

Revue Juridique de l'Économie Collaborative
Sharing Economy Law Review

R J E C

N°3 SEPT. 2018



ECONOMIE
COLLABORATIVE:
QU'EST-CE
QU'UNE PLATEFORME
VERTUEUSE ?

Direction scientifique et Coordination : Professeur Denis Voinot, Université de Lille
& Aurélien FORTUNATO, docteur en droit, Université de Lille

*Nos remerciements à Juliette Sénéchal, Laurence Peru-Pirotte, Laeticia Garcia,
Maîtres de conférences à l'Université de Lille, pour leur concours à ce projet.*

EDITO

Le projet de recherches « Bonnes pratiques et économie collaborative », financé par la Fondation Maïf, touche à sa fin, et l'heure est au bilan pour l'équipe.

Démarré en septembre 2016, le projet visait à l'identification des risques de l'économie collaborative, au moyen notamment de l'étude des contrats proposés sur le secteur et d'une enquête, afin d'évaluer les bonnes pratiques qui sont mises en place par les plateformes dans l'objectif de réduire ces risques.

AURÉLIEN FORTUNATO,
Docteur en droit,
Coordinateur de la revue

DENIS VOINOT,
Professeur à l'Université de Lille,
Directeur de la revue

S O M M A I R E

P.6 AVANT-PROPOS

P.8 ETUDE DES CONTRATS DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

P.11 ENQUÊTE : LES RISQUES DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

P.13 BONNES PRATIQUES ET RÉDUCTION DES RISQUES

P.21 PLATEFORMES VERTUEUSES (LABEL)

Avant-propos :

Les bonnes pratiques de l'économie collaborative.

POINT DE DÉPART. Le postulat de départ de l'étude intitulée « bonnes pratiques et économie collaborative » est celui du manque de sécurité des utilisateurs de l'économie collaborative, et la question est celle de savoir quelles sont les pratiques qui peuvent être mises en place par les plateformes pour renforcer la confiance de leurs utilisateurs, en particulier pour faire face aux risques engendrés par l'activité.

L'étude se propose d'identifier un certain nombre de risques de l'économie collaborative afin d'analyser comment certaines plateformes se distinguent en mettant en place des bonnes pratiques qui ont pour objectif de les réguler.


MÉTHODOLOGIE. L'équipe s'est imposé une méthodologie de recherche, qui a démarré par la collecte de données bibliographiques, et qui s'est ensuite appuyée sur plusieurs facteurs. Dans un premier temps, il s'est agi de réaliser une étude des contrats de l'économie collaborative.

Celle-ci a permis l'analyse de plus de 150 conditions générales d'utilisation de sites collaboratifs, ainsi que des documents qui y sont parfois annexés (politiques de protection des données, contrats d'assurances...). Puis, l'équipe a mené une enquête sur l'économie collaborative.

Cette enquête a eu une phase qualitative, menée par petits groupes, et destinée à identifier des risques mais également les bonnes pratiques que les participants peuvent connaître. Une phase quantitative a ensuite été mise en place autour d'un questionnaire, qui a reçu plus de 1500 réponses.

Enfin, le projet a conduit à identifier les bonnes pratiques de l'économie collaborative et à montrer que celles-ci permettent de faire face à un risque identifié au cours des deux phases d'études. Cette liste de bonnes pratiques qui peuvent être adoptées par certaines plateformes permet de dessiner les contours d'une plateforme vertueuse.






CONTEXTE LÉGISLATIF ET JURISPRUDENTIEL. Menée sur deux années, cette recherche a dû prendre en considération les évolutions législatives et jurisprudentielles relatives au secteur collaboratif.

L'essor récent de ce secteur a en effet conduit le législateur français à prendre des mesures législatives dans le cadre de la loi République numérique d'octobre 2016. Mettant à l'honneur les bonnes pratiques en obligeant parfois les plateformes à en adopter¹, cette loi intervenait comme la confirmation que le sujet des bonnes pratiques est le principal vecteur de renforcement de la confiance dans l'économie collaborative. Le contexte législatif est également marqué en fin de projet par l'action européenne dans le domaine de l'économie collaborative qui se fait plus précise².

Enfin, ces derniers mois, les premières décisions jurisprudentielles sont intervenues, en particulier au niveau européen concernant Uber³, et au niveau interne, en application de la loi République Numérique, notamment au secteur de la location touristique de courte durée à Paris⁴. Des évolutions prochaines ne sont pas à exclure, même si la tendance est davantage à une régulation sectorielle de l'économie collaborative, en particulier dans le but de ne pas nuire à l'ensemble du secteur. C'est ainsi que se sont développées des régulations spécifiques concernant les véhicules avec chauffeur, qui visent la plateforme Uber, ou des régulations concernant les locations touristiques, visant notamment Air BnB.



CONTEXTE SCIENTIFIQUE. Grâce au projet soutenu par la Fondation Maif, l'équipe a pu participer à la création du Laboratoire associé international « 3L ». Elle a ainsi pu aborder l'étude de l'économie collaborative dans une approche interdisciplinaire tout en rassemblant des chercheurs des universités de Lille (UD Lille), de Leuven (KU Leuven) et de Louvain la Neuve (UC Louvain). Cette coopération internationale a notamment permis l'émergence d'un Observatoire de Recherche sur l'Economie Collaborative, le Droit et la Société, dont les travaux sont accessibles et mis en lumière sur le site collaboratif ROSELS (<http://www.rosels.eu>).

