

**Mémoire en science politique[BR]- Travail écrit : "Quels processus de valuation  
pÿ sont à l'Suvre dans l'économie des plateformes numéri  
pragmatique du pouvoir de valorisation des plateformes[BR]- Séminaire  
d'accompagnement à l'écriture**

**Auteur :** Hanin, Jonas

**Promoteur(s) :** Delvenne, Pierre

**Faculté :** Faculté de Droit, de Science Politique et de Criminologie

**Diplôme :** Master en sciences politiques, orientation générale, à finalité spécialisée en politiques européennes

**Année académique :** 2019-2020

**URI/URL :** <http://hdl.handle.net/2268.2/9302>

---

*Avertissement à l'attention des usagers :*

*Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.*

*Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.*

---

## Annexes du mémoire de Jonas Hanin.

## Table des matières

Annexe 1 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) – Noé .....	3
Annexe 2 : retranscription entretien – ListMinut (demandeur) – Marc .....	20
Annexe 3 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) - Rachid.....	26
Annexe 4 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) – Julien .....	38
Annexe 5 : retranscription entretien – ListMinut (demandeur) – David .....	54
Annexe 6 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) – Martin.....	63
Annexe 7 : retranscription entretien – Vinted – Léa.....	72
Annexe 8 : retranscription entretien – Vinted – Delphine .....	82
Annexe 9 : retranscription entretien – Vinted – Michel .....	94
Annexe 10 : retranscription entretien – Vinted – Mathilde.....	111
Annexe 11 : retranscription entretien – Deliveroo (cliente) – Chloé.....	128
Annexe 12 : retranscription entretien – Deliveroo (cliente) – Maïssa.....	138
Annexe 13: retranscription entretien – Deliveroo (coursier) – Pierre .....	149
Annexe 14 : retranscription entretien – Deliveroo/Take away (coursier) – Mohamed.....	159
Annexe 15 : retranscription entretien – UberEats (coursier) – Amin .....	176
Annexe 16 : retranscription entretien – UberEats (coursier) - Ludovic .....	189
Annexe 17 : guide d’entretien – coursier.ère.s.....	207
Annexe 18 : guide d’entretien – vendeur.euse.s Vinted.....	210
Annexe 19 : guide d’entretien – prestataire ListMinut.....	212
Annexe 20 : guide d’entretien – utilisateur.trice.s.....	214

## Annexe 1 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) – Noé

*Entretien réalisé le 25 avril 2020 – Durée : 73 min*

*Statut : « Ambassadeur »*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Merci d'avoir accepté de répondre à mes questions. Les données que je collecterai ne seront utilisées que dans un cadre universitaire et pas ailleurs. Acceptez-vous que j'enregistre l'entretien ?**

Oui, sans problème.

**Pouvez-vous vous présenter?**

Noé D., je suis instituteur primaire dans l'enseignement spécialisé J'ai toujours voulu faire indépendant, toute ma famille est indépendante, mon épouse a été aussi, elle a arrêté l'année dernière.

Moi, ma maman m'a poussé à faire des études, je n'avais pas la possibilité d'être indépendant, et quand j'ai eu fini en juin, je me suis inscrit en septembre comme traiteur-restaurateur en cours du soir que j'ai terminés, et donc j'ai ça en plus, et comme je travaille dans l'enseignement spécialisé secondaire, je ne fais que 18 périodes/semaine, ce qui me permet d'avoir beaucoup de temps sur le côté.

Jusqu'à l'année dernière, j'avais, au minimum, un jour de congé et beaucoup d'après-midi, les heures sont groupées, ce qui me permet de travailler beaucoup sur le côté, et voilà pourquoi j'ai cherché...

ListMinut parce que ça me permet de travailler légalement et de trouver des clients qu'on ne trouverait pas même en faisant des petits boulots, en noir. Donc ma motivation, c'était que, comme j'aimerais quand même être indépendant plus tard, il faut savoir que je travaille les week-ends pour un traiteur en lien en plus... Rien à voir avec ListMinut, je travaille en plus le week-end, je travaille spécialement la semaine pour ListMinut et pour moi, ListMinut c'est un peu un job d'indépendant, parce qu'il faut faire un devis, travailler à l'heure, attirer le client pour qu'il nous choisisse et pas un autre.

Je trouve, faire ça, c'est déjà pas mal même si on perd assez bien du temps sur la plateforme. Ça c'est déjà une chose, maintenant je ne sais pas si vous avez étudié l'évolution de ListMinut, moi ça fait déjà 4, 5 ans que je travaille, donc j'ai connu les 30%, l'abonnement, il y a eu toutes sortes de choses, vous êtes au courant, je suppose.

