Nouvelle ère ou bulle marketing ?

▷ Dons p. 48
▷ Troc p. 49
▷ Gîte et couvert p. 50
▷ Location entre particuliers p. 51

Donner, louer, troquer… l'émergence de « l'économie du partage » fait la place belle aux échanges, marchands ou non, entre particuliers. Novateur et séduisant, mais attention à la récupération.

Vous avez un bout de terrain mais pas le temps ou les compétences pour le cultiver ? Heureux hasard, votre voisin, qui loge en appartement, se lamente de ne plus pouvoir entretenir un potager. Ça le détendait tellement et puis, les tomates du jardin, il n'y a que ça de vrai ! Qu'attendez-vous pour l'inviter à venir cultiver son coin de terre chez vous et partager la récolte ? Les Britanniques, qui ont lancé l'idée en 2009, sont aujourd'hui 55 000 à expérimenter les joies du « landsharing » (partage de terrain). Une pratique qui illustre à merveille le concept de « consommation collaborative ». L'expression est encore méconnue mais les initiatives qui s'en réclament se multiplient. Toutes récusent le modèle de consommation classique – un particulier achète un bien ou un service à un professionnel – et reposent sur le partage, le troc, le don, voire la location de biens entre particuliers.

Désignée l'année dernière par le magazine *Time* comme l'une des dix idées qui vont changer le monde, la consommation collaborative a ses militants convaincus, ses sites emblématiques et sa papesse, Rachel Botsman, une jeune Américaine charismatique douée pour les formules qui font mouche : *« Combien d'entre vous possèdent un perceuse ?*, demande-t-elle aux auditeurs de ses conférences, dont la plupart lèvent alors la main. *Vous allez l'utiliser 12 ou 13 minutes pendant toute sa durée de vie. Or, ce dont vous avez besoin, ce n'est pas de la perceuse, c'est du trou ! (…) Personnellement, j'adore la série "24 heures" mais désormais je sais comment le héros va finir par vaincre les terroristes. Mon coffret de DVD peut intéresser quelqu'un d'autre. Quant à votre voiture, elle vous a coûté très cher mais elle passe 23 heures par jour au garage. »*

Tout passe par Internet

Pour Rachel Botsman, ce qui intéresse le consommateur du XXIe siècle c'est moins la propriété que l'accès à un service (le trou dans le mur, le trajet en voiture) ou à une expérience agréable (le visionnage du DVD). Les faits tendent à lui donner raison. Du couchsurfing [1] au troc de vêtements, de la location entre particuliers au don d'objets inutilisés, de la préparation de petits plats maison au covoiturage, l'économie du partage devient « tendance ». À tel point que des poids lourds de l'économie classique commencent à s'y intéresser. Ainsi, le fondateur de Meetic a investi dans Zilok et La ruche qui dit oui (voir pp. 50-51), en compagnie, dans le second cas, du créateur de Marmiton et de Xavier Niel, le patron de Free.

Ce n'est pas un hasard s'il s'agit d'investisseurs versés dans les nouvelles technologies. Cette nouvelle économie repose en effet entièrement sur Internet. Trouver une chambre libre dans une maison à l'autre bout du monde, un violon gratuit pour les débuts du petit dernier ou encore un quidam prêt à louer son échelle de 6 m est désormais à portée de clic. Possibilités techniques et évolution des mentalités sont allées de pair : faire affaire sur le Web avec de parfaits inconnus est aujourd'hui monnaie courante, ce

NOUVELLES MOBILITÉS

▶ Covoiturage, location de voiture entre particuliers, autopartage : la consommation collaborative investit le champ des nouvelles mobilités. Nous en parlerons dans notre prochain numéro.

que personne n'aurait imaginé il y a quinze ans. Cette *«révolution du peer to peer»* est, selon Rachel Botsman, le terreau sur lequel la consommation collaborative a pu prospérer. Mais d'autres facteurs contribuent à son essor, selon Antonin Léonard, auteur d'un blog consacré au sujet [2]. *«La crise économique d'abord: le week-end, un trajet en covoiturage coûte facilement trois fois moins cher qu'en train. Le souci de préserver l'environnement ensuite: ne pas jeter, ne pas gaspiller, ne pas surconsommer, c'est une motivation importante chez certaines personnes. Beaucoup aussi sont séduits par le lien social que cette nouvelle économie génère. Enfin, nous sommes nombreux à rejeter tout ce que la consommation peut avoir d'ostentatoire.»* Sus au bling-bling, vive le durable pas cher et porteur de sens!