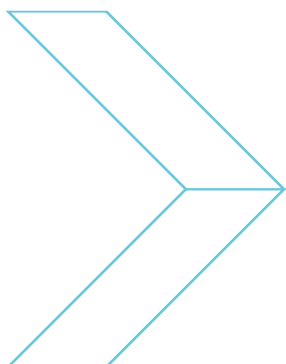
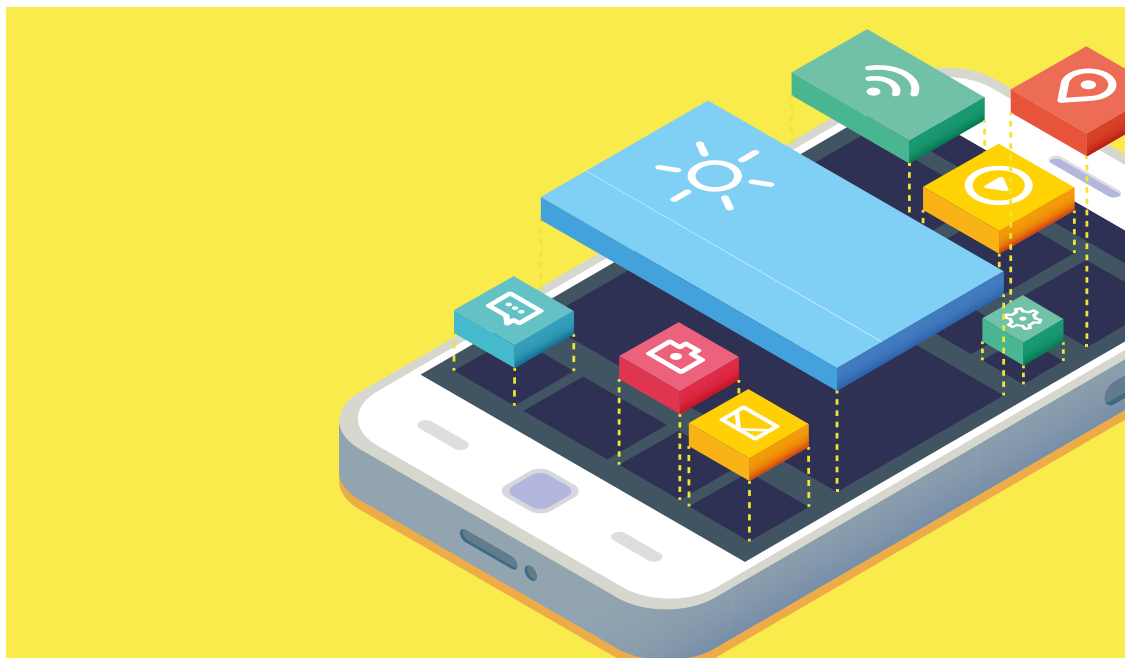
¹ V. art. L. 111-7-1 C. conso., décret n°2017-1435 du 29 sept. 2016 fixant à 5 millions le nombre de visiteurs uniques mensuels le seuil au-delà duquel les plateformes doivent élaborer et diffuser des bonnes pratiques, cette mesure entrant en vigueur au 1er janv. 2019.

² V. not. : Proposition de règlement sur la promotion de la transparence et de la loyauté pour les utilisateurs professionnels des services d'intermédiation en ligne du 26 avr. 2018, COM (2018) 238 final.

³ CJUE, 20 déc. 2017, aff. C-434/15, 10 avr. 2018, aff. C-320/16, sur ce point, v. : RJE, 2018, n°2.

⁴ Tribunal d'instance de Paris 6ème arrondissement, jugement du 6 février 2018, n°RG11-17-000190, sur cette décision, v. : www.rosels.eu, commentaire d'A. Fortunato.

Étude des contrats de l'économie collaborative.



IDENTIFIER LES BONNES PRATIQUES. Il peut arriver que les plateformes mettent en évidence les bonnes pratiques qu'elles adoptent. Mais, la compréhension des pratiques des plateformes impose le passage par la lecture et l'analyse du contrat qu'elles proposent à leurs utilisateurs. Ce contrat est obligatoire, et sa consultation doit être rendue possible avant acceptation, ce qui explique qu'il soit le plus souvent très aisément accessible.

L'identification des bonnes pratiques passe d'abord par l'identification de la prestation proposée par la plateforme collaborative, ainsi que de l'ensemble de ses conditions, de même que par l'étude des éléments annexes comme le traitement des données personnelles.

DIVERSITÉ DES PLATEFORMES. L'étude démarre par le constat de l'évidence, il existe une infinité de plateformes et leurs approches ou leurs prestations sont différentes. En effet, en ayant choisi d'étudier plus de 150 sites collaboratifs répartis sur quatre secteurs (logement, transport, échanges de biens ou services et finances), l'équipe a mis en évidence une diversité dans le secteur collaboratif. Certaines des plateformes étudiées peuvent être incontournables, mais d'autres se distinguent par une approche associative, désintéressée ou solidaire. L'analyse des conditions générales ne fait pas disparaître l'évidence de la diversité des plateformes, ni même celle de la diversité de leurs pratiques ou des prestations qui peuvent être proposées. Cependant, l'étude a permis de mettre en évidence des constantes du secteur de l'économie collaborative qui dépassent les spécificités de chacun, et qui permettent de systématiser la recherche à l'ensemble du secteur.