**Un peu, pour l'abonnement, je ne savais pas, les 30%, je n'étais pas au courant...**

Il y a 2 ans ListMinut nous taxait 20% et l'Etat nous taxait 10 %, donc si on voulait 16 euros dans notre poche, il fallait demander 20 euros, même plus, on était taxé à 30%, non, on avait 14 euros dans la poche. Donc c'était assez compliqué pour les gens, parce que si quelqu'un voulait travailler à 15 euros/ l'heure, il devenait quasi aussi cher qu'un indépendant pour certains travaux.

**Donc, du coup, on est passé à un système d'abonnement...**

Oui, et on est taxé graduellement, c'est 3, 4, 5 %, selon le statut d'expérience. Ma motivation était surtout de travailler sur le côté, parce que j'ai du temps, ça c'est une chose qui est importante, et un peu toucher à tout et voir autre chose que l'enseignement qui est mon train-train habituel et qui ne change pas.

**Donc vous inscrivez vos activités sur ListMinut dans l'espoir d'être plus tard indépendant?**

Oui c'est une chose que j'aimerais bien, on connaît tout ce qui est taxes etc. mais avec ListMinut on arrive vite aux 6000 euros, donc il faut faire attention. Moi, avec le temps que j'ai, ça va très vite, je crois que l'an passé j'ai été bloqué au mois d'octobre, fin septembre...aux 6000 euros.

**6000 euros de statut d'économie collaborative...**

Il faut savoir que si on dépasse les 6000 euros, on est re-taxé sur les 6000 premiers euros.

**Donc vous limitez vos activités....**

Oui, j'essaye de faire 500 euros par mois, j'essaye de bloquer si j'arrive trop loin, limiter, car ça ne sert à rien de bosser à fond pendant 2 mois et faire 3000 euros et plus rien après.

**Parce que ça vous occupe? Vous voyez cela plutôt comme une occupation au niveau de votre temps, parce que vous avez beaucoup de temps libre, ou comme source de revenus nécessaire, ou un peu les 2?**

Non, pas du tout, moi financièrement, j'ai eu la chance d'hériter d'une vieille maison, une vieille ferme que j'ai rénovée sans avoir un gros prêt, donc je n'ai pas vraiment besoin de travailler. Ce n'est pas pour finir mes fins de mois comme certains.

Moi, c'est l'optique... Je travaille aussi beaucoup avec mon papa qui est sur le site aussi et j'ai retrouvé mon papa plus facilement et on travaille ensemble. Ce sont des projets, je ne prends pas n'importe quoi, à n'importe quel prix, même si je n'ai pas besoin de l'argent, je ne vais pas travailler à 7 euros de l'heure comme un qui a postulé encore aujourd'hui à 7€/H. Je ne vais pas baisser mon prix. Voilà, les gens sont contents, je fais un travail de qualité et c'est plus pour être à l'extérieur etc. Je ne vais pas dans les choses que je ne sais pas faire et je ne me risque pas.

**Je vois sur votre profil que vous devez déterminer les tâches pour lesquelles vous êtes compétent... Cours particuliers, encombrants, traiteur, garde ponctuelle et cours de cuisine. C'est déjà pas mal...!**

Oui, traiteur, je n'ai jamais fait. Les gens qui prennent un traiteur cherchent des gens vraiment bon marché, il faut savoir que les gens qui prennent ListMinut, la moitié cherchent vraiment du bon marché, et les cours particuliers, j'en fais de moins en moins, c'est vraiment du jardinage et des encombrants, ce qui est facile, pas trop de prise de tête...

**Vous m'avez dit qu'il y a 4,5 ans que vous travaillez sur ListMinut. Les statuts de l'économie collaborative existent depuis 2016/17. Avant, quel était votre statut ?**

Sur ListMinut ou sur autre chose ?

**Les 2 peut-être....**

Sur ListMinut, on ne savait pas trop comment on allait être taxés. C'était la question qui s'est un peu posée, donc j'ai très peu travaillé avant que la loi passe. La 1ère année, j'ai fait 100 euros en cours particuliers, la 2ème année aussi et après j'ai commencé à monter parce que là, on était taxés à la base,

l'Etat nous prenait les 10% et ListMinut nous prenait les 20%, donc on savait ce qu'on avait dans notre poche, c'était pour nous.

Avant, j'ai travaillé comme traiteur, ce n'était pas des flexijobs, mais quelque chose comme ça, pour un groupement de traiteurs, mais un moment j'ai arrêté aussi parce que ayant des enfants j'avais mis un peu de côté le travail.

Pendant 2 ans je n'ai pas travaillé du tout sur le côté.

**Mais, à part la parenthèse de 2 ans pour vos enfants, vous avez toujours depuis vos études si j'ai bien compris, mêlé votre emploi d'à côté et votre emploi d'enseignant. Il y a toujours eu cette volonté de travailler que ce soit comme traiteur, jardinier...**

Oui, oui,...