D'après le *Time*, ce serait l'une des idées qui vont changer le monde

Faire le tri entre vrai partage et business déguisé

Présentée sous cet angle, la consommation collaborative a tout pour séduire. Néanmoins, il ne faut pas sous-estimer ses dérives possibles. Ainsi, la plupart des sites qui se réclament de ce nouveau modèle reposent sur les avis d'utilisateurs. Rachel Botsman peut même prédire sans sourciller: *«Bientôt, on pourra faire une recherche sur Google et déterminer votre capital de réputation, qui vous donnera accès ou non à la consommation collaborative.»* Or, faute d'un encadrement extrêmement strict, tout cela peut rapidement virer au n'importe quoi, règlements de comptes, canulars et malveillance ayant tôt fait de salir sans appel une e-réputation. Mais surtout, à peine sortie de l'œuf, la consommation collaborative tend à devenir le nouveau sésame qui permet de présenter sous un jour flatteur n'importe quelle démarche. *«De nombreuses personnes se revendiquent de ce mouvement, mais il arrive que cela cache des desseins qui n'ont rien d'altruiste,* constate Hubert Guillaud, rédacteur en chef d'InternetActu.net. *On ne sait pas toujours à qui profitent certaines initiatives.»* Notre navigation au gré des sites qui se réclament de l'économie du partage montre en effet que si certains sont recommandables, d'autres ne font que déguiser un business classique en démarche philanthropique (voir pp. 48 à 51). Un bon filon pour les administrateurs de sites. Quant aux personnes qui proposent produits ou services, ce n'est pas toujours leur désintéressement qui les caractérise. *«Sous des dehors généreux, ce sont parfois des gens qui essaient tout simplement de trouver des revenus supplémentaires»,* remarque Hubert Guillaud.

Attention aux mauvaises surprises

Après tout, pourquoi pas si tout le monde y trouve son compte? Mais attention à ne pas se payer de mots. Une chambre dénichée sur Airbnb coûte parfois beaucoup plus cher qu'une nuit à l'hôtel, un plat acheté sur Super marmite n'est pas forcément plus savoureux que chez le traiteur ou le pâtissier du coin et Gchangetout regorge de filous prêts à vous dépouiller. Or, c'est à bon droit que les conditions générales des sites précisent souvent qu'aucune garantie n'est offerte sur la qualité, la sécurité ou même la licéité des objets proposés et la véracité des annonces. Bref, gare aux mauvaises surprises: *«Lorsque tout se passe entre particuliers, ce que le code de la consommation prévoit pour protéger le client qui contracte avec un professionnel ne s'applique pas»,* prévient la Direction des fraudes. Les personnes ayant recours aux sites se réclamant de la consommation collaborative seraient bien inspirées de se comporter comme sur n'importe quel site marchand. En clair: lire attentivement les conditions générales d'utilisation, visiter en détail les pages du site, ne pas se croire à l'abri des déconvenues. Et, au besoin, se poser cette question en forme de paradoxe: à qui profite le partage? ■

Fabienne Maleysson

(1) Il s'agit de l'hébergement gratuit de voyageurs par des particuliers.
(2) http://consocollaborative.com/

▷ **Dons**

Antigaspi et bonnes affaires

Sur Internet ou dans la vraie vie, les circuits permettant de donner ce dont on ne veut plus et de profiter des dons des autres se multiplient.

