



HAL
open science

Plateforme de prêt d'objets et mécanismes instrumentaux : interprétation, manipulation et contournement

Florent Boudot-Antoine, Dominique Roux, Christophe Benavent

► To cite this version:

Florent Boudot-Antoine, Dominique Roux, Christophe Benavent. Plateforme de prêt d'objets et mécanismes instrumentaux : interprétation, manipulation et contournement. Journées Normandes de Recherches sur la Consommation : Société et Consommation, Nov 2017, Le Havre, France. hal-02558508

HAL Id: hal-02558508

<https://hal.science/hal-02558508v1>

Submitted on 29 Apr 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**PLATEFORME DE PRET D'OBJETS ET MECANISMES INSTRUMENTAUX :
INTERPRETATION, MANIPULATION ET CONTOURNEMENT**

Florent BOUDOT-ANTOINE

Doctorant

Laboratoire REGARDS (EA 6292)

Université de Reims Champagne-Ardenne

57 bis Rue Pierre Taittinger

51096 Reims Cedex

Laboratoire CEROS (EA4429)

Université Paris-Nanterre

200 Avenue de la République

92001 Nanterre Cedex

06.33.30.87.63

florent.boudot@hotmail.fr

Dominique Roux

Professeur des Universités

Laboratoire REGARDS (EA 6292)

Université de Reims Champagne-Ardenne

57 bis Rue Pierre Taittinger

51096 Reims Cedex

Christophe Benavent

Professeur des Universités

Laboratoire CEROS (EA4429)

Université Paris-Nanterre

200 Avenue de la République

92001 Nanterre Cedex

**PLATEFORME DE PRET D'OBJETS ET MECANISMES INSTRUMENTAUX :
INTERPRETATION, MANIPULATION ET CONTOURNEMENT**

RESUME : Cet article s'intéresse au prêt d'objets matériels entre particuliers intermédié par une plateforme numérique. Alors que les recherches antérieures éludent la question du rôle de l'intermédiation des plateformes dans l'organisation de l'échange à travers la mise œuvre de mécanismes instrumentaux, cet article s'appuie sur un cadre d'analyse de deux dimensions inhérentes, mais aussi essentielles aux plateformes, au système de prêt qui sont la confiance et la réciprocité. Cet article explore ensuite la manière dont les individus interprètent, dans leurs pratiques de prêt et/ou d'emprunt les mécanismes instrumentaux établis par la plateforme. L'analyse des seize entretiens auprès de répondants qui prêtent et/ou empruntent montre (1) la manière dont les plateformes organisent, en théorie, l'échange à travers la mise en place de ces mécanismes ; (2) comment les prêteurs, à travers leurs statuts de propriétaire, interprètent, manipulent ces droits mécanismes et, enfin, (3) la manière dont les usagers contournent ces mécanismes, conduisant à une autonomie des emprunteurs dans leurs pratiques de prêt. Ces trois temps permettent d'illustrer la manière dont cette série d'interprétations, de manipulations et de contournements débouche, en pratique, sur une co-organisation de l'échange au fil du temps.

MOTS-CLES : prêt d'objets matériels, plateforme, mécanismes instrumentaux, usage

**MATERIAL OBJECTS BORROWING ONLINE PLATFORM AND INSTRUMENTAL
MECHANISMS: INTERPRETATION, MANIPULATION AND CIRCUMVENTION**

ABSTRACT : This article focuses on the peer-to-peer lending and borrowing of material objects through a digital platform. While previous research evades the question of how platforms shape the organization of the exchange through the implementation of instrumental mechanisms, this article draws on a theoretical frame of two dimensions inherent to system of borrowing, and critical for the platform, namely trust and reciprocity. The article then explores the way in which individuals interpret, in their lending and/or borrowing practices, the instrumental mechanisms that are established by the platform. Sixteen qualitative interviews from informants who lend and/or borrow shows (1) how platforms organize the exchange thanks instrumental mechanisms; (2) the way in which the lenders, through their ownership status, interpret and manipulate these mechanisms, and (3) the way borrowers also free themselves from these mechanisms to gain autonomy in using the objects. These three propositions illustrate how such interpretations, manipulations, and circumvention lead, in practice, to a co-organization of the exchange over time.

KEYWORDS : peer-to-peer lending, platform, instrumental mechanism, use

INTRODUCTION

« *Les plateformes fascinent, elles irritent, enthousiasment, intriguent, bousculent, inquiètent ; elles donnent aux entreprises [...] le sentiment de l'urgence d'une transformation [...] ; elles stupéfient les pouvoirs politiques [...]. Pour les consommateurs, elles sont une manne qui donnent accès à des services à faible prix dont la commodité est épatante* » [Christophe Benavent, Plateformes, 2016]

L'attention portée aux plateformes numériques, en grande partie dans la presse et démultipliée par de nombreux ouvrages de vulgarisation, est sans aucun doute proportionnelle à l'ampleur de leur prolifération. Aucun secteur ne semble pouvoir échapper au passage d'échanges dyadiques (i.e., une entreprise et un client) à des échanges triadiques (Benoit et al., 2017) où une plateforme met en relation des individus souhaitant échanger une ressource. Face à l'ampleur de ce phénomène, certains utilisent le terme d'économie des plateformes (Benavent, 2016), d'autres l'intègre comme pierre angulaire de l'économie des réseaux (Rifkin, 2000) ou de société des réseaux (Kostakis et Bauwens, 2014).

Les échanges pair à pair sont au cœur de l'émergence des plateformes numériques, du mouvement des logiciels open-source (Benkler, 2004), à la création de Napster (partage de fichiers musicaux) (Giesler, 2006) considéré par certains comme le « tournant du partage » (Grassmuck, 2013), à l'échange plus général de fichiers (Belk, 2013 ; Henning-Thurau, Henning et Sattler, 2007 ; Watkins, Denegri-Knott et Molesworth, 2016), jusqu'à l'échange de bien matériels. Pourtant, en dépit de l'intérêt ancien mais encore vigoureux pour les échanges pair à pair désintermédiés d'objets matériels (Jenkins, Molesworth et Scullion, 2014 ; Lastovicka et Fernandez, 2005 ; Ozanne et Ozanne, 2011 ; Roux, 2005 ; Roux et Guiot, 2008) et de récents travaux sur leurs intermédiations par une plateforme (Albinsson et Perera, 2012 ; Arsel et Dobscha, 2011 ; Corciolani et Dalli, 2014 ; Dabadie et Robert-

Demontrond, 2016 ; Ertz, Durif et Arcand, 2016 ; Garcia-Bardidia, 2014 ; Guillard et Del Bucchia, 2012 ; Möhlmann, 2016 ; Oskam et Boswijk, 2016 ; Scaraboto, 2015 ; Tussyadiah et Personen, 2015) notre compréhension du rôle d'intermédiation des plateformes dans leur organisation reste limitée. Pour organiser les échanges pair à pair, les plateformes disposent de mécanismes normatifs et/ou instrumentaux (Bardhi et Eckardt, 2012 ; Eckhardt et Bardhi, 2016). Si la littérature en marketing s'est penchée sur les premiers, en particulier ceux participant à la création d'une communauté (Albinsson et Perera, 2012 ; Arsel et Dobscha, 2011 ; Corciolani et Dalli, 2014 ; Giesler, 2006), elle reste lacunaire sur les seconds. Cet article a, donc, pour objectif d'explorer le prêt d'objets entre particuliers, intermédié par une plateforme qui met en œuvre des mécanismes instrumentaux pour organiser l'échange. Il vise plus particulièrement à répondre aux questions suivantes : comment les individus interprètent-ils, dans leurs pratiques de prêt et/ou d'emprunt les mécanismes instrumentaux mis en place par les plateformes ? Se conforment-ils à cette organisation de l'échange ? Dans le cas contraire, qu'en font-ils en pratique ? Nous cherchons à analyser la manière dont les mécanismes instrumentaux sont maniés par les utilisateurs des plateformes. Dans ce but, et à partir d'un processus itératif alternant phases empiriques et théoriques, nous proposerons dans une première partie d'examiner la manière dont les plateformes organisent l'échange, puis dans une seconde partie la manière dont les prêteurs, à travers leurs statuts de propriétaire, interprètent et manipulent ces mécanismes, avant de mettre au jour dans une troisième partie la manière dont les usagers des plateformes contournent ces mécanismes conduisant les emprunteurs à une autonomie dans leurs pratiques d'usage. Ces trois temps permettent d'illustrer la manière dont cette série d'interprétations, de manipulations et de contournements débouche, en pratique, sur une co-organisation de l'échange au fil du temps.