**A quel moment avez-vous connu ListMinut et que vous vous êtes dit que c'était le meilleur endroit, la meilleure place pour trouver de nouveaux clients et faire ce job d'à côté ?**

En fait, c'est une amie qui m'a fait connaître en 2016 ce site-là. Comme je travaillais un peu sur le côté, elle m'a dit : il y a ce site-là.

Et ça a commencé, mais comme au début, on ne savait vraiment pas comment on était taxés, je n'avais pas envie de travailler pour des clopinettes et ne pas savoir ce qu'on allait nous reprendre. Donc, au début, je n'ai vraiment pas travaillé beaucoup et puis quand ça a été beaucoup plus clair et que la loi est passée, et là, j'ai commencé vraiment et puis il faut quand même le temps de se faire connaître, parce que, moi, les appréciations etc..., nous aident à trouver plus facilement du travail par rapport à des nouveaux etc...Ce qui est intéressant chez ListMinut, c'est que si je n'ai pas envie de travailler pendant 3 semaines, que j'ai d'autres choses à faire dans ma maison, etc...je ne vais plus sur le site et je n'ai pas de souci, pas de problème. Pas comme un indépendant qui fait sa pub et qui est harcelé à faire des devis...

**C'est plus touchy...**

Oui, c'est vraiment quelque chose de bien, quoi !

**Et avant ListMinut ou même maintenant, ce job d'à côté, est-ce que vous ne le réalisez que sur la plateforme ou vous le réalisez aussi sur d'autres plateformes? Avez-vous déjà fait passer des petites annonces, genre Journal de l'école...?**

Jamais, sauf pour des cours particuliers. Ma maman a un commerce de village, donc, j'avais toujours mis une annonce, parce que, entre guillemets, les cours particuliers ne sont pas vraiment traqués par l'état, pour du noir. Il n'y a pas vraiment un statut spécial pour les cours particuliers. Il y en a qui le font en indépendant, c'est encore quelque chose.... Sinon j'ai aussi essayé le site Youpeejob, mais je n'y comprends pas grand-chose, je ne trouve pas ça très pratique, car il faut aussi savoir qu'avant, ListMinut, c'était la personne qui demandait le service qui mettait son prix et ses heures. Donc s'il disait : la haie doit être faite en 4 heures et je vous donne 50 euros, c'était comme ça. Et puis ça a changé, faut savoir aussi qu'avant, on voyait le prix de tout le monde, si je mettais mon prix à 10 euros de l'h. quelqu'un mettait à 15, tout le monde le voyait, ça, ils ont caché aussi.

**Les évolutions vont dans le bon sens, alors pour vous, le prestataire a un peu plus la mainmise sur ces annonces...**

Pour le prix et le temps, oui, c'est quelque chose qui est beaucoup mieux. Parfois, si quelqu'un mettait une journée de travail pour... exemple : aller déblayer des encombrants, je ne prenais que 5 heures, moi, je disais au client : je travaille à l'heure, et si je mettais après sur ListMinut le prix moins cher, ListMinut croyait que j'avais fait en noir, par exemple, il m'envoyait un mail. Parce que ListMinut traque le noir, ce qui est normal, car il faut savoir que quand on a eu le contact avec le client, si on n'a pas envie de repasser par le site et là, c'est assez facile. Et quand il y avait les 30 %, les clients demandaient de passer beaucoup moins par le site. S'ils payaient 20 euros, j'en touchais 14, s'ils vous disent, vous avez 17 dans votre poche c'est assez tentant.

Je trouve qu'il faut respecter le travail qu'ils ont fait, c'est des jeunes qui ont lancé cette Startup, faut respecter aussi ce qu'ils ont fait. C'est grâce à eux, je trouve qu'on trouve du boulot en plus qu'on n'aurait pas si...

**À part ListMinut et des petits jobs, vous n'avez pas essayé d'autres plateformes?**

Ben ça, il y a TopNani...ou quelque chose dans le genre, c'est un monsieur qui avait des enfants et qui avait difficile de trouver des gardes d'enfants et il a mis ça en marche, c'est pas du tout légal. Ça se fait comme ça, c'est des mails, ils font des gardes de chien, des cours particuliers... Il n'y a rien de légal, je pense que je n'ai même pas dû donner mon n° de carte d'identité, alors que les autres, oui.

