



HAL
open science

Les Oiseaux de Passage : une plateforme pour une autre fabrique du voyage et la défense de l'hospitalité

Philippe Eynaud, Cynthia Srnec, Corinne Vercher-Chaptal

► To cite this version:

Philippe Eynaud, Cynthia Srnec, Corinne Vercher-Chaptal. Les Oiseaux de Passage : une plateforme pour une autre fabrique du voyage et la défense de l'hospitalité. 2021. hal-03363899

HAL Id: hal-03363899

<https://hal.science/hal-03363899>

Preprint submitted on 4 Oct 2021

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

TAPAS

There Are Platforms as AlternativeS

Cette recherche a bénéficié de la participation financière de la DARES (Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion), dans le cadre d'un programme de recherche sur l'économie collaborative, organisé conjointement par la DREES (Ministère des Solidarités et de la Santé) et la DARES dans le cadre de l'APR *Formes d'économie collaborative et protection sociale*.

Le programme TAPAS est piloté par [Corinne Vercher-Chaptal](#), [CEPN](#) – Centre d'économie et de gestion (UMR CNRS 7234) de l'[Université Sorbonne Paris Nord](#). Il mobilise une équipe de recherche pluridisciplinaire (gestion, économie, sociologie et droit), qui inclue des acteurs de terrain. Le programme bénéficie du partenariat avec le groupe [Plateformes en Communs](#) (PEC) de l'association [La Coop des Communs](#).

Équipe TAPAS : Corinne Vercher-Chaptal ; Ana Sofía Acosta Alvarado ; Laura Aufrère ; Benjamin Coriat ; Alexandre Guttman ; Bruno Carballa Smichowski (USPN, CEPN) ; Nicole Alix (La Coop des Communs) ; Julienne Brabet (Université Paris-Est Créteil, IRG) ; Sébastien Broca (Université Paris 8, CEMTI) ; Guillaume Compain (Université Paris-Dauphine, IRISSO, La Coop des Communs) ; Philippe Eynaud (IAE de Paris – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne, CREGOR) ; Lionel Maurel (Lionel Maurel (CNRS, La Coop des Communs)) ; Cynthia Srnc (Université Paris-Saclay, Laboratoire LITEM), Prosper Wanner (Prosper Wanner, Université de Paris, Cifre SCIC Les oiseaux de passage)

Le programme TAPAS vise à approfondir la distinction entre les « entreprises plateformes » et les plateformes dites « collaboratives » ou « alternatives ». Alors que les premières se caractérisent par une gouvernance verticale et l'appropriation de l'essentiel de la valeur créée par le gestionnaire de la plateforme, les plateformes alternatives s'organisent de manière plus horizontale et répartissent des faisceaux de droits sur les ressources créées, selon la logique de partage des communs. Elles dessinent un champ susceptible de s'émanciper des principes purement marchands afin de mieux répondre à des impératifs de soutenabilité sociale et environnementale, en mobilisant une pluralité de principes économiques et en créant des articulations avec les initiatives des communs numériques et de l'économie sociale et solidaire.

L'étude empirique repose sur neuf études de cas en profondeur : CoopCycle, France Barter, Framasoft, Mobicoop, Oiseaux de Passage, Open Food France, SoTicket, Tënk. Les monographies correspondantes sont intégrées dans la collection TAPAS mise à disposition sur HAL.

Les analyses menées par l'équipe vise à renseigner les caractéristiques et les conditions de développement de ces plateformes alternatives (en termes de modèles économiques, de gouvernance et de travail) qui peuvent, par les solutions et les innovations dont elles sont porteuses, préfigurer l'évolution des pratiques et des régulations novatrices.

Les Oiseaux de Passage : une plateforme pour un autre fabrique du voyage et la défense de l'hospitalité

Philippe Eynaud, Cynthia Srnec et Corinne Vercher-Chaptal

Septembre 2021

Table des matières

Note introductive.....	3
1 – Les racines patrimoniales des Oiseaux de passage.....	4
1.1. Des communautés patrimoniales et des ballades intra urbaines.....	4
1.2. La convention de Faro.....	5
1.3. Hôtel du Nord.....	6
2 – Émergence et développement des Oiseaux de passage.....	8
2.1. Naissance des Oiseaux de passage.....	8
2.2. Plus qu'une simple proposition technique.....	10
2.3. Le modèle économique.....	12
2.4. La gouvernance.....	14
Portrait de quelques membres.....	15
3 – Le positionnement novateur de la plateforme numérique.....	17
3.1. Un outil pour redéfinir le voyage et l'hospitalité.....	17
3. 2. Une plateforme pour relier des communautés et les mettre en récit.....	19
3. 3. Un support pour la diversité des voyageurs et des producteurs d'hospitalité.....	21
3. 4. Une plateforme alternative non définie par l'opposition.....	22
3. 5. Une dimension R&D orientée innovation sociale.....	23
Conclusion.....	24
Références.....	26
Annexe.....	27

Note introductive

Le tourisme a été gravement frappé par la crise sanitaire. Si le tourisme international a été le premier affecté, il n'est pas le seul. Le tourisme d'affaires a été lui aussi concerné avec la baisse d'activité économique et le développement du télétravail. Dans ce contexte, « nombre d'acteurs du secteur, publics et privés, réfléchissent désormais à ce que pourrait être un tourisme post-Covid » (Wanner, 2020 ; page 3). Cette crise du tourisme est concomitante d'une économie du digital est en plein boom. Les plateformes numériques ont le vent en poupe et apparaissent comme les grandes gagnantes de la crise sanitaire. On pourrait donc être tenté de compenser l'un par l'autre en accélérant la plateformes des acteurs du tourisme. Ce serait ignorer une histoire déjà très longue de cette tendance intégrative au sein de ce secteur. Ce serait également négliger les inconvénients d'une telle orientation.

Si réfléchir à un tourisme post-Covid est aussi réfléchir à un droit au voyage plus durable et plus en lien avec le bien vivre sur les territoires, il est utile d'engager rapidement une réflexion critique sur la place et le rôle du numérique dans ce secteur d'activité et ses conséquences sur les modèles de travail, de voyage et sur les modèles économiques. Cette étude de cas réalisée à partir de l'expérience de la plateforme Les oiseaux de passage, Scic (société coopérative d'intérêt collectif), reconnue par l'État en tant que "jeune entreprise innovante" permet de mettre au jour des pistes d'analyse afin de mieux comprendre ce qui est en jeu entre voyage et offre numérique. Fruit d'une longue histoire, la plateforme Les oiseaux de passage est particulièrement intéressante en ce qu'elle s'inscrit dans une perspective renouvelée du patrimoine culturel, et propose d'élargir la question touristique à celle de l'hospitalité. Ce recadrage permet en effet de repenser plus largement la qualité de l'accueil sur les territoires et la pérennité des modes d'organisation choisis.

Le document est construit autour de trois parties. La première analyse des racines patrimoniales de la SCIC Les oiseaux de passage. La deuxième rend compte des conditions d'émergence et de développement de cette plateforme. La troisième décrit le positionnement novateur de la plateforme et envisage ses perspectives d'évolution.

1 – Les racines patrimoniales des Oiseaux de passage

Les Oiseaux de Passage (LODP) sont le fruit d'une longue histoire. Celle-ci commence avec le travail hors norme de Christine Breton (conservatrice honoraire du patrimoine).

« Comment réagit le corps social ? je l'entends souvent gronder dans mon dos, lorsque nous traversons à pied les quartiers de Marseille, lorsque nous passons un petit front de guerre sociale. Ils grondent, mal à l'aise dans le contact physique avec l'exclusion urbaine violente. Et là c'est encore le modèle muséal qui revient en protection face à cette remontée de refoulé collectif : sensation de zoo ou de muséification de la ville. » Christine Breton, Venise, mars 2013.

Ce travail inspire la création d'Hôtel du Nord (HDN) une coopérative d'habitants pratiquant l'hospitalité dans le nord de Marseille. Si les racines patrimoniales, dans le sens de l'application des Droits Culturels, de Faro et des récits, sont effectivement chez HDN, elles sont également très fortement ancrées dans le tourisme social (Droit aux vacances), dans les mouvements associatifs et coopératifs à échelle locale (association et coopérative locale comme Accueil Paysan, Okhra, Givernet, Cévennes Écotourisme) et dans le secteur social (entreprise d'insertion). Pour répondre à un problème de visibilité sur Internet, HDN va initier une réflexion autour d'une nouvelle plateforme (LODP).

1.1. Des communautés patrimoniales et des ballades intra urbaines

Dans le cadre de la mutation urbaine, la ville de Marseille lance en 1995 un grand programme de rénovation. En tant que conservatrice honoraire du patrimoine, Christine Breton va y jouer un rôle important. Elle va notamment conduire un travail d'exploration des archives sur l'histoire des luttes des quartiers Nord de Marseille et organiser des rencontres avec les habitants. Celles-ci vont permettre de constituer des communautés patrimoniales à la source de toutes les initiatives de coopération qui suivront.

Comme le souligne Prosper Wanner, *« Christine Breton tire l'alarme dès 1995 sur la rapidité avec laquelle les projets de reconversion urbaine détruisent un patrimoine présent non considéré par l'action publique. Elle compare dans un manifeste Marseille à Beyrouth, tellement les chantiers y semblent faire fi de ce qui existe dans ces arrondissements situés au nord de la ville [...] ». En réponse au manifeste, la Ville de Marseille, le Conseil de l'Europe et l'Université créent une mission européenne de patrimoine intégré. Son poste de conservateur du patrimoine est mis à disposition par la ville, une sorte de service public patrimonial au profit des habitants. »* (Wanner, 2014, page 55). À partir de 2013, Christine Breton publie une collection de récits d'hospitalité. Ces ouvrages témoignent du travail conduit par les habitants et des artistes en résidence et valorise les quartiers Nord de Marseille.