PLATEFORMES

La littérature conçoit traditionnellement l'échange comme une relation entre deux parties : une entreprise proposant un produit ou un service, d'un côté, et un client, de l'autre côté (Benoit et al., 2017). Le prêt intermédié par une plateforme contraste avec cette conception de l'échange puisque trois acteurs sont identifiables : le prêteur, l'emprunteur, et la plateforme numérique (Belk, 2013 ; Sabine et al., 2017 ; Matzler, Veider et Katham, 2015). Les travaux portant sur les plateformes se sont, dans un premier temps, attachés à en définir la nature (Bailey et Bakos, 1997), à comprendre leur rôle dans le processus de désintermédiation (Gellman, 1996), ou encore les raisons de leur émergence (Weber, 2014). Dans un second temps, et en parallèle, les travaux se sont penchés sur les structures des plateformes dans le contexte des échanges pair à pair (Einav, Farronato et Levin, 2016 ; Oskam et Boswijk, 2016), certains ont examiné la présence, ou non, d'un sentiment d'appartenance à une communauté sur ces plateformes (Arsel et Dobscha, 2011 ; Bardhi et Eckhardt, 2012 ; Giesler, 2006 ; Scaraboto, 2015), d'autres, encore, se sont focalisés sur certains mécanismes, pris isolément, comme le système de fixation des prix (Cullen et Farronato, 2015) ou, de manière plus générale, sur le système de surveillance mis en œuvre (Bardhi et Eckhardt, 2012 ; Pridmore et Zwick, 2011). Pour finir, plusieurs travaux se sont penchés sur l'impact de ces plateformes sur les secteurs au sein desquels elles se déploient (Oskam et Boswijk, 2016), et la manière de les réguler (Einav, Farronato et Levin, 2016). Compte tenu de la nature particulière du système de prêt (Jenkins et al., 2014), deux dimensions apparaissent particulièrement éclairantes dans la littérature concernant les plateformes : la confiance et la réciprocité. Ces deux dimensions interdépendantes sont au cœur de la pratique de prêt, intermédié ou non, et cruciales pour une plateforme qui met en

relation des individus ne se connaissant pas.

La confiance

La confiance est une condition importante de tout échange, que ce soit dans la relation entre un acheteur et un vendeur (Ganesan et Hess, 1997), ou dans la relation entre consommateurs et marques (Delgado-Ballester et Munuera-Aleman, 2001). Cependant, la confiance « traditionnelle » diffère en un point important de la confiance « en ligne » puisqu'il y a trois acteurs. Beldad, de Jong, et Steedouwer (2010) définissent la confiance en ligne comme « l'attitude sereine en espérant, dans une situation de risque, que ses propres vulnérabilités ne seront pas exploitées ». Ce concept de confiance est, en partie, affectée par le jugement subjectif de l'individu et est dépendant à l'environnement dans lequel se déroule l'action. De plus, c'est bien la présence d'une vulnérabilité, soit une situation de risque et d'incertitude, qui rend nécessaire la confiance. La littérature concernant la confiance en ligne a pris trois directions (Bauman et Bachmann, 2017) : la construction de modèles de confiance ; l'analyse des facteurs technologiques (familiarité avec le numérique, privacité et sécurité, design des plateformes, et les signaux de confiance) ; et l'examen des facteurs sociaux (interaction sociale, ou non, culture, communication entre individus, et prise en charge des plaintes) ; mais le lien entre confiance et la nature de la pratique dans laquelle elle s'insère n'a pas été étudié. Or, la nature du système de prêt rend d'autant plus nécessaire l'instauration d'un climat de confiance pour deux raisons. La première tient au fait que l'individu qui prête sa possession, demeurant sa propriété car celle-ci n'est pas transférée (Bardhi et Eckhardt, 2012 ; Belk, 2010, 2013), expérimente la propriété sans la possession, et l'emprunteur expérimente une forme de possession sans propriété. Cette désynchronisation de la propriété et de la possession, que la littérature en

marketing avait liées, conduit à une interprétation ambiguë de la relation à l'objet (Jenkins et al., 2014), car vécue au sein d'un environnement instable (Kopytoff, 1986). Cela entoure d'incertitude la manière dont l'emprunteur traitera l'objet emprunté, rendant nécessaire de rassurer le propriétaire et d'encadrer l'usage de l'objet. Si certains travaux observent que l'individu qui accède à l'usage d'un bien ne parvenait pas à s'identifier à celui-ci, que ce soit dans le cadre d'un musée (Chen, 2009), ou pour l'autopartage (Bardhi et Eckhardt, 2012), d'autres travaux (Gruen, 2016) ont montré que, dans le cadre de l'autopartage, le design uniformisé des voitures, la mémorisation des préférences des usages, rendaient possible un processus d'appropriation. Dans le cadre du prêt entre connaissances, Jenkins et al. (2014) constatent que l'emprunteur se livre parfois à des tentatives d'appropriation, comme celui traitant temporairement l'objet emprunté comme profane. Tinson et Nuttall (2007) montrent quant à eux que le prêt intra-familial peut, lui aussi, conduire à la dégradation des objets empruntés. D'autres travaux se sont penchés sur le poids liés à la propriété (Moeller et Wittkowski, 2010), ou les contraintes qu'elle implique (Lawson et al., 2016), soit autant de raisons de préférer l'absence de propriété à la propriété (Lawson, 2010 ; Schaefers, Lawson et Kukar-Kinner, 2016). Ces travaux dénotent avec les précédents pour lesquels la propriété permettait de sécuriser une possession, que ce soit par l'approbation sociale ou légale, (Rudmin, 1988) permettant ce que Litwinski (1913) nomme « l'attente dans la détente » (i.e., attendre paisiblement la possibilité d'une future utilisation de la chose), ce que le prêt ne permet pas. Cette attente se complexifie lorsque la propriété est expérimentée sans la possession physique de l'objet qu'elle sécurise (Rudmin, 2016). La seconde raison qui rend nécessaire qu'une confiance s'établisse entre coéchangistes est l'aspect temporaire du prêt. Contrairement à la cession permanente, le prêt présuppose une obligation particulière : le retour de

l'objet (Jenkins et al., 2014). Que ce soit dans le cadre familiale (Belk, 2010 ; Tinson et Nuttall, 2007), ou entre connaissances (Jenkins et al., 2014), cette obligation, bien que socialement, et implicitement, reconnue, est souvent au centre d'explicités négociations. Au-delà du fait que la perception du temps diffère entre individus (Cotte, Ratneshvan et Mick, 2004), la question du retour de l'objet met l'accent sur l'ambiguïté des règles du prêt. Lorsqu'un individu prête un livre, par exemple, il s'en remet à l'autre quant à la date retour de sa possession même si celle a été négociée. En l'absence de cadre régissant le prêt dans le cadre familial, ou entre connaissances, le prêt est régi par des normes culturelles (Jenkins et al., 2014 ; Tinson et Nuttall, 2007) distinguant ce qui est socialement acceptable de ce qui ne l'est pas. De plus, souvent l'emprunteur cherche à être vu comme un « bon emprunteur » (Jenkins et al., 2014). Cependant, l'obligation de retour, et en particulier sa date, ne sera pas de même nature pour le prêt d'un ustensile de cuisine, d'une paire de chaussure, ou encore d'un livre. Si cela est fonction de plusieurs éléments, comme la fréquence d'utilisation de l'objet ou encore l'inconfort lié à la disposition (Lastovicka et Fernandez, 2005) même temporaire, c'est aussi, et surtout, le fruit d'un processus d'apprentissage culturel (Belk, 2007). Malgré la connaissance de ces règles il arrive que les emprunteurs choisissent de les ignorer (Jenkins et al., 2014 ; Tinson et Nuttall, 2007). En somme, l'incertitude entourant l'usage de l'objet ainsi que la durée réelle de l'emprunt rend nécessaire une relation de confiance entre coéchangistes, cette nécessité est accrue par le fait que les plateformes mettent en relations des inconnus. Jenkins et al. (2014) constatent un lien clair entre anonymat et confiance, et mettent en perspective le prêt désintermédié, qui repose sur une relation personnelle, avec les formes d'accès marquée par l'anonymat (Bardhi et Eckhardt, 2012) et concluent que « la relation [entre coéchangistes] est importante pour que l'emprunt ait lieu. C'est-à-dire le degré de confiance entre le

prêteur et l'emprunteur » (133). Ainsi le degré de confiance sera déterminant dans l'éventualité de l'échange, agissant comme une manière de contrebalancer l'absence de proximité entre coéchangistes.