**Et vous me parlez des notations qui sont assez importantes, des évaluations. Comment gérez-vous cela? Quand le service a été presté, le client peut noter votre prestation sur 5 et laisser un commentaire. C'est important pour la suite, m'avez-vous dit, comment est-ce que cela fonctionne ?**

Moi, je ne mets pas de pression aux personnes, quand j'ai fini le travail, je leur dis : voilà, vous pouvez mettre si vous êtes contents ou pas, à vous de voir, mais plusieurs fois, j'ai dû rattraper des travaux ratés par des autres, même payés par ListMinut, mais il paraît qu'ils mettent la pression pour avoir des 5/5, pour être bien vus, même si le travail n'est pas super bien fait.

**Les autres prestataires, c'est ça ?**

Oui, moi, je pose beaucoup de questions avant que le client accepte, parfois trop, et je rate des travaux à cause de ça, mais je veux des photos ou des explications etc, pour ne pas partir sur des choses que je ne sais pas faire. Je ne suis pas professionnel, s'il y a une haie de 8m de haut, je ne vais pas me risquer.

**Vous pouvez dire, « ce n'est pas dans mes compétences »...**

Oui, tout à fait. Là, il y avait un déménagement, il avait mis "petit déménagement", mais il fallait 20 m3, moi j'ai une camionnette de 6 m3, j'ai dit non, ça n'est pas possible. Voilà, j'ai posé la question et je ne pars pas sur des choses impossibles. Les gens regardent et si on rate quelques boulots, les gens n'ont pas envie de te prendre.

**Cette "démocratisation" de l'évaluation, vous trouvez que c'est positif, que tous les demandeurs puissent s'exprimer, visible par tout le monde...?**

Ça, oui, oui,...

**Et vous avez un droit de réponse, si quelqu'un....?**

Non, pas du tout. Au début du travail, j'ai eu une dame qui a dit que je l'avais arnaquée de 3/4 h. En fait j'avais mis un forfait de 4h, si c'est plus vous me devez autant, mais si c'est moins, tant pis, si j'ai travaillé vite. En fait j'ai travaillé 3h1/4, je n'avais pas de montre, j'avais fini et elle m'a mis que je la volais de 3/4 h. Et je n'ai jamais eu droit de réponse de ListMinut. On sait encore communiquer avec la personne pendant 2,3 jours après que cela soit clôturé, donc moi, j'étais très fâché, je lui ai dit que si j'avais encore les encombrants dans ma remorque, je lui aurais ramenés etc... Je ne me laisse pas faire, je ne suis pas là pour.... Mais c'est un commentaire vraiment méchant qui allait être négatif pour mes prochains boulots et pendant un petit temps, les gens me demandaient : c'est quoi, cette histoire des 3/4 h. que vous demandez....

### **Ça revient vraiment systématiquement....**

Oui, oui, c'était dans les premiers, parce que après j'en ai eu 150 et des ...Ça ne se voit plus à moins que quelqu'un aille voir vraiment dans mes premiers commentaires mais je ne sais pas si les demandeurs s'amusent vraiment à aller voir les 150....

Mais je trouve que c'est bien...

### **Vous aimeriez répondre aux commentaires, ou mettre... Dans ces cas-là, ce serait un outil utile ?**

Oui, mais après, il ne faut pas que ça devienne un règlement de compte, ça pourrait devenir...mais voilà !! Les gens ne laissent pas toujours de commentaire

### **En règle généralement la plupart en mettent ou...**

Oui, la plupart en mettent mais ce n'est pas toujours, toujours.

### **Vous avez le statut d'ambassadeur, c'est quelque chose d'important, tant pour les commissions que pour l'image. Est-ce quelque chose qui compte pour vous ?**

C'est intéressant, mais déjà financièrement. Être taxé 3 ou 5%, ça fait quand même 2% sur 6000 euros chaque année, ça fait quand même déjà ça. Et puis c'est une fierté quand même. Comme j'ai dit, j'ai toujours voulu être indépendant, je ne suis pas quelqu'un qui bâcle le travail, etc. donc voilà, c'est une reconnaissance d'être rappelé par des clients chaque année pour leur pelouse, leur taille de haies, ça fait 3,4 ans que je repasse chez les mêmes, donc pour être ambassadeur il faut avoir ça. Les cotations, c'est une fierté, ce n'est pas un but spécifique, mais voilà...

### **C'est une reconnaissance...**

Oui, une reconnaissance, il y a des avantages, parfois ils font un petit apéritif, mais ce sont des Bruxellois, moi je ne suis pas du tout de Bruxelles, donc j'ai regardé dans ma région je suis un de ceux qui ont travaillé le plus. Sur Bruxelles, il y a des gens qui partent faire 200 boulots, des indépendants par ListMinut, il y en a tout le temps, des annonces sur Bruxelles

### **Et vous, vous devez délimiter un champ géographique ou alors vous recevez des annonces ?**

Non, on peut choisir. Moi j'ai pris 50 km, c'est le plus, on peut prendre 10,20 km. Moi j'ai pris plus, parce que je vais beaucoup dans le Brabant wallon qui est une province plus riche, donc les prix ne sont pas les mêmes que si vous allez à Seraing...On n'a pas les mêmes prix... Vous êtes du côté de Liège si vous êtes à l'ULG.....