CONSTANTES. L'une des constantes de l'économie collaborative pourrait passer pour évidente, il s'agit du schéma contractuel. Toujours construit de la même manière, il consiste pour l'utilisateur à conclure d'abord un contrat avec la plateforme, en acceptant ses conditions générales, puis un autre contrat avec l'un de ses membres. Le premier contrat est celui que l'étude s'est proposé d'analyser, le second étant réputé classique : vente, location, prêt, don... Le contenu de ce premier contrat, inclus dans les conditions générales, présente bien souvent des similitudes selon les plateformes. Le plus souvent, l'utilisateur est amené à livrer à la plateforme des données personnelles. La plateforme se décrit également le plus souvent comme une intermédiaire dont la tâche est de mettre en relation deux futurs contractants. Ce rôle d'intermédiaire de la plateforme lui permet de limiter sa responsabilité, et de l'exclure concernant le contrat conclu entre membres. Le contrat présente également le contenu de la prestation proposée par la plateforme, dont l'objet peut être large comme particulièrement précis. Ces constantes sont complétées par les conditions que doivent respecter les utilisateurs lorsqu'ils utilisent le site, qui sont plus ou moins strictes en fonction de la prestation proposée⁵.

ENSEIGNEMENTS. Le constat initial de la diversité des plateformes laisse in fine place à un premier enseignement, la ressemblance entre l'ensemble des conditions générales. Cette ressemblance peut se retrouver dans l'étude des prestations proposées par les plateformes et par là même dans l'étude de leurs pratiques. Une prestation principale, souvent unique, est proposée par la plateforme (mise en ligne de petites annonces le plus souvent).

Mais, les plateformes proposent ensuite des prestations accessoires, et les pratiques que l'on peut constater dans ce domaine sont un véritable critère de distinction des plateformes entre les plus vertueuses et les plus critiquables.

Un autre enseignement a été celui de la conception même du secteur collaboratif. L'équipe a pu aborder le projet avec une conception selon laquelle cette économie est celle de la multitude, les particuliers s'échangeant biens ou services. Loin de cette conception, l'étude des conditions générales a révélé que l'économie collaborative

est très souvent celle des plateformes. Il n'est pas rare que la mise en relation avec un professionnel soit possible, ou que la plateforme s'attribue une rémunération confortable sur la prestation.

Certains « particuliers » ont également une activité qui a tous les attributs d'une activité professionnelle, comme celui qui dispose de plusieurs véhicules à louer sur une plateforme de location, de la camionnette au coupé sportif.

Loin d'être collaboratives, certaines plateformes sont en réalité une vitrine pour l'activité d'un professionnel.

L'économie collaborative ne se réduit donc pas à une économie de pair à pair, car cela exclurait certaines des plateformes les plus célèbres. Pour autant, la question de l'appartenance à cette économie de plateformes qui répertorient des professionnels à la manière d'un annuaire moderne reste posée⁶, de même que les situations dans lesquelles la plateforme intervient largement dans la prestation proposée.

⁵ Les articles consacrés à la question sont particulièrement longs sur les sites de location entre particuliers de véhicules, mais peuvent être plus larges sur des sites de troc.

⁶ V. par ex. : Uber.



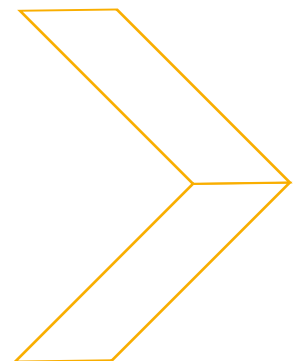
BONNES PRATIQUES. Les pratiques qui ont pu être mises en évidence au stade de l'étude des conditions générales ne peuvent encore être vues comme bonnes ou mauvaises. En effet, l'enquête et l'analyse de ses résultats permettra de dresser une liste de pratiques vertueuses. Pour autant, il apparaît que les bonnes pratiques résident le plus souvent dans les prestations accessoires qui sont proposées par les plateformes, en particulier lorsqu'elles proposent une assurance, une vérification des profils, la sécurisation des transferts monétaires... Il peut également exister des bonnes pratiques au sein même du contrat conclu avec la plateforme, au-delà de l'indispensable respect de la loi (clarté et facilité de compréhension du contrat, respect des règles de compétence juridictionnelle pour le consommateur), comme par exemple concernant le traitement des données personnelles, la transmission d'informations loyales en matière fiscale ou sociale... L'identification des bonnes pratiques a donc deux directions, le contrat principal et les prestations accessoires, facultatives ou obligatoires selon les plateformes. L'enquête avait pour objectif d'affiner ce résultat, et permettre ainsi une identification plus précise des bonnes pratiques.

Enquête : les risques de l'économie collaborative.

PHASE QUALITATIVE. L'enquête qualitative a permis de réunir 34 personnes sur trois réunions identiques d'1h30 chacune. La méthode choisie est celle des focus-group, qui permet de poser des questions à un groupe de personnes ayant des points communs (âge, centre d'intérêts, niveau d'études...).

Pour mettre chacun en confiance, l'équipe a permis à chaque participant de s'exprimer, y compris en nommant les plateformes ou les problématiques qu'il a déjà rencontrées. La majorité des participants apparaissent utilisateurs des plateformes, le plus souvent comme clients, seulement un petit tiers des personnes ont déjà été fournisseurs.

Les plateformes qui sont les plus utilisées ont été BlaBlaCar et Le Bon Coin, puis Air BnB et Uber. Viennent ensuite des plateformes de financement participatif ou de livraison de repas. Une très grande majorité des participants ne lisent pas les conditions générales avant de les accepter.



Portant sur les risques ressentis par les utilisateurs, cette phase quantitative de l'enquête a permis l'identification de risques. Certains pouvaient déjà émerger de l'étude des contrats comme le risque lié à la qualité de la prestation, ou à l'inexécution du contrat, le risque relatif aux avis en ligne ou aux données personnels.

Certains participants évoquent un risque lié à la dérégulation, tandis que d'autres évoquent des risques plus particuliers en fonction d'un contrat comme la vente ou le trajet en voiture avec un inconnu.