Les travaux qui se sont penchés sur la confiance dans le cadre d'échanges pair à pair sont encore peu nombreux. De plus, comme Möhlmann (2016) le démontre, la confiance envers une plateforme collaborative diffère de celle envers une plateforme de « première génération » (e.g., eBay, Amazon, etc.) pour trois raisons : l'intensité des relations sociales, d'autant plus que les usagers se rencontrent physiquement et que l'un ouvre son espace privé à l'autre ce qui se traduit par une interaction sociale plus intense ; il s'agit d'une cession temporaire ; il s'agit davantage d'un service que d'un produit. Les deux premières raisons sont directement connectées à la nature des formes d'accès non-orientée par le marché, ce qui met en avant une concordance entre nature de l'échange et nature de la confiance. De fait, il n'est pas possible de transposer la logique de la construction de la confiance d'une plateforme à une autre, leurs structures étant différentes. Möhlmann (2016), à partir de son étude sur la plateforme Airbnb, démontre que la confiance possède deux dimensions : la confiance envers la plateforme et la confiance entre pairs. Cette distinction rappelle celle de Luhmann (1979) entre « confiance systémique » et « confiance personnelle ». Le système se référant aux normes, règles, et principes. La confiance envers celui-ci se comprend comme la confiance en chaque fonction de l'environnement mise en place par le système. Alors que la « confiance personnelle » se réfère à la confiance interindividuelle. La seconde étant supposée subordonnée à la première. De fait, la confiance envers le système est une production institutionnelle (Zucker, 1986) instaurée par différentes règles et mécanismes. Möhlmann (2016) a étudié deux mécanismes –l'assurance et les commentaires simultanés–, et a démontré l'influence positive qu'ils ont sur la

confiance envers la plateforme. Cela est d'autant plus important que la confiance envers la plateforme module positivement la confiance entre pairs, retrouvant ici la subordination énoncée par Luhmann (1979). Ainsi, la confiance envers la plateforme sert de socle à la confiance entre pairs, plus les individus ont confiance envers la plateforme plus il leur sera aisé d'établir une relation de confiance entre eux. L'étude de Mazella et al. (2016) indique, pour la plateforme Blablacar, que 88% des répondants ont fortement confiance en un membre si son profil digital est complet, soit qu'il a vérifié son identité par courriel, ou téléphone. Ce pourcentage est supérieur que celui exprimé pour les collègues et voisins, et atteint presque celui exprimé pour les amis (92%), et la famille (94%). Cette inspection du profil digital fait écho à une source de la confiance proposés par Einav, Farronato et Levin (2016) qui est l'inspection, ainsi de nombreux travaux sur les systèmes de réputation, dont l'étude pionnière de Resnick et al. (2002). Cependant l'inspection du profil digital peut conduire à de mauvaises interprétations (Weber, 2014), de même les systèmes de réputation sont parfois faillibles puisque les individus déçus d'une expérience ne laissent généralement pas de commentaires (Einav, Farronato et Levin, 2016) voire sont manipulés par les utilisateurs (Mayzlin, Dover et Chevalier, 2014).

En somme, la confiance est une dimension importante pour la réussite à la fois du prêt mais aussi du bon fonctionnement de la plateforme. Cette dernière semble disposer de plusieurs mécanismes instrumentaux pour instaurer et maintenir la confiance envers elle-même, et entre ses utilisateurs.

Réciprocité

Les plateformes nécessitent qu'il y ait suffisamment d'individus proposant leurs ressources pour répondre aux attentes de ceux qui recherchent à y accéder. Ces deux groupes d'individus (i.e., ceux qui

proposent versus ceux qui accèdent) sont interdépendants et perméables. Les expressions qui décrivent l'économie basée sur l'accès comme « *What is mine is yours* » (Botsman et Rogers, 2011), ainsi que l'idéologie entourant ces nouvelles pratiques de consommation (Botsman et Rogers, 2011), pourrait laisser croire à une symétrie entre demande et offre sur ces plateformes. Comme le montrent les différents travaux sur la rareté dans ce contexte d'échanges pair à pair intermédiés par une plateforme (Habibi, Kim et Laroche, 2016 ; Lamberton et Rose, 2012) cela n'est pas si évident. Lamberton et Rose (2012) définissent le risque de rareté comme « la probabilité qu'un produit ne soit pas disponible au moment où le consommateur souhaite y accéder » (110), et montre que la perception du risque de rareté influence négativement l'adoption de pratique d'accès, ce qu'Habibi, Kim et Laroche (2016) nuancent. Malgré tout l'attractivité d'une plateforme réside dans sa capacité à répondre à l'hétérogénéité des demandes pour cela elle doit convaincre, persuader, un plus grand nombre d'individus de proposer leurs ressources. Derrière ce rôle d'agrégation de l'offre et de la demande (Bailey et Bakos, 1997), et la possibilité de phénomènes d'asymétrie entre prêteurs et emprunteurs, se joue, en filigrane, la question de la réciprocité. Cette question fait écho à la nature du prêt, qui au-delà de l'obligation de retourner l'objet emprunté induit une seconde obligation : prêter en retour dans le futur (Jenkins et al., 2014) - « lorsque vous prêtez quelque chose à quelqu'un, il est plus probable que vous puissiez lui emprunter quelque chose en retour quand vous en aurez besoin » (134). Cette réciprocité suspendue dans le temps contribue dans le système de prêt à former et/ou maintenir des relations sociales. Comme le soulignent Eckhardt et Bardhi (2016) les formes d'accès qui prennent place en dehors du marché reposent sur des relations sociales et sont structurées par des « normes sociales de réciprocité plutôt que le marché » (212). En théorie, donc, la réciprocité balancée (Sahlins, 1972), qui suppose l'attente d'un

retour égal, devrait se retrouver au sein de formes d'accès orientées par le marché alors que la réciprocité généralisée, étroitement liée au concept de partage (Belk, 2007) et qui se traduit par la non-attente d'un retour, devrait être présente au sein de formes sociales d'accès. Encore une fois la confiance est ici importante, ce qui souligne l'interdépendance des deux dimensions, puisque la réciprocité généralisée tend à prendre place au sein de groupes restreints avec un fort degré de confiance, comme la famille. Giesler (2006), à propos de Napster, souligne l'importance de la norme de réciprocité « comme base sur laquelle la solidarité entre participants du système de don est fondée » (287), ainsi tout individu qui prend doit donner. Dans le cas de Napster la norme de réciprocité semble étroitement liée au sentiment d'appartenance à une communauté. Les individus qui prennent mais ne donnent rien en retour sont extrêmement mal vu par le reste de la communauté. Ces résultats font écho au concept de mutualisation (Arnould et Rose, 2015). Ce dernier repose sur la réciprocité généralisée et ne consiste non pas tant au fait de rendre quelque chose à celui qui a prêté au départ qu'à soutenir le fonctionnement du système auquel la pratique appartient. Ce qui étend l'obligation de réciproquer de Jenkins et al. (2014) à une relation triadique. D'autres travaux concernant les échanges pair à pair vont dans ce sens, comme l'étude d'Ozanne et Ozanne (2011) concernant les bibliothèques de jouets ou encore celle de Arsel et Dobscha (2011) sur la plateforme Freecycle. Si la réciprocité semble étroitement liée aux normes sociales en vigueur, promulguées par la plateforme, cette dernière peut aussi mettre en place des mécanismes instrumentaux pour faire émerger une règle de réciprocité. Ainsi lorsqu'un individu installe Napster (Giesler, 2006) « il souscrit implicitement au contrat interne de réciprocité » (287). De cette sorte dès qu'un individu télécharge à partir de la bibliothèque d'un autre un fichier audio celui-ci se retrouve dans sa propre bibliothèque ouverte à tous, cela conduit à une accumulation quasi-