Mais j'ai des clients de Juprelle, etc... où je sais que je ne peux pas mettre le même prix que si je vais à La Hulpe. Mais voilà, je sais que si je mets un tel prix à l'heure du côté du Brabant, je suis quasi sûr d'avoir le boulot parce que je travaille énormément là-bas, mais beaucoup plus cher. Il y a beaucoup d'indépendants.

### **Et comment déterminez-vous le prix d'une prestation? En fonction du public ?**

Déjà, si c'est récurrent ou pas. Si on fait une fois une haie, parce qu'ils ne savent pas la faire exceptionnellement et tout, ce sera peut-être un peu plus cher que si je sais que je dois aller tondre toutes les 2 semaines chez quelqu'un. Et puis, je pose déjà beaucoup de questions aux clients donc souvent je ne poste pas directement. Il y en a qui ne posent pas de questions. Ils disent : encombrants, 3 m3, ils mettent directement un prix. Moi, s'il y a un déplacement, s'ils mettent leur carriole ou si c'est sur mon compte, il y a pas mal de choses et surtout s'il y a beaucoup de personnes qui répondent ou pas ! Dans ma région, il y a des fois où je suis tout seul donc ça peut jouer. On sait plus ou moins qui, dans les autres prestataires, travaillent à tel...

### **Oui, vous avez quand même une idée du marché?**

Oui, je ne travaille jamais au forfait, sauf les encombrants. Des fois quand j'allais chez le client, je demandais : celui-là, il vous a demandé combien ? Pour un peu analyser, voilà je joue un peu pour savoir...Ne pas exagérer mais ne pas avoir 20 boulots que je rate parce que le gars est 2 euros moins cher. Ce qui détermine, c'est la région et le nombre de prestataires.

### **Si quelqu'un vous contacte pour faire la haie toutes les 2 semaines, vous repassez systématiquement par ListMinut ou...?**

Oui, le plus souvent, oui, ça dépend le... Maintenant avec leur abonnement, franchement, il faut être franc, il y a des gens quand ils ont fini leur abonnement de 3 mois n'ont pas envie de repasser par ListMinut. Ça, c'est... Voilà.

Mais, moi, je dis, j'ai un respect pour leur site. Voilà, je veux pas... Parce que, il y a une fois, par exemple, mon papa travaillait avec moi, donc quand on part à 2, j'ouvre les heures sur son compte aussi pour être dans la légalité, et il y a une fois une dame qui a changé le jour de prestation. Et j'ai dit : « moi, je ne saurais pas y aller mais je peux vous envoyer mon papa », et je n'ai pas eu le temps de le mettre à son nom, ben elle a refusé qu'il vienne travailler parce que le dossier n'était pas à son nom. Mais, le site m'a bloqué mon compte en pensant que je voulais faire du noir sur le dos de mon père...Il faut savoir qu'ils traquent quand même ceux qui font en noir.

Hier, j'ai eu un gars qui a pu mettre son adresse, j'ai pas compris comment, mais ça a été. Un gars qui dit « je viendrai chez vous à 14h », c'est un nouveau, un nouveau prestataire, et à 15 h il écrit : « je ne suis plus libre, je ne suis plus disponible pour ce job », et le gars a dit à tous les autres : « j'ai trouvé quelqu'un d'autre ». J'ai dit : vous avez pris le monsieur hors du site : non, j'ai trouvé ailleurs, mais je suis sûr que le nouveau est passé hors du site et... au revoir et qu'il n'a pas payé les 14 euros de l'abonnement. Faut savoir que, depuis quatre ans que je travaille là, des prestataires comme ça, ils sont vite hors du site....

### **Ils peuvent faire ça 1 ou 2 fois...**

Oui, oui voilà. Parce que moi, j'ai le cousin de mon épouse qui travaille pour ListMinut, j'ai un autre ami aussi et des collègues etc... Il y avait un ami qui avait juste demandé l'adresse-mail du prestataire, mais

il ne savait pas que... c'était le premier...Pour avoir juste une photo en fait ça prend 48h chez ListMinut pour bien faire comprendre que...

**Oui je me suis déjà posé la question, est-ce que je vais être banni ou pas... Voilà, comme c'est un cadre non-marchand...**

Moi je me suis dit, s'ils me téléphonent, ListMinut, je fais beaucoup de travaux pour eux, je ne suis pas un petit nouveau. Et je n'ai pas à prouver...