En revanche, l'équipe a enrichi ses recherches lors de cette enquête en raison des références faites par les participants à d'autres risques comme celui de devenir fournisseur, ou les risques spécifiques au covoiturage (horaire, long trajet). Plus généralement, d'autres risques apparaissent de manière significative dans l'enquête comme celui selon lequel « on ne sait pas sur qui on tombe », risque plus marqué chez les femmes, et en particulier pour le covoiturage. Certains indiquent même qu'ils ne prennent pas un covoiturage s'ils sont les premiers à s'inscrire pour le trajet.

PHASE QUALITATIVE. L'enquête est ensuite rentrée dans une phase quantitative. Cette phase devait permettre de confirmer les résultats de la phase qualitative, mais devait également permettre de recueillir plus largement des témoignages et de faire émerger de nouveaux points d'attention dans l'esprit des utilisateurs. Pour cette phase, le choix a été fait de s'adresser aux membres du personnel de l'Université de Lille ainsi qu'aux étudiants. Fusionnée, l'Université de Lille est en effet riche de plus de 6000 employés, enseignants chercheurs, mais également administratifs, dans plus de 200 métiers différents, recrutés à des niveaux de diplômes très divers. Quant aux étudiants ils représentent environ 70 000 personnes. Lancée autour d'un questionnaire court, l'enquête a été réalisée en ligne. Plus de 1500 personnes ont répondu.

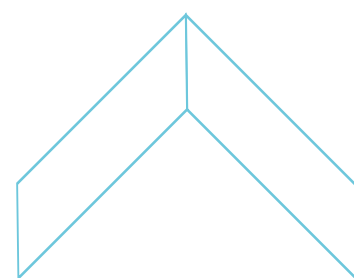


Confirmant la phase qualitative, les réponses obtenues ont permis de faire ressortir les principales plateformes comme Air Bnb, Deliveroo, Le Bon Coin et Uber comme étant les plus utilisées. Les risques qui sont spontanément évoqués par les utilisateurs sont relatifs à la qualité des prestations, aux mauvaises rencontres, à la protection des données personnelles et aux paiements en ligne. La moitié des personnes estiment également que les plateformes ne leur fourniront pas d'aide en cas de problème. La majorité des personnes a rencontré un problème à l'occasion de l'utilisation des plateformes en ligne. Ce résultat apparaît comme confirmant une tendance qui était ressortie de l'enquête qualitative, dans laquelle les utilisateurs témoignaient souvent de retards, d'arnaques notamment. Ce sont d'ailleurs ces deux éléments qui ressortent le plus de l'enquête quantitative, de même qu'une non-prise en compte du système collaboratif.

La phase quantitative a permis de faire ressortir une dimension jusqu'alors seulement sous-jacente, celle selon laquelle les utilisateurs estiment qu'il est nécessaire d'avoir un état d'esprit collaboratif. Elle a également permis de montrer que les plateformes sont vues comme insuffisamment présentes dans la prise en compte de risques, en particulier en raison de la difficulté de les contacter. Certaines personnes qui n'utilisent pas les plateformes ont également indiqué qu'il s'agit d'un choix en raison de leur politique à l'égard de leurs membres, en termes de droits sociaux, ou encore en raison du modèle qu'elles développent.



L'enquête intervient comme le second pilier, après l'étude des contrats, sur lequel l'équipe peut désormais se baser pour déterminer les bonnes pratiques que les plateformes peuvent adopter pour réduire les risques ressentis par leurs utilisateurs. Certaines plateformes pourront alors se distinguer comme étant vertueuses, tandis que d'autres apparaîtront comme laissant subsister de nombreux risques.



Bonnes pratiques et réduction des risques.

La recherche menée sur les risques que peut présenter l'économie collaborative pour ses utilisateurs et sur les pratiques que mettent en place les plateformes pour les réduire conduit à l'élaboration d'une liste de pratiques vertueuses. Certaines plateformes apparaissent ainsi comme prenant en compte certains risques. Pour autant, l'un des enjeux reste de mettre les utilisateurs en capacité de réaliser un certain nombre de vérifications avant de s'engager sur une plateforme collaborative.

1

PROPOSER LA MISE EN LIGNE D'AVIS, RECOMMANDATIONS, ÉVALUATIONS.

Exemples : Koolicar, Wheeliz, Air BnB...

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- « On ne sait pas sur qui on tombe » : Tous les utilisateurs lisent au moins quelques avis pour se faire une opinion, un avis négatif disqualifie immédiatement un fournisseur.
- Compétence des utilisateurs : Le risque de tomber sur un utilisateur non compétent peut être réduit par des avis sur la question.
- Risque qualité de la prestation : Un fournisseur ayant satisfait plusieurs utilisateurs pourra être vu comme présentant moins de risques quant à la qualité de la prestation.

LIMITES :

- Respect de la réglementation relative aux avis, en particulier relative aux obligations d'informations : savoir comment ils sont classés, si l'avis est obligatoire...
- Risque de disqualification pour les fournisseurs : certaines plateformes mettent fin au contrat les liant avec un fournisseur qui recueille un ou plusieurs avis négatifs, ce qui a pour effet qu'il ne **peut y avoir que des fournisseurs ayant des avis très positifs** sur la plateforme, empêchant de distinguer, et que le droit à l'erreur pour un fournisseur est inexistant.

2

PROPOSER UNE SÉCURISATION DES PAIEMENTS

Exemples : Uber et AirBnB, et s'en remettant à une plateforme tierce : Koolicar, Wheeliz, Allovoisins.

Certaines plateformes le mettent en place de manière facultative, ex. : Blablacar.

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risques liés aux paiements : paiements entre utilisateurs lors de la rencontre, chèques impayés, risque d'impayé.
- Risque d'arnaque : comportements délictueux...

LIMITES :

- Le passage par un intermédiaire de paiement est le plus souvent payant, frais qui s'ajoutent au versement de la commission à la plateforme.
- Délais de versements entre intermédiaire et fournisseur.



