

LES PROMESSES ET LES DÉFIS DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE AU LIBAN

Léonel MATAR

*Université Saint-Joseph de Beyrouth,
leonel.matar@usj.edu.lb*

Joseph MEZHER

*Université Saint-Joseph de Beyrouth,
joseph.matar@usj.edu.lb*

RÉSUMÉ

L'économie collaborative change le modèle de production et de consommation des biens et services. Les nouvelles technologies à travers les plateformes numériques bouleversent les liens entre offreurs et demandeurs. Tous les secteurs sont concernés à travers des relations d'échange basées sur une confiance mutuelle.

Notre communication vise, au-delà de la présentation de ce nouveau modèle économique, à sonder les jeunes libanais sur l'intérêt porté à ce nouveau mode d'échange.

Si la plupart des répondants sont au courant des différentes plateformes d'échange et n'hésiteraient pas à l'utiliser en cas de besoin, il n'en reste pas moins qu'un petit nombre uniquement a franchi ce pas.

Mots clés: Economie collaborative, plateformes numériques, mondialisation, nouveau modèle d'échange, nouvelles technologies.

Abstract

The collaborative economy is changing the model of production and consumption of goods and services. New technologies through digital platforms disrupt the links between suppliers and demanders. All sectors are affected through exchange relationships based on mutual trust.

Our communication aims, beyond the presentation of this new economic model to probe the Lebanese youth interest in this new mode of exchange. While most respondents are aware of the different platforms of exchange and would not hesitate to use it when necessary, it nevertheless remains only a small number have taken this step.

Keywords: Collaborative Economics, digital platforms, globalization, new exchange model, new technologies.

INTRODUCTION

L'économie collaborative et / ou de partage est en train de se propager à grande vitesse partout dans tous les pays du Nord, elle touche tous les secteurs d'activités. Cette tendance n'est plus seulement limitée aux pays riches et développés mais elle se propage aussi dans les pays du sud, certes, en suivant des logiques différentes. La nouvelle logique de consommation, les crises financières successives, la prolifération de l'utilisation de l'internet et le poids des réseaux sociaux ouvrent la voie à de nouvelles idées de partage, de consommation et d'utilisation de tous genres de produits et de services.

Notre communication vise à analyser le fonctionnement et les nouvelles tendances de cette économie qui suscite autant d'intérêts que de craintes. La valorisation à outrance de ce qu'on possède devrait générer de nouveaux revenus aux particuliers contournant la plupart du temps le système d'échange classique. L'économie collaborative est en train d'affecter plusieurs secteurs marchands ou non. Née à la base pour être essentiellement à vocation collaborative et de partage, elle se transforme peu à peu en un *big business*.

La vague de l'économie collaborative touche aussi les pays arabes et le Liban. Nous nous intéresserons dans notre article à l'état des lieux et à l'évolution de cette tendance au Liban. La perception, l'acceptation et le degré de confiance que les clients consommateurs attachent à ce nouveau type de consommation collaborative seront étudiés à travers une enquête en ligne auprès de 200 personnes. Nous interpréterons les différentes variables qui influencent les utilisateurs de cette nouvelle tendance de consommation. L'avis et le point de vue du responsable d'Uber pour le Liban, la Jordanie et le Moyen-Orient seront analysés afin de déceler ses motivations et sa vision concernant les marchés des pays du sud en général et le Liban en particulier.

HISTORIQUE ET DÉFINITION

La littérature et les analyses concernant l'économie collaborative sont peu nombreuses. Les fondements modernes remontent à 1978 dans les écrits de Marcus FELSON et Joe L. SPAETH¹ qui voulaient apporter des réponses, des solutions et des alternatives aux enjeux de la consommation effrénée avec les conséquences aux niveaux économiques, financiers, sociaux et environnementaux.

Les définitions de l'économie collaborative sont variées et multiples mais elles se rejoignent toutes. Un modèle économique et de consommation essentiellement

1. Collaborative Consumption

<http://www.weshareproject.eu/attachments/article/7/Collaborative%20Consumption%20from%20Wikipedia.pdf> consulté le 01 mars 2016

basé sur l'échange, le partage, la location de biens et services qui privilégie l'usage sur la propriété (BOTSMAN, 2014)². Pour Hébel aussi, c'est un phénomène qui relie les consommateurs entre eux dans le but de consommer³. En effet, les nouvelles technologies à travers les plateformes numériques sont venues augmenter les liens et la mise en contact des personnes qui souhaitent échanger tous genres de produits et de services.

Il existe plusieurs termes⁴ qui désignent cette nouvelle forme de consommation : «l'économie du partage», «l'économie du pair à pair», «la consommation collaborative», «l'économie collaborative».

La finalité de toutes ces dénominations suit souvent la même logique, en l'occurrence l'échange et le partage mais il existe des différences concernant les types, les modalités, les vocations et les systèmes d'échange. La réutilisation des produits, l'utilisation accrue de biens durables, l'échange de services et le partage des biens de production constituent l'essence même de l'économie de partage.

Les caractéristiques de l'économie collaborative sont :

1. Transactions marchandes ou non, entre offreurs et demandeurs
2. Les offreurs sont des particuliers, des professionnels et des non professionnels
3. Le lien entre les transactions est un dispositif numérique (plateforme)

LA TYPOLOGIE DES NOUVELLES FORMES DE CONSOMMATION

L'économie collaborative

Une économie bâtie sur la mise en réseaux de personnes et de communautés avec des institutions centralisées connectés dont le but est de :

- Transformer la façon dont nous pouvons produire (mise en relation d'inventeurs avec des sociétés, ex : Quirky),
- Consommer (optimisation de l'utilisation des produits à travers des modèles efficaces de redistribution et d'accès partagé ex : Zipcar, Airbnb, Lyft),
- Souscrire à des services financiers (relation directe entre des personnes ou entreprises pour des prêts sans intermédiation, ex : Kickstarter, Pave)
- Apprendre (mettre en relation enseignants et étudiants partout à travers le monde, démocratisation de l'enseignement ex : Coursera, Skillshare).

2. Defining the sharing economy: What is collaborative economy - and what isn't?

<http://www.fastcoexist.com/3046119/defining-the-sharing-economy-what-is-collaborativeconsumption-and-what-isnt> consulté le 01 mars 2016

3. L'économie collaborative bouscule la vieille économie

<http://www.la-croix.com/Archives/2014-12-16/L-economie-collaborative-bouscule-la-vieille-economie.-ENTRETIEN.-Pascale-Hebel-directrice-dudepartement-consommation-au-Credoc-Les-sites-collaboratifs-permettent-surtout-de-continuer-deconsommer-malgre-la-crise-2014-12-16-1254825> consulté le 01 mars 2016

4. The sharing economy lacks a shared definition

<http://www.fastcoexist.com/3022028/the-sharingeconomy-lacks-a-shared-definition> consulté le 05 mars 2016

La consommation collaborative

Un modèle économique basé sur le partage, l'échange, le commerce ou la location de produits et de services privilégiant l'usage sur la propriété. Ce modèle ne réinvente pas seulement ce que nous consommons, mais la façon dont nous consommons. Nous pouvons citer trois modèles : le style de vie collaboratif avec l'échange de l'utilisation de produits et de services (Zipcar, Airbnb, Lyft), la redistribution de produits non utilisés ou sous utilisés (ebay) et un système de produits et de services, location de vêtements (Run the Runway).

L'économie du partage

Un modèle économique basé sur le partage des actifs sous-utilisés contre des avantages monétaires et non monétaires. Il est largement axé entre particuliers. (Airbnb, couchsurfing, lyft, Getaround).

L'économie de pair à pair

L'économie de pair à pair (peer to peer) facilite le partage et l'échange direct de produits, c'est un service fondé sur la confiance des pairs. (Airbnb, couchsurfing, lyft, UberX, Kitchensurfing, Etsy). La plupart des plateformes numériques de l'économie collaborative a vu le jour aux États-Unis, l'économie du partage s'est étendue aujourd'hui partout à travers le monde, elle est devenue un phénomène mondial, grâce à l'expansion des nouvelles technologies et des plateformes à d'autres pays, grâce aussi aux nouvelles idées qui se forgent en matière de consommation. Les plateformes prolifèrent dans de nombreux pays, où les villes sont de plus en plus des centres de pratiques du «partage». Paris, par exemple, est devenu le centre de l'économie de partage en Europe⁵. La Colombie, pays le plus anglo-saxon de l'Amérique latine, est devenu une plaque tournante de partage en Amérique latine⁶. En Asie, Séoul ville très branchée nouvelles technologies est un centre de partage très important⁷. L'an dernier, le gouvernement équatorien a lancé Buen Conocer⁸, une initiative visant à réinventer radicalement le système économique selon les principes de réseaux de partage ouvert, la production ouverte, et une économie des biens communs. Même le monde arabe s'est mis à l'économie de partage à travers une multitude de plateformes et d'actions qui rapprochent les citoyens entre eux⁹. Selon une enquête mondiale en ligne effectuée par Nielsen, 68% des consommateurs sont prêts à partager ou louer leurs objets personnels dans le cadre des communautés d'échange en contrepartie de revenus monétaires¹⁰.

5. Le festival du OuiShare. OuiShare est une communauté, un accélérateur d'idées et de projets dédié à l'émergence de la société collaborative: une société basée sur des principes d'ouverture, de collaboration, de confiance et de partage de la valeur. <http://ouishare.net/fr> consulté le 12 mars 2016

6. <http://www.greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy> consulté le 07 mars 2016

7. How Seoul Became One Of The World's Sharing Capitals <http://www.forbes.com/sites/federicoguerrini/2014/05/25/how-seoul-became-one-of-the-worldssharing-capitals/#5dfc3f645def> consulté le 07 mars 2016

8. <http://flokksociety.org/>

9. The sharing economy is gaining momentum in the arab world <http://magazine.ouishare.net/2013/10/the-sharing-economy-is-gaining-momentum-in-the-arabworld/> consulté le 07 mars 2016

10. Is sharing the new buying? Reputation and trust are emerging as new currencies, May 2014 <http://www.nielsen.com/content/dam/niensenglobal/apac/docs/reports/2014/Nielsen-Global-ShareCommunity-Report.pdf> consulté le 12 mars 2016

UN NOUVEAU MODÈLE D'ÉCHANGE

Le pouvoir est en train de se déplacer des institutions et des organisations centralisées à des réseaux individuels et communautaires¹¹. La distribution des produits et de services n'est plus le monopole des seules entreprises, le pouvoir de la distribution a radicalement changé. Du statut du consommateur passif au XXe siècle, le consommateur d'aujourd'hui est devenu en même temps créateur, collaborateur, financier, producteur, fournisseur et inventeur. L'économie collaborative donne une nouvelle dimension aux utilisations des actifs, elle permet de valoriser une richesse dormante et les ressources sous utilisées, elle crée un lien entre ce que les uns possèdent et ce que les autres souhaitent utiliser, l'efficacité et la confiance sont à la base de cette économie.

L'économie collaborative rend notre société plus horizontale et moins hiérarchique, les relations de pair à pair favorise l'émancipation individuelle et collective, la transaction peut paraître moins formelle même si le partage et l'information est à la base de l'échange. L'institutionnalisation des échanges se fait par l'intermédiaire de la plateforme numérique (le site internet) qui fait office de magasin ou d'entreprise et qui assure le lien de la transaction. Au début, la transaction est caractérisée par son caractère virtuelle car les deux parties prenantes ne se connaissent pas puis elle se concrétise soit par la mise en relation entre l'offreur et le demandeur, soit par une rencontre pour échanger le bien ou le produit, soit par un envoi des coordonnées pour la conclusion de la transaction. Les plateformes numériques considérées comme étant le moteur de l'économie collaborative doivent faire face aujourd'hui à une offre qui se professionnalise et une demande de plus en plus exigeante, leurs rôles sont de :

- définir la relation entre offreurs et demandeurs
- mettre en relation triangulaire efficace (plateforme-offreur et demandeur)
- faciliter la transaction
- travailler sur un code de conduite et de confiance
- assurer interface entre offreurs et demandeurs (ex: paiement)

11. BOTSMAN Rachel et ROGERS Roo, *What's Mine Is Yours : The Rise of Collaborative Consumption*, septembre 2010

L'APPORT DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE EN MATIÈRE D'ACHAT, DE CONSOMMATION ET D'UTILISATION DES PRODUITS ET DES SERVICES

L'économie collaborative est en train de remettre en question les modes de production, de distribution, de financement et de consommation.

1. La réutilisation du produit est devenue aujourd'hui une réalité mondiale grâce aux plateformes numériques. Ebay fondé en 1995, a permis à des millions d'utilisateurs partout dans le monde de pouvoir acheter et utiliser un produit dont ils en ont besoin à des prix moindres que dans le neuf. Cette logique a permis aussi à des millions de personnes de donner une nouvelle vie à des produits qu'elles possèdent dont elles n'ont plus besoin et de les vendre et tirer un revenu au lieu de s'en débarrasser sans aucune contrepartie monétaire.
2. L'utilisation accrue des biens durables. L'intensification de l'utilisation des biens durables est aujourd'hui possible à travers les plateformes numériques. Dans les pays riches et émergents, les particuliers et les ménages achètent des produits ou détiennent des biens dont ils ne s'en servent pas à pleine capacité, (exemple les tondeuses à gazon). Zipcar place des véhicules en milieu urbain et offre des locations à l'heure. Après la crise de 2008-2009, ce type de location s'est accentué et est devenue économiquement attractif. Dans le secteur de l'hébergement, l'innovateur était Couchsurfing qui a commencé le jumelage des voyageurs entre personnes offrant et échangeant des chambres ou des logements gratuitement. Airbnb a développé le modèle d'hébergement entre particuliers mais en le rendant payant. Nous pouvons citer des initiatives non payantes comme par exemple le prêt gratuit de livres ou de produits et machines-outils dans un même quartier avec pour but de nouer des liens sociaux entre les communautés.
3. L'échange de services. C'est une pratique qui remonte aux années 1980 aux Etats-Unis, le principe est l'échange de temps pour accomplir des services entre particuliers dans une logique de banque de temps. Ce concept gratuit n'a pas eu le succès escompté et a été développé à travers des plates formes payantes sous forme de commissions entre personnes qui offrent leurs services (travaux ménagers, petites réparations, travaux administratifs et informatiques,...) et celles qui en demandent de telles tâches.

LE BUSINESS MODEL

L'économie collaborative se divise en deux parties : les plateformes « pair à pair » (peer-to-peer) et Business to Peer. Les premières se rémunèrent par les commissions sur les échanges, la croissance des revenus dépend de l'augmentation du nombre des transactions (Relay Rides, Airbnb). En revanche, les plateformes Business to Peer cherchent souvent à maximiser les revenus par les transactions que les entreprises traditionnelles font souvent (Zipcar). En d'autres termes, l'objectif des offreurs et des demandeurs de chambres pour

se loger (Airbnb) ou de voiture pour location (Relay Rides) est de vendre et profiter d'un service entre particuliers naturellement moins cher que si ce service s'effectuait entre entreprise et particulier tandis que dans le cas du Business to Peer, c'est l'application du business model classique mais en utilisant une plateforme.

REMISE EN QUESTION DE LA POLITIQUE ET DE LA PERCEPTION DU TRAVAIL

L'économie collaborative rend le client, consommateur et travailleur en même temps¹². Les débuts de l'économie collaborative ont été marqués par une certaine utopie alliant la construction de liens sociaux, la sauvegarde de l'environnement et la fourniture du travail et la facilitation des échanges de biens et de services dans les meilleures conditions pour les offreurs et les demandeurs dans une situation d'optimum économique. Ce fut une histoire de bien-être dans lequel l'innovation technologique et économique devait amener à un meilleur modèle économique.

Ce nouveau modèle économique commence à être critiqué. Le consommateur travailleur et client en même temps suscite des craintes de la part des Etats, des syndicats, des activistes et d'une partie de la société civile. Dean BAKER, économiste et co-directeur du Center for Economic and Policy Research considère que l'économie de partage échappe à la réglementation et viole les lois en vigueur¹³. Tom SLEE, chercheur en informatique et activiste politique canadien conteste l'affirmation de Airbnb¹⁴ qui prétend que ses utilisateurs sont des personnes vivantes seules dont le but est de faire un petit supplément d'argent, il affirme par exemple que la moitié du chiffre d'affaires des offreurs de chambres et de logements à travers Airbnb dans la seule ville de New York revient à des hôtes utilisant plusieurs annonces ce qui prouve le caractère purement commercial de cette activité.

L'économie collaborative est accusée de créer des emplois précaires, sans protection sociale et qui échappe aux réglementations du marché du travail dans les pays où elle opère. En effet, nous pouvons nous demander si c'est vraiment la vocation de ce nouveau modèle économique de créer des emplois ou seulement de maximiser la rentabilité en inventant une nouvelle forme de travail ?

Les avis divergent concernant les polémiques suscitées aussi bien les défenseurs que par les critiques du nouveau modèle du travail.

Il est incontestable que ce modèle économique déstabilise l'ordre existant et

12. ROBERT Richard. *Portrait du consommateur en travailleur*

<http://www.cairn.info/revue-esprit-20157-page-66.htm> consulté le 12 mars 2016

13. Baker Dean, "Don't Buy the 'Sharing Economy' Hype: Aibnb and Uber Are Facilitating Ripoffs," *The Guardian*, May 27, 2014,

<http://www.theguardian.com/commentisfree/2014/may/27/airbnb-uber-taxes-regulation>. - See more at: <http://www.greattransition.org/publication/debating-thesharing-economy#sthash.pWtU5AaE.dpuf> consulté le 15 mars 2016

14. Tom SLEE est chercheur dans le domaine scientifique et activiste politique, il travaille actuellement sur l'interaction entre les technologies et la société <http://tomslee.net/>

brise en quelque sorte les corporatismes. Les critiques accusent cette économie de tous les maux.

Les Etats considèrent que c'est un travail dissimulé au regard du droit et échappe aux lois fiscales dans les différents pays. Les activistes, les syndicats et les mouvements de gauche accusent ses activités comme étant le commerce de l'échange social en marchandant ce qu'on possède et en transformant les biens et les services privatifs en marchandises et en travail. Les plus virulents des critiques vont jusqu'à l'accuser d'être moins équitable que le capitalisme.

Ces critiques et ces incompréhensions ne sont que le reflet du changement que la mondialisation et les nouvelles technologies induisent à la conception même du travail. Le marché du travail est en mutation, nous assistons aujourd'hui à une transformation du système économique et du capitalisme qui touche en premier lieu les travailleurs et les salariés. Il est tout à fait légal et légitime de craindre une nouvelle vision du travail qui menace l'ordre existant.

Les tenants de cette économie considèrent qu'elle est en train de créer différents types d'emplois avec une multitude de bénéfices. Ce nouveau modèle collaboratif permet à des millions de personnes de mettre en valeur leurs compétences et leurs talents à une échelle jamais possible auparavant¹⁵. Cette transformation se répercute à tous les niveaux de la main-d'œuvre et des travailleurs de tous les âges. Les défenseurs de cette économie distinguent trois situations où la création d'emplois devient possible dans des cas bien différents :

- Les personnes avec un emploi du temps flexible comme les mères de famille, les retraités, les étudiants, les handicapés et d'autres qui ne sont pas en mesure d'avoir un travail régulier. La flexibilité et l'autonomie offerte par l'économie de partage permettent à cette catégorie de la population de rester sur le marché du travail et d'être active.
- Les personnes qui ne sont pas capables de trouver un emploi traditionnel dans un marché de travail difficile. Même si l'économie de partage ne résoudra pas complètement le problème du chômage, elle peut être d'un grand secours pour beaucoup en fournissant un moyen indispensable pour générer un revenu.
- Les vrais professionnels qui travaillent à temps plein pour une ou plusieurs plateformes de partage ont la possibilité de développer leurs activités d'une manière qui n'existait pas auparavant.

En effet, les défenseurs de ce modèle de création d'emplois considèrent que la relation de travail traditionnelle et réglementée est un concept dépassé et sans beaucoup d'attrait.

15. <http://www.wsj.com/articles/can-the-sharing-economy-provide-good-jobs-1431288393> consulté le 12 mars 2016

L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE : POURQUOI ?

Les motivations, les objectifs et les raisons qui poussent à adopter ou à participer à l'économie collaborative sont divers et diffèrent d'un individu à un autre compte tenu de la diversité des plateformes et des activités. La motivation financière occupe une place importante dans ce type de consommation, nous pouvons distinguer deux profils d'utilisateurs dans ce cas : les utilisateurs contraints avec des budgets restreints et les utilisateurs malins et optimisateurs. Ces utilisateurs considèrent que les sites de partage ou plateformes numériques sont généralement moins coûteux que les solutions du marché.

Le resserrement des liens sociaux, le respect de l'environnement et la participation à des initiatives locales à travers l'économie collaborative incitent aussi à adopter ce type de consommation sans oublier les arrières pensées dogmatiques et idéologiques.

ENTRETIEN ET ENQUÊTE

Un entretien a été effectué avec M. Sébastien WAKIM, Directeur Général d'Uber pour le Liban, la Jordanie et le Maroc. L'objet de cet entretien est d'avoir l'avis professionnel éclairé du directeur général d'une plateforme collaborative.

Dans un premier temps Mr. WAKIM nous a expliqué le modus operandi d'Uber dans le monde. En Amérique et dans certains pays Européens, la plateforme utilise le modèle « peer to peer » en précisant : il s'agirait plutôt de «ridesharing» dans le sens que des particuliers qui transportent d'autres particuliers sans problème moyennant ou non finance.

Au Moyen-Orient, le modèle serait plutôt du type B to C, la plateforme agit comme intermédiaire entre des fournisseurs de transport et des particuliers moyennant une commission. Il est à noter que d'autres plateformes de type blablacar ou autres agissent suivant le modèle « peer to peer » ou « ridesharing », la personne transportée ne paye pas le prix du service, mais une participation aux frais de la voiture qui la transporte.

A la question « Est-ce qu'une plateforme de type « peer to peer » ou « ridesharing » pourrait être viable au Liban ? Et dans ce cas vu que l'offreur de service et le demandeur ne se connaissent pas comment résoudre le problème de confiance réciproque ?

M. Sébastien WAKIM a répondu : « C'est un modèle à étudier. Pour l'instant, Uber-Liban se concentre sur l'intermédiation entre clients et fournisseurs de transport (qui sont des taxis au Liban). Ceux-là ne sont des employés d'Uber, ils peuvent tout aussi bien travailler dans d'autres entreprises et rejoindre la plateforme Uber suivant leurs disponibilités ». M. WAKIM a poursuivi « la valeur ajoutée de notre plateforme est évidente et se décline par un maximum de sécurité en effet » :

a. Avant la course:

- i. *Plus besoin de hélér un taxi dans la rue ou d'attendre à l'extérieur. L'utilisateur peut maintenant commander un véhicule n'importe où avec l'application Uber et l'attendre en toute sécurité à l'intérieur.*
- ii. *Il n'y a aucune discrimination. Aucune course n'est trop longue ni trop courte. Toutes les demandes sont traitées anonymement en fonction de la disponibilité du chauffeur-partenaire le plus près, ce qui veut dire qu'il n'y a pas de discrimination basée sur l'ethnicité, le sexe, le point de départ ou la destination de l'utilisateur. De jour comme de nuit, les gens peuvent ainsi se rendre de façon sécuritaire à leur destination, même si cet endroit n'est pas facile d'accès.*
- iii. *Les courses ne sont plus anonymes. Lorsqu'un partenaire-chauffeur accepte la course, l'utilisateur peut prendre connaissance du prénom, de la photo, du modèle de véhicule et de la plaque d'immatriculation de son conducteur. Les utilisateurs peuvent également vérifier l'appréciation des autres utilisateurs envers le partenaire-chauffeur.*

b. Pendant la course:

- i. *Ne vous perdez pas. La localisation est clairement indiquée afin que l'utilisateur puisse savoir où il est en tout temps - et s'il est sur le bon chemin. Idéal pour les parents qui envoient leurs enfants en Uber et peuvent suivre sur leur smartphone leur trajet en temps réel.*
- ii. *Partagez votre localisation. Les utilisateurs peuvent facilement partager les détails de leur course - incluant la route empruntée et l'estimation du temps d'arrivée - avec leurs amis ou les membres de leur famille de leur choix en appuyant sur une simple touche.*

De plus, les prix sont compétitifs, une grande disponibilité des fournisseurs de transports est assurée (les fournisseurs de transport rejoignent le client endéans 4 minutes), une simplicité d'utilisation, un service de qualité client, 24h/24h, très réactif. En effet, les utilisateurs sont invités à évaluer et commenter leur expérience à la fin de chaque course: Si les utilisateurs ou les partenaires-chauffeurs ont des questions durant leur course, ou s'ils doivent rapporter un incident, notre équipe support est toujours prête à répondre à toutes les situations.

Cette interview avec Mr. Sébastien WAKIM Directeur Général d'Uber-Liban nous montre l'intérêt que portent certains opérateurs de plateformes collaboratives de type B to C ou C to C au marché libanais et d'autre part l'intérêt des libanais pour cette nouvelle forme d'économie. D'ailleurs, le dépouillement de l'enquête que nous avons mené vient confirmer nos dires.

ANALYSE DE L'ENQUÊTE

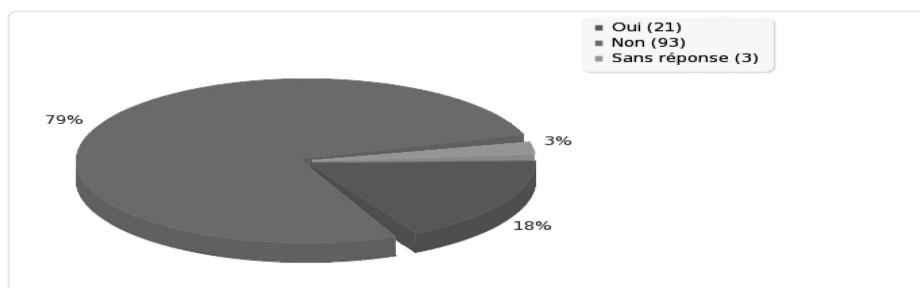
La communauté universitaire a été choisie comme cible d'enquête. Un questionnaire anonyme en ligne a été administré à des enseignants, des étudiants et des employés de l'université qui sont des utilisateurs éclairés d'Internet et des réseaux sociaux et qui sont pour la plupart curieux des nouveautés. Le questionnaire a été distribué à 200 personnes, nous avons reçu 116 réponses complètes et une réponse incomplète (taux de réponse de 58%).

Description du profil des répondants

45% ont entre 18 et 24 ans, 35% ont entre 25 et 44 ans, 20% ont plus de 45 ans. Le pourcentage des répondants hommes est de 35%, contre 65% de femmes. L'ensemble des répondants ont au moins une licence. Concernant les salaires mensuels, 13% touchent moins que 500 USD, 24% entre 500 et 1000 USD, 25% entre 1000 et 2500 USD et 38% plus que 2500 USD.

Utilisation des plateformes de partage

Une faible proportion (18%) a déjà utilisé les plateformes de partage soit 21 personnes sur 116.



Parmi ces 21 personnes : certains ont utilisé des plateformes plus d'une fois puisqu'on dénombre 26 réponses sur 21 utilisateurs, 9 personnes ont obtenu le service gratuitement, le reste ont payé pour le service mais personne n'a troqué un service contre un autre. Une seule personne n'a pas été satisfaite du service rendu, les autres l'ont été à des degrés différents.

Intérêt pour les plateformes de partage et mutualisation des biens et services

Si très peu de répondants ont, à ce jour, utilisé les services des plateformes de partage, il n'en reste pas moins que la majorité de nos répondants sont intéressés par ce mode de consommation. Ainsi à la question à choix multiples que nous avons proposé dans notre questionnaire « Quels sont les services parmi cette liste qui pourraient vous intéresser ? » les réponses permettent de déduire ce qui suit :

1. Nos répondants sont intéressés par plus d'un service (230 réponses sur 117 répondants) à des degrés différents et seraient partant pour l'utilisation des plateformes de partage si la confiance est là (presque 90% des répondants estiment que pour utiliser les services d'une plateforme de partage la confiance est essentielle).
2. La palme revient à l'utilisation des services de professionnels en général à plus de 58%, suivi de près du partage de matériel de sport ou de jardinage etc... presque 40%,
3. Le covoiturage vient en 3^{ème} place, se loger lors d'un déplacement chez des particuliers intéresse 25% de nos répondants,
4. Emprunter la voiture d'un tiers, partager un repas chez le voisin ne les séduit pas vraiment, mais ces modes de partages ne sont pas totalement négligés puisque une vingtaine de personnes seraient intéressées par ces types de partage
5. Seul le prêt financier entre particuliers est boudé (seulement 12 personnes sur les 117)

Notons que les services les plus plébiscités sont ceux qui n'incluent pas la possession d'un bien important. Est-ce une mentalité spécifique au Moyen-Orient en général et plus particulièrement au Liban ou est-ce une tendance globale de l'être humain ? Une recherche en ce sens serait non seulement intéressante mais nous permettra de déterminer les facteurs qui favorisent un comportement privilégiant la possession et ceux qui favorisent le service !

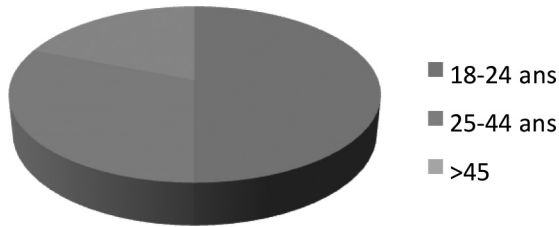
Aux questions concernant la mutualisation des services et des biens, on remarque que la possession prime dans notre société et nos répondants ne sont pas prêts à partager leurs biens. En effet, à la question « L'idée du partage d'un bien ou d'un service vous séduit-elle plus que l'idée de la possession »? », on a dénombré 36% de « oui » contre 61% de « non ». A la question « Seriez-vous prêt à partager vos biens »? » les réponses sont : 40% de « oui » contre « 57% » de non. Nous remarquons que les réponses à ces deux questions vont dans le même sens. Or La mutualisation des biens et des services est l'une des raisons d'être de ces communautés distribuées et de l'économie de partage, l'important n'est plus de posséder quelque chose mais d'avoir la garantie de pouvoir y accéder n'importe où et n'importe quand.

Peut-on conclure que la société libanaise n'est pas perméable à cette nouvelle forme d'économie ?

Nous pouvons supposer que nos répondants restent dans cette logique de possession à cause du climat d'incertitude qui règne dans le pays et parce que notre société n'a pas la garantie de pouvoir accéder à n'importe quel service ou bien à n'importe quel moment, ce qui justifie l'idée de possession qui permet d'être indépendant des autres.

Toutefois la presque totalité des personnes qui ont répondu à la question est-ce que le partage vous séduit par « oui » ont moins de 44 ans, ce qui montre que les mentalités évoluent et l'idée de partage s'affirmera de plus en plus avec le temps surtout si le climat d'incertitude dans le pays est levé.

Partage séduit



D'autre part, nous avons voulu savoir combien de Libanais ont proposé sur « airbnb » ou sur « couchsurfing » leurs services. Nous avons dénombré plus de 1000 offres de chambres ou de sofa à louer ou à partager.

L'AVENIR DES PLATEFORMES DE PARTAGE

L'avenir du marché libanais de l'économie collaborative ne se distingue pas réellement du marché mondial. L'esprit de l'utilisation des plateformes peut paraître parfois différent, mais les objectifs tendent à se rejoindre. Il est naturel que la non-prolifération à grande échelle de ce type d'échange, le manque de confiance et la soif de possession, limitent encore l'adoption de cette nouvelle économie par la grande majorité des libanais. Le fait que le libanais est très sociable et tourné vers les nouveautés et curieux par nature nous laisse penser qu'il existe de réelles opportunités d'utilisation de ces plateformes collaboratives. Les nouvelles générations qui sont nées avec les nouvelles technologies accueilleront et adopteront plus facilement cette nouvelle économie. En effet, nous remarquons à travers la partie analytique dans laquelle nous parlons de la naissance, de l'évolution, des défis et des promesses de l'économie de partage, un enthousiasme certain des utilisateurs quel que soit les couches de la société. Ces nouvelles tendances se propageront à des rythmes différents suivant les pays, la situation économique et les mentalités des différentes populations consommatrices.