**Ils font confiance...**

Oui, je ne vais pas vous demander de l'argent parce que je vous ai répondu, il n'y a d'autres méthodes pour... Votre idée de faire la photo était ingénieuse.

**(Rires) J'ai essayé plusieurs techniques hein mais... Ils la suppriment hein, tous les...**

Il y en a qui disent : « bonjour Véro – 1, comment va – 2... », et à la fin, il y a un numéro de téléphone qui s'affiche quoi. Mais ils ont des employés qui s'amuse à regarder tout ça.

**Et vous avez déjà reçu des coups de fil de ListMinut disant : « monsieur, est-ce que là, vous n'avez-vous pas... » Ils appellent les prestataires quand ils ont un doute plutôt que d'envoyer un mail...?**

Moi, jamais je n'ai eu cette histoire-là qu'ils m'ont banni, donc j'ai envoyé un mail, ils m'ont sonné... et l'histoire que je me suis un peu engueulé la dame avec qui m'a dit que je l'avais arnaquée de 45 minutes, ils me l'ont sonné aussi, quoi. Non, vraiment, je n'ai pas de coups de fil particuliers...

**Votre activité sur la plateforme, vous pouvez générer 6000 euros par an, ça ne constitue pas votre revenu principal, c'est vraiment...**

Non, non, pas du tout, c'est un plus, mais voilà...

**Vous savez comment... Il y a les limites géographiques, mais les compétences que vous rentrez dans le site ...Les annonces qui vous sont proposées selon les compétences que vous avez rentrées dans le site ou...**

Oui, ce qu'on coche. Enfin, ici, j'ai coché traiteur... Tout ce que je coche, on a une liste et on coche ce qu'on veut. Par exemple dans traiteur, c'est « événementiel », il y a faire le clown, la magie, ça, je ne sais pas faire, et au moins, je ne les ai pas, je ne reçois pas les annonces...

**Il y a moyen d'être le seul à avoir accès à une demande, quelque chose comme ça, de mettre en avant des trucs ...?**

Si quelqu'un nous rappelle, d'office on a 48 h pour répondre à cette annonce-là. Par exemple si je suis allé faire une tonte la semaine dernière, si la personne redemande une tonte, je suis prioritaire et aussi, avant, mais je ne sais pas s'ils le font encore, si on avait coché par exemple, jardinage, tonte de pelouses on recevait un mail et pendant 4 h cette annonce était cachée et puis après, elle apparaissait pour tout le monde, ça je sais... mais je ne l'ai jamais vraiment fait parce que je ne me suis pas inscrit correctement. Je l'ai fait il y a quelques années, il n'y a que mon âge que j'ai changé dans le profil et je ne suis pas sûr qu'il est même encore correct, mais sinon on a accès comme ça par facilité.

### **Et donc le mail, pur bien comprendre, si vous cochiez la case exacte de la description du...**

Oui, voilà. Et aussi, ça je peux vous expliquer, il y a l'histoire des annulations. En fait, on a un pourcentage d'annulations et si on annule de trop, trop de travaux, on est bloqué par le site aussi. Ce qui veut dire que si on est entre 80% et 100 % on a droit par exemple à avoir 20 jobs en cours, en même temps, 20 jobs qui ont été acceptés par les gens. Si vous avez moins de %, vous n'avez droit peut-être qu'à 5. Pour postuler, moi j'ai droit à 50 parce que je suis ambassadeur et que j'ai plus de 80 % etc... Mais ils ont évolué différemment parce qu'avant, les annulations on pouvait les expliquer mais maintenant c'est d'office dans le pourcentage.

### **Et le pourcentage, c'est le pourcentage de jobs annulés ?**

Oui c'est ça, par rapport aux jobs clôturés.

### **Quand vous acceptez une offre, la période dure jusqu'à ce que le demandeur ait validé ?**

Mais c'est nous qui devons d'abord valider, c'est nous qui... puis c'est le client qui..., on doit valider en premier. Mais on peut vite redescendre dans les % au début. Par exemple, je gardais les chiens... Par exemple, ils vont demander là maintenant pour le mois de septembre, et puis voilà ils ont trouvé un ami qui voulait bien les garder, et là...j'ai eu que des annulations dans les chiens.

### **Même si c'est le demandeur qui annule....**

Ah, oui, c'est pour notre pomme quand même. Avant pas, si le demandeur avait une explication, ça ne comptait pas. Par exemple, un samedi par mois, j'allais travailler chez une dame pour casser les fondations, chaque fois, elle ré-ouvrait le job et il y a 2 mois, elle avait ré-ouvert le job et le gars qui venait, parce que c'était pour faire une terrasse en pilotis etc., avait dit qu'il ne fallait pas descendre plus bas dans les briquaillons, donc elle a annulé le job, mais c'est pour ma pomme. En les annulations de jobs, eux, le site, il bloque ça, parce qu'on pourrait passer à côté du site aussi. Sur le site, les nouveaux, ils sautent sur tous les travaux, et puis, entre guillemets, ils ne savent pas les réaliser parce qu'ils en ont pour beaucoup plus de temps. Ils ne savent pas les mettre dans leur agenda.