À partir de l'année 2000, Christine Breton organise des ballades publiques avec les acteurs rassemblés dans les communautés patrimoniales. « *On a commencé, au départ, à partir de l'association de parents d'élèves, à faire un petit groupe patrimoine, et à organiser des balades pour les parents, les enfants, les enseignants, et puis les voisins* » (Membre du Bureau des guides). Cela permet de mettre les récits en mouvement. « *Ce processus continu de mise en commun des récits et des usages contribue à mettre en lumière les sources des tensions : savoir populaire contre savoir scientifique, usage économique contre cadre de vie, récit national contre récits minoritaires, etc.* » (Wanner, 2014, page 57). « *Tout ce travail autour des balades a généré la possibilité d'un récit dont les habitants sont les producteurs, un terreau d'hospitalité très fort dans nos quartiers* » (Membre du Bureau des guides).

Ces ballades sont non seulement l'opportunité de mises en récits mais aussi de contribuer à la création d'un sentier métropolitain de randonnée pédestre nommé GR 2013 à l'occasion de Marseille capitale européenne de la culture. « *Normalement pour faire un GR ça prend environ entre 10 et 15 ans, entre le moment où il y a la formulation du projet et le même où il est homologué, là on l'a fait en trois ans* » (Membre du Bureau des guides). Le GR 2013 est un GR intra-urbain particulièrement novateur. « *Au lieu de dire qu'un équipement c'est forcément un bâti, un musée, une salle, un terrain de tennis..., nous on a dit que en fait le GR 2013 permet de considérer le territoire comme un équipement pour de la pratique culturelle et artistique* » (Membre du Bureau des guides). Dans la foulée, le Bureau des guides est créé pour faire vivre le GR 2013. « *Le Bureau des Guides du GR 2013 est la structure qui anime ce sentier homologué aux normes de la Fédération française de randonnée pédestre chemins de grande randonnée* » (Membre du Bureau des guides).

Le travail de Christine Breton permet de consolider les communautés d'habitants du Nord de Marseille autour de la collecte de récits et la valorisation du patrimoine local souvent oublié. « *Christine avait fait en sorte qu'il y ait un commun dans toutes ces micro-histoires, dans tel quartier, dans tel quartier, donc elle avait fait émerger progressivement cette terminologie de communautés patrimoniales pour que chacun ait un peu le même vocabulaire, qui dialoguaient donc avec les travaux de Faro qui étaient en cours, puisque la convention de Faro est signée en 2005* » (Membre du Bureau des guides).

1.2. La convention de Faro

La Convention-cadre sur la valeur du patrimoine pour la société, dite Convention de Faro, est un traité multilatéral du Conseil de l'Europe qui actualise le cadre de référence du patrimoine culturel au regard des enjeux européens. Elle fait de la démocratie, des droits de l'Homme et de l'État de droit, fruit des conflits passés en Europe, le patrimoine commun des européens. Elle modifie la vision du patrimoine culturel en faisant prévaloir le droit de participation des citoyens. Il s'agit de valoriser la diversité et le dialogue interculturel, et d'encourager un développement économique durable autour de la valorisation de ce patrimoine commun.

L'existence de cette convention européenne va venir renforcer le travail engagé par Christine Breton à Marseille. Ainsi, la Convention de Faro devient dans ces quartiers « *le cadre commun qui permet une réappropriation des patrimoines comme biens communs et l'émergence d'imaginaires collectifs qui leurs sont liés* » (Wanner, 2014, page 58). Ce cadre général va être un élément de renforcement des communautés patrimoniales. « *Christine, en travaillant, notamment aussi à partir du label Patrimoine du XXe siècle, accompagne des habitants qui se sentent pas du tout légitimes à parler de patrimoine dans leurs situations* » (Membre du Bureau des guides).

Ce travail de valorisation est lui-même un vecteur d'engagement. « *D'un point de vue personnel, ce qui m'intéresse vraiment c'est la question de la convention de Faro. C'est ce qui me porte et m'intéresse. Les questions de patrimoine et d'histoire m'ont toujours vraiment intéressé, de même que les questions de métiers et de savoir-faire, [...] et comment ces métiers-là sont parties prenantes d'une identité, d'un territoire.* » (Cogérant 1 de LODP).

La convention de Faro permet de donner un cadre aux expérimentations conduites à Marseille et de dresser un paysage. « *On avait d'un côté le territoire, d'un autre côté les artisans et les métiers, d'un autre côté l'histoire, et la convention de Faro qui dit que le patrimoine est une ressource pour les habitants. Elle met bien les habitants, l'histoire et le patrimoine côte à côte* » (Cogérant 1 de LODP).

À partir de là les communautés se structurent plus fortement. « *Il y avait le terreau et puis Christine a fait le jardinier [...]. Elle a planté la graine Hôtel du Nord dans un terreau qui était déjà bien travaillé [...]. La contribution de Christine à Hôtel du Nord ça a été plutôt une question pour elle plutôt d'enjeux de transmission, ça a été la création de la collection de livres : Les Récits d'Hospitalité [...]. Le sous-titre d'Hôtel du Nord depuis le début, c'était Fabrique d'histoires. C'était notre cœur de production. On fabrique des histoires...* » (Membre du Bureau des guides).

1.3. Hôtel du Nord

Le terreau est donc en place. Les communautés patrimoniales sont fortes de leur capacité de mettre en ballades et en récits les quartiers Nord de Marseille. Le GR 2013 attire l'intérêt de nombreux visiteurs à l'affût de ce qui s'y passe. Dès lors, les ballades urbaines vont susciter le besoin d'avoir un hébergement sur place afin d'accueillir ces personnes de passage.

À l'origine l'objet d'Hôtel du Nord (HDN) est de « *valoriser économiquement le patrimoine présent dans les 15ème et 16ème arrondissements de Marseille pour le conserver 'en vie' et améliorer la vie de ceux qui y vivent et travaillent. Le pari est ambitieux. Les quartiers nord, malgré leur importance (quasi la moitié de la ville de Marseille), n'existent pas sur les cartes touristiques de la ville et les médias ne s'y intéressent que lorsqu'ils sont le théâtre de règlements de compte meurtriers. [...] A l'initiative de la commission patrimoine, la coopérative d'habitants Hôtel du Nord est fondée en janvier 2011 par les membres de 7 communautés patrimoniales. Les principes coopératifs sont croisés avec ceux de la Convention de Faro pour écrire les statuts de*

la première coopérative d’habitants dans le champ patrimonial. Des collectivités locales et des Fondations s’associent à la phase de structuration de la coopérative en 2011 et 2012. La coopérative développe une offre d’hospitalité et de découverte des patrimoines produite par et pour les habitants (ils sont statutairement majoritaires dans la coopérative). Les habitants ‘hôtes’ proposent l’hospitalité et la découverte des patrimoines des quartiers de l’arrière port de Marseille sous forme de chambres d’hôte, de balades urbaines et la vente d’ouvrages et de productions locales. Il s’agit de permettre une économie qui maintienne en vie des patrimoines culturels et se fasse dans l’intérêt de ceux qui vivent, travaillent et séjournent dans ces quartiers. [...] Hôtel du Nord se développe sur les quartiers des quatre mairies qui depuis 2009 se sont engagés à appliquer les principes de cette convention au côté de la société civile. Ils représentent un bassin de 350 mille habitants. Elle identifie des cadres juridiques adaptés à ses nouveaux usages du patrimoine, elle développe une activité de formation et qualification des futurs hôtes à ces usages dans une logique d’échange de savoirs via une école des hôtes et elle promeut et commercialise ces offres d’hospitalité et de découverte des patrimoines via sa marque Hôtel du Nord et sa plateforme internet hoteldunord.coop. Ce sont les principes coopératifs, historiquement vivants dans les quartiers concernés par un siècle et demi d’histoire ouvrière, qui permettent de traduire statutairement des principes de Faro. Ces principes coopératifs sont l’adhésion libre, volontaire et ouverte, le pouvoir démocratique exercé par les sociétaires (un membre, une voix), le contrôle par les habitants (ils sont statutairement majoritaires et élisent un conseil de surveillance), l’échange de savoirs (école des hôtes), la propriété commune de moyens (site internet, marque), la non-lucrativité, ainsi que l’autonomie et l’indépendance. » (Wanner, 2014, page 59)

HDN est une coopérative avec deux versants :

— Pour une part, ce sont des habitants des quartiers Nord de Marseille qui s’organisent pour offrir des capacités d’hébergement pour toutes les personnes de passage dans un esprit ouvert d’hospitalité. Ainsi, Agnès Maillard propose un accueil chambre d’hôtes près de l’hôpital Nord de Marseille. Elle y héberge des touristes et des proches des personnes hospitalisées. Elle est aussi apicultrice et vend sa production. Elle partage également ses bons plans comme les balades au-dessus de sa maison. « *On n’a pas envie d’enrichir des millionnaires, mais de faire découvrir les richesses de ces quartiers souvent décriés de Marseille. Avec la coopérative Hôtel du Nord, nous organisons des balades urbaines et périurbaines. On a des vues splendides sur Marseille vue d’ici, les gens n’en reviennent pas.* » (Delabroy, 2019)

— Pour une autre part, HDN est un lien avec des personnes comme Christine Breton qui travaillent sur l’histoire oubliée des quartiers Nord, des luttes sociales et ouvrières, et des migrations.