3

PROPOSER UNE ASSURANCE

Exemples : Wheeliz, Koolicar, Cocolis, Needhelp, Jestocke, Ouicar, Drivy, Blablacar

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque de mauvaise qualité de la prestation : L'assurance intervient alors en cas de prestation mal exécutée, comme par exemple pour conduire les passagers d'un covoiturage à destination en cas d'immobilisation du véhicule en chemin.
- Risque d'accident : l'assurance intervient pour réparer les conséquences d'un accident survenu pendant l'acte collaboratif.
- Risques de dommages aux biens : L'assurance permet de réparer les éventuels dommages causés aux biens loués pendant la durée de la location.

LIMITES :

- Bien que mise en avant sur la page d'accueil des sites qui la proposent, l'assurance est bien souvent limitée. Le plus souvent incluse dans le prix, il faut néanmoins vérifier l'assurance incluse, et voir les éventuelles options payantes supplémentaires. L'assurance ne peut également fonctionner qu'à certaines conditions, avec souvent une franchise et un plafond d'indemnisation, des exclusions...
- La vigilance des utilisateurs doit aussi les conduire à regarder si l'assurance vient en complément d'une assurance qu'ils ont souscrite ou en remplacement de celle-ci.

4

POSER DES CONDITIONS POUR LES FOURNISSEURS / RÉSERVER LA PLATEFORME AUX NON-PROFESSIONNELS

Exemples : Air BnB, Ouicar, Koolicar, Hellomerci (réservée aux non-professionnels)

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Compétence des utilisateurs : Les conditions peuvent porter sur les compétences des utilisateurs, comme par exemple le fait d'être titulaire du permis de conduire pour proposer un trajet en covoiturage, ou le fait de disposer d'une autorisation pour mettre en location un logement meublé sur une plateforme.
- Risque relatif à l'état du bien : en cas de location, le respect des conditions vise souvent à ne permettre la location que de biens en bon état, contrôlés pour ce qui est des véhicules, assurés...
- Risque de « mauvaise rencontre » : Les conditions posées peuvent réduire le risque de mauvaise rencontre.
- Risque relatif à la qualité de la prestation : Selon les plateformes, il arrive que la définition des conditions relatives aux fournisseurs tend à assurer un service d'une certaine qualité aux utilisateurs.

LIMITES :

- La stipulation de conditions relatives aux fournisseurs de l'économie collaborative par la plateforme reste bien souvent soumise à la bonne foi des fournisseurs eux-mêmes, qui, le plus souvent sur une base déclarative, attestent disposer des compétences en question, sans qu'aucune vérification ne soit effectuée par la plateforme.
- Les conditions relatives aux fournisseurs peuvent être vues comme un moyen de les responsabiliser par rapport à ce qu'ils proposent, et comme un moyen de les exclure dans le cas où un utilisateur prouverait qu'il ne dispose pas des compétences ou ne respecte pas les critères.

5

VÉRIFIER LES PROFILS ET/OU LES COMPÉTENCES DES UTILISATEURS

Exemples : *Needhelp, Blablacar, AirBnB.*

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque de mauvaise rencontre : Ce risque peut être réduit en cas de connaissance certaine de l'identité de la personne.
- Risque de mauvaise qualité de la prestation : le risque est réduit si la personne a montré ses compétences, diplômes, ou permis de conduire par exemple lors de son inscription sur la plateforme. Le risque est également réduit concernant la location saisonnière, si une personne a vérifié l'équipement qui est mentionné dans l'annonce et a vérifié les photos en se rendant sur place.
- Risque d'arnaque : Ce risque peut être réduit en particulier si la personne a dû transmettre des documents d'identité pour la création de son compte.
- Risque relatif au non-respect de la réglementation : le risque est réduit notamment en cas de location saisonnière lorsque le propriétaire a indiqué le numéro de déclaration lors de son inscription, ce qui garantit le bon respect des règles.

LIMITES :

- La vérification de l'ensemble des profils d'une plateforme collaborative par des salariés de celle-ci reste peu envisageable.
- Les plateformes peuvent stipuler par ailleurs ne pas être responsable en cas de transmission d'une fausse information qui n'aurait pas été décelée lors de la vérification (ex. Blablacar).
- La vérification des profils reste basée sur la **bonne foi des utilisateurs** qui peuvent toujours transmettre des documents falsifiés.
- La mise en évidence de profils vérifiés par les plateformes peut donc induire une confiance accrue des utilisateurs alors même que la vérification peut être relativement sommaire.



6

PROPOSER UN CONTRAT-TYPE POUR LES RELATIONS ENTRE UTILISATEURS

Exemples : *Hellomerci, Koolicar, Wheeliz, Bricolib, Drivy, Zilok*

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque « qualité de la prestation » : Une certaine uniformisation des contrats conclus par l'intermédiaire de la plateforme permet d'instaurer un certain niveau de qualité de la prestation.
- Risque de litige : le contrat type permet de stipuler une clause entre utilisateurs qui vise au règlement des litiges s'il y a lieu, mais aussi de libeller correctement les noms et adresses de chacun en cas de problème et de ne pas uniquement traiter par pseudo.
- Risque de mauvaise rencontre : pour les mêmes raisons, l'identité exacte, l'adresse etc, le risque d'une mauvaise rencontre est réduit.
- Risque de ne pas avoir d'interlocuteur : pour les mêmes raisons, les coordonnées précises, chacun est sûr d'avoir un interlocuteur, en particulier dans le cas où la transaction collaborative se passe mal.
- Risque relatif au non-respect de la réglementation : la plateforme est de cette manière assez transparente sur les contrats qui lient chacun, et indique clairement les obligations des utilisateurs, sans que ceux-ci puissent être surpris ensuite, notamment si le droit de la consommation n'est pas applicable. La formalisation par écrit d'un contrat entre utilisateur a ici une vertu pédagogique.