automatique des fichiers contribuant à l'efficacité de la plateforme, et une symétrie accrue entre ceux qui donnent et ceux qui reçoivent. Dans le cas de Napster, normes sociales et mécanismes instrumentaux se complètent et se renforcent, ce qui n'est pas toujours le cas. Lorsque les normes qui émergent d'une communauté vont à l'encontre des mécanismes mis en place alors des tensions se créent. Par exemple, Arsel et Dobscha (2011) montrent qu'en supprimant un espace dédié à la description des objets Freecycle est rentré en conflit avec sa communauté qui utilisait cet espace pour se désinvestir de l'objet. De manière plus générale, Scaraboto (2015), conceptualisant le caractère hybride des plateformes pair à pair, souligne que la relation entre logiques de marché et logiques sociales n'est pas claire. Les économies hybrides sont, ainsi, constamment menacées de déstabilisation dû à une lutte entre normes de marché (performance, compétition) et normes sociales. Scaraboto (2015) suggère que la raison pour laquelle Bardhi et Eckhardt (2012) constatent que la réciprocité négative prévaut, et ce malgré la volonté affichée de Zipcar de créer une communauté, provient d'une inadéquation entre ces deux logiques. Ainsi ces mesures sont contre-performantes, contrairement à celles instaurées par Bookcrossing (Corciolani et Dalli, 2014). De fait, des mécanismes visant à générer de la réciprocité généralisée peuvent se révéler non seulement inefficace mais aussi conduire à des résultats symétriquement contraires à ceux espérés. Ceci suggère le lien étroit entre mécanismes instrumentaux et réciprocité, mais aussi la fragilité de ce lien et le risque de contre-performances.

CONTEXTE ET METHODE

Seize personnes issues de milieux sociaux professionnels variés et âgées de 20 à 51 ans ont été interrogées sur leur expérience vécue du prêt, ou de l'emprunt d'objets entre particuliers via la plateforme Mutum. Cette plateforme, lancée en 2013, comptait

trois ans après 56 000 utilisateurs proposant environ 60 000 objets. Les entretiens ont duré en moyenne quatre-vingt-deux minutes et ont été réalisés soit au domicile des répondants, soit dans des lieux neutres. Le guide d'entretien était structuré en trois parties : la première avait pour objectif de comprendre l'expérience de prêt et/ou d'emprunt, étape par étape ; la deuxième explorait plus en détail la relation à l'objet prêté/emprunté, mais aussi aux objets que l'individu ne souhaitait ni prêter ni emprunter ; la troisième portait sur la relation entre coéchangistes, la nature et le contenu de leurs dialogues et les caractéristiques spatio-temporelles de l'échange. Le choix d'une approche phénoménologique (Thompson, Pollio et Locander, 1994) a conduit à ne pas nécessairement évoquer ces trois thèmes dans l'ordre, mais à suivre le cours du dialogue en orientant le moins possible le répondant. L'objectif était en effet d'acquiescer une compréhension de l'expérience vécue par les répondants et non de leurs seules motivations à échanger. Ces matériaux ont été analysés de manière itérative et herméneutique (Thompson, 1997) en effectuant un codage intra-, puis inter-entretiens, qui a permis de faire émerger trois catégories de résultats : (1) la plateforme configure les échanges, fonction dont les répondants soulignent fréquemment la praticité ; (2) les prêteurs interprètent et manipulent cette configuration (3) la manière dont les usagers des plateformes contournent ces mécanismes., ce qui conduit à une co-organisation de l'échange au fil du temps.

RESULTATS

La plateforme organise les échanges

La confiance

La plateforme, en tant que telle et sans préjuger des règles et mécanismes mis en œuvre, est perçue par nos répondants comme l'organe organisateur de l'échange. Cela n'est pas surprenant puisque

l'ensemble des étapes du processus de l'échange est, jusqu'à la rencontre physique entre les coéchangistes, contrôlé par la plateforme. Cela ne signifie pas que la liberté d'action au sein de chaque étape est nulle, mais que la dynamique de l'échange, soit l'ordre des étapes, ainsi que la présentation des informations au sein de chacune d'entre elles, sont instaurées par la plateforme. Par exemple, un individu souhaitant emprunter une enceinte devra se créer un compte utilisateur où différentes informations lui seront demandées, notamment son adresse, puis devra effectuer une recherche pour ledit objet, une liste de personnes proposant cet objet s'affichera. Cette étape d'appariement est, dans le cas de Mutum, décentralisée (Einav, Farronato et Levin, 2016), c'est-à-dire que c'est l'emprunteur qui choisit la personne avec qui il souhaite échanger. Cela diffère de certaines plateformes de prêt, comme Peerby, où l'appariement est centralisé, soit l'algorithme de la plateforme se charge d'apparier l'emprunteur avec un prêteur, ou une liste de prêteurs potentiels mais néanmoins sélectionnés. De fait, le choix entre ces deux types de processus d'appariement n'est pas anodin, et témoigne dans le cas de Mutum de laisser aux utilisateurs de la plateforme une liberté dans le choix de son coéchangiste. Comme le soulignent Falk et Kosfeld (2006) les mécanismes limitant le choix que possède l'individu sur une plateforme d'échange sont perçus comme une réduction de son autonomie. L'étape de la présentation des résultats, absente dans un processus d'appariement centralisé, est crucial (Einav, Farronato et Levin, 2016). Ici, encore, la plateforme organise le processus de l'échange en classant les résultats par proximité géographique. Ce qui induit la mise en avant par la plateforme de certaines valeurs, la proximité, la vie de quartier, etc., mais suppose, aussi, en filigrane une confiance accrue envers des individus partageant une zone géographique, et la vie qui s'y déroule. Pour finir, l'individu choisi la personne avec qui échanger, ainsi que les dates de début et de fin de l'emprunt, puis

est libre de convenir des modalités de l'échange, en particulier le lieu et l'heure du rendez-vous, avec l'individu, sous réserve de son acceptation. Le fait que la plateforme accompagne l'individu qui souhaite emprunter est perçu positivement par nos répondants, certains considèrent que la plateforme « officialise » l'échange. Ce terme n'est pas anodin puisqu'il signifie littéralement « qui émane d'une autorité reconnue », la reconnaissance de la plateforme comme « autorité » dépasse le cadre du rôle d'organisateur, qui n'a pas de pouvoir sur les individus mais structure le cadre dans lequel se déroule l'action de ses derniers, il influence mais ne commande pas. Cela rejoint les résultats de Bardhi et Eckhardt (2012), elles constatent que les utilisateurs de Zipcar conçoivent la plateforme comme « l'organe qui met en vigueur et commande plutôt qu'un facilitateur » (892) qui met en relation. Bien que Mutum se définisse dans ses Conditions Générales d'Utilisation comme un facilitateur plutôt qu'un « organe gouvernant » : « plate-forme électronique mise à disposition de ses utilisateurs, en vue de mettre en contact ces derniers entre eux ». Le terme suppose aussi le fait qu'en cas de litige entre coéchangistes la plateforme, à travers son rôle d'« autorité », est celle qui pourra trancher en faveur de l'un ou de l'autre. Mutum propose, effectivement, qu'« en cas de litige sur l'échange, l'équipe Mutum est disponible pour vous aider à trouver une solution ». Cette possibilité de se retourner en cas de litige vers un tiers neutre, si reconnu par les deux parties, est rendu nécessaire par le fait que les coéchangistes ne se connaissant pas. Le risque encouru par un prêt « officieux », sans autorité pour le reconnaître autrement, est trop important pour que deux étrangers échangent. Malgré tout, certains de nos répondants soulignent qu'il est parfois plus simple de prêter à des inconnus qu'à des amis où la personne se sent contrainte de prêter même si au fond elle ne le souhaite pas, ce qui s'apparente à un prêt forcé. De plus, le prêt s'imbriquant dans un tissu de relations sociales déjà établies risque, en cas de litige, de se

répercuter sur celui-ci, voire de le dégrader. C'est ce qu'Alexandra exprime « c'est beaucoup plus clair sur la plateforme, dans l'amitié des fois je demande mais je vois bien que l'autre bon ok je vais te le prêter mais finalement c'est moins simple, voilà, parce que rentre en jeu notre amitié autour de l'objet ». Parfois même cette intermédiation permet également de sortir des pesanteurs de certains aspects de domination (Marcoux, 2009) : « Dans les familles, il y a plein de conflits terribles car l'objet ne revient pas... alors qu'on ne s'en sert pas. Si on prête n'est trop bon trop con. C'est des rapports de pouvoir. Si on emprunte, c'est qu'on est inférieur » (Jérôme).