Au croisement de ces approches va naître le pari de dire « *On va ouvrir 50 chambres, 50 itinéraires, et 50 lieux dans les quartiers Nord* ». Initialement ce pari était à contre-sens de l’image véhiculée par les quartiers Nord de Marseille. « *Et là aussi on a dû réinventer tout le tourisme.* » (Cofondateur de LODP). Comme le terreau d’HDN est riche, le pari est vite gagné.

Les chambres sont aménagées, les itinéraires sont proposés aux visiteurs, la fréquentation est bonne. Cependant, un problème surgit assez rapidement. Il menace de remettre en question la pérennité de la coopérative et de son mode de fonctionnement. Ce problème est la concurrence exercée auprès des coopérateurs par les plateformes numériques marchandes.

« *Et puis, Airbnb est arrivé, et Airbnb ça aspire. C'est facile à utiliser. Tout de suite, vous mettez la chambre dessus, et clac, elle se vend. Tout est automatique. Enfin, je veux dire que la gestion est complètement fluidifiée. Et donc, je suppose que les hébergeurs à l'Hôtel du Nord, ils se sont dit : moi je vais mettre ça sur Airbnb. J'ai plus de résultats que si je les mets sur Hôtel du Nord* » (Gérante de Zazie Hôtel). Les membres d'HDN comprennent vite que c'est leur visibilité et donc leur différence en matière d'hospitalité qui est en jeu. « *Vous mettez vos chambres sur Booking et, si vous ne faites pas gaffe, elles partent toute sur Booking. Enfin, je veux dire elles sont toutes vendues, donc il vous en reste plus après.* » (Gérante de Zazie Hôtel). Une décision collective s'impose alors. « *On s'est posé la question ou d'aller sur Airbnb, etc. Quand on s'est aperçu que ça ne nous correspondait pas, on a développé une autre plateforme* » (Cofondateur de LODP).

2 – Émergence et développement des Oiseaux de passage

2.1. Naissance des Oiseaux de passage

« *Les Oiseaux de Passage est une plateforme qui propose une autre manière de voyager. Elle privilégie l'échange et la rencontre entre professionnels et voyageurs* »
(Flyer de présentation)

La plateforme se présente comme « *une boîte à outils web commune dans le but de promouvoir et commercialiser des offres d'hospitalité qui facilitent davantage la rencontre, la mise en lien, l'échange, la transmission, la découverte de l'autre et des territoires. Issus du syndicalisme, de l'éducation populaire, du tourisme social, de l'open source, de la culture, de l'artisanat, du monde coopératif, la coopérative d'intérêt collectif Les oiseaux de passage fédère plus de 200 acteurs économiques répartis sur une centaine de villes et villages en France pour créer et gérer un outil commun de promotion et de commercialisation d'offres d'hospitalité.* » (Wanner, 2014, page 67)

Hôtel du Nord va servir de tremplin pour la naissance des Oiseaux de Passage. Hôtel du Nord a tout à la fois un fort ancrage local et une méthodologie. « *Marseille, cela a été un peu notre prototype, leur travail a servi à conceptualiser le projet, continue Clément Simonneau, cogérant de la nouvelle coopérative, appelée à s'agrandir encore. Nous sommes partis d'un constat partagé : le numérique est devenu essentiel dans nos activités, mais les outils existants ne nous permettent pas de nous présenter en tant que collectif, de rendre visibles les interactions qu'il peut y avoir entre les membres d'une même communauté.* » (Delabroy, 2019)

A partir de là, les choses s’organisent. *« Nous avons vraiment réfléchi sur la plateforme, quels manques elle pouvait combler. Nous avons compris qu’il fallait de l’humain, notre idée de départ, mais aussi du récit, pour permettre aux gens de comprendre un parcours de voyages et d’échanger dessus. La plateforme coopérative était la solution idoine. Chaque voyage est une histoire qui s’écrit au gré des rencontres et des lieux visités. LesOiseauxDePassage.coop propose dans cette idée une fabrique de récits pour découvrir une destination racontée par ceux qui y habitent. Les Passeurs de voyage composent et conseillent aux voyageurs des itinéraires rassemblant plusieurs offres d’hébergements ou d’activités par thématiques ou localisations. On ouvre une destination dès qu’on a une communauté, c’est-à-dire la possibilité de proposer hébergements, activités, productions artisanales et itinéraires thématiques pour raconter la destination ».* (France Active, 2018)

Un tel projet est trop gros et trop lourd pour HDN seul. La faisabilité du projet suppose une plateforme ouverte et partagée avec d’autres communautés d’hospitalité. HDN doit trouver des alliés et des partenaires. Un long travail de coopération inter-communautés d’hospitalité s’engage. *« Donc s’il y avait pas eu Prosper, et puis la rencontre avec Ekitour [...], et puis la rencontre, du coup, de Clément, et puis Samuel, enfin après c’est des histoires de sensibilités, de personnes, encore une fois, d’alignements de planètes dans la vie des uns et des autres, je pense pas que..., enfin qu’Hôtel du Nord se serait lancé dans un truc comme ça tout seul quoi »* (Membre du Bureau des guides).

« Hôtel du Nord s’associe avec l’association Minga, l’agence de tourisme social Ekitour et la coopérative Point Carré pour créer la coopérative H2H : d’humain à humains, d’hôte à hôtes, d’habitant à habitants – et développer un outil commun de promotion et commercialisation de leurs offres d’hospitalité. » (Extrait des statuts). L’agence de voyage Ekitour va notamment jouer un rôle déterminant dans ce projet. Elle apporte son expertise et son engagement. *« La plateforme, alors de départ c’était sur du C2C, et nous on a introduit la dimension effectivement plutôt hébergement collectif, donc on est partis plutôt sur du B2C2C, [...] et puis comme on s’est dit nous on veut pas utiliser un peu tous ces termes-là, on avait, par affichage politique, en disant nous on veut faire du H2H, de l’humain à humain »* (Directeur Ekitour). La première plateforme se nomme Humain à Humain mais la marque est déjà utilisée. Elle ne donne pas toute la mesure du projet et l’appellation sera remplacée par LODP.

Le projet LODP démarre bien. De nombreux partenaires porteurs d’une autre forme de tourisme en France sont prêts à suivre. La méthode développée par HDN autour de la convention Faro et des récits donne de la profondeur à l’initiative. Cependant, et malgré tous ces atouts, le projet reste complexe car il faut une nouvelle fois tout inventer. *« Cela n’a pas été évident de passer de ce que nous on appelait récit, en tant que communauté patrimoniale, c’est-à-dire la manière dont une balade était une écriture narrative, ou comment on racontait à un moment une enquête, tu vois, nous c’est tout ça qu’on appelait récit, c’était très lié à l’exploration, à l’enquête, et après à ce que ça fabrique comme narration active, soit par la marche, soit par l’écriture des bouquins, enfin tout ça, mais..., mais même nous on a quand même eu du mal à passer [...] à qu’est-ce que ça veut dire sur une plateforme numérique. »* (Membre du Bureau des guides).

2.2. Plus qu'une simple proposition technique

« Ce n'est pas qu'une question site Web [...]. Il s'agit de créer une relation saine entre ceux qui proposent et ceux qui choisissent, sans que personne n'ait à noter l'autre. Les Oiseaux de passage doivent assurer la qualité des propositions grâce au système de coopération locale mis en place par les communautés d'hospitalité. Le tout vers un objectif : mettre en pratique la convention Faro qui reconnaît à tous le droit de bénéficier du patrimoine culturel et de contribuer à son enrichissement ». (Wanner, L'Humanité).

D'emblée, la production technique de la plateforme de LODP se démarque dans l'univers du numérique. Les plateformes sont ainsi généralement conçues par des techniciens et des spécialistes du web pour agréger des communautés autour d'applications en ligne, « Là, c'est l'inverse, nous partons des communautés pour monter une plateforme [...]. Le numérique a rendu le voyage très anxiogène. On note, on regarde les commentaires... L'idée est de retrouver le plaisir de voyager, et aussi d'être le plus diffus possible. Le contenu des Oiseaux de passage n'est ainsi pas exclusif, et l'utilisateur n'a pas à payer pour avoir le contact d'une adresse hébergée sur la plateforme » (Delabroy, 2019).

Il s'agit de ne pas conditionner l'échange entre l'offreur d'hébergement et le visiteur à un paiement. « On voulait vraiment ce contact en direct, on ne voulait pas que les gens aient à payer pour. C'était vraiment quelque chose qui était ressorti des ateliers qu'on avait menés. Donc c'était important aussi que la plateforme traduise ça. Le but est de créer de l'échange et de l'interaction, sans devoir payer pour pouvoir commencer à échanger » (Cogérant 2 de LODP).

La première décision qui est prise est de « bannir le plus possible tout ce qui pouvait nuire à la relation humaine : les systèmes de notation, de certification, de standardisation, de classification ou de mise en compétition. Cela s'est révélé assez simple car le choix a été fait de laisser aux communautés locales le plus de responsabilités possible. » (Wanner, 2020, page 80)

Tout cela induit un autre design et une autre ergonomie pour l'espace web. Une analogie se dessine. « En développant un peu le site, en voyant comment il était goupillé, je me suis finalement dit que ça ressemble à un guide, et à ce que Le Routard n'a quand même jamais réussi à faire en ligne » (Gérante de Zazie Hôtel).

Pour réussir un tel projet, il faut rassembler et coordonner « des développeurs, des prestataires numériques qui soient capables de comprendre la subtilité, de comprendre le projet politique de la plateforme, [...] et de proposer des solutions techniques en accord avec cela, le tout dans un cadre budgétaire extrêmement contraint. Et aujourd'hui, je pense que Les oiseaux de passage sont la première plateforme de cette ampleur [...] C'est une plateforme conçue de telle manière

qu'en changeant très peu de choses, tu peux faire des choses radicalement différentes avec » (Membre de la Coop des communs).