LIMITES :

- La pré-rédaction par la plateforme du contrat-type pourrait laisser penser que les parties ne sont pas libres du contenu, alors qu'elles le demeurent.
- Les clauses du contrat-type peuvent être déséquilibrées, en particulier celles relatives à la responsabilité et à la résolution des litiges, en particulier en cas de désignation d'un tribunal spécifiquement compétent.
- Le contrat-type et sa qualification peuvent être sources de difficultés juridiques.
- Le contrat-type est parfois l'occasion pour la plateforme d'intervenir largement dans la relation nouée entre membres (ex. : Drivy), ce qui peut aboutir à une requalification juridique de l'ensemble de la relation collaborative, et à une remise en cause du rôle de simple intermédiaire de la plateforme. Pour la plateforme, la proposition d'un contrat-type doit donc être source de vigilance.



METTRE EN PLACE UN CONTACT FACILE AU NIVEAU DE LA PATEFORME POUR LES UTILISATEURS

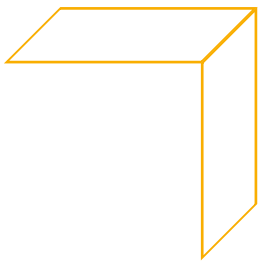
Exemples : Koolicar, ZenPark, Ouicar

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque de ne pas avoir d'interlocuteur en cas de problème : Le fait de pouvoir contacter la plateforme, et même si celle-ci ne pourra qu'orienter la personne dans ses démarches sans nécessairement régler son problème est l'un des éléments les plus importants pour les utilisateurs.
- Risque relatif au règlement des litiges : le contact aisé de la plateforme peut permettre le règlement des litiges qui se sont créés à l'occasion de la transaction collaborative.

LIMITES :

- Souvent mis en évidence sur la page d'accueil, le contact facile de la plateforme pourra se révéler infructueux concernant de nombreuses réclamations. Si on peut envisager une plateforme qui met en œuvre des moyens pour résoudre des litiges, voire rembourse certains membres (ex. : Air BnB), il faut également noter que nombre de plateformes cherchent à rester étrangères aux litiges entre membres, et que le contact ne pourra que se limiter à la résolution des litiges avec les plateformes, et non pas à ceux entre membres, en particulier en cas de mauvaise qualité de la prestation.
- L'assistance proposée par la plateforme ne répond à aucune norme et dépendra donc de chaque site.



PROPOSER UN SERVICE DE RECOUVREMENT AMIABLE DES CRÉANCES IMPAYÉES

Exemples : Lendix, Koolicar, Voulezvousdiner

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risques liés au paiement : Le risque d'un impayé existe pour tout fournisseur de l'économie collaborative et le recouvrement amiable des créances proposé par une plateforme peut lui permettre d'obtenir un paiement avant une phase éventuellement juridictionnelle.
- Risque liés aux délais : En particulier dans le secteur des finances, les délais pour les paiements peuvent avoir une importance.

LIMITES :

- En proposant le recouvrement amiable des créances, la plateforme qui peut penser mettre en place un service peu onéreux et favorable aux fournisseurs, revêt en réalité les habits d'un professionnel, qui peut se livrer à cette occasion à des pratiques commerciales critiquables et qui peut également selon les réglementations être une activité réglementée.
- Le recouvrement amiable proposé peut se limiter à un simple contact de la plateforme envers le mauvais payeur, et dès lors être très limité.



9

PROPOSER UN RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES ENTRE MEMBRES

Exemples : Gamping, Guest to Guest, Voulezvousdiner, Ulule, You2you

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque relatif aux litiges entre utilisateurs et avec la plateforme : le règlement amiable des litiges permet à la plateforme de rester informée des litiges qui ont lieu suite à un contact par son intermédiaire, pour éventuellement s'améliorer, mais aussi de tenter d'y trouver une solution pour éviter un recours en justice.
- Risque relatif à l'absence d'interlocuteur : un traitement amiable des litiges permet de retrouver la personne par l'intermédiaire de la plateforme, à moins que celle-ci n'en soit partie.

LIMITES :

- La résolution amiable des litiges suppose que l'ensemble des protagonistes soit encore membres de la plateforme à la suite de la transaction.
- La résolution amiable des litiges peut faire endosser à la plateforme un rôle de médiateur des litiges entre ses membres.

10

METTRE EN PLACE UN CONTRÔLE DES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LES MEMBRES

Exemples : Air BnB, Koolicar, services facultatifs.

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque relatif à la qualité de la prestation : La vérification par la plateforme de l'objet ou du logement loué permet d'être assuré de la qualité de la prestation, soit que le véhicule est effectivement en bon état et à jour d'entretien, soit que le logement est effectivement équipé comme annoncé. Le contrôle permet également une certaine standardisation des prestations autour des critères qui sont analysés.
- Risque relatif au contenu de l'annonce : L'adéquation de la réalité au contenu de l'annonce étant garantie par le site, les utilisateurs ont moins de risques de se trouver face à une annonce mensongère.
- Risque d'une mauvaise rencontre : La vérification de l'objet induit nécessairement une vérification de l'utilisateur fournisseur lui-même.

LIMITES :

- La plateforme peut se limiter à un contrôle visuel, et tendre à se dégager de toute responsabilité en cas d'erreur.
- Manque d'informations quant à la date de réalisation du contrôle, quant aux personnes qui réalisent les visites et les déplacements...
- Focaliser l'annonce sur la vérification et les critères vérifiés, sans évoquer d'autres éléments qui peuvent avoir leur importance.
- Brouille la frontière entre ce qui relève de la responsabilité de la plateforme en tant qu'élément vérifié et ce qui relève de la responsabilité du fournisseur en tant qu'élément non vérifié.