On trouve de tout sur donnons.org. Des articles dont on se demande qui ils pourraient bien intéresser, du puzzle incomplet au cendrier géant, mais aussi des lave-linge, des pianos, des armoires, des poussettes ou encore un sapin à venir abattre pour en récupérer le bois. L'idée est simplissime : celui qui souhaite se débarrasser d'un objet le propose à qui veut. Chaque jour, le site s'enrichit ainsi de 1 000 à 1 500 annonces supplémentaires et voit passer 70 000 à 80 000 visiteurs, selon son fondateur Olivier Nass. *« Ma motivation première, c'était la lutte contre le gaspillage*, raconte-t-il. *Je m'occupe d'un site sur les vide-greniers et beaucoup d'utilisateurs pestaient contre les participants qui abandonnent leurs invendus sur les trottoirs. »* Vieux réflexe antigaspi du style *« faut pas gâcher »* chez les uns, souci plus actuel de maîtrise des déchets chez les autres aboutissent au même malaise à la vue de bennes à ordures remplies d'objets en parfait état.

Côté donneur, le plaisir d'être utile et de ne pas gâcher

Créateur de lien social

« Ce que je n'avais pas mesuré, c'est le côté social, poursuit Olivier Nass. *Confrontés à des difficultés financières plus ou moins graves, beaucoup sont ravis de pouvoir s'équiper sans bourse délier. »* Et sans avoir l'impression de spolier qui que ce soit. Côté donneur, le plaisir d'être utile tout en préservant l'environnement séduit. Frédérique Vicca joue sur les deux tableaux : *« Une collègue m'a parlé du site il y a trois ans. Le soir même, je postulais pour des chaussures destinées à mon fils. »* Postuler, oui, car les candidatures peuvent être nombreuses pour un même objet. C'est le donneur qui choisit l'heureux élu en privilégiant souvent la proximité pour éviter transport énergivore et temps perdu à la Poste. *« J'ai récupéré beaucoup de choses, dont un lave-linge impeccable devenu inutile à la suite d'un déménagement*, poursuit Frédérique Vicca. *À mon tour, j'ai proposé de nombreux objets, notamment un canapé et un réfrigérateur devenu trop petit pour la famille. J'apprécie énormément de rencontrer les gens à qui mes dons profitent : ce système crée vraiment du lien social. »*

Contrat d'insertion

Le social est aussi au centre du projet des « ressourceries », qui comptent 120 points de collecte et 80 boutiques sur l'ensemble du territoire et emploient plus de mille salariés, dont les trois quarts en contrat d'insertion. *« Notre collecte est "non écrémante" : nous reprenons tout ce qu'on nous propose*[1], explique Giancarlo Pinna, le responsable de l'Interloque, celle du XVIIIe arrondissement de Paris. *L'an dernier, nous avons récupéré 310 tonnes de marchandise avec un taux de valorisation de 90 %. »* Traduisez, ce qui n'a pu être réparé ou rafraîchi par l'un des douze salariés en insertion est parti dans des filières de recyclage, 10 % seulement du tonnage ont été mis au rebut. La marchandise en bon état est revendue dans des boutiques où l'on trouve de tout. Des cafetières traditionnelles pour 10 € (la folie expresso est passée par là), d'antiques télés à tube cathodique à 50 €, des vêtements, des meubles comme cette table en chêne impeccable à 160 €, des livres et tout un bric-à-brac façon brocante. Côté clientèle, on croise des personnes démunies à l'affût de bonnes affaires pour s'habiller ou s'équiper, mais également une jeune Anglaise qui explique que, chez elle, ce type de magasins est monnaie courante, une chineuse invétérée ravie d'avoir trouvé deux beaux manteaux à 30 €, un quinquagénaire fidèle de cette boutique *« qui en réunit cent et où l'on trouve de vieux objets de meilleure qualité que les neufs »*, ou encore une ex-esclave de la mode reconvertie en adepte du développement durable et dont l'œil a été attiré par la pancarte humoristique affichée en vitrine, *« Anti-soldes : +20 % »*. ■