### **S'il y a un problème avec la prestation, vous faites des encombrants, vous abîmez un meuble...comment cela se passe-t-il ?**

Il y a une assurance qu'il paraît, mais avec une franchise, je ne sais pas vous dire exactement combien, parce que moi, je travaille avec un collègue sur ListMinut, qui est passé à travers un toit en soufflant des feuilles, on a téléphoné, mais je crois qu'on a une franchise de 200 euros, donc on a réparé nous-mêmes.

### **Et si vous-mêmes êtes blessé...?**

Normalement, ils ont une assurance aussi. J'ai jamais été voir plus loin, mais normalement on est assurés. C'est pour ça qu'ils nous prennent les 3%, c'est pour nous assurer tous.

### **Vous-même, vous avez déjà fait appel à des prestataires de ListMinut ?**

Oui, tout à fait, je l'ai fait aussi.

**Et alors, vous êtes plus « indulgent » quand vous devez les noter ? Ou justement, vous avez des standards...**

Pas spécialement. C'était pour une réparation d'ordinateur, il fallait changer un écran, ça a été fait parfaitement. Il habitait loin, mais près du bureau de mon épouse, il est venu le chercher, me l'a ramené, prestation nickel, on n'a pas dû se déplacer. Je cherchais une femme d'ouvrage pour repasser le linge et j'ai trouvé quelqu'un. En fait j'ai trouvé une dame pour qui j'avais déjà travaillé, par ListMinut mais je ne le savais même plus... C'était, il y a deux ans. Mais, donc voilà, je ne suis pas plus...

**Vous avez fait appel par ListMinut, plutôt que – je ne sais pas – un informaticien classique, parce que... le site est facile, parce que vous êtes dessus ?**

Oui, voilà, facile et par facilité de voir un peu si j'allais avoir quelqu'un qui allait savoir le réparer

**On a accès à une plus grande gamme ?**

Oui, voilà.

Par contre, il y a des choses plus spécifiques qui sont plus compliquées à trouver. J'ai une machine à café incorporée et très chère. Je me suis renseigné par la firme, ils me demandent 120 euros, juste pour se déplacer avant de voir la panne, j'ai mis une photo et tout sur ListMinut, mais il n'y a jamais personne qui m'a répondu. Peut-être que sur Bruxelles bien, ça marcherait, mais moi je suis près de Hannut, dans un petit village, il n'y a pas beaucoup de prestataires dans la région ...

**Et ça se développe, en dehors de Bruxelles, croyez-vous ? Sur Liège et...**

Moi je ne vois jamais de pub, ni tout ça, ils ont essayé de passer quelques fois sur RTL, sur RTBF, par exemple pour la garde des chiens, et là on voit directement un engouement qui est plus sur la Belgique. Sinon, il y a beaucoup moins d'annonces ...

**Ben voilà, on commence à avoir abordé plein de chose... Peut-être vous, comment vivez-vous, vous, votre activité, si vous deviez le résumer ? C'est plus un hobby, un complément de revenus, un mélange des 2... Dans une perspective professionnalisante ?**

Moi, c'est un complément quand même qui n'est pas négligeable, clairement. Maintenant je le prends plus pour sortir de mon habitude scolaire, comme je ne fais que des demi-journées, mais ce que j'aime surtout bien c'est d'être à l'extérieur, pas dans ma classe, quoi ! Ce qui m'intéresse c'est l'approche du client, de faire comme un indépendant, de répondre correctement au client, de l'attirer et qu'il accepte notre offre. Ça c'est vraiment... Bon ce n'est pas négligeable non plus, ça permet quand même de faire pas mal de choses et d'être dans la légalité... Parce que moi, j'ai déjà été tondre quelque part, il y avait une société de tonte dans l'autre maison, de jardinage dans la maison à côté, ils m'ont regardé de travers quelque fois, je suis allé les trouver : « voilà, c'est un site Internet, je suis reconnu », ...et ils n'ont plus rien dit. C'est une sécurité !

Depuis que je travaille pour ListMinut, j'ai acheté maintenant... Ben parce que [insiste] je travaille pour ListMinut, j'ai acheté une beaucoup plus grosse camionnette, ça c'est parce que, grâce à ça, je sais que je peux faire plus d'encombrants etc., c'est vraiment à cet avantage. Au moins si j'ai une dénonciation ou quoi, les gens qui viennent vérifier, je leur montre... Je n'ai jamais eu, mais ça me rassure, je n'ai pas envie de payer une amende pour le plaisir...et voilà !