11

DONNER DES EXPLICATIONS CLAIRES SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME

Exemples : Koolicar, Air BnB, Ouicar, La Dépanne par mots-clé, Wheeliz, ZenPark

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risques liés à la qualité de la prestation : En l'absence d'informations, il est possible d'être surpris lors de la fourniture de la prestation, la bonne fourniture de l'information ou des conditions permet de savoir à quoi s'attendre.
- Risques liés au défaut d'information des utilisateurs : même sans lire l'intégralité des CGU, les utilisateurs peuvent rapidement prendre connaissance des éléments clés, et ainsi être informés du contenu du contrat qu'ils signent avec la plateforme.

LIMITES :

- Mettre en évidence certains aspects de la relation au détriment d'autres, comme notamment le paiement d'une commission, les règles relatives à la rétractation, à la responsabilité, éléments sur lesquels l'information du consommateur-utilisateur est tout aussi indispensable.
- « Oublier » de mentionner la conclusion du contrat, le fait que le contrat concernant la prestation principale sera conclu avec un tiers...



12

TRANSPARENCE SUR LA POLITIQUE DES DONNÉES PERSONNELLES

Exemples : Le Bon Coin, Koolicar.

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risques liés à l'utilisation par la plateforme ou des tiers des données personnelles des utilisateurs : comme les CGU, les utilisateurs sont peu nombreux à lire la politique de confidentialité, et une explication rapide peut leur faire prendre conscience de l'utilisation de leurs données personnelles par la plateforme.
- Risques d'arnaque : l'exploitation par des tiers non autorisés des données personnelles peuvent donner lieu à des hameçonnages, à des spams et à des usurpations d'identité.

LIMITES :

- Une explication courte des données collectées et de leur utilisation n'est pas toujours possible, de sorte qu'il faut parfois en passer par la lecture des articles consacrés à la question dans les CGU pour avoir une vision globale du traitement des données personnelles et de l'ensemble des informations.
- L'information rapide est rarement l'occasion d'informer les utilisateurs quant à l'effacement de leurs données personnelles, si celles-ci ne sont plus nécessaires, ni quant à leur droit d'accès et leur droit à demander cet effacement.

13

FIXER LES PRIX DES PRESTATIONS ENTRE MEMBRES

Exemples : Blablacar, Koolicar, Wheeliz, Travelercar, Ouicar, ZenPark, Uber, Deliveroo

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque d'arnaque : Lorsque le prix est fixé librement par le fournisseur, il peut être tenté de fixer un prix élevé, ce qui n'est pas le cas lors de la fixation du prix par la plateforme.
- Risque lié à la qualité de la prestation : un prix unique en fonction de certains critères permet de s'assurer d'un certain niveau dans la prestation proposée (ex. : taille de la voiture...).
- Risque lié à l'absence d'informations : l'information relative au prix peut manquer sur certaines plateformes, et celles qui fixent le prix fixent également souvent le prix du dépassement ou d'une prestation supplémentaire, et aboutissent à une grille tarifaire complète et consultable.

LIMITES :

- La plateforme qui fixe les prix peut être vue comme fixant l'un des éléments essentiels du contrat passé entre membres, dépassant alors un simple rôle d'intermédiaire et se rapprochant du rôle d'une partie à un contrat. C'est la raison pour laquelle certaines plateformes ne font que conseiller un prix sans l'imposer (ex. : Blablacar qui procède par fourchette).
- L'absence de liberté relative à la fixation du prix peut entraîner des comportements critiquables comme ceux relevés au cours de l'enquête d'une demande d'une conductrice d'un covoiturage d'une somme supplémentaire lors de la prise en charge, comportement qu'il est possible d'envisager lors d'une location de voiture. Chez Uber, cela peut entraîner des détours, le prix étant fixé en fonction de la durée passée dans le véhicule. Les variations de tarifs selon les heures de la journée et les événements en cours sont parfois critiquées.
- Risque de variation (à la baisse) des prix pour les fournisseurs qui peuvent donc voir leur rémunération baisser à tout moment.



14

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE LA PLATEFORME

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risques liés aux paiements des impôts et cotisations : une plateforme vertueuse indiquerait à ses utilisateurs les informations relatives à ces points et les liens vers les administrations concernées
- Risques liés à la situation des fournisseurs : formation, chômage éventuel.
- Risque lié au respect de la réglementation spécifique, ex. : secteur du transport avec chauffeur ou de la location saisonnière.

LIMITES : L'adoption du salariat pour l'ensemble des fournisseurs n'est pas envisageable, mais certains aspects de la pratique pourraient être mis en place par les plateformes, comme le fait de garantir à leurs fournisseurs indépendants une assurance perte d'activité.



15

PROPOSER UN MODÈLE SANS CONTACT ENTRE LES UTILISATEURS

Exemples : Travelcar

RISQUES PRIS EN COMPTE :

- Risque lié à la qualité de la prestation : Gérée par la plateforme, celle-ci suppose nécessairement un salarié de la plateforme qui s'assurera d'un certain niveau de qualité.
- Risque lié à la fixation du prix, au paiement et à son recouvrement : l'ensemble dépend de la plateforme.
- Risque lié aux mauvaises rencontres.
- Risque lié au comportement de l'utilisateur : la fin du contrat et la restitution de l'objet se font sous le contrôle de la plateforme.
- Risque lié au bien : assuré pendant la location, le bien est remis à la plateforme.
- Risque lié à l'absence d'interlocuteur : le seul interlocuteur est la plateforme.