LODP n'a pas de compétence en interne sur le numérique. C'est une fragilité. *« Un des soucis c'est que quand on vient de communautés et pas du numérique (en interne on avait pas de gens avec des compétences sur le numérique), on le paye très cher. Il y a un an de retard sur le développement »* (Cofondateur de LODP). Sans compétence interne, le choix et le pilotage du prestataire posent problème. Cela se traduit par un dépassement de délai et une certaine sous-estimation des difficultés. *« Ce qui a été compliqué c'est de se dire que finalement on pense que les outils c'est facile, et au final c'est compliqué [rire], qu'on a pensé qu'on allait pas internaliser de la compétence de développeur et qu'on a préféré externaliser, passer par un prestataire, mais que du coup on ne maîtrisait pas forcément le prestataire, dans le délai de réalisation, dans la technique »* (Cogérant 1 de LODP).

Ce problème d'un déficit de compétence interne se heurte aux ambitions du projet. *« Quand on choisit de pas avoir les filtres, de pas avoir les notations, de pas avoir les commentaires, on est obligé d'inventer quelque chose de différent. [...]. On prend ce qui existe et on le réinterroge »* (Cofondateur de LODP).

L'essentiel de l'invention de LODP sur la plateforme n'est pas technologique. Elle est centrée sur un usage différent de l'espace web. *« Cet éditeur de blog où l'on peut co-créditer des récits, les autres ne l'ont pas. Le fait que l'on puisse [...] avoir une activité où plusieurs personnes sont administrateurs du récit, toute cette partie co-création on est les seuls à la proposer. »* (Cogérant 2 de LODP).

L'équipe de LODP est attentive à toutes les différentes dimensions de la plateforme comme le choix de modèle économique, les choix de gouvernance, les choix d'ergonomie, les choix de terminologie, etc. Ceux-ci ne sont pas sans conséquence sur la perception de la proposition et sur la relation humaine qui va en découler. Dès lors, l'équipe de LODP est consciente que *« les choix d'intermédiation numérique ne sont pas neutres »* (Cofondateur de LODP) et que le design est une question d'importance. *« Le côté design, enfin c'est mon avis personnel, a été quand même pas mal travaillé. C'est assez beau et propre, et du coup voilà, ça nous met dans un environnement qui nous rend beaux [rire], qui nous rend attractifs et c'est quand même plutôt appréciable »* (Cogérant 1 de LODP).

Cette attention est orientée sur la connaissance du secteur d'activité. *« Le sujet sur lequel je travaille, c'est en quoi les choix de terminologie, les choix des photos, les choix des filtres, les choix des algorithmes, ont un impact sur le de type de relations qu'ils vont créer au niveau local dans la communauté, mais aussi au niveau des gens qu'on va recevoir, parce que nous sommes dans le tourisme. »* (Cofondateur de LODP).

2.3. Le modèle économique

Il est important de noter que le choix du modèle économique a été associé à la volonté de ne pas centraliser les échanges « *en optant pour un modèle économique fondé sur l'abonnement, et non sur la commission et le captage des données personnelles. Les coûts de la plateforme sont ainsi partagés et plafonnés par utilisateur.* » (Wanner, 2020, page 80). LODP a eu la volonté de permettre aux professionnels de commercialiser directement leurs offres. La plateforme étant gérée par ses usagers, la décision collective a été prise d'appliquer à tous les coûts de gestion et de développement d'une manière forfaitaire par un abonnement avec trois formules : le partage qui consiste à bénéficier gratuitement de la marque ODP en partageant des bons plans et des itinéraires ; l'hospitalité qui couvre l'hébergement individuel ; le collectif qui rassemble l'hébergement collectif, les séjours et forfaits.

Tableau : Tarification pratiquée à l'origine du projet

Forfait Passeur de voyage	Partage	Hospitalité	Collectif
Marque Les oiseaux de passage ©	+	+	+
Créations et bons plans	+	+	+
Itinéraires, histoires et destinations	+	+	+
Activités et hébergements individuels		+	+
Hébergements collectifs			+
Séjours et forfaits			+
Abonnement mensuel HT	0 €	18 €	50 €

La question de la tarification n'est pas négligeable pour des structures ou des acteurs qui ont peu de ressources. « *On a des associations qui programment des spectacles de musique, de théâtre, ou autres, eux ils ont de tout petits moyens, (..) Effectivement c'est intéressant de les avoir et il faut avoir quelque chose d'adapté à leur réalité quoi, c'est important.* » (Cogérant 2 de LODP).

Le choix de l'abonnement s'est fait pour plusieurs raisons :

- La volonté de se démarquer des plateformes marchandes et de leur logique de flux. « *On était, à ce moment-là en tous cas, dans l'anti-modèle des Airbnb, c'est-à-dire que l'on veut rendre l'information accessible (donc les contacts sont publics), et que l'on ne veut pas être très chers (donc le forfait permet de mettre un plafond).* » (Cogérant 1 de LODP).
- Certains membres ne pouvaient pas suivre sur le paiement à la commission pour des raisons réglementaires. « *Le directeur des services tourisme et agriculture de Grand Poitiers dit : on peut pas faire un paiement à la commission. C'est impossible aux niveaux juridique et administratif* » (Directeur Ekitour).

- La stabilité et la prévisibilité des entrées de ressources financières. « *Le forfait permet de se reposer sur une ressource a priori sûre* » (Cogérant 1 de LODP).
- Ne pas mettre de barrière tarifaire aux visiteurs du site. « *On est au forfait, donc cela veut dire que l'on n'est pas au flux [...] Ici, les producteurs d'hospitalité sont les payeurs, alors que traditionnellement (dans les métiers du tourisme) les consommateurs sont les payeurs* » (Cogérant 1 de LODP).
- Un atout pour convaincre les acteurs publics. « *Il faut que l'on arrive à avoir les fonds de développement. Pour cela, il faut montrer qu'il y a du développement et de la croissance. Il s'agit de dire : regardez, on est 200 producteurs, et on vise 1000 dans un an, et pour passer de 200 à 1000 voilà ce qu'il faut faire. Et donc il fallait avoir une première base qui dit : Voilà, on sait que cette coopérative intéresse du monde. C'était le premier cliquet pour rentrer dans une phase de développement.* » (Cogérant 1 de LODP).

Cependant, ce choix reste problématique dans son application. « L'idée c'était de faire une logique d'abonnements pour pouvoir être présents. Cette logique d'abonnements [...] n'est pas forcément toujours très juste. C'est pour cela que l'on a fait plusieurs profils afin que les gens payent à peu près en fonction de leurs possibilités. Mais on a des différences énormes, notamment pour les chambres d'hôtes. [...] Entre un hôtel, une auberge de jeunesse, un centre de vacances, il y a des gros écarts de chiffres d'affaires. Pour certains, 600 euros par an [...] cela reste acceptable dans leur budget. Par contre, pour les chambres d'hôtes (on le voit car certains ont une ou deux chambres, d'autres en ont cinq, certains tournent beaucoup, d'autres très peu), 260 euros TTC pour certains c'est vraiment beaucoup. Pour d'autres, bon, ce n'est pas grand-chose. » (Cogérant 2 de LODP).

L'abonnement est aussi une fragilité car il est résiliable. « *Les producteurs d'hospitalité payent, donc il va y avoir une année, deux années, ils vont payer pour voir, pour continuer à voir ce qui se passe, si on arrive pas à les intéresser, ou à ce qu'ils trouvent une forme de retour sur le service qu'ils ont acheté. C'est là où on aura du souci à se faire* » (Cogérant 1 de LODP).

Tout l'enjeu est finalement de garder les acteurs solidaires de leurs choix et de continuer à agir collectivement. « *Adhérer aux Oiseaux de passage, c'est quand même contribuer financièrement aussi, donc il y a eu une étape de réflexion des uns et des autres pour savoir « bon, on y va, on y va pas ? Ça coûte combien ? Ah, c'est cher. Mais est-ce que ça va être rentable ? Qu'est-ce que je vais y trouver ? Pourquoi j'irais ? [...] Toi tu y vas ? Bon ben du coup pourquoi t'y vas ? T'y vas pour ça. D'accord, OK, ben je vais réfléchir. Ben du coup j'y vais. Voilà, j'y vais parce que t'y vas aussi, donc on reste ensemble, on y va ensemble.* » (Gérante de Zazie Hôtel).

C'est aussi sortir du rapport donnant/donnant qui prévaut dans une économie de marché classique. « *J'avais éprouvé le besoin d'expliquer aux uns et aux autres que je pensais qu'il fallait pas qu'ils en attendent une rentabilité financière, que s'ils en attendaient ça on allait se planter collectivement, qu'il fallait y aller, le faire comme un signe que on souhaitait un développement du voyage différent à Paris. [...] On s'est fixé comme objectif sur Paris d'en faire*

un outil de promotion auprès des partenaires institutionnels, qu'on estime un petit peu sous-documentés, sous-motivés [rire] » (Gérante de Zazie Hôtel).

Dès lors, l'enjeu autour de la plateforme est un enjeu de visibilité d'offre et de construction d'une légitimité et d'une identité. « *Je ne m'attends pas que ça me rapporte des clients, au sens strict, mais j'attends à ce que ça m'identifie dans un registre touristique bien spécifique* » (Gérante de Zazie Hôtel).