Et là, maintenant, avec le confinement, je n'ai plus fait de travaux pour l'instant.

Je recommence lundi pour le site parce qu'il y a des obligations, on peut faire certaines choses et moi j'ai une haie qui est commandée depuis le mois de mars, c'est vraiment la fin, si je ne vais pas la mettre, c'est perdu quoi !!

**Je ne sais pas si vous avez vu, la Cour Constitutionnelle a annulé la loi sur l'économie collaborative, comment voyez-vous l'avenir, ça va poser beaucoup de questions... J'ai vu que ListMinut avait mis qu'on pouvait continuer jusqu'en 2021, on verra après...**

Comme je suis ambassadeur, ils m'ont envoyé un mail, j'ai demandé au cousin de mon épouse, il n'a pas reçu ce mail-là, et un autre ami que j'ai mis sur le site et qui, lui, est vraiment intéressé, parce qu'il a un petit revenu et que ça l'intéresse de travailler pour ListMinut, m'a renvoyé un lien en expliquant cette histoire-là. Mais en fait il paraît qu'ils vont revenir sur les 10% d'avant, en fait l'Etat va nous taxer sur les 6000 euros. Mais il y aura toujours...

Mais il faut savoir que c'est un peu une arna... mais il y a plein d'indépendants qui sont sur ListMinut, hein. C'est pas vraiment la collabora... Avant, la publicité de ListMinut, c'était : vous allez chez votre voisin, pas trop loin, l'aider pour quelque chose. Mais en fait, il y en a qui font toute la Belgique. Moi, j'ai un déménageur qui fait les encombrants, il vient de Bruxelles, des fois, il va à Welkenraedt. Je trouve que ce n'est pas l'idée première du site, de mettre des indépendants dans cette histoire-là. Voilà, bon ils payent ListMinut comme nous et puis ils payent leurs taxes comme un indépendant, mais je trouve que c'est pas...

L'Etat avait mis l'économie collaborative, c'est pas ça quand on regarde la définition.

**C'est ça, c'est "entre voisins"...**

Moi je le fais aussi, je vais très loin. Mais les indépendants ont un badge-pro... Pro, c'est pas encore...C'est professionnel, mais ça peut peut-être dire pro : "très bon", ça peut peut-être jouer aussi là-dessus, pour les demandeurs...

Mais je sais qu'ils sont plus chers que nous, ils ne savent pas s'aligner sur nos prix

**Avec les taxes qu'ils doivent payer...**

Oui tout est déclaré, eux, ils payent leurs taxes, plus la TVA, plus leurs charges sociales, plus, plus...

**Et sur cette ambiguïté, entre économie collaborative, le fait de contourner d'une part les charges sociales.....il y en a qui disent que c'est de la concurrence déloyale pour les indépendants, comment voyez-vous...?**

Je trouve que oui, parce que, des petits boulots, je taille des haies, c'est des haies que les professionnels ne font pas. Mais c'est légal, c'est ça qui est plus rassurant même si c'est déloyal, voilà, du noir, il y en a partout. Les gens qui font du noir, c'est parce qu'ils en ont besoin ou pour le dépenser pour autre chose. Ceux qui arrivent à faire 5000 euros en plus par an, ça leur permet de payer leurs vacances. Ils ne vont pas les mettre sur un compte, souvent c'est très rare... mais je trouve que c'est déloyal quand même pour les indépendants. Maintenant, il y a des choses qui.... faut savoir que déboucher un évier, moi je ne le fais pas, mais d'autres bien, un indépendant ne va même pas se déplacer ou il va demander 100 et des euros. Le cousin de mon épouse qui est dans tout ce qui est électricité et tout, il y a des dames de 70-80 ans qui lui demande de venir changer 2 lustres etc....il demande 25 euros, il a mis 1 h. voilà, il est bien payé, qu'un indépendant ne va même pas se déplacer pour ça.

**Il y a une gamme de " services " qui sont propres à ce genre de truc...**

Oui, il y a très peu de gens qui font les encombrants en professionnels, par exemple. C'est très rare.

**Et le rôle de ListMinut, plus" qu'accabler" les prestataires, ils interrogent le modèle de ces plateformes-là, qui jouent en fait sur l'ambiguïté entre économie collaborative, indépendants. Comment voyez-vous le rôle de ListMinut ?**

Pour eux, plus on fait d'heures, plus on fait de travaux, plus ils gagnent; c'est une rentabilité. Moi, fin septembre, début octobre, je ne pouvais plus trop travailler, donc j'ai travaillé avec mon beau-frère mais si on partait une journée ensemble, on faisait 8 h. chacun, mais des fois je mettais 14