(1) Certaines « ressourceries » sont même conventionnées par les collectivités locales pour récupérer les encombrants. Adresses des points de collecte et boutiques sur www.ressourcerie.fr

POUR NE PAS JETER

Autres possibilités

D'autres sites comme www.donoo.eu ou www.recupe.net ou fr.freecycle.org fonctionnent sur le même principe que www.donnons.org. Si vous ne voulez plus de votre ordinateur, http://don.ordi.free.fr/ recense des associations humanitaires qui peuvent le récupérer mais aucune sélection n'est opérée, à vous de vous faire une idée du sérieux de l'organisme. D'autres associations sont preneuses de vêtements, meubles, biens culturels, comme le Secours Populaire (pas de collecte à domicile) ou Emmaüs (collecte des meubles, pas des vêtements, qui peuvent être déposés dans les conteneurs Le Relais, même ceux en mauvais état qui seront recyclés). Pour les livres, cassettes VHS ou DVD, pensez aussi aux bibliothèques ou médiathèques d'hôpitaux à destination des malades.

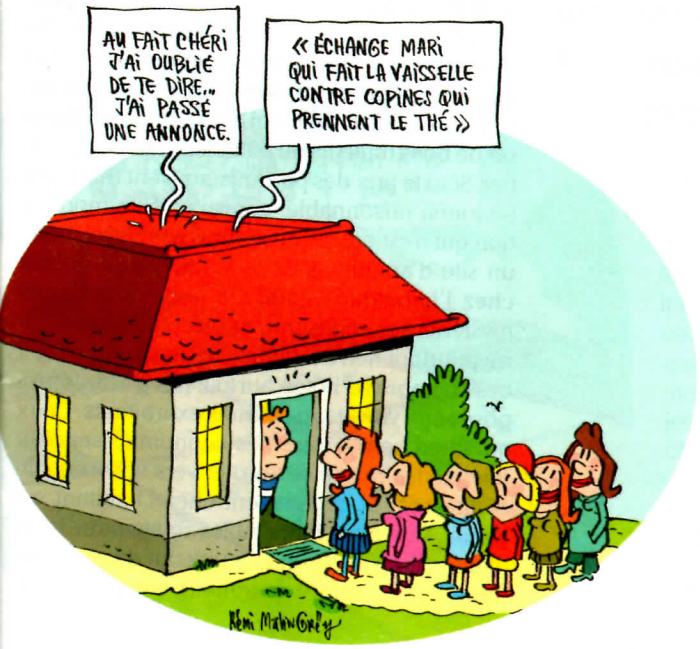
▷ Troc

La cour des miracles

La plupart des sites de troc se contentent de mettre en ligne des annonces dont personne ne vérifie le sérieux. Déconvenues en perspective.

« *Économiser en préservant la planète.* » Alléchant, le slogan de www.Gchangetout.com, un site qui adapte le troc à l'ère Internet. Pourtant, une navigation au hasard de ses pages invite à déchanter rapidement. On tombe en permanence sur des annonces on ne peut plus louches. Il y a ceux qui se croient sur un site de vente et vous proposent voiture ou terrain à acheter ; ceux qui font leur pub, comme ce photographe ; ceux qui échangent des « câlins » contre un « autre service » ; ceux qui proposent des prêts d'argent et dont les annonces sentent l'escroquerie à plein nez[1] ; ceux qui essaient de se débarrasser de leurs chatons au mépris des conditions d'utilisation qui interdisent de proposer des animaux ; ceux qui tentent d'échanger le chaton contre un écran plat (on reconnaît bien le côté généreux de la consommation collaborative) et même ceux qui se servent du site pour lancer un *« recrutement géant pour un casting porno »* !