Les acteurs sont conscients de la nécessité d'avancer sur la question du modèle économique. « *Pendant un an et demi on a fait des ateliers pour essayer d'inventer en tous cas quels types d'usages on voulait avoir du numérique, au-delà de la propriété de la plateforme* » (Cofondateur de LODP). Il y a là une proposition qui est moins du ressort de l'innovation technologique que de l'innovation d'usage. « *C'est vraiment une rupture d'usage, c'est vraiment ça, [...] c'est tout autour de ce paradigme de l'hospitalité [...] C'est ce modèle économique qu'on met en place.* » (Cogérant 2 de LODP).

Cependant, le modèle économique de départ doit sans doute évoluer pour ne pas risquer de perdre certains de ses soutiens chemin faisant. « *Je ne suis pas hostile à ce que les Oiseaux de passage reste quelque chose de poétique [rire], mais c'est vrai que c'est peut-être dommage de pas l'envisager autrement* » (Gérante de Zazie Hôtel).

Au-delà de la visibilité, l'enjeu est sans doute celui de l'accès aux réseaux de réservations. Comme le fait remarquer l'un des membres parisiens, « *Les ODP ne sont pas connectés à un channel manager [...] et on ne peut pas réserver directement sur les Oiseaux de passage, ce ne sont que des demandes de réservations. [...] Un channel manager distribue les chambres chez Booking, Expédia, Airbnb... [...] Sans connectivité (channel manager), cela ne marchera jamais, le commercial ne marchera jamais. Cela ne veut pas dire qu'il n'y aura pas des choses intéressantes qui seront sur les Oiseaux de passage, mais l'aspect strictement commercial ne marchera jamais* » (Gérante de Zazie Hôtel).

Au travers de ces commentaires de membres professionnels d'un autre tourisme, on peut lire en filigrane une attente. « *Il y a un risque de rester vraiment alternatifs et je pense qu'il faut essayer de se débarrasser de ce goût pour l'opposition, contre les autres, contre Airbnb, contre Booking. [...] Pour développer une connectivité, je pense que la seule solution ce serait de convaincre un opérateur public [...] Il ne faut pas se contenter de vendre Booking et Airbnb. Il faut aussi être offreurs de solutions pour les petits qui vendent tout à fait autre chose, et qui payent leur impôts en France [rire]* » (Gérante de Zazie Hôtel).

2.4. La gouvernance

La gouvernance de LODP s'organise autour de différents collèges : 1- collège des producteurs/communautés locales (50 % des votes) avec un représentant par communauté ou réseau. 2- collège R&D (30 %) avec notamment les salariés et des chercheurs, 3- collège des diffuseurs/prescripteurs (20 %) avec des agences de voyage, des CSE, des collectivités servant de relais. Pour devenir sociétaire de LODP, il faut avoir été utilisateur ou contributeur depuis plus

d'un an. Les communautés locales ne sont pas nécessairement sociétaires. Elles peuvent donc être utilisatrices sans forcément à s'impliquer dans le développement. « *Cela nous semble important de pas avoir chaque individu, mais d'être vraiment une coopérative qui regroupe des collectifs, donc à chaque fois des collectifs locaux quoi, c'est le but de cette plateforme, c'est qu'elle soit au service des acteurs locaux, et donc du coup, dans sa gouvernance, l'objectif c'est qu'on ait un représentant par communauté locale, et pas que tous nos membres soient sociétaires des Oiseaux de passage.* » (Cogérant 2 de LODP). LODP fait le pari de l'implication active des parties prenantes dans le développement de leur réseau et dans leur gouvernance. C'est ainsi que LODP a mis en œuvre une méthodologie particulière : « En amont de la création de la plateforme, une série d'ateliers participatifs ont permis d'aboutir à la rédaction du plan d'affaires de la coopérative et du cahier des charges de la plateforme. Ces ateliers ont également permis de définir ensemble le modèle économique, le système de relations entre les passeurs de voyage et la plateforme, la gouvernance de la coopérative ainsi que les fonctionnalités technologiques proposées (ou pas) ». (Simonneau, 2020, page 39).

Ce faisant, LODP ouvre ainsi un espace d'action en dehors du champ d'intermédiaires dominants comme Booking et Airbnb. LODP refuse en effet de mettre en place un système de notation, LODP fait le choix de la confiance dans la marque des réseaux partenaires.

Portrait de quelques membres

Zazie Hôtel (collège 1)

Zazie Hôtel est un acteur parisien du tourisme social. Il cherche à développer une expérience d'entrepreneuriat social dans le domaine touristique. « *On s'est spontanément orienté vers des pratiques environnementales [...]. Le développement du projet social s'est fait de manière assez classique avec les partenariats de Pôle emploi ou de la direction départementale du travail, et de la Fédération des entreprises d'insertion, dont nous sommes adhérents* » (Gérante de Zazie Hôtel). La vocation est sociale et ouverte à une autre vision de l'accueil hôtelier. Cela passe par l'exploration de pistes nouvelles et alternatives comme le tourisme participatif et communautaire. Autour de Zazie Hôtel, une communauté d'acteurs partageant l'envie de développer des récits communs s'est constituée.

Terre d'Est (collège 1)

Les passeurs de voyage sont les associés de LODP. Ils proposent des hébergements et des activités dans la plateforme. Après une formation avec le gérant de la coopérative les passeurs complètent leur offre dans la plateforme. D'abord il faut écrire les récits qui présentent et caractérisent leurs offres, le territoire, la communauté locale et leurs valeurs. Pour rédiger les

récits les acteurs ont manifesté le besoin d'un accompagnement de la part de l'équipe de LODP. Parmi les passeurs de voyage et animateurs de communautés locales deux organisations dédiées au tourisme collectif (avec une offre dédiée aux comités d'entreprise, aux groupes des amis, familles et aux écoliers) partagent des besoins communs que actuellement la plateforme ne peut pas résoudre. Terre d'Est est une coopérative de tourisme qui œuvre depuis 1989 pour un tourisme social, solidaire et durable dans la région Grand-Est. La coopérative offre un service d'hébergement parmi 25 centres indépendant dans Alsace. L'équipe de gestion est de 3 personnes et une des tâches les plus difficiles c'est l'interconnexion et actualisation des capacités d'hébergement, des chambres disponibles, avec les centres car ils ne partagent pas un système de réservation. L'intérêt de rejoindre LODP a été d'avoir une présence dans une marketplace sur Internet, qui lui permettra de valoriser son offre et disposer des options de réservation et de paiement en ligne. La coopérative a reçu récemment une subvention de 10k euros de la région alsacienne qu'elle utilisera pour payer une formation de LODP sur place et pour construire des récits avec la communauté des producteurs locaux. Pour l'instant une des fonctionnalités dont la coopérative a besoin le plus est un moyen de paiement en ligne mais qu'il n'est pas encore disponible. Faute de financement, il n'y a pas de date prévue pour le développer. Actuellement, les dirigeants de Terre de l'Est sont en contact régulier avec le gérant de LODP et une coordinatrice d'HDN et collaboratrice pour LODP sur la production de récits.

France Greeters (collège 1)

La Fédération France Greeters a choisi de s'associer à la plateforme coopérative Les oiseaux de passage pour s'engager concrètement dans le développement d'un Tourisme qui place la relation et la rencontre au cœur de ses pratiques. Tous les Greeters dans le monde, partagent les mêmes valeurs fondamentales

1. Les Greeters sont bénévoles, ils sont un visage ami pour le(s) visiteur(s)
2. Les Greeters accueillent des individuels et des groupes jusqu'à 6 personnes
3. La rencontre avec un Greeter est entièrement gratuite
4. Les Greeters accueillent toute personne sans aucune discrimination.
5. Les réseaux de Greeters s'inscrivent dans une démarche de tourisme durable en respectant l'environnement et l'homme. Ils participent à l'enrichissement culturel et économique des communautés locales et contribuent à l'image positive de la destination.
6. Les réseaux de Greeters favorisent l'enrichissement mutuel et les échanges culturels entre individus pour un monde meilleur.

Greeters est une organisation à but non lucratif de dimension internationale. Grâce à un important réseau de bénévoles, elle offre des balades gratuites pour des touristes individuels et des petits groupes jusqu'à six personnes.

Prosper Wanner (collège 2)

Co-fondateur d’HDN et de LODP, Prosper Wanner est tout la fois impliqué dans la structure opérationnelle et chercheur par son travail doctoral. Son engagement a été déterminant au sein des différentes communautés pour rendre possible l’émergence et le développement de LODP.

Ekitour (collège 3)

Ekitour a une histoire de 45 ans dans le tourisme social et solidaire. « Notre projet consiste à faire partir des gens qui ne partent pas en vacances. C’est donc faire partir ceux qui peuvent, mais c’est aussi ceux qui ne peuvent pas » (Directeur Ekitour). A la base Ekitour était une association et depuis deux ans elle s’est reconvertie en Société Coopérative et Participative (SCOP). Ekitour soutient le droit aux vacances en organisant des voyages en France et à l’étranger et défend le développement de politiques sociales du tourisme. Les comités d’entreprise sont ses principaux clients. Ekitour est un des membres fondateurs de LODP et un financeur de l’initiative. Certaines fonctionnalités dont l’agence a besoin ne sont pas encore disponibles dans la plateforme comme le paiement en ligne et la possibilité de fabriquer son propre voyage à la carte à l’aide d’un catalogue. L’objectif est d’offrir à ses clients une plus large flexibilité pour la préparation des voyages et une meilleure expérience utilisateur pour améliorer les réservations en interne.