LIMITES :

- Ne favorise pas les rencontres, cette forme peut être vue comme n'étant qu'un simple moyen de gagner de l'argent ou d'en économiser.
- Risque d'une utilisation non conforme du véhicule loué qui ne serait pas décelée lors du retour dans les locaux de la plateforme.



Le label : Qu'est-ce qu'une plateforme vertueuse ?

Visant à distinguer, dans chaque secteur, les plateformes qui mettent en œuvre des bonnes pratiques, le label peut être décerné aux plateformes qui mettent en place un certain nombre de pratiques, tout en distinguant les plateformes qui en adoptent davantage. L'évaluation se fait sur la base d'une check-list (v. ci-dessous) composée de critères principaux et de sous-critères et selon le classement suivant :



L'OR est attribué aux plateformes qui répondent à au moins 7 critères principaux et à au moins 7 sous-critères

L'ARGENT est attribué aux plateformes qui répondent à au moins 5 critères principaux et à au moins 5 sous-critères

LE BRONZE est attribué aux plateformes qui répondent à au moins 2 critères principaux et à au moins 2 sous-critères

Note : L'attribution des labels ne peut avoir lieu que si la plateforme apparaît, au vu des informations disponibles sur son site, en conformité avec la réglementation applicable.

Économie collaborative

Qu'est-ce qu'une plateforme vertueuse ?

COCHEZ LES PRATIQUES ET LES SOUS-PRATIQUES



1. AVIS, RECOMMANDATIONS, ÉVALUATIONS	
Elle précise les modes de classement des avis	
Elle précise si la mise en ligne d'avis répond à une obligation légale	
Elle précise, le cas échéant, les conditions d'exclusion des fournisseurs mal évalués	

2. SÉCURISATION DES PAIEMENTS	
Le service de paiement sécurisé est gratuit	
Les délais de paiement du fournisseur sont connus et rapides	

3. ASSURANCE	
L'assurance est incluse dans le prix	
Les options payantes supplémentaires sont clairement indiquées	
La plateforme précise si l'assurance proposée vient en complément ou en remplacement d'une assurance déjà souscrite par l'utilisateur	

4. MISE EN ŒUVRE DE CONDITIONS POUR LES UTILISATEURS/ MISE EN RELATIONS AVEC DES PROFESSIONNELS	
La vérification des conditions d'utilisation ne reposent pas sur une simple déclaration de l'utilisateur	
La plateforme vérifie le profil utilisateur	
La plateforme indique clairement si elle est ouverte aux particuliers exclusivement	

5. VÉRIFICATION DES PROFILS PAR LA PLATEFORME	
Il est clairement précisé que les utilisateurs peuvent faire usage de leur liberté contractuelle en déterminant eux-mêmes le contenu du contrat	
Le contrat-type ne comporte pas de clauses déséquilibrées	
Le contrat-type est suffisamment clair pour écarter tout risque de requalification de la relation plateforme/utilisateurs	

6. CONTRAT-TYPE	
La plateforme s'engage à répondre immédiatement à la demande de contact d'un utilisateur	
La plateforme décrit clairement le processus de réclamation en cas de différend	

7. CONTACT SIMPLE DE LA PLATEFORME	
La plateforme propose un service de garantie de paiement en cas d'impayé	

8. RECOUVREMENT AMIABLE DES CRÉANCES IMPAYÉES PAR LA PLATEFORME

Le processus de contrôle est décrit avec précision (qui, comment, quelle vérification, etc.)

Le contrôle qualité est certifié par un organisme certificateur

La plateforme n'exclut pas toute responsabilité en cas d'erreur dans le contrôle effectué

9. PROPOSER UN RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

La plateforme propose un service de médiation en cas de différend entre les utilisateurs

La plateforme propose une solution de substitution en cas de désaccord persistant entre les utilisateurs

10. CONTRÔLER LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LES UTILISATEURS

La plateforme peut vérifier la prestation à distance

La plateforme peut vérifier la prestation sur place

La plateforme garantit que la prestation est vérifiée

11. DONNER DES EXPLICATIONS SUR LE FONCTIONNEMENT

Les explications données sont suffisamment objectives et complètes

Les relations contractuelles sont bien distinguées (relation avec la plateforme, relation entre utilisateurs)

12. DONNÉES PERSONNELLES	
L'information va au-delà des exigences légales	
Un interlocuteur « données personnelles » est accessible	

13. PRIX DES PRESTATIONS DES UTILISATEURS	
Une marge de liberté est laissé aux utilisateurs dans la fixation du prix	
Le principe et la méthode de variation des prix sont clairement précisés	

14. RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	
Elle s'assure du respect de la réglementation par les utilisateurs	
Elle propose le respect de bonnes pratiques à ses utilisateurs	
Elle s'engage à respecter des bonnes pratiques	

15. ABSENCE DE CONTACT ENTRE UTILISATEURS	
---	--



Les étudiants du Master 2 Droit privé approfondi, promotion 2017-2018, de l'Université de Lille ont réalisé, sous la coordination d'Aurélien FORTUNATO, post-doctorant et à l'initiative du professeur Denis VOINOT, la Revue Juridique de l'Économie Collaborative. Cette revue a été conçue dans le cadre du programme de recherche « Bonnes pratiques de l'économie collaborative » conduit par l'Équipe de recherche DEMOGUE-CRD & P de l'Université de Lille avec le soutien de la FONDATION MAIF. Elle bénéficie aussi de l'appui du Laboratoire International Associé 3 L (UDLille, KU Leuven, UDLouvain).

DENIS VOINOT,
Directeur de publication



Soutenir la recherche
pour prévenir les risques



Université de Lille
Katholieke Universiteit Leuven
Université catholique de Louvain