On peut croiser des escrocs



Pour notre part, nous avons contacté un brave *« Creusois »* qui proposait généreusement *« un Iphone 4 contre rien car on [lui] en avait donné un autre »*. Mais, oh surprise, quand il s'est agi de passer à l'échange, le « rien » s'est transformé en frais de ports substantiels à envoyer au Bénin. Bref, l'impression tenace qui ressort d'une visite de ce site c'est que les administrateurs se contentent d'empocher les versements de ceux qui souhaitent voir leur annonce figurer en page d'accueil (17,50 €/semaine) et ne fournissent aucun service en échange.

Un, deux, trois, fuyez !

Les nombreux autres sites de troc ne semblent pas mieux administrés. Sur simpletroc.com, on prend seulement la peine de vous indiquer que la véritable adresse IP d'un annonceur est située à l'étranger et qu'il s'ensuit un *« fort risque d'escroquerie »*. Problème, la grande majorité des annonces sont accompagnées de cet avertissement. Seul myrecyclestuff.com fait exception à la règle avec une mise en ligne de chaque annonce seulement après validation par un modérateur. Chaque troqueur se crée son propre réseau, ses « partenaires » étant en principe domiciliés à proximité : seuls 20 % des échanges nécessitent un envoi postal. Matériel informatique, biens culturels, vêtements et équipement pour les enfants font l'objet de la grande majorité des échanges. D'autres sites comme http://www.les-bons-plans.fr ou http://www.chacunsatribu.com organisent des « trocs parties » qui réunissent « dans la vraie vie » quelques dizaines de troqueuses (les hommes sont rares). Portant en général sur des vêtements et accessoires, elles rassemblent des publics hétéroclites, des fauchées aux écolos en passant par... des « fashion victims ». Et quand, lors d'une troc party, au signal *« un, deux, trois, troquez »*, on voit des dizaines d'élégantes se ruer sur les vêtements comme au premier jour des soldes, on pense plutôt « hyperconsommation à outrance » que « consommation collaborative ». ■

(1) Quand bien même ils seraient de bonne foi, le prêt d'argent entre particuliers « à titre habituel » est illégal (art. L. 511-5 du code monétaire et financier).

▷ Gîte et couvert

À boire et à manger

Pour se nourrir au quotidien ou se loger en voyage, les sites collaboratifs proposent des alternatives. Parfois judicieuses, parfois peu convaincantes.

La pluie et les bourrasques de ce samedi de décembre n'ont pas découragé les clients. Ils sont nombreux à se presser autour de ce marché couvert pas comme les autres, à deux pas du canal Saint-Martin, à Paris. Il est vrai qu'ils ont intérêt à ne pas rater le rendez-vous : leur commande a été prépayée et chacun sait précisément ce qu'il vient retirer. Fruits et légumes de saison, fromages, yaourts, viande, pain, vin, miel gagnent rapidement les cabas. Les clients sont tous des adhérents de La ruche qui dit oui, un nouveau concept d'achats groupés en circuits courts. Les ruches – à ce jour une quarantaine fonctionnent et près de trois cents sont en construction – sont montées à l'initiative d'un particulier désireux de s'investir dans le projet. Il sélectionne les producteurs installés près de son lieu de distribution, de préférence en bio, et, une fois son équipe de fournisseurs suffisamment étoffée, propose les produits qui seront distribués chaque semaine. Les consommateurs intéressés s'inscrivent sur le site et, pour chaque livraison, commandent ce qu'ils souhaitent. La commande globale doit cependant atteindre un minimum pour que l'agriculteur rentabilise son déplacement. *« L'idée de rencontrer les producteurs me séduit mais le système des Amap*[1] *est trop rigide, on ne choisit pas ce qu'il y a dans le panier, alors qu'ici, on achète uniquement ce dont on a besoin »*, souligne une jeune mère de famille. Un gourmet approuve : *« Je recherche avant tout un certain respect du produit, synonyme de qualité gustative. Ici, les légumes sont frais ; cueillis la veille, ils sont excellents. »* Et pas hors de prix, loin de là : des carottes à 2,10 €/kg, du potiron à 2,30 €/kg, des pommes à 1,25 €/kg, rien d'excessif pour des produits majoritairement bio et pour le marché parisien. 80 % des recettes vont au producteur, les responsables de ruches empochent 10 % pour le travail de prospection et d'organisation des distributions ; les administrateurs du site également, pour la coordination et surtout la gestion comptable. Des marges sans commune mesure avec celles de la distribution traditionnelle, ce qui séduit les adhérents, à l'instar de cette quinquagénaire : *« Je ne suis pas à la recherche du plus bas prix. Ce qui m'importe, c'est que ce que je paie aille majoritairement dans la poche du producteur et pas des intermédiaires. »*

Achat groupé de produits frais en circuit court

QUE CHOISIR.org
http://forum.quechoisir.org/
D'accord pas d'accord, participez à notre forum.

Du prix exorbitant au couchage gratuit

Un autre site fait parler de lui dans la sphère de la consommation collaborative, www.supermarmite.com. L'idée ? Mettre en relation des cuisiniers amateurs et des clients adeptes du « fait maison » mais qui n'ont pas les compétences ou pas le temps de se mettre aux fourneaux. *A priori* plaisant, le concept soulève cependant plusieurs questions. Contrairement aux restaurateurs professionnels, les cuisiniers amateurs n'ont pas à se déclarer auprès des services vétérinaires et peuvent ignorer les textes réglementaires garantissant la salubrité des produits. Par ailleurs, certains d'entre eux ne sont pas juste des passionnés avides de convivialité mais des gens qui cherchent à faire commerce de leurs talents culinaires. Dès lors, l'intérêt du système n'est pas évident pour qui a la chance de disposer de bons traiteurs ou pâtissiers dans son quartier. Seul le prix des produits, souvent (mais pas toujours) raisonnable, convainc. Une modération qui n'est pas de mise sur www.airbnb.com, un site d'annonces de locations saisonnières chez l'habitant. Estampillé pour des raisons mystérieuses « consommation collaborative », il n'a pourtant rien de différent d'un site recensant des chambres d'hôtes. Surtout pas les tarifs proposés aux voyageurs, parfois exorbitants. Ceux qui cherchent à faire des économies seraient mieux inspirés de se tourner vers www.couchsurfing.org. L'hébergement chez l'habitant est gratuit. Mais attention, simples amateurs de bons plans, s'abstenir. Proposer un coin de chambre dans votre propre logement est bienvenu.

Lorsque vous êtes accueilli, apporter une partie du repas et aider à la corvée de pluches également. À condition d'adhérer à cet esprit, les voyages riches en rencontres sont à portée de bourse : *« Depuis deux ans, nous pratiquons le couchsurfing avec nos deux enfants, aujourd'hui âgés de 3 et 5 ans,* témoigne Bertrand Chevalier. *En échange, nous hébergeons des voyageurs dans notre maison en Ariège. Nous avons notamment passé cinq semaines au Canada en changeant de lieu tous les jours ou presque. N'ayant pas les moyens d'aller à l'hôtel si longtemps, nous n'aurions jamais pu faire ce périple sans le couchsurfing. Mais c'est surtout les rencontres que nous avons faites qui nous restent en mémoire. »* Un système emblématique de l'économie du partage. ■

(1) Association pour le maintien d'une agriculture paysanne (*QC* n° 420, novembre 2004).

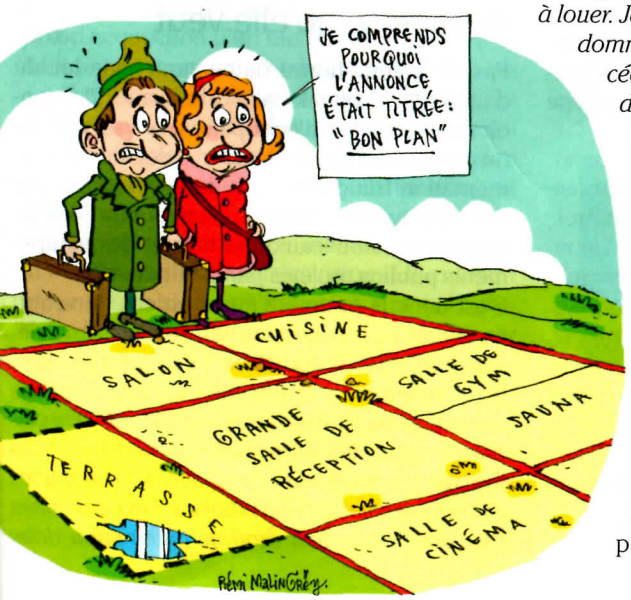
Une assurance existe mais ses modalités sont complexes

▷ Location entre particuliers

Tant que tout se passe bien...

Aujourd'hui, tout se loue entre voisins. Pratique pour les uns, source d'argent de poche pour les autres : un système gagnant-gagnant... sauf si un problème survient.

On dit que les bonnes idées jaillissent souvent d'une (més)aventure. Ce n'est pas Marion Carette qui le niera. *« J'étais invitée à un mariage à Marseille et j'avais négligé de louer une voiture à l'avance,* raconte-t-elle. *À mon arrivée à la gare, plus aucun véhicule à louer. Je me suis dit que c'était dommage d'être ainsi coincée alors que des milliers de Marseillais avaient une voiture qui dormait au garage. »* Depuis, elle a cofondé Zilok, le pionnier des sites Internet de location entre particuliers, qui revendique pas moins de 200000 objets à louer. Chez son challenger, E-loue, on en affiche 140000. Les deux sites font aujourd'hui cohabiter loueurs « amateurs » et professionnels pour étoffer l'offre. Zilok empoche 20 % du montant des transactions, E-loue prélève 15 %. Fixés librement par les offreurs, les tarifs sont souvent moins élevés que chez les loueurs professionnels mais pas toujours. Ils sont surtout très variables pour des biens similaires [1] et les comparer est difficile car, en général, les descriptifs manquent singulièrement de précision. Cela dit, les locataires ne sont pas juste attirés par l'aspect économique du système. La variété des objets proposés représente un atout évident : on peut louer une poussette pour un week-end, un appareil photo pour le tester avant achat, une combinaison pour la semaine de ski annuelle, etc. Les horaires plus souples ou encore la proximité des loueurs achèvent de convaincre certains locataires.



À vos risques et périls

Un système intéressant donc... à condition que tout se passe bien. En cas de problème, une assurance est prévue (qui exclut tout de même téléphones portables et certains matériels de construction), mais les modalités en sont complexes. C'est au locataire de faire procéder aux réparations, l'assurance étant alors censée le rembourser. Mais la garantie est limitée, pour des raisons obscures, au montant de la caution (dont le devenir n'est pas clair), dans la limite de 990 € chez Zilok et de 750 € chez E-loue avec une franchise de 15 % dans les deux cas. Des montants limités qui ne suffiront pas forcément à réparer le préjudice. On imagine aussi les litiges potentiels lorsqu'un objet tombe en panne, se casse ou blesse quelqu'un en cours d'usage. Si le défaut préexistait à la location, l'assurance ne prend pas en charge. Les conditions de garantie ne sont pas toujours plus favorables avec les loueurs professionnels mais les risques de dysfonctionnement sont en principe moindres. Ainsi, chez Kiloutou, le matériel est testé dans un centre d'essais pour s'assurer notamment d'une solidité suffisante. Par ailleurs, chaque objet restitué par un client subit une série de vérifications. Rappelons qu'en cas de problème, les sites de locations entre particuliers ne sont pas responsables, il faut se débrouiller entre loueur, locataire et assureur. Notons, enfin, que les conditions générales de E-loue sont rédigées dans un français plus qu'approximatif. On y parle, par exemple, de « licité », de défauts « suspicieux » et surtout, à de nombreuses reprises « du objet ». Bref, il est clair qu'aucun responsable n'a relu le texte censé régir les rapports avec les utilisateurs. De quoi susciter un certain malaise. ■

(1) Le cas de la location de voiture est différent, nous y reviendrons.