3 – Le positionnement novateur de la plateforme numérique

3.1. Un outil pour redéfinir le voyage et l’hospitalité

Pour LODP, il y a eu dès l’origine deux questions de fond :

- « *La première, c’est la question du voyage. Qu’est-ce que ça veut dire voyager ? (..) rencontrer l’autre ? voyager sans séparer les types de voyageurs (touristes, migrants, etc.) ? On a intégré le voyage au sens large dans la construction de la plateforme* » (Cofondateur de LODP).
- « *La deuxième c’est la question du commun, et de la communauté au niveau local. On voit que ces plateformes sont sur des approches très individualistes, où les gens se retrouvent en compétition les uns avec les autres, et du coup on s’est dit si c’est le commun et la communauté qu’on veut mettre au centre, qu’est-ce que ça induit dans le modèle économique, dans l’ergonomie, dans le fonctionnement de la plateforme ?* » (Cofondateur de LODP).

Ce double choix suppose un tel écart face aux pratiques des acteurs dominants du tourisme que la position semble difficile à tenir. Elle peut même se penser comme indépassable : « *Soit on reste dans l'hyper précarité et cela veut dire qu'on réussit à maintenir ces coopératives (et cette espèce de rêve coopératif) mais sans se payer, [...] Soit on s'aligne.* » (Cofondateur de LODP).

Cependant, LODP procèdent à un pas de côté. LODP s'appuie pour cela sur l'existence d'une « aspiration des acteurs du tourisme et de l'hébergement pour un outil qui ne soit pas uniquement de commercialisation, mais qui permette d'exprimer leur identité » (Cogérant 1 de LODP). La dimension fédérative de la plateforme numérique permet en effet de penser une sortie par le haut en rassemblant l'ensemble des acteurs souhaitant redéfinir le voyage et l'hospitalité au travers de pratiques alternatives. Ces pratiques se démarquent d'une vision marchande par un bilan critique :

- « *Il ne suffit pas de consommer différemment ou d'entreprendre différemment pour que les choses changent* » (Cofondateur de LODP).
- LODP ne se présente pas comme un projet business mais comme « *un projet de mise en relation, de communautés et [...] d'intervenants avec l'idée d'une fertilisation croisée* » (Gérante de Zazie Hôtel).
- « *On peut voir ça et exercer son métier en étant calé sur autre chose que les chiffres, l'exercice, le chiffre d'affaires... Bien sûr il faut s'occuper de cela parce que sinon cela ne marche pas. Mais voilà, on peut aussi s'enrichir en ayant d'autres perspectives et d'autres objectifs à la fois personnels et collectifs* » (Gérante de Zazie Hôtel).

Des anecdotes rendent compte du besoin d'une autre relation au voyage et à l'hospitalité :

- « *Souvent, quand les gens viennent en ayant réservé par Hôtel du Nord, ils apportent un cadeau. C'est-à-dire les personnes qui payent pour aller dormir dans une chambre apportent un cadeau en arrivant. Ils apportent quelque chose de chez eux, parce qu'ils ont envie, eux aussi, de partager quelque chose de leur identité. Ils sentent que quand ils vont chez les hôtes d'Hôtel du Nord ils partagent [...] ce qu'ils ont et ce qu'ils aiment. Et eux, ils ont envie de faire pareil* » (Cogérant 2 de LODP).
- « *Quelqu'un était venu par le biais d'Airbnb. Je l'accueille et je l'installe dans sa chambre. Quelques minutes plus tard, je reçois un appel d'Airbnb qui dit : vous avez un client qui est pas content. Quel est le nom de ce client ? – C'est monsieur Untel. Attendez. Il est chez moi en ce moment. Je vais aller le voir...* ». » (Cogérant 2 de LODP).
- « *Les membres de ces communautés locales d'hospitalité croient plus que jamais en une utopie du voyage. Une utopie qui contribue à faire humanité, à vivre ensemble afin de s'émanciper, de s'enrichir, de tisser des liens, de développer des solidarités, de préserver des cadres de vie, de maintenir des activités artisanales et des savoir-faire, de soutenir les créations culturelles et de contribuer à construire une société plus équitable. La*

plateforme Les Oiseaux de passage n'est qu'un outil au service de cette utopie ».
(Simonneau, 2020, page 39)

3. 2. Une plateforme pour relier des communautés et les mettre en récit

L'apport premier de la plateforme est sa capacité fédérative. Elle peut être utilisée pour faire grandir le nombre de communautés fédérées et pour enrichir chaque communauté en lui permettant d'agréger de nouveaux membres.

Ce faisant le rapport de force avec les autres acteurs du tourisme s'en trouve modifié. « *On s'est fixé deux objectifs dans la communauté : le premier c'est de rameuter des collègues, d'être un peu plus nombreux, d'avoir plus de coopérateurs professionnels de l'économie solidaire et sociale, et le deuxième objectif c'est de pouvoir se compter pour aller voir [...] l'office du tourisme et leur dire : 'Maintenant vous allez nous faire une toute petite place dans vos manières de communiquer. Vous allez faire une place à l'alternative touristique.'* » (Gérante de Zazie Hôtel).

La plateforme de LODP permet de recentrer l'action et d'économiser des ressources en habilitant la constitution et le renforcement des communautés. « *On revient sur la condition première, et on voit bien que pour tous c'est bien ça, c'est la constitution des communautés* » (Directeur Ekitour). Celles-ci peuvent être approchées comme « *des regroupements de producteurs d'hospitalité sur un territoire* » (Cogérant 1 de LODP). La plateforme dispose d'un pouvoir rassembleur et est à même d'ouvrir sur de la nouveauté. « *On voit qu'il y a des communautés, on y pensait même pas. Par exemple, ce n'était pas une évidence que les parcs naturels soient intéressés par la plateforme* » (Directeur Ekitour).

Le lien tissé par la plateforme entre les communautés et au sein des communautés est de l'ordre de la mise en récits. Cette dernière est performée par l'interface technique de la plateforme. Dès lors, elle est soumise à des dérives possibles. La plus commune est de se caler sur des formes de narration web déjà existantes où les récits se transforment en storytelling au service d'une démarche de webmarketing touristique. « *On est quand même assez formatés par la narration que peut avoir un office du tourisme ou le comité régional de tourisme* » (Cogérant 2 de LODP). Une deuxième dérive possible est en lieu avec un autre media web. Il s'agit alors d'une « *narration de type Wikipédia, qui va énumérer des faits historiques sans forcément les mettre en récit.* » (Cogérant 2 de LODP).

Entre les deux écueils, un accompagnement est possible. Il suppose du temps et un engagement des acteurs. « *Quand on commence à travailler les récits, c'est long, Il y a beaucoup d'allers et*

retours. On savait, que ça serait de toutes façons une croissance lente [...]. Le défi est que cette croissance, on arrive à la maintenir et que des gens aient toujours envie de nous rejoindre. » (Cogérant 2 de LODP).

Face à l'investissement important des communautés pour les mises en récit, deux options existent :

- La première est posée par les acteurs professionnels qui ne voient pas comment tout devrait reposer sur le travail bénévole. « *Je suis convaincu et persuadé que les bénévoles ne peuvent pas faire les choses. Il faut professionnaliser des gens sur les communautés* » (Directeur Ekitour).
- La deuxième suppose un travail en équipe et une écriture collective. « *Ils ont fait une communauté la semaine dernière où ils se sont réunis. Ils ont discuté de ce qu'ils ont envie de faire ensemble ? Qui ils pourraient aller voir ?, etc. Moi j'étais présent par Skype, mais je suis très peu intervenu. Je les ai laissés faire [...]. Ils s'auto-organisent, et c'est ça qui est super, c'est eux qui contribuent quoi. C'est leur outil. Ils le prennent en main, ils l'animent, ils s'en servent comme une vitrine de leur développement ensemble* » (Cogérant 2 de LODP).

Entre les deux, il s'agit d'approcher l'hébergement par l'hospitalité, par les communautés, par le territoire et son histoire. Dès lors, « *le récit rencontre la question des droits culturels* » (Cofondateur de LODP).

MISE EN RÉCIT. Ces communautés locales d'hospitalité peuvent se mettre en œuvre très facilement, pour cela on observe deux chemins principaux. Le premier est celui pris par des associations ou coopératives locales existant déjà, telles Givernet, Accueil Paysan, Hôtel du Nord, Ôkhra ou encore Ardelaine. Ce ne sont pas tous les membres et toutes les activités de ces structures qui rejoignent Les oiseaux de passage, mais seulement ceux concernés ou intéressés. Chacun crée son profil, se présente et indique la communauté à laquelle il est rattaché. Cette communauté est présentée afin de souligner la dimension collective de l'accueil. Pour ce qui est de Givernet et d'Accueil Paysan, les membres sont en premier lieu des personnes proposant un hébergement. Avec eux, Les oiseaux de passage travaillent la mise en récit, la création d'histoires et d'itinéraires qui les racontent et invitent à venir les rencontrer. Pour ce qui est d'Hôtel du Nord ou d'Ardelaine, les récits existent déjà et les producteurs de contenu sont nombreux. La plateforme accompagne simplement la mise en ligne de l'offre. Le second chemin est celui d'un ou plusieurs acteurs locaux qui expriment à la plateforme leur envie de la rejoindre, sans structuration formalisée. Dans ce cas, Les oiseaux de passage accompagnent tout d'abord la mise en ligne d'une première version, succincte, du guide de voyage de leur destination (offres d'hospitalité existantes et bons plans), ce qui permet de proposer aux voyageurs une invitation au voyage. Puis, Les oiseaux de passage accompagnent les acteurs dans la création d'un récit de destination. Les créateurs de contenu pouvant y contribuer sont identifiés. Petit à petit se construit ainsi une communauté d'hospitalité.

3. 3. Un support pour la diversité des voyageurs et des producteurs d'hospitalité

Le défi que doit affronter la plateforme est l'accueil de la diversité des membres et des communautés. Cette diversité est double puisqu'elle concerne tant les voyageurs que les producteurs d'hospitalité.