Au-delà de l'organisation dynamique de l'échange et de la structuration du système de prêt, la plateforme Mutum permet de fixer la date retour de l'objet, souvent entourée de flou dans le prêt désintermédié. La durée de l'échange est choisie avant que la demande soit envoyée, et il revient au propriétaire de l'objet d'accepter, ou non, la demande. Ce mécanisme est considéré comme essentiel par les utilisateurs, et est mis en perspective avec le prêt entre connaissances : « Le fait que ça soit quand même écrit, c'est bien. Entre amis, jamais on ne l'écrit » (Alexandra). De fait, la plateforme résout ici, assez simplement en apparence, la principale incertitude liée à l'obligation de retour (Jenkins et al., 2014). Les normes culturelles et sociales qui régissent le prêt désintermédié, que ce soit au sein du cercle familial (Tinson et Nuttall, 2007), ou entre connaissances (Jenkins et al., 2014), sont supplantées par un mécanisme instrumental. L'emprunteur n'a plus à se demander, ni même connaître, ou avoir l'intuition de, ce qui est « socialement acceptable » en termes de durée d'emprunt, il la choisit lui-même, et si le prêteur accepte alors les deux connaissent leurs obligations : que l'objet soit disponible à telle date, et qu'il soit retournée à telle autre. Cependant, le prêteur connaissant la date théorique de retour semble s'inquiéter d'autant plus que s'il ne la connaissait pas quand celle-ci est

dépassée comme Myriam « oui, c'était plus long que prévu. Je comprends [...] Mais là, je trouvais que ça faisait un peu long. À un moment donné, je n'avais pas non plus... je l'avais relancé [...]. Donc ça m'avait un peu agacée. ». Cependant, nos répondants soulignent que connaître la durée exacte réduit leurs doutes et craintes, de fait diminue leur inconfort lié à la dépossession. Le deuxième mécanisme instrumental mis en place par Mutum est le contrat de location. Celui-ci est à remplir avant et après l'échange. Ce contrat de location établit les obligations légales de chacune des parties. Ainsi, il est stipulé que l'emprunteur « prend la responsabilité de l'objet durant la durée du prêt, s'engage à restituer l'objet en l'état initial, à la date indiquée sur le présent contrat » mais, aussi, du fait de la nature même de ce contrat, à ne pas modifier, sous-louer ou céder le bien, ou encore être le responsable exclusif du bien. Cela correspond à un rappel qu'aucun transfert de propriété a lieu, la propriété reste pleine et entière du côté du prêteur. Néanmoins ce dernier a aussi des obligations légales envers l'emprunteur, comme le fait que l'objet soit en état de fonctionner, conforme aux descriptions sur la plateforme et aux normes en vigueur. Si bien que même s'il y a absence de transfert de propriété, l'aspect légal ne disparaît pas. Le contrat permet de sécuriser l'échange et au propriétaire une « attente dans la détente » (Litwinski, 1913) du retour de sa propriété. Concernant la durée, elle se trouve renforcée par le contrat de location qui l'entérine légalement. Si cette obligation n'est pas respectée, l'emprunteur devra « payer les frais engendrés, tels que prévu dans les clauses du contrat de prêt et mentionnées dans les conditions générales d'utilisation de Mutum ». La troisième, et dernier, mécanisme pour instaurer la confiance envers la plateforme est la caution. Celle-ci est proposée à toutes personnes prêtant des objets sur la plateforme, mais elle reste non-obligatoire. Dans le cas où l'individu choisit de demander une caution pour un objet, l'individu souhaitant l'emprunter devra rentrer sur la plateforme ses informations

bancaires. Le montant de la caution lui sera prélevé si l'objet n'est pas rendu dans son état initial, et une partie peut lui être prélevée s'il ne rend pas l'objet à la date établie par le contrat. La mise en place d'un mécanisme monétaire permet de sécuriser l'objet, et son usage par un inconnu. Ce qui va dans le sens des travaux de Tang et al. (2013) qui soulignent la nécessité de proposer des cautions, et assurances, pour les transactions qui se font via des plateformes numériques. La plateforme Mutum, à travers ces trois mécanismes, entend apporter des solutions à certaines incertitudes inhérentes au système de prêt, en particulier le flou entourant la date de retour de l'objet, l'inconfort lié à la dépossession et la pratique d'usage de l'emprunteur.

Réciprocité

« Mutum fonctionne grâce à la réciprocité » est inscrit dans les « 5 règles d'or » de Mutum. Si la réciprocité semble souvent mise en œuvre par des mécanismes normatifs (Bardhi et Eckhardt, 2012 ; Giesler, 2006), notamment en essayant de fédérer les utilisateurs pour créer une communauté. Mutum a instauré un mécanisme instrumental central pour instaurer une norme de réciprocité : une monnaie virtuelle. Cette monnaie virtuelle est nécessaire à tout emprunt, son montant est défini par l'objet lui-même, sans que l'utilisateur ne sache réellement, et par la durée de l'échange, plus est longue plus le prix augmente. Encore une fois Mutum associe un mécanisme monétaire à une obligation propre au prêt (Jenkins et al., 2014), celle de réciproquer à l'avenir, reposant sur des normes culturelles et sociales. Pour gagner des Mutum (nom de la monnaie virtuelle) il faut proposer des objets sur la plateforme. Toute réciprocité négative, et comportement opportuniste, semble écarté. De plus, ce mécanisme permet de gérer la rareté sans que cela soit coûteux pour les utilisateurs de la plateforme.

Les prêteurs réorganisent l'échange

Un deuxième résultat important fait ressortir le rôle des prêteurs dans le système de prêt. Les individus qui prêtent sur Mutum sont, certes, considérés comme prêteurs mais sont avant tout, et surtout, des propriétaires. Ces derniers avant de proposer des objets sur la plateforme sondent leurs relations à eux. Ainsi, Jérôme perçoit que les objets proposés sont significatifs. Ils contraignent la représentation de soi en restreignant le prêt de certains objets (« le petit livre rouge de Mao », par exemple). Au-delà de ce pouvoir d'octroyer, ou non, un droit d'accès temporaire à l'une de ses propriétés, les répondants mettent en lumière un processus d'inspection du profil digital des emprunteurs. L'inspection est, au même titre que les mécanismes mis en place par la plateforme, une source de la confiance (Einav, Farronato et Levin, 2016). Ainsi l'occurrence de l'emprunt, ou non, « dépend de la personne en face » (Ariel). De fait, le prêteur ne se repose pas uniquement sur les mécanismes permettant qu'une confiance émerge, il recherche aussi des sources complémentaires pour se rassurer. Notons que si les mécanismes instrumentaux permettent effectivement d'instaurer un climat de confiance, celle-ci est dirigée vers la plateforme elle-même avant tout. Alors que l'inspection du profil digital conduit à une confiance, ou défiance, entre pairs. C'est surtout la conversation entre coéchangistes sur la plateforme et l'impression de la première rencontre qui seront déterminants dans l'instauration de la confiance entre pairs.

