons eu beaucoup de mal à déterminer les catégories socio-professionnelles des hôtes et de ceux qui louent ces espaces. Effectivement, les hôtes s'attardent peu sur la description de leur personnalité ou de leurs attentes, privilégiant une courte ou longue description du lieu d'accueil. De plus, nous remarquons sur les sites de *Jardins privés* et *Louer Dehors* que la description et le prix varient en fonction de la taille et de la position géographique de l'endroit à louer. Par exemple, le site *Jardins Privés* propose une rubrique "jardins d'exceptions" consacré aux hôtes proposant un terrain à louer de plus de 1000 m².

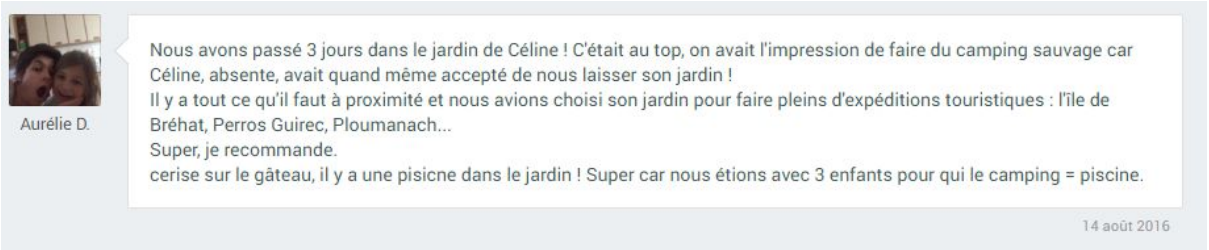
[9] BLANCHETON, Julia. *La France et les Etats-Unis champions de l'économie collaborative*, Le Figaro, Juillet 2016

Les prix de ces locations commencent à 50€ et peuvent atteindre 1500€ l'heure ! C'est la catégorie qui possède le moins de commentaires et le moins d'informations sur les hôtes. Contrairement aux autres catégories, presque aucun hôte n'accepte d'afficher une photo sur son profil. Plus l'espace proposé est grand et luxueux, plus l'hôte paraît méfiant et moins avenant, quitte à demander à rencontrer l'invité avant de pouvoir réserver l'espace. Ces lieux sont souvent destinés à l'organisation de réceptions, mariages ou anniversaires, ce qui donne un caractère exceptionnel et champêtre à l'espace. Parmi les hôtes, nous avons repéré peu de public jeune (moins de 35 ans). Ils semblent beaucoup plus présents sur des sites de couchsurfing ou sur de la location d'un espace plus petit comme des appartements sur Airbnb par exemple.



Le profil d'une hôte, organisatrice d'événements, qui propose la location de son jardin.

Du côté des invités, les profils divergent en fonction des plateformes. Par exemple, les cibles étudiées à atteindre sur *Swimmy*, *Jardins Privés* ou *Louer un jardin* seront les familles ou un groupe d'amis. Sur *Home Camper* et *Gamping*, les plateformes mettent plus l'accent sur les étudiants ou personnes aimant voyager seul ou à deux, et pratiquant le bivouac par exemple.



Un commentaire positif d'une mère de famille sur le site Gamping

Home Camper et *Gamping* attirent beaucoup plus les "baroudeurs" et backpackers étrangers que les autres sites. Cela dépend aussi du type de réservation; alors que *Swimmy*, *Jardins Privés* ou *Louer un jardin* proposent un tarif à l'heure, *Gamping* et *Home Camper* proposent une tarification journalière. Nous nous sommes interrogés sur l'organisation d'une plateforme de tourisme collaboratif et de son cycle de vie et de réservation. Etienne de Galbert, cofondateur du site *Home Camper* nous a répondu : "Chaque année quelques milliers de personnes réservent sur notre plateforme. Cela dépend des saisons et des périodes de l'année. Généralement 15% des réservations pour la période estivale se fait au retour des vacances d'hiver. 35% des réservations pour l'été sont effectuées au Printemps (réservation pour les week-end de mai ou pour l'été). Le reste réserve un peu en "last minute", parfois jusqu'à quelques jours avant leur séjour".

B. Un avantage économique pour l'hôte et l'invité

Faire appel à une économie plus traditionnelle, inspirée du troc, fonctionne grâce à l'attractivité des tarifs proposés sur le marché. Les consommateurs privilégient les économies et sont disposés à casser leurs habitudes.

Toute l'économie déployée autour de ces plateformes peut poser question auprès de l'hôte comme du *guest*. Ces plateformes sont monétisées par plusieurs moyens par le gestionnaire comme le prélèvement d'une commission sur les transactions (Uber, Airbnb, La Ruche qui dit Oui), en vendant des encarts publicitaires (Leboncoin) ou en offrant des services complémentaires payants. Elles mettent en relation des particuliers entre eux

(comme c'est le cas pour notre étude) ou des entreprises et des particuliers (cela arrive rarement dans ce genre de marché).

En ce qui concerne le chiffre d'affaire de ces entreprises, certaines restent très vagues. Dans un article du Parisien[10], la créatrice de *Swimmy*, Raphaëlle de Monteynard, affirme avoir réalisé un chiffre d'affaire de 150 000 euros à la fin du mois d'août dernier. Avec plus de 15 000 utilisateurs venant des quatre coins de la France et environ 1000 inscriptions par jour pendant la période estivale, la fondatrice espère séduire les propriétaires de toutes les piscines en France. À côté, le site *Louer une piscine* à également lancé sa plateforme pendant l'été 2017.

Les deux entreprises proposent le même service et se démarquent sur le modèle économique qu'ils adoptent. *Swimmy* prend une commission de 10% lors des transactions avec un prix moyen par jour et par personne de 15 euros. L'entrepreneuse explique dans un article « On conseille les propriétaires au niveau du prix. Ils peuvent mettre plus cher, mais on les met en garde sur le fait qu'ils risquent d'avoir moins de demandes ».[11] La plateforme a instauré une politique des prix disponible sur son site internet :

"*Swimmy se donne le droit d'ajuster le prix de certains propriétaires jugés trop élevés, en accord avec eux. Chaque enfant en dessous de 12 ans bénéficie d'une réduction de 50% sur le prix adulte. Swimmy est un service gratuit pour les enfants de moins de 3 ans. Les propriétaires qui souhaitent proposer un prix supérieur au prix conseillé sont priés de contacter l'équipe Swimmy (hello@swimmy.fr). A partir de la saison 2019, et uniquement pour les propriétaires ayant une note supérieure à 4*, le prix de la location pourra être revu à la hausse*."

Du côté de *Louer Une Piscine*, Arnaud Biehler architecte d'intérieur lance sa startup accompagné de six autres cofondateurs. Chacun y consacre un peu de temps tout en gardant son activité professionnelle respective. La plateforme toulousaine compte 100 propriétaires

[10] PONSAR, Alix. *Swimmy, le Airbnb des piscines, fait un carton*, Le Parisien, 14 août 2018
[11] LIENHARD, Laetitia. *Louer Une Piscine et Swimmy : sprint dans la location de piscines*, Les Échos, 29 août 2018

de piscines et 3 500 baigneurs.[12] Le site prend une commission de 20% uniquement sur les annonces des propriétaires et le tarif pour une demie journée est fixé "par tranche de personne" soit en moyenne 45 € pour une demi-journée pour une à quatre personnes.

Concernant Airbnb, les hôtes offrent leur logement ou une partie à la location en contrepartie d'une rémunération mensuelle de 300€ en moyenne. 53% des hôtes utilisent cet argent pour les dépenses quotidiennes de leur foyer et 22% se servent de cette ressource pour se dégager du temps libre, travailler en *free lance* ou se consacrer à des projets personnels.[13]

En passant par ces plateformes, les invités trouvent des hébergements ou des lieux alternatifs à des prix abordables. Une étude a été rendue publique l'été dernier sur l'impact d'*Airbnb* en France indiquant que les personnes qui passent par le site rallongent leur temps de vacances et dépensent davantage. (par exemple un voyageur qui séjourne à l'hôtel ne reste en France que 1.8 nuitée en moyenne pour 4.2 nuitée via le site *Airbnb*)[14]. Passer par le site permet également aux voyageurs d'avoir beaucoup plus de choix quand à la situation géographique de leur logement. Ils peuvent avoir un meilleur accès au centre-ville et être plus près des attractions touristiques. Cela permet aux "petits commerces et bonnes adresses locales de bénéficier d'une nouvelle clientèle"[15].

Les familles habitant dans un petit appartement parisien peuvent ainsi en profiter pour s'évader, le temps d'un week-end ou des vacances à la campagne en province ou au bord d'une piscine en région parisienne et ce, à moindre coût. La location d'espaces extérieurs chez les particuliers réponds à des besoins liés à l'urbanisation. Les espaces de vie sont petits avec peu d'espace extérieur privé dans les grandes villes. Le moindre mètre carré en extérieur en ville est précieux. Les propriétaires en profitent donc pour le rentabiliser autant que possible.

[12]LIENHARD, Laetitia. *Louer Une Piscine… op. cit.* p.14
[13]FERRARY, Nicolas. « Les nouvelles formes de tourisme… » *op. cit* p.10
[14]*Ibid.*
[15]*Ibid.*

C. L'économie l'emporte-t-elle sur le partage ?

Dans un article publié dans le mensuel *Alternatives Économiques* la journaliste Claire Alet revient sur la notion d'économie collaborative et ses avantages. Elle évoque notamment Philippe Moati, professeur d'économie et coprésident de l'Observatoire Société et Consommation, qui affirme que "La première motivation des personnes mettant à louer leur espace est d'abord économique".[16], ce qu'affirme également Etienne de Galbert durant l'interview.

Une autre étude menée par le CSA pour l'organisme de crédit à la consommation Cofidis révèle que la consommation collaborative rapporte 495€ en moyenne par an.[17] De plus, passer par les plateformes collaboratives permet aux Français d'économiser et de dépenser moins. Selon cette étude, 87% des Français recourent à l'économie collaborative pour économiser de l'argent et 76% pour en gagner. La troisième motivation, celle de se sentir utile, arrive loin derrière avec 41%. Cette étude démontre aussi l'intérêt quasi total des Français pour avoir recours à cette économie. En effet, 95% de la population a déjà eu recours à l'économie collaborative (que ce soit via *BlablaCar* ou *Le Bon Coin*).[18]

Cet avantage financier pose évidemment autant de questions juridiques que réglementaires. Nous pouvons nous demander si les hôtes sont réellement accompagnés par la plateforme sur laquelle est proposée son service. Comment s'organisent l'hôte et la plateforme sur laquelle son annonce est hébergée, pour développer et pérenniser cette nouvelle économie ?

[16] ALET, Claire. *La conso collaborative, le nouveau bon plan*, Alternatives Economiques, Janvier 2014
[17] BARTNIK Marie, *La consommation collaborative rapporte aux Français 495 euros par an*, Le Figaro, Janvier 2017
[18] *Ibid.*

III. Limites du modèle

A. Un cadre juridique difficilement défini

L'économie des plateformes collaboratives a fait l'objet d'une croissance particulièrement forte ces dernières années en France. Alors que certains vantent ses nombreux avantages sociaux et économiques, d'autres mettent en avant la difficulté de l'État à réglementer cette nouvelle économie. Plusieurs interrogations subsistent dans la mise en oeuvre d'un cadre juridique approprié à ces plateformes collaboratives. En France, la loi du 7 octobre 2016 qualifie "d'opérateur de plateforme en ligne" toute personne proposant "un service de communication au public en ligne reposant sur : 1° le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ; 2° ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service »[19]. Maxime Lambrecht évoque une autre complexité : "les services de l'économie des plateformes se trouvent souvent dans une zone grise juridique, échappant dès lors assez largement aux réglementations en vigueur, qu'il s'agisse du droit du travail, du droit fiscal, du droit de la protection du consommateur, des réglementations sectorielles, ou encore du droit de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire".[20] Cela s'explique par l'aspect innovant de certains modes de fonctionnement des plateformes qui se démarquent alors des modèles économiques traditionnels qui font vivre des entreprises ou des professionnels. Certaines startups de plateformes collaborative font de la résistance aux réglementations nationales et locales et préfèrent se lancer sur le marché avant de tester la légalité de leur activité. Cela a été particulièrement le cas pour les géants américains Airbnb ou Uber.[21]

[19] Article 22 de la loi française n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (Journal officiel de la République française, n° 235, 8 octobre 2016)
[20] LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes… » *op. cit*, p.9
[21] SHAHANI, Aarti. « As Uber Expands, It Asks Cities for Forgiveness Instead of Permission », NPR, 26 octobre 2014, www.npr.org.

Une autre question se pose, celle des statuts des hôtes présents sur les plateformes. Ils ne sont généralement pas estimés comme des employés mais plutôt comme des "collaborateurs" par les gestionnaires des plateformes ou des travailleurs indépendants. Mais les travailleurs indépendants ne disposent pas d'un salaire minimum, de protection sociale etc. Ce type de statut ne pose pas de problème lorsqu'une plateforme agit comme une simple place de marché comme *Le Bon Coin* par exemple. Cependant, l'hôte se retrouve vite face à des limites "lorsque les services rendus par les contributeurs sont fortement structurés et encadrés par les gestionnaires de la plateforme ou lorsque ceux-ci fixent les prix ou ont le pouvoir de sanctionner des contributeurs qui ne donnent pas entièrement satisfaction"[22]. Cela fait surtout l'objet de débats et de controverses concernant les conducteurs de la plateforme *Uber*.

Afin d'éviter les abus fiscaux et financiers des loueurs, certaines plateformes réagissent. Airbnb de son côté a décidé de collecter les taxes de séjour et de les reverser aux autorités locales comme dans les villes de Paris ou d'Amsterdam. La compagnie envoie aussi aux loueurs une alerte en cas de dépassement de la limite de nuitées que la réglementation locale leur autorise à louer.[23]

B. Sécurité des invités et réglementation des hôtes

Comme nous l'avons étudié précédemment, chaque hôte a la possibilité de recevoir des notes données par l'invité. Celles-ci définissent une évaluation qui a alors un impact sur l'e-réputation de l'annonce et de l'hôte. Ce système d'évaluation a été introduit par le Couchsurfing. Sur le site Home Camper, les annonces qui ont le plus d'avis positifs apparaissent dans les premières pages des annonces d'une recherche. Les moins bien notées par les internautes sont situées à la fin. La qualité des avis et des notes données par le consommateur sont représentatives de l'accueil et de la sécurité du lieu dans l'esprit de celui-ci. Sur certains sites, la quantité d'annonces est proche de plusieurs milliers, si bien que

[22]LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes… » *op. cit*, p.9
[23]VISSEYRIAS, Mathilde. « La Mairie de Paris et Airbnb s'allient pour mieux encadrer la location d'appartements », Le Figaro, 31 mars 2016, http://immobilier.lefigaro.fr.

les gestionnaires de la plateforme ne peuvent vérifier chaque annonce. Le consommateur n'est alors pas assuré que le service offert par chaque annonce réponde aux normes de sécurité minimale (sécurité alimentaire, sûreté des véhicules automobiles, sécurité incendie, sécurité de la piscine pour les enfants, etc.)[24]. De plus, il n'est pas certain de la bienveillance de l'hôte. Sur les sites *Jardins privés*, *swimmy* ou *Louer dehors*, il n'y a aucune mention de contrôle des hôtes.

Capture d'écran d'un commentaire posté sous une annonce du site Home Camper

Évoquant ce souci lors de notre interview avec Etienne de Galbert, celui-ci répond : "Généralement les gens sont généreux et confiants. En les aidant, nous leur proposons un service et cela les aide beaucoup. Nous n'avons pas eu de gros souci avec des propriétaires. Nos échanges ont toujours été respectueux". C'est pour éviter des soucis de ce genre que les espaces de messagerie privée et de commentaires sont créés. Maxime Lambrecht évoque ce souci de manière plus drastique "On peut toutefois émettre des doutes sur l'efficacité de ces plateformes pour évaluer de manière préventive la dangerosité de certains biens immobiliers ou de certaines personnes."[25] Il serait difficilement possible d'imposer aux petites structures d'imposer les mêmes normes de sécurité qu'aux grands hôtels ou auberges. Arun Sundararajan explique que "la sécurité parfaite est une chimère, et il faut reconnaître que les réglementations en vigueur sont déjà le résultat d'un compromis entre la protection du consommateur et le coût des contrôles tant pour les fournisseurs que pour les autorités publiques".[26] La solution serait peut être "d'inciter les opérateurs de plateformes à mettre en place des systèmes d'autorégulation visant à assurer un certain niveau de protection des consommateurs des plateformes, voire de leur imposer de le faire".[27] Sur les plateformes dont

[24] Voir Annexe 5
[25]LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes… » *op. cit*, p.9
[26]SUNDARARAJAN, Arun. *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*, Cambridge, MIT Press, 2016, p. 149.
[27]LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes… » *op. cit*, p.9

nous avons étudié les aspects, l'utilisateur est responsable en cas de problème. Ici, les conditions concernant l'utilisateur sur le site *Louer Dehors* informent que "Louer Dehors ne contrôle pas l'exactitude du contenu généré par les Utilisateurs, en conséquence, Louer Dehors ne donne aucune garantie sur la teneur de ce contenu et ne saurait en aucun être tenu responsable au titre de ce contenu. Seul l'Utilisateur, à l'exclusion de Louer Dehors, est responsable de toutes données et informations qu'il a fournies, que ces données soient accessibles ou non au public, et plus généralement, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Site et des Services."[28]

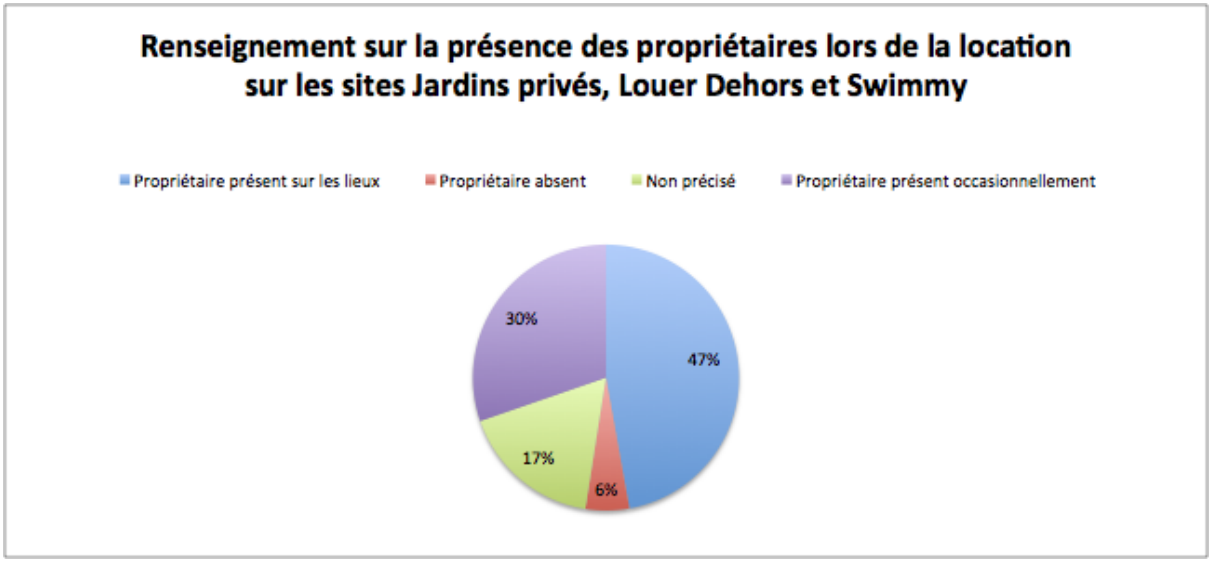
Sur les plateformes proposant la location de piscine comme *Swimmy*, un règlement de sécurité est disponible sur le site. Celui-ci impose notamment l'installation obligatoire de quatre équipements pour les hôtes : une barrière de protection, un système d'alarme sonore, une couverture de sécurité et un abri de type véranda recouvrant intégralement le bassin et doivent être aux normes prescrites.[29] Cependant, aucune mention de contrôle du respect de ces règles n'est mentionné. De plus, il n'est précisé sur aucune annonce, que ce soit dans la description ou sur les photos, la présence de ces quatre éléments.

Afin d'optimiser une réglementation pour les plateformes numériques, une collaboration entre celles-ci et les autorités publiques pourrait être discutée. Cela pourrait passer par "une obligation de communiquer des informations aux autorités publiques, d'une obligation de retenue à la source de l'impôt ou encore une obligation de notifier les utilisateurs en cas de violation des réglementations en vigueur ou alors de désactiver les utilisateurs contrevenant à la réglementation".[30] Cela voudrait dire que l'opérateur de la plateforme devra collaborer au contrôle du respect de la réglementation. Ce serait à lui d'imposer des sanctions aux hôtes et invités qui ne respectent pas les règles.

[28] https://www.louerdehors.com/fr/page/conditions-generales-d-utilisation
[29] https://www.swimmy.fr/static/swimmy_regles-de-securite.pdf
[30]LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes… » *op. cit*, p.9

C. Une réelle convivialité ?

En étudiant les différentes annonces des plateformes collaboratives, nous avons remarqué que pour un tiers d'entre elles, les propriétaires ne sont pas forcément présents pour accueillir les invités qui ont réservé sur le site internet. Effectivement, sur les 34 annonces évoquant la location de piscine du site *Louer Dehors* seulement 6 indiquent que les propriétaires sont présents sur les lieux, sur le site *Jardins Privés* sur 120 annonces seulement 16 propriétaires indiquent clairement dans la description qu'ils sont présents sur les lieux et/ou prêts à accueillir leurs hôtes. Pour le reste des annonces, la qualité du contact humain et du partage est peu mise en avant. On peut alors se demander ce qui les différencie vraiment d'un hôtel ou d'une chambre d'hôtes ou autre logement touristique chez l'habitant. Ces plateformes en ligne sont elles alors vraiment destinées à créer plus de lien social que d'autres services hôteliers déjà présents sur le marché ?



Analyse de 547 annonces des sites Jardins Privés, Louer Dehors et Swimmy

Nous pouvons rattacher cet aspect négatif à une difficile construction de la confiance entre l'invité et l'hôte qui peut être, se montre moins avenant et plus méfiant sur internet que pendant une réelle rencontre.

Conclusion

Les plateformes collaboratives ont trois prétentions selon Maxime Lambrecht : "promouvoir une économie plus écologique, celle à promouvoir une économie retissant un lien social plus authentique, et celle à promouvoir une horizontalisation ou une démocratisation de l'organisation du travail"[31]. L'économie des plateformes collaboratives numériques présente aujourd'hui différents enjeux sociétaux, juridiques et économiques. La distinction entre amateur et professionnel, et salarié et indépendant est brouillée sur ces nouveaux espaces. C'est pourquoi l'intervention des autorités publiques afin d'organiser et de réglementer cette nouvelle économie est aujourd'hui envisagée.

Bien qu'elles promettent des avantages économiques et des rencontres sociales, nous avons vu à travers l'étude de sites de location d'espaces extérieurs que les plateformes ne remplissent pas toujours leurs promesses. En effet, si l'avantage économique est dans la plupart du temps bien présent, les rencontres avec l'hôte se font plus rares. Les propriétaires ne sont pas toujours présents lors de la location, même pour accueillir les locataires. Le lien virtuel nécessaire à la transaction ne se transforme donc pas toujours en rencontre "réelle", bien que cet aspect soit mis en avant par toutes les plateformes.

L'absence du propriétaire n'est cependant pas toujours perçue comme un soucis, car les locataires souhaitent pouvoir profiter librement de l'espace pour lequel ils ont payé. Les nouveaux modes de loisirs auxquels répondent les sites étudiés répondent à un besoin de personnalisation du loisir. Faute de détenir un tel lieu, les locataires souhaitent profiter de l'espace loué comme s'ils étaient chez eux, en toute liberté et intimité.

Pour cela, une construction solide de la confiance doit pouvoir être effectuée via le site, qui sert ici d'intermédiaire entre deux pairs. Les divers moyens utilisés se révèlent particulièrement efficaces. Les internautes sont ainsi prêts à faire confiance à des inconnus, en les accueillant chez eux ou en s'y installant pour quelques heures. On peut alors se poser la question de la confiance accordée. Est-ce que avoir recours à ce type de location permet d'avoir plus de confiance envers des personnes inconnues ?

[31] LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes… » *op. cit*, p.9

Bibliographie

ALET, Claire. *La conso collaborative, le nouveau bon plan*, Alternatives Economiques, Janvier 2014

BARTNIK, Marie. *La consommation collaborative rapporte aux Français 495 euros par an*, Le Figaro, Janvier 2017

BLANCHETON, Julia. *La France et les Etats-Unis champions de l'économie collaborative*, Le Figaro, Juillet 2016

FERRARY, Nicolas. « Les nouvelles formes de tourisme collaboratif : une demande en pleine expansion », *Annales des Mines - Réalités industrielles*, vol. août 2015, no. 3, 2015, pp. 50-53.

LAMBRECHT, Maxime. « L'économie des plateformes collaboratives », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, vol. 2311-2312, no. 26, 2016, pp. 5-80.

LEMOINE, Laurence, GUESMI Samy, et HADHRI Walid. « La construction de la confiance sur une plateforme de l'économie collaborative. Une étude qualitative des critères de choix d'un covoitureur sur BlaBlaCar », *Question(s) de management*, vol. 19, no. 4, 2017, pp. 77-89.

LIENHARD, Laetitia. *Louer Une Piscine et Swimmy : sprint dans la location de piscines*, Les Échos, 29 août 2018

PEIROT, Nicolas. « De l'organisation citoyenne au marketing : le *community organizing* comme pratique de régulation de l'autonomie au sein des plateformes d'intermédiation numérique ? », *Communication & management*, vol. vol. 14, no. 2, 2017, pp. 81-97.

PONSAR, Alix. *Swimmy, le Airbnb des piscines, fait un carton*, Le Parisien, 14 août 2018

SHAHANI, Aarti. « As Uber Expands, It Asks Cities for Forgiveness Instead of Permission », NPR, 26 octobre 2014, www.npr.org.

SUNDARARAJAN, Arun. *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*, Cambridge, MIT Press, 2016, p. 149.

VISSEYRIAS, Mathilde. « La Mairie de Paris et Airbnb s'allient pour mieux encadrer la location d'appartements », Le Figaro, 31 mars 2016, http://immobilier.lefigaro.fr.

Annexes

Annexe 1 : Capture d'écran d'une annonce publiée sur le site Home Camper affichant la famille des propriétaires d'un domaine.

BOLLÈNE, FRANCE

À partir de 3,00 €/nuit

CET HÔTE ACCEPTE

Camping-car Caravane Mini-van

VOTRE HÔTE

Valérie ♥♥♥♥♥ (1)

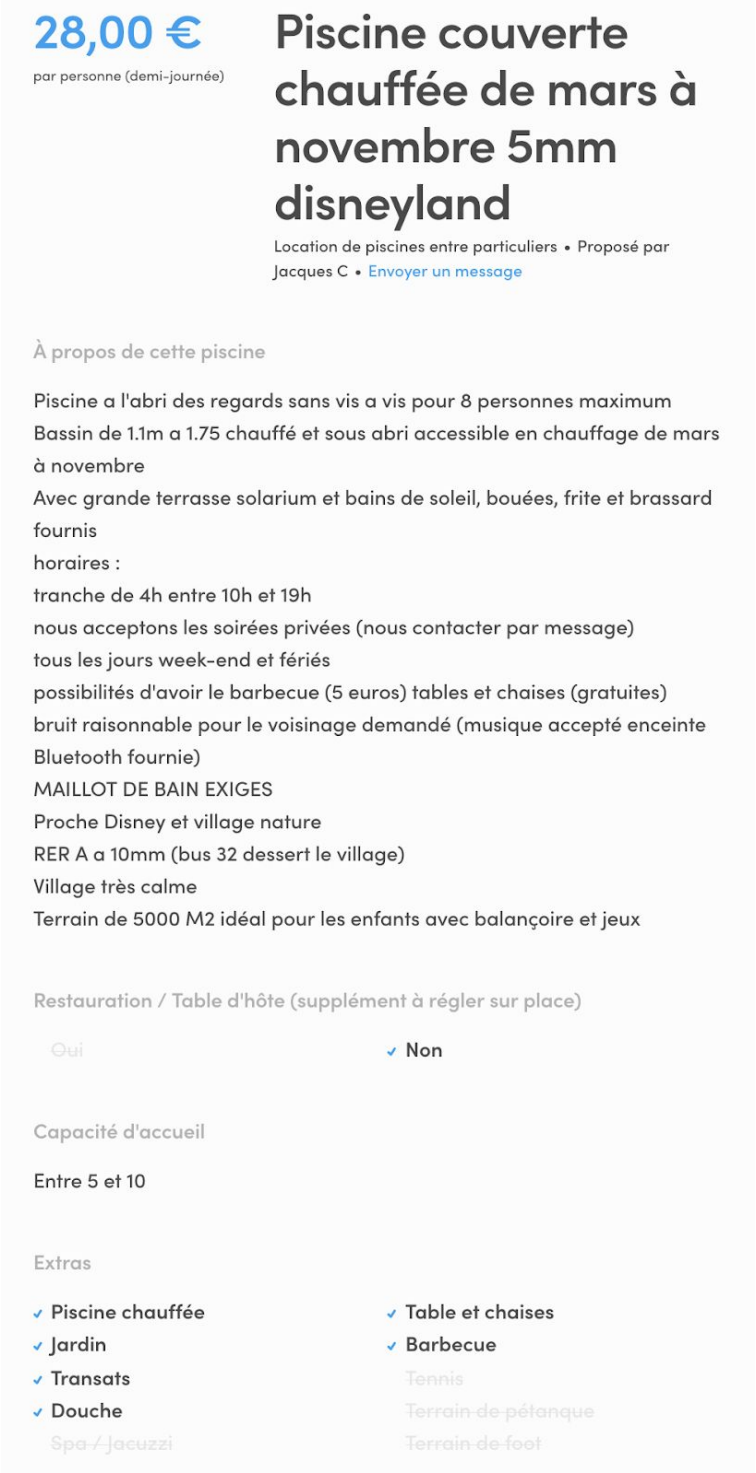
DESCRIPTION

Jean-Pierre, Valérie, Alexandre et Valentin, ainsi que le Papé Roger sont heureux de vous accueillir sur leur Domaine situé au cœur des Côtes du Rhône, sur les communes de Bollène et Rochegude.

Nous sommes idéalement situés au carrefour de 4 départements et de 3 régions, cela nous permet d'être à proximité d'une multitude d'activités culturelles et sportives (toutes les activités que nous vous proposons sont situées dans un rayon de 50 kms).

Nous ne pouvons accepter que des véhicules entièrement autonomes en sanitaires, eau et électricité car l'emplacement prévu est assez éloigné des caves. Nous pourrons vous dépanner cependant en journée pour recharger un appareil, de l'eau potable, toilettes ...

Annexe 2 : Capture d'écran d'une annonce publiée sur le site Swimmy, proposant des équipements supplémentaires gratuitement (bouées, frites, brassards, enceinte) ou non (barbecue).



28,00 €

par personne (demi-journée)

Piscine couverte chauffée de mars à novembre 5mm disneyland

Location de piscines entre particuliers • Proposé par Jacques C • Envoyer un message

À propos de cette piscine

Piscine a l'abri des regards sans vis a vis pour 8 personnes maximum
Bassin de 1.1m a 1.75 chauffé et sous abri accessible en chauffage de mars à novembre
Avec grande terrasse solarium et bains de soleil, bouées, frite et brassard fournis
horaires :
tranche de 4h entre 10h et 19h
nous acceptons les soirées privées (nous contacter par message)
tous les jours week-end et fériés
possibilités d'avoir le barbecue (5 euros) tables et chaises (gratuites)
bruit raisonnable pour le voisinage demandé (musique accepté enceinte Bluetooth fournie)
MAILLOT DE BAIN EXIGES
Proche Disney et village nature
RER A a 10mm (bus 32 dessert le village)
Village très calme
Terrain de 5000 M2 idéal pour les enfants avec balançoire et jeux

Restauration / Table d'hôte (supplément à régler sur place)

~~Oui~~ ✓ Non

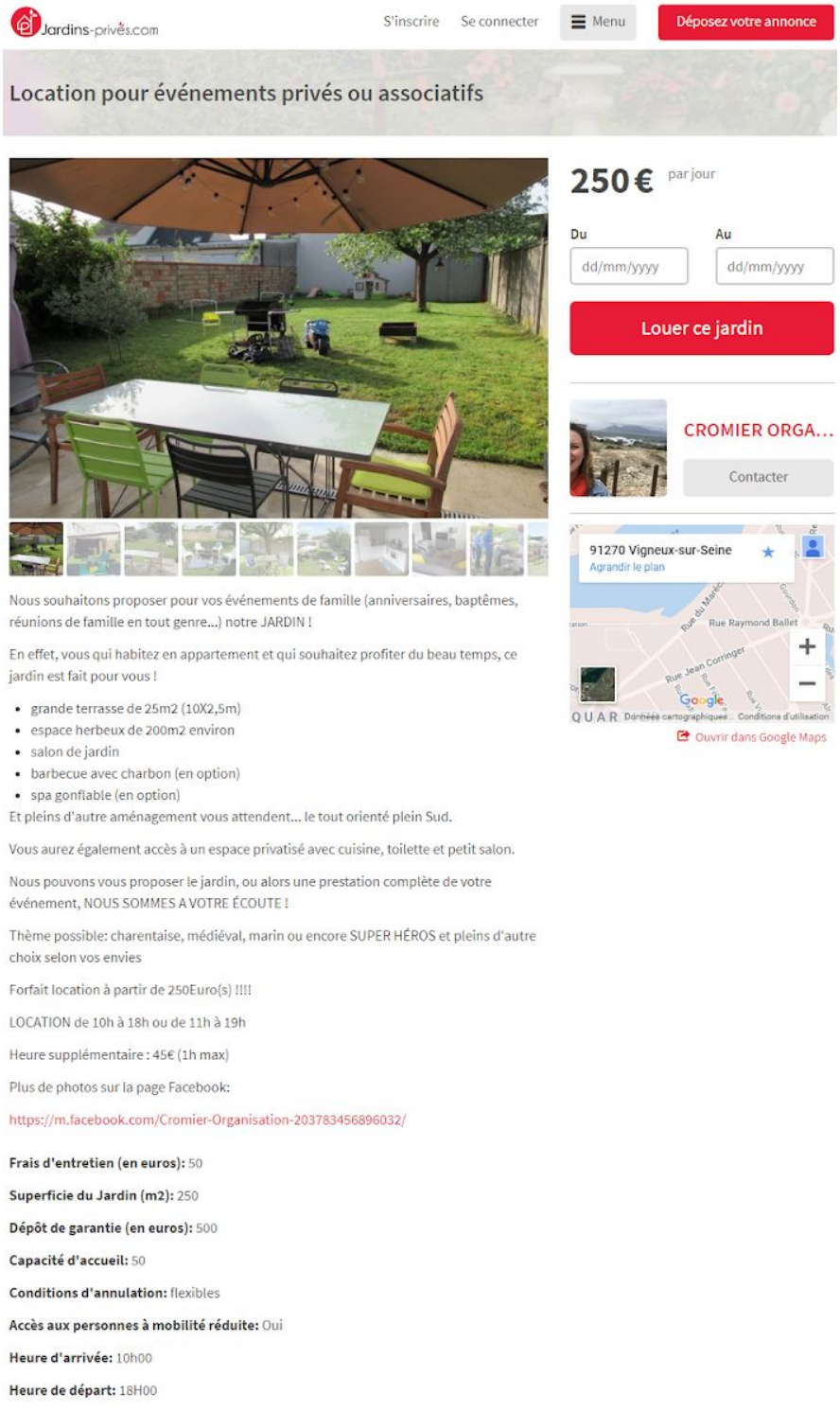
Capacité d'accueil

Entre 5 et 10

Extras

- ✓ Piscine chauffée
- ✓ Jardin
- ✓ Transats
- ✓ Douche
- ~~Spa / Jacuzzi~~
- ✓ Table et chaises
- ✓ Barbecue
- ~~Tennis~~
- ~~Terrain de pétanque~~
- ~~Terrain de foot~~

Annexe 3 : Capture d'écran d'une annonce publiée sur le site Jardins-privés.com proposant l'organisation personnalisée d'évènements.



Annexe 4 : Capture d'écran d'une annonce publiée sur le site Home Camper affichant une proposition de dégustation de vin dans un domaine pour les invités.

LANDERROUAT, FRANCE

À partir de 5,00 €/nuit

CET HÔTE ACCEPTE

Camping-car Caravane Mini-van Tente

VOTRE HÔTE

Philippe ♥♥♥♥♥ (1)

DESCRIPTION

Notre vignoble se trouve au cœur du Bordelais, au porte de la Dordogne et du Lot et Garonne. Philippe a pris la suite de l'exploitation familiale en 1994 en union avec Caroline.
Ce vignoble cultivé familialement depuis plus de 4 générations, compte actuellement 37 hectares. Les vignes s'étendent sur quatre communes différentes : Landerrouat, Soussac, Saint-Antoine du Queyret et Pellegrue. L'âge moyen du vignoble est de 25 ans. Puisant leur sève dans un terroir argilo-calcaire et argilo-siliceux, nos vignes sont contraintes à s'enraciner profondément afin de trouver la fraîcheur et l'humidité vitales durant les chauds mois d'été. De cette difficulté, nous obtenons chaque année des raisins mûrs denses et sucrés. Nos vins sont à cette image : au nez, on retrouve la fraise écrasée, la framboise confite. En bouche, les tanins sont suaves, mûrs et équilibrés. Accordez notre vin avec un gigot d'agneau, une côte de bœuf au gros sel ou pourquoi pas avec un plat à l'accent méditerranéen.

ÉQUIPEMENTS ET SERVICES

- Eau potable
- Electricité
- Station de vidange sanitaire

ACTIVITÉS À PROXIMITÉ

- Randonnée

DÉTAILS PRATIQUES

Nous vous proposons une randonnée pédestre ou VTT autour de notre vignoble et dans nos bois.
Visite de notre cave souterraine où nous élevons du vin en jarre.
Visite de notre chai et dégustation de nos vins.

Annexe 5 : Capture d'écran d'une annonce publiée sur le site Home Camper affichant un espace très rudimentaire et très mal noté. Peu apprécié par la communauté par son aspect peu confortable et peu sécurisé.

CASTRIES, FRANCE

À partir de 7,00 €/nuit

CET HÔTE ACCEPTE

Camping-car Caravane Mini-van Tente

VOTRE HÔTE

Léa ♥♡♡♡♡ (1)

DESCRIPTION

Nous avons une petite exploitation agricole bio en permaculture et agroforesterie. Notre terrain est en pleine forêt tout en étant à seulement 15 km de Montpellier et 20 km de la plage et à 10 minute du Lac.
Notre terrain se trouve au cœur de la garrigue héraultaise.
Le terrain se trouve au bout d'un chemin forestier, il est très ombragé et accessible à tout type de véhicule.
Les wc sont des toilettes sèches en commun.
Nous avons une douche extérieure et solaire.
Il y a une cuisine extérieur commune avec plaque de gaz, vaisselle, casseroles...
Pour ce qui est des activités, vous nous avons un filet de volley et de badminton (avec raquettes et ballon à disposition), ainsi qu'un petit stand de tire à l'arc.
Concernant le courant électrique, nous ne sommes pas raccordé au réseau, nous avons des panneaux solaires donc pas d'électricité à disposition.
Sur place :
- Une cabane , un toboggan, un trampoline, une balançoire et une multitude de jouets pour enfants
- Ballade en forêt
- Tir à l'arc
- Volley
- Badminton
- Jeux de société

COMMENTAIRES

♥♡♡♡♡ 17/08/2018 par Hassan

Un coeur et déjà de trop . Je déconseille fortement et les raison son multiple pour pouvoir toute les exprimer .

Annexe 6 : Entretien avec Etienne de Galbert, cofondateur du site Home Camper

Combien de locations sont effectuées sur votre site par an ?
Cette information est assez confidentielles, c'est pourquoi je vais rester très vague sur la question : je dirais quelques milliers. Cela dépend des saisons et des périodes de l'année. Généralement 15% des réservations pour la période estivale se fait au retour des vacances d'hiver. 35% des réservations pour l'été sont effectuées au Printemps (réservation pour les week-end de mai ou pour l'été). Le reste réserve un peu en "last minute", parfois jusqu'à quelques jours avant leur séjour.

Quelles sont les régions en France qui sont les plus utilisatrices de votre plateforme ?
Les top régions sont le pays Basque, la Bretagne, le Littoral (comme la Vendée), la région Rhône Alpes. Je ne sais pas si les gens réservent pour les activités proposées dans ces régions (Puy du Fou, Dune du Pyla, Futuroscope etc.) ou justement parce que ces régions sont prises d'assaut et qu'il est plus difficile pour eux de trouver un camping ou un hôtel.

Quels sont les profils de vos utilisateurs « loueurs » ? (âge et CSP)
Il y a beaucoup d'étrangers. Sinon la moyenne d'âge des campeurs sur notre site est entre 35 et 45 ans. Il y a un peu de tout, de la famille au jeune étudiant baroudeur.

Quelles sont les raisons qui les poussent à louer un espace extérieur chez un particulier ?
Nous avons fait de l'ab testing et les deux raisons qui ressortent sont le partage, la rencontre et l'aspect collaboratif entre les particuliers et l'aspect économique. Mais à grande échelle, l'aspect économique est la raison qui ressort le plus.

Quels sont les profils de vos utilisateurs « propriétaires » ? (âge et CSP)
Nous ne sommes pas encore au point sur ce sujet. Nous sommes en train de définir des persona mais nous n'avons pas encore fait d'études poussées et précises sur les loueurs. Je dirais qu'il y a des retraités certes et aussi des personnes actives et des personnes qui ont une activité semi professionnelle comme la possession d'un gite ou d'un domaine.

Quelles sont les raisons qui les poussent à mettre en location une partie de leur espace privé ?
Comme cité au dessus, l'aspect rencontre et partage et l'aspect financier;

Est-ce que certains de vos utilisateurs sont aussi couchsurfers ?
Je ne sais pas.

Comment vous est venu l'idée de créer une plateforme d'espaces partagés collaborative ?
Suite à une étude de marché, des motivations et expériences personnelles (j'ai beaucoup voyagé).

Savez-vous si la pratique de la location d'espaces chez des particuliers existait avant l'apparition des plateformes en ligne ? Si oui, comment procédaient les participants ?
Je ne sais pas non plus.

Lorsque vous avez lancé votre plateforme, avez-vous été surpris par certains aspects, auxquels vous ne vous attendiez pas ? (exemple : public, problèmes rencontrés, régions de location, motivation des loueurs, etc.)
Comment faites-vous face aux réticences des potentiels propriétaires qui sont frileux face au fait d'accueillir des inconnus chez eux ?
Généralement les gens sont généreux et confiants. En les aidant, nous leur proposant un service et cela les aide beaucoup. Nous n'avons pas eu de gros souci avec des propriétaires. Nos échanges ont toujours été respectueux.