Le concept d'hospitalité permet d'ouvrir l'éventail des possibles en matière d'accueil des voyageurs. La figure souvent sur valorisée du touriste de loisir tend à occulter les autres types de voyageurs. Au nombre de ceux-ci, on compte ainsi les travailleurs en déplacement, les étudiants, les comités d'entreprise, les enseignants, les familles de patients, les migrants... Cette diversité est finalement assez difficile à mettre en récit. Dans les communautés de LODP, *« il y a vraiment une grande diversité des public accueillis, et du coup ils en parlent très peu dans leur communication »* (Cogérant 2 de LODP). La difficulté est double : celle de la construction du récit, celle du choix des acteurs du récit. Face à cela, certains acteurs peuvent être éludés des récits. *« Ils sont plusieurs à avoir des étudiants ou des jeunes travailleurs, qui n'ont pas encore de logement et qui viennent séjourner quelque temps ici. Pour tous ces acteurs-là, c'est donc un autre type d'hospitalité qui est en jeu. Pour les structures plus individuelles du type gîtes chambres d'hôtes, c'est pareil. Ils ont énormément de travailleurs en déplacement. Ils en ont vraiment beaucoup notamment hors des périodes de vacances. Et ils n'en parlent jamais... »* (Cogérant 2 de LODP). Face à cette multiplicité d'acteurs, l'accompagnement à la mise en récit s'ouvre sur une clarification. Il s'agit d'aider les acteurs à utiliser aussi la plateforme *« comme un outil qui peut permettre aussi d'apporter un service aux personnes qui viennent pour des raisons autres que de la visite touristique. »* (Cogérant 2 de LODP).

La diversité des publics et des voyageurs renvoie à celles des producteurs d'hospitalité. Au sein de LODP, les communautés se côtoient et ne se ressemblent pas toujours. *« À Paris c'est beaucoup d'acteurs du tourisme, voilà, c'est très touristique. Dans d'autres coins ça va être plutôt des acteurs culturels, dans d'autres coins plutôt des producteurs locaux, [...] Dans les Landes et le bassin d'Arcachon c'est vraiment l'écotourisme qui les anime, donc la préservation de l'environnement à fond, voilà, proposer un tourisme au maximum décarboné. Ils sont à l'affut de solutions pour aller chercher les gens à la gare pour les inciter à venir en train, enfin..., ils proposent des vélos, ils vont les chercher en vélo. Ils font plein de trucs qui sont vachement engagés là-dedans. Les accueils paysans ça va être effectivement sur la production, les produits locaux, une agriculture paysanne, et puis aussi la préservation de l'environnement pas mal »* (Cogérant 2 de LODP). Comme pour les voyageurs, la vision dominante du tourisme tend à exclure a priori certains acteurs de l'hospitalité. *« En fait les gens comprenaient pas pourquoi Kennedy¹ était sur la plateforme des Oiseaux de passage, et on nous disait, mais qu'est-ce que*

1 Kennedy est le nom d'un foyer de jeunes travailleurs.

vous faites là-dessus ? Bon alors [...] on expliquait le pourquoi, [...] qu'on fait aussi des balades, qu'on a mis en récit les 50 ans d'histoire de la résidence, [...]. Cela nous a permis [...] de nous sortir de notre isolement. » (Cogérant 1 de LODP).

Le potentiel de développement de la plateforme est désormais au croisement de ces deux diversités assumées des voyageurs et des producteurs d'hospitalité. Le collège des diffuseurs-prescripteurs est en attente d'un espace qui puisse opérer le lien entre les communautés et leurs membres. *« Ce qui nous a semblé intéressant sur la plateforme, et c'est pour ça que c'est la partie qui n'est pas encore développée, mais qui a été écrite dans le cahier des charges, c'est la partie donc communauté des passagers, pour proposer des outils. Le comité d'entreprise, par exemple, va pouvoir peut-être faire sa vente par le biais des Oiseaux de passage, et puis les gens au fur et à mesure s'inscrivent, ils vont savoir qui s'inscrit, ils vont pouvoir échanger entre eux avant le voyage, pendant le voyage, et après le voyage. [...]. Nous pensons que c'est un énorme plus qu'on va pouvoir proposer aux CE. » (Directeur Ekitour).* On peut alors envisager des rôles multiples où le voyageur est ainsi habilité par la plateforme à être producteur de son propre parcours. Ainsi, *« un enseignant qui veut faire un voyage scolaire pour sa classe, va pouvoir monter son programme » (Directeur Ekitour).*

3. 4. Une plateforme alternative non définie par l'opposition

Il est important de souligner que LODP ne cherche pas s'opposer aux opérateurs marchands. *« Sur la question d'Airbnb, on ne se met pas juste en opposition. On propose des formes de régulation qui laissent faire à Airbnb ce qu'il sait faire d'intéressant, mais par contre qui l'empêche de faire une économie de prédation » (Cofondateur de LODP).* Cependant LODP refuse de faire des opérateurs marchands tant un modèle qu'un anti-modèle. *« Cela ne sert à rien de faire un AirBnb coopératif ou un booking coopératif » (Cofondateur de LODP).* Ce choix se base sur un constat. *« On ne s'est pas arrêté à la question juste d'être propriétaire de notre plateforme, ce qui est une approche différente d'une autre plateforme avec qui on travaille, qui est FairBnb. [...] Je suis aussi dans l'équipe de Fairbnb qui développe une alternative à Airbnb. C'est vraiment du copié-collé de Airbnb avec une approche coopérative et une redistribution différente des commissions. Cela veut dire que ces modèles-là induisent des imaginaires et des formes de relations qui de toutes façons, au bout d'un moment, amènent à s'aligner sur les modèles classiques » (Cofondateur de LODP).*

La stratégie de LODP se veut libre d'invention. *« Cela doit être un projet culturel, dans le sens où c'est un changement de culture à la fois du rapport à l'entreprise mais aussi du rapport au métier. On a posé la question de l'hospitalité » (Cofondateur de LODP).* La stratégie de croissance se veut quant à elle prudente. L'idée est de savoir *« comment on arrive à grandir et à*

se développer sans se mettre [...] à ressembler au modèle capitaliste, qui est un des soucis des coopératives quand elles grossissent » (Cofondateur de LODP).

Pour éviter de mal grandir, les membres d'ODP ont choisi de rester des acteurs locaux en réseau. « *Depuis toujours, on travaille ensemble localement, on est tous dans des associations locales de réseaux ou des associations regroupements d'intérêts, et on a toujours travaillé comme ça, c'est-à-dire avec les autres, en coopération, localement, à faire ensemble pour l'intérêt commun, pour l'intérêt du territoire* » (Cogérant 2 de LODP).

Il est clair que le positionnement de LODP ne rentre pas dans les cases habituelles des typologies de plateformes numériques. Il y a pour cela plusieurs raisons :

— L'innovation de LODP a une forte dimension sociale et d'usage en décalage avec les attendus d'une plateforme numérique. Dès lors, il y a une difficulté particulière pour les partenaires institutionnels classiques à accompagner le projet et à identifier l'innovation au moyen de leurs indicateurs usuels. « *Je pense qu'on rentre pas complètement dans leurs cases. D'une part, on n'a pas déposé de brevet et on fait pas d'innovation dans la data.* » (Cogérant 2 de LODP). « *On n'est pas considéré comme innovant par la BPI² parce qu'on fait pas de big data* » (Cogérant 1 de LODP).

— Le refus de se centrer sur la seule dimension marchande et du *business model* entretient la difficulté des partenaires à suivre les inventions produites. « *Notre statut ESS fait que l'on souffre [...] d'un déficit d'image* » (Cogérant 2 de LODP).

— La plateforme n'est pas prédatrice et les membres du collège 3 acceptent une offre en ligne non packagée en jouant la carte de la confiance et de la réciprocité. « *On va les aider à quelque chose et puis ils vont pas non plus partir ailleurs parce qu'ils ont commencé avec nous* » (Directeur Ekitour).

3. 5. Une dimension R&D orientée innovation sociale

Il est important de noter que la dimension R&D est fondamentale dans le projet de LODP. Dès l'origine, elle joue un rôle essentiel dans la définition du projet qui entend défricher de nouvelles pratiques en matière de droit au voyage, de droits culturels, et de communautés patrimoniales. Il s'agit d'une R&D originale car non réduite à la technologie mais largement orientée vers l'innovation sociale. LODP ne souhaite pas instrumentaliser cette orientation choisie. Ainsi, l'innovation sociale n'y est pas pensée comme un facteur d'évolution ou d'accélération. Elle apparaît plutôt comme un prérequis permettant de souder un collectif d'acteurs partageant une même visée de transformation sociale. D'autres signes de l'importance de la dimension R&D peuvent être identifiés. On peut signaler des choix structurels comme l'adoption d'un schéma de

2 Banque Publique d'Investissement

gouvernance par la SCIC LODP distinguant un collège de chercheurs, et l'embauche d'un salarié-doctorant (en la personne de Prosper Wanner) bénéficiant d'une bourse CIFRE versée par l'Agence Nationale de la Recherche Technologique. De plus, LODP a recherché dès sa création l'interaction et le compagnonnage avec des partenaires académiques (ANRT, Tapas) ou de partenaires en lien avec la recherche (Coop des communs, plateforme en commun).

La dimension R&D a également des implications sur la structuration du modèle économique de LODP. La signature de la convention Cifre a favorisé financièrement l'embauche de Prosper Wanner. La reconnaissance d'ODP comme Jeune Entreprise Innovante (JEI) a rendu possible des avantages fiscaux et notamment la possibilité d'une restitution immédiate des créances de crédit impôt recherche. Cependant, cette reconnaissance en tant que JEI n'a pas été facile à obtenir. Un long processus l'a rendu possible. Prosper Wanner souligne que : « le rôle de la région Nouvelle Aquitaine et de France Active a été moteur pour nous accompagner dans cette direction ». Il est vrai que le statut de JEI est taillé sur mesure pour aider des start-up dont la vocation est de déposer des brevets technologiques. Il convient beaucoup moins à une SCIC qui innove socialement. Ce n'est pas un hasard si LODP n'est que la seconde SCIC à avoir été reconnue JEI en France.

Conclusion

Cette étude de cas permet de faire ressortir selon nous cinq points saillants qui méritent une attention particulière :

- **Une plateforme de communautés qui valorise les différences**

LODP est tout à la fois une plateforme poétique qui brosse un autre regard sur le voyage (sans intrusion publicitaire ni commission, sans notation ni fichage, sans discrimination ni frontière et sans spéculateur ni optimisation fiscale) et s'enracine dans la richesse (et la diversité de formes) de l'hospitalité locale, et une plateforme politique envisagée autour d'une communauté de communautés (chacune forte de son individualité, de son histoire, de son ancrage, de ses capacités d'innovations locales). LODP c'est aussi une méthodologie pour réunir le collectif dans sa diversité : des communautés patrimoniales et une mise en récit.

- **Un modèle économique orienté vers la coopération et la solidarité**

LODP naît de la volonté de ses membres de ne pas être dépendant de plateformes marchandes qui tendent à écraser leurs particularités. LODP refuse de faire du « copié-collé » sous forme coopérative des modèles de plateforme marchande. LODP n'est pas une marque déposée, ce n'est pas non plus un label. Le cadre commun est constitué par les droits de l'homme, la convention de Faro et les principes coopératifs. La croissance – et le financement – de la plateforme s'appuient sur celle des membres et sur une logique d'abonnement (pas de commissions sur le chiffre

d'affaires). Avec la Covid-19, LODP suspend tous les abonnements jusqu'au printemps 2021. Les communautés peuvent continuer à partager leurs hospitalités et histoires sur la plateforme et de nouvelles personnes peuvent venir faire de même gratuitement. LODP fait des appels publics aux contributions volontaires et envisage d'ouvrir le paiement à des systèmes de troc et des monnaies sociales.

- **Une plateforme numérique qui s'autolimit**

LODP cherchent à faciliter les relations humaines avant, pendant et après le voyage dans un rapport d'hospitalité. La plateforme LODP a été réalisée avec un prestataire informatique classique, puis des contacts ont été pris par la suite avec une communauté de développeurs : « Happy Dev ». Sur le plan de la forme, la plateforme a fait le choix de ne pas autoriser les commentaires des voyageurs sur leurs hôtes pour créer une relation saine entre ceux qui proposent et ceux qui choisissent. LODP donne également la possibilité de contacter les hôtes sans la condition d'une réservation ou d'un paiement. La mise en ligne des contenus se prête à la fabrication des récits. C'est aussi une plateforme qui envisage de se dénumériser pour éviter que le numérique prenne trop de place dans les interactions et pour ne pas perdre de vue les enjeux écologiques. Pour cela, la sobriété numérique est à l'ordre du jour.

- **Une hybridation entre logique de salariat et logique contributive**

LODP utilise les compétences présentes au sein des communautés. Cela suppose de savoir les identifier, de les qualifier et ensuite de les organiser. Les missions sont distribuées selon des modalités adaptatives (bénévolat, indemnisation ou salariat selon les cas et les différentes formes légales possibles). Ce mécanisme permet de justifier la nécessité d'entretenir les différences entre les membres du collectif LODP et d'en faire une force. Les ressources peuvent être partagées et mises en commun à l'instar d'Ekitour qui réalise le catalogue de séjours et le met à disposition du collectif. L'idée de la rémunération par mission permet à chacun peut de contribuer sur la base d'une compétence, d'une intuition, innovation et d'en faire bénéficier l'ensemble de la plateforme.

- Une gouvernance pluri-acteurs
- La gouvernance de LODP s'organise autour de différents collègues :
 - Producteurs/communautés locales.
 - Collège R&D.
 - Diffuseurs et prescripteurs.

L'objectif est d'avoir un représentant par communauté locale, même si tous les membres ne sont pas tous sociétaires. Les communautés locales peuvent être utilisatrices sans s'impliquer forcément dans le développement. Les ODP sont organisés formellement en coopérative regroupant des collectifs locaux. Pour l'instant, la gouvernance repose beaucoup sur les salariés. Il y a peu d'implication des sociétaires au quotidien. La volonté d'inclure un collègue de chercheur

un peu décalé de l'activité répond au besoin de mettre en œuvre une vigilance et de nourrir un travail de réflexivité.

Références

Breton, C. (2010-2012). Hôtel du nord/ récits d'hospitalité, 8 numéros avec Martine Derain, éditions commune, Marseille.

Delabroy, C. (2019). « L'Hôtel du Nord à Marseille lance, avec d'autres coopératives, une plateforme de slow tourisme », 20minutes (en ligne), Marseille.

L'Humanité (2019). « Les passeurs de voyage face aux géants du net », juillet.

Simonneau, C. (2020). « Les oiseaux de passage fédèrent les initiatives touristiques locales porteuses d'utopie », dans Inventer un tourisme porteur d'humanité, N° Hors série, Revue Espaces Tourisme et loisirs, octobre, page 35-39.

Wanner, P. (2014). « De l'exercice du droit au patrimoine culturel », *Cultural Heritage. Scenarios 2015-2017*, edited by Simona Pinton and Lauso Zagato.

Wanner, P. (2020). « Inventer un tourisme porteur d'humanité », N° Hors série, Revue Espaces Tourisme et loisirs, octobre, 88 pages.

Annexe

FairBnB2 est une coopérative née à partir des préoccupations du secteur du tourisme et des citoyens de l'Italie et d'Amsterdam face au capitalisme de plateforme et sa concentration économique. Elle est une initiative qui se définit comme une alternative à une plateforme capitaliste et prédatrice : *« L'idée de FairBnB est un concept simple qui est née aux plusieurs endroits à travers le monde en réaction essentiellement aux plateformes et en particulier à une grande plateforme [...] Le groupe fondateur de FairBnB vient d'un groupe d'urbanistes, de jeunes gens qui se définissent comme activistes. Par activistes on veut dire des gens qui croient à l'économie sociale et solidaire et croient surtout à une alternative à la fois en termes d'organisation du modèle économique et d'impact sur les hommes, les humains, en faveur des relations et en certain mesure aussi pour réduire les impacts environnementaux. [...] On trouve aussi FairBnB comme groupes Facebook ; comme associations d'activistes contre les effets pervers de la location à court terme »* (Fondateur FairBnB Paris).

Ce phénomène est conçu comme le résultat de l'avancement et la concentration dans l'offre sur internet, des situations de régulation du marché immobilier et de concentration du pouvoir économique : *« Tout le secteur du tourisme au niveau d'Internet est dominé par quelques plateformes et il y a un phénomène d'intégration entre ceux qui fournissent le service de logement, qui peut être un hôtel ou un logement privé, et les voyages. Donc de plus en plus il y a une concentration des métiers et notamment le phénomène qui nous préoccupe le plus c'est la collecte des données. C'est-à-dire, que les deux, trois plus grandes plateformes s'occupent de tout l'univers de voyage de la personne. Donc à la fois le transport, les activités y compris la nourriture, les restaurants, etc. jusqu'au logement. Ça c'est la tendance. En plus il y a des phénomènes liés au territoire, tout ce qui est la location des appartements à court terme qui est en partie favorisé pour la rigidité du marché de loyers. »* (Fondateur FairBnB Paris). FairBnB se positionne et a défini son modèle social et économique sur la coopération entre voyageurs, hôtes et communautés locales. Le site offre la mise en relation de particuliers pour l'hébergement chez l'habitant ou la location des appartements à court terme avec une commission. La moitié des bénéfices de la plateforme sont reversés au territoire (via de dons aux projets sociaux).

Les principes de son modèle sont :

- Propriété collective de la plateforme,
- Gouvernance démocratique,
- d'authentiques hôtes locaux.
- Transparence et responsabilité : protection des données et respect de la législation locale et régionale.
- Durabilité sociale. Une partie des bénéfices seront réinvestis dans des projets sociaux qui luttent contre les effets négatifs du tourisme.

La coopérative FairBnB est née en octobre 2018 en Italie, elle est basée à Bologne. Actuellement elle a 15 sociétaires dispersés en Italie, Espagne, Argentine, France et aux Pays Bas. L'équipe de travail est composée de 3 salariés basés à Bologne. La coopérative a été financée principalement par ses membres fondateurs et par deux entreprises qui sont partenaires de son développement. Le collègue des entreprises qui apporte du capital ne peut pas dépasser 30 % des votes dans les décisions. Elle a aussi collecté 20k euros grâce à un crowdfunding. Avec ce capital initial FairBnB a financé le lancement de sa propre plateforme numérique. La plateforme a été fournie par une coopérative italienne de développeurs. Actuellement la plateforme offre des logements à Venise, Barcelone, Bologne, Valencia, Amsterdam et Gênes. Parmi les nouvelles destinations il y aura Londres et Buenos Aires comme premier noyau en Amérique Latine. La coopérative attend un crédit d'une banque italienne et une subvention de l'Etat italien. Ses prochains investissements seront le recrutement d'un « project manager », des spécialistes en design d'expérience usager et de commerciaux/ attention aux clients.