Les prêteurs manipulent certains mécanismes mis en place par la plateforme, en particulier le contrat de location. Lors de la première rencontre, les propriétaires ne se contentent pas de décrire le fonctionnement de l'objet qu'ils prêtent : ils délivrent des conseils d'utilisation. Ces derniers constituent parfois une réinterprétation de l'usage qu'il est

possible de faire de l'objet. Cette réinterprétation prend souvent la forme d'une restriction, comme l'ordinateur qu'il ne faut pas utiliser sur ses genoux ou sur tout autre surface qui ne soit pas dures. Ces restrictions maquillées en conseils – « je te conseille de ne pas utiliser l'ordinateur sur... » ou « les mèches de perforateur ce n'est pas donné, donc je lui ai dit d'être vigilant » (Myriam) –, reposent sur l'expérience d'usage propre à l'objet. Cependant rien dans le contrat oblige l'emprunteur à ne pas utiliser tel objet de telle manière si cela ne rentre pas en conflit avec la notice d'utilisation. Ces restrictions sont aussi le moyen pour le propriétaire de s'assurer que l'objet sera bien manipulé et permet de réduire les situations de dégradation, ce qui, *in fine*, rend la dépossession moins pénible. De plus, ces « conseils » formulés lors de la première rencontre avec l'emprunteur sont une réaffirmation du statut de propriétaire, introduisant une certaine asymétrie dans la relation entre coéchangistes.

Si les emprunteurs ne se plaignent généralement pas de l'organisation de l'échange mise en place par les prêteurs, en particulier les modalités de l'échange – « c'est plutôt les prêteurs qui donnent les plages horaires, il faut rentrer dedans » (Alexandra) –, parfois elle est mal vécue. C'est particulièrement le cas lorsque le prêteur contourne des mécanismes mis en œuvre par la plateforme par d'autres qui brouille la pratique de prêt. C'est, par exemple, le cas quand le prêteur contourne unilatéralement le mécanisme de caution en indiquant à l'emprunteur que si l'objet est abîmé un objet identique de même valeur devra lui être retourné « elle avait juste écrit : je voudrais que vous me rachetiez un objet de la même valeur sur la plateforme avant l'échange » (Alexandra). Cela réintroduit de l'incertitude là où il n'y en avait plus, d'autant que bien souvent les prêteurs ne connaissent pas le prix exact, et actualisé, de ce qu'ils possèdent alors qu'une caution est fixée avant l'échange. Ces prêteurs contournent des mécanismes instrumentaux en redonnant la primauté à des normes sociales en vigueur

dans le système de prêt désintermédié (e.g., si un ami abîme un objet prêté, il réparera sans doute ou en achètera un neuf).

Les usages s'affranchissent conjointement des mécanismes instrumentaux

Les contrats de location qui permettent d'encadrer l'échange, en définissant des obligations légales pour les deux parties, explicitant quel usage il peut être fait de l'objet, ne sont pratiquement jamais utilisés : « Je n'ai jamais utilisé ce contrat » (Quentin). Le prêt bien qu'intermédié, mais non-contractualisé, se rapproche d'un prêt entre connaissances. Dans le cadre d'un prêt non-contractualisé, si l'emprunteur dégrade l'objet et refuse d'en assurer les réparations, le propriétaire n'a aucun recours légal, si bien que l'objet demeure dans un environnement instable (Jenkins et al., 2014). D'autres répondants critiquent cette mise à disposition d'un contrat juridique : « Il n'y a pas besoin de papier pour dire ah ! Il y a eu un souci, il me l'a cassé » (Alexandra). Dans ce cas, le contrat est perçu à la fois comme inutile et à la fois comme preuve d'un manque de confiance « naturelle » entre individus. En voulant privilégier le contrat juridique au contrat social, la plateforme gomme l'aspect social inhérent au système de prêt, et mis en avant par l'ensemble des répondants. Ainsi, en cas de litige un peu de « sens commun » (Alexandra) devrait permettre de trouver une solution acceptable par, et pour, les deux parties, signer le contrat de location revient à considérer qu'une telle résolution de conflit, de personne à personne sans l'intermédiation de la plateforme et de ses mécanismes, est impossible. Cependant force est de constater que ces répondants n'ont pas conscience que le prêt/emprunt non-contractualisé suppose des risques accrus.

De plus, même parmi ceux qui signent un contrat de location –« on regarde le contrat ensemble, le contrat de prêt et je leur explique qu'il faut signer »–, des arrangements ont lieu. Le premier, et le

plus fréquent, est une renégociation de la durée de l'échange qui se fait au fil de l'eau de l'échange. Cette renégociation d'un des termes de l'échange, et le contournement du mécanisme l'instaurant, se déroule en général sans embuches. Bien souvent les prêteurs se montrent flexibles : « Ça devait durer trois jours, ça a duré trois semaines, mais officiellement ça a duré trois jours » (Quentin). Ainsi, l'échange officiel devient officieux, cela en général pour deux raisons. La première est une indisponibilité du prêteur et/ou de l'emprunteur le jour théorique du retour de l'objet. Il n'est pas rare qu'emprunteur et prêteur n'arrivent pas à synchroniser leurs agendas respectifs. La seconde raison est une mauvaise estimation du temps nécessaire pour effectuer la tâche pour laquelle l'individu a emprunté l'objet : « Il faut comprendre quand on installe une cuisine ça traîne toujours en longueur, donc l'idée ce n'est pas de le brider complètement. On dit tel jour, telle heure, ça avait débordé, on était en contact par sms et puis finalement c'est revenu » (Jérôme). Il arrive également que le prêteur indique à l'emprunteur dès la première rencontre qu'il n'a pas besoin de s'en tenir à la date de retour fixée sur la plateforme : « elle m'a dit qu'elle n'attendait pas que je lui rende précisément à la date de retour fixée sur la plateforme, donc voilà elle m'a dit tu me rappelles quand ces ok pour toi » (Alexandra). La fixation de la date est parfois perçue par les utilisateurs de Mutum comme trop rigide ne laissant pas la place aux imprévus et conduisant à mettre la pression à l'emprunteur. Ces contournements de l'organisation de l'échange par la plateforme, notamment la mise en place de mécanismes permettant de lever l'incertitude liée au retour de l'objet, est contre-intuitive. Cela va, notamment, à l'encontre de l'hypothèse faite par Jenkins et al. (2014) qui supposaient qu'une structure plus formelle ainsi que des contrats juridiques permettront de résoudre les ambiguïtés du prêt. Si la plateforme permet en théorie de les résoudre, dans la pratique elles ressurgissent du fait du contournement des

mécanismes permettant leur résolution. Le second arrangement concerne le prêt d'objet complémentaire à l'objet pour lequel les coéchangistes se rencontrent. Ainsi, Alexandra qui allait chez Myriam pour lui emprunter des tréteaux repart avec un portant en plus. Jérôme retrouvant Raphaël pour récupérer des palmes a l'agréable surprise de recevoir des masques et tubas en plus. Ces prêts complémentaires s'effectuent en dehors de la plateforme et constituent *de facto* des prêts désintermédiés entre inconnus identifiés. Ils se détournent non seulement des mécanismes mis en place par la plateforme, notamment l'importance de la réciprocité qui devrait, sans doute, pousser Myriam et Raphaël à proposer ces objets sur la plateforme (bien souvent les objets « complémentaires » ne figurent même pas sur la plateforme) pour participer au fonctionnement du système. Par ailleurs, l'ensemble de ces manipulations par les usages sont aussi une manipulation du prix de l'échange, puisque si la durée augmente le prix aussi et si un objet supplémentaire est prêté le prix total de l'échange devrait changer.

DISCUSSION

Cet article contribue à la littérature grandissante concernant l'accès, et en particulier aux formes d'accès non-orientées par le marché. Nous mettons en lumière la manière dont les usagers, tour à tour, et ensemble, interprètent, manipulent, et contournent les mécanismes instrumentaux mis en place par la plateforme afin d'organiser l'échange. Ce faisant nous prenons le contre-pied de l'hypothèse formulée par Eckhardt et Bardhi (2016) qui suggère que les mécanismes instrumentaux ont davantage leur place au sein de formes d'accès orientées par le marché, et les mécanismes normatifs plus adaptés aux formes d'échange comme le prêt. Aucune contre-performance apparaît, comme c'est le cas pour Zipcar (Bardhi et Eckhardt, 2012) et Freecycle (Arsel et Dobscha, 2011), puisque

ce cycle d'interprétations, de manipulations, et de contournements se déroulent à différents moments. Si bien que l'organisation de l'échange est un processus dynamique et co-produit. La plateforme, à travers ses différents mécanismes instrumentaux, organise unilatéralement l'échange jusqu'à ce que les coéchangistes rentrent en contact, à partir de ce moment le prêteur, à travers son statut de propriétaire, établit les modalités de l'échange et manipule certains des mécanismes mis œuvre par la plateforme. Le troisième moment concerne celui où l'emprunteur est en possession de l'objet emprunté et s'affranchit de certaines règles afin d'acquérir une autonomie dans sa pratique d'usage. Si l'interprétation et la manipulation des mécanismes instrumentaux peuvent se faire de manière unilatérale, ce n'est pas le cas du contournement de ces derniers qui résulte d'une approbation des deux parties. Ainsi certains de nos répondants considérant le contrat de location inutile le signe tout de même si le prêteur ne souhaite pas le contourner. Le contournement, ou non, des mécanismes instrumentaux peut faire naître des tensions entre coéchangistes lorsque, par exemple, l'un souhaite davantage de flexibilité et l'autre davantage de sécurité. En effet, nos résultats suggèrent la labilité des pratiques, tant du côté des prêteurs que des emprunteurs. En particulier, les usagers oscillent entre volonté de distanciation et de recherche de convivialité, entre sécurité et flexibilité dans leurs pratiques, entre une organisation par le haut et une auto-gérance, débouchant sur le caractère bricolé de ces nouvelles formes d'échanges où les socialités anciennes sont tout à la fois reproduites et réadaptées, tandis que les plateformes tendent à les corseter, pour plus de sûreté, par la mise en œuvre de mécanismes instrumentaux lesquels permettent d'instaurer confiance et réciprocité.

Nos résultats soulignent, aussi, l'importance de mettre en perspective les mécanismes mis en place par une plateforme dans l'objectif d'organiser

l'échange avec la nature de ce dernier, et des pratiques qui lui sont liées. Concernant le prêt, nous avons montré qu'il était entouré de différentes zones d'incertitude, nous avons aussi souligné les règles et normes qui gouvernaient sa pratique quand il n'était pas intermédié. Nous avons montré que Mutum, à travers ses mécanismes, réussissait à lever ces incertitudes, en particulier celles liées au retour de l'objet, de l'obligation de réciproquer. Paradoxalement, et malgré les perceptions positives envers ces mécanismes, la manipulation et le contournement de ces mécanismes conduit à réintroduire ces incertitudes propres au prêt désintermédié. Ceci alors même que nos répondants, et dans la lignée de Jenkins et al. (2014), soulignent la pesanteur, les rapports de domination, et les risques de dégradation des relations sociales amicales/familiales, dans le prêt désintermédié tout en arguant que sans la présence d'une plateforme, jouant le rôle d'une autorité en dernier ressort, ils ne prêteraient pas à des inconnus. Ainsi nous montrons la résurgence des normes culturelles et sociales liées au prêt, celles-ci, prenant le dessus sur les mécanismes instrumentaux, conduisent à leur manipulation et contournement. L'explication à cela est que le prêt désintermédié est le point de référence pour tout individu prêteur ou emprunteur. Prêter ses possessions à un membre de sa famille, ou à un ami, et inversement, est une pratique courante et dont l'individu apprend dès son plus jeune âge les normes le structurant. Ce « processus d'apprentissage culturel » (Jenkins et al., 2014) n'est pas mis en demeure, ni ne s'efface soudainement, lorsqu'un individu emprunte, ou prête, un objet via une plateforme. Notons que si l'accès s'insère dans le concept de consommation liquide (Bardhi et Eckhardt, 2017), soit étant temporaire, circonstanciel, les normes, elles, restent solidement ancrées. Ces résultats mettant en évidence la primauté des normes liées à la nature de la pratique instruit la discussion concernant le caractère hybride des formes d'échanges

basées sur l'accès (Arsel et Dobscha, 2011 ; Scaraboto, 2015). Scaraboto souligne le risque de déstabilisation dû à un mauvais alignement entre logiques de marché et logiques sociales. Nos résultats suggèrent que les plateformes quand elles organisent un échange préexistant de manière non-intermédié, doit prendre en compte l'alignement non seulement entre les logiques sociales et de marché qu'elle met en œuvre mais, aussi, entre ces deux logiques et la nature même de la pratique, et en particulier les normes qui la gouverne.

Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour comprendre l'instauration de mécanismes juridiques, comme le contrat de location, au sein de pratiques où un individu octroie de manière temporaire un droit d'accès à une de ses propriétés individuelles. Dans le cas du prêt, les contrats de location sont

contournés et il parait compliqué d'isoler les causes de ce contournement presque systématique tant il semble y en avoir, e.g., la valeur de l'objet, la contrainte liée à son utilisation, le signal de méfiance que cela envoie à l'emprunteur, la primauté des normes culturelles et sociales, ou encore l'ignorance des risques encourus si l'échange n'est pas contractualisé. Des recherches supplémentaires sont, aussi, nécessaires sur les tensions que peuvent faire naître une inadéquation entre l'organisation de l'échange par la plateforme et la nature de la pratique en question, quand celle-ci préexiste de manière désintermédiée, comme le prêt mais aussi le don, le troc, et tout partage simultané (Rudmin, 2016) comme une comparaison entre les pratiques d'autostop et le covoiturage monétisé.

BIBLIOGRAPHIE

- Albinsson P. A. et Perera B. Y. (2012), Alternative marketplaces in the 21st century : Building community through sharing events, *Journal of consumer Behaviour*, 11, 303-315.
- Arnould E. J. et Rose A. S. (2015), Mutuality critique and substitute for Belk's "sharing", *Marketing Theory*, 16, 1, 75-99.
- Arsel Z. et Dobscha S. (2011), Hybrid pro-social exchange systems: The case of Freecycle, *Advances in Consumer Research*, 39, 66-67.
- Bailey J. P. et Bakos Y. (1997), An exploratory study of the emerging role of electronic intermediaries, *International Journal of Electronic Commerce*, 1, 3, 7-20.
- Bardhi F. et Eckhardt G. M. (2012), Access-based consumption: The case of car sharing, *Journal of Consumer Research*, 39, 4, 881-898.
- Bardhi F. et Eckhardt G. M. (2017), Liquid consumption, *Journal of Consumer Research*, 1-16
- Belk R. (2007), Why not share rather than own?, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 611, 1, 126-140.
- Benavent C. (2016), *Plateformes*, FPY Editions
- Bauman A. et Bachmann R. (2017), Online consumer trust: Trends in research, *Journal of Technology Management and Innovation*, 12, 2, 68-79.
- Beldad A., de Jong M. et Steehouder M. (2010), How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust, *Computers in Human Behavior*, 26, 5, 857-869.
- Belk R. (2010), Sharing, *Journal of consumer research*, 36, 5, 715-734.
- Belk R. (2013), You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online, *Journal of Business Research*, 67, 8, 1595-1600.
- Benkler Y. (2004), Sharing nicely: On shareable goods and the emergence of sharing as a modality of economic production, *Yale Law Journal*, 114, 273-358.
- Benoit S., Baker L. Thomas, Bolton N Ruth, Gruber T. et Kandampully J. (2017), A triadic framework for collaborative consumption (CC): Motives, activities and resources & capabilities of actors, *Journal of Business Research*, 79, 219-227.
- Botsman R. et Rogers R. (2011), *What's Mine is Yours: How Collaborative Consumption is Changing the Way We Live*, 2^{ème} édition, Londres: Harper Collins.
- Chen Y. (2009), Possession and access: Consumer desires and value perceptions regarding contemporary art collection and exhibit visits, *Journal of Consumer Research*, 35, 6, 925-940.
- Cotte J., Ratneshwar S. et Mick D. G. (2004), The times of their lives: Phenomenological and metaphorical characteristics of consumer timestyles, *Journal of Consumer Research*, 31, 3, 333-345.
- Corciolani M. et Dalli D. (2014), Gift-giving, sharing and commodity exchange at Bookcrossing, *Management Decision*, 52, 4, 755-776.
- Cullen Z. et Farronato C. (2015), Outsourcing tasks online: Matching supply and demand on peer-to-peer internet platforms, Working Paper.
- Dabadie I. et Robert-Demontrond P. (2016), Posséder autrement : une approche socio-anthropologique de la consommation collaborative, *Management & Avenir*, 6, 131-153.
- Delgado-Ballester E. et Munuera-Aleman J. L. (2001), Brand trust in the context of consumer loyalty, *European Journal of Marketing*, 35, 11, 1238-1258.
- Einav L., Farronato C. et Levin J. (2016), Peer-to-peer markets, *The Annual Review of Economics*, 8, 615-635.
- Eckhardt G. et Bardhi F. (2016), The Relationship between Access Practices and Economic Systems, *Journal of the Association of Consumer Research*, 1, 2, 210-25.
- Ertz M., Durif F. et Arcand M. (2016), An Analysis of the Origins of Collaborative Consumption and Its Implications for Marketing, *Academy of Marketing Studies*

- Journal*, Forthcoming, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2799862>.
- Falk A. et Kosfeld M. (2006), The hidden costs of control, *The American Economic Review*, 96, 5, 1611-1630.
- Ganesan S. et Hess R. (1997), Dimensions and levels of trust: Implications for commitment to a relationship, *Marketing Letters*, 8, 4, 439-448.
- Garcia-Bardidia R. (2014), Se débarrasser d'objets sur leboncoin.fr une pratique entre don et marché?, *Revue du MAUSS*, 44, 2, 271-285.
- Gellman R. (1996), Disintermediation and the Internet, *Government Information Quarterly*, 13, 1, 1-8.
- Giesler M. (2006), Consumer gift systems, *Journal of consumer research*, 33, 2, 283-290.
- Grassmuck V. (2013), The sharing turn: Why we are generally nice and have a good chance to cooperate our way out of the mess we have gotten ourselves into. In W. Sützl, F. Stalder, R. Maier, & T. Hug (Eds.), *Cultures and ethics of sharing*. Innsbruck: Innsbruck University Press (in press).
- Gruen A. (2017), Design and the creation of meaningful consumption practices in access-based consumption, *Journal of Marketing Management*, 33, 3-4, 226-243.
- Guillard V. et Del Bucchia C. (2012), How about giving my things away over the Internet? When Internet makes it easier to give things away, *Research in Consumer Behavior*, 14, 47-65.
- Habibi M. R., Kim A et Laroche A. (2016), From sharing to exchange : An extended framework of dual modes of collaborative nonownership consumption, *The Journal of the Association for Consumer Research*, 1, 2, 277-294.
- Hennig-Thurau T., Henning V. et Sattler H. (2007), Consumer file sharing of motion pictures, *Journal of Marketing*, 71, 1-18.
- Jenkins R., Molesworth M. et Scullion R. (2014), The messy social lives of objects: Inter-personal borrowing and the ambiguity of possession and ownership, *Journal of Consumer Behaviour*, 13, 2, 131-139.
- Kopytoff I. (1986), The cultural biography of things: commoditization as process, *The social life of things: Commodities in cultural perspective*, 68, 70-73.
- Kostakis V. et Bauwens M. (2014), *Network society and future scenarios for a collaborative economy*, New York: Palgrave Macmillan.
- Lamberton C. P. et Rose R. L. (2012), When is ours better than mine? A framework for understanding and altering participation in commercial sharing systems, *Journal of Marketing*, 76, 4, 109-125.
- Lastovicka J.L. et Fernandez K.V. (2005), Three paths to disposition: The movement of meaningful possessions to strangers, *Journal of Consumer Research*, 31, 2, 813-823.
- Lawson S. (2010), Transumers: Motivations of non-ownership consumption, *NA-Advances in Consumer Research*, 37, 842-853.
- Lawson S. J., Gleim M. R., Perren R. et Hwang J. (2016), Freedom from ownership: An exploration of access-based consumption, *Journal of Business Research*, 69, 8, 2615-2623.
- Litwinski L. (1913), Qu'est-ce que la Propriété, *Revue Internationale de Sociologie*, 21, 427-52.
- Luhmann N. (1979), *Trust and power*, Chichester: John Wiley and Sons.
- Matzler K, Veider V. et Kathan W. (2015), Adapting to the sharing economy, *MIT Sloan Management Review*, 56, 2, 71-77.
- Marcoux J. S. (2009), Escaping the gift economy, *Journal of Consumer Research*, 36(4), 671-685.
- Mayzlin D., Dover Y. et Chevalier J. (2014), Promotional reviews: An empirical investigation of online review manipulation, *Annual Economic Review*, 104, 2421-2455.
- Mazzella F., Sundararajan A., Butt d'Espous V. et Möhlmann M. (2016), How digital trust powers the sharing economy, *in press*.
- Moeller S. et Wittkowski K. (2010), The burdens of ownership: reasons for preferring renting, *Managing Service*

- Quality: An International Journal*, 20, 2, 176-191.
- Möhlmann M. (2016), Digital trust and peer-to-peer collaborative consumption platforms: A mediation Analysis, *forthcoming*.
- Oskam J. et Boswijk A. (2016), The future of networked hospitality business, *Journal of Tourism Futures*, 2, 1, 22-42.
- Ozanne L. et Ozanne J. (2011), A child's right to play: the social construction of civic virtues in toy libraries, *Journal of Public Publicity and Marketing*, 20, 2, 264-278.
- Pridmore J. et Zwick D. (2011), Marketing and the rise of commercial consumer surveillance, *Surveillance and Society*, 8, 3, 269-77.
- Resnick P., Kuwabara K., Zeckhauser R. et Friedman R. (2002), Trust among strangers in internet transactions: Empirical analysis of eBay's reputation system, *The Economic of the Internet and E-Commerce*, 11, 127-157
- Rifkin J. (2001), *The age of access: The new culture of hypercapitalism*, Penguin.
- Roux D. (2005), Les brocantes : ré-enchantement ou piraterie des systèmes marchands, *Revue Française de Marketing*, 201, 63-84.
- Roux D. et Guiot D. (2008), Une mesure des motivations envers l'achat d'occasion, leurs antécédents et leurs conséquences, *Recherche et Applications en Marketing*, 23, 4, 63-95.
- Rudmin F. W. (1988), Ownership as interpersonal dominance: A history and three studies of the social psychology of property (Unpublished doctoral dissertation), Queens University, Kingston, ON.
- Rudmin F. W. (2016), The customer science of sharing: A discussant's observation, *The Journal of the Association for Customer Research*, 1, 2, 198-209.
- Sahlins M. (1972), *Stone age economics*, Chicago: Aldine-Atherton.
- Scaraboto D. (2015), Selling, Sharing, and Everything in Between: The Hybrid Economies of Collaborative Networks, *Journal of Consumer Research*, 42, 1, 152-176.
- Schaeffers T., Lawson S. J. et Kukar-Kinney M. (2016), How the burdens of ownership promote consumer usage of access-based services, *Marketing Letters*, 27, 3, 569-577.
- Tang F. F., Thom M. G., Wang L. T., Chow W. Y. et Tang X. (2003), Using insurance to create trust on the internet, *Communication ACM*, 46, 12, 337-344.
- Thompson C. J. (1997), Interpreting consumers: a hermeneutical framework for deriving marketing insights from the texts of consumers' consumption stories, *Journal of marketing Research*, 438-455.
- Thompson C. J., Pollio H. R. et Locander W. B. (1994), The spoken and the unspoken: a hermeneutic approach to understanding the cultural viewpoints that underlie consumers' expressed meanings, *Journal of Consumer Research*, 21, 3, 432-452.
- Tinson J. et Nuttall P. (2007), Insider trading? Exploring familial intra-generational borrowing and sharing, *European Advances in Consumer Research*, 8, 41-42
- Tussyadiah L. et Pesonen J. A. (2015), Impacts of peer-to-peer accommodation use on travel patterns, *Journal of travel Research*,
- Watkins R. D., Denegri-Knott J. et Molesworth M. (2016), The relationship between ownership and possession: observations from the context of digital virtual goods, *Journal of Marketing Management*, 32, 1-2, 44-70.
- Weber T. (2014), Intermediation in a sharing economy: Insurrance, moral hazard, and rent extraction, *Journal of Management Information Systems*, 31, 3, 35-71.
- Zucker L. G. (1986), Production of trust: Institutional sources of economic structure, *Research in Organizational Behavior*, 8, 1, 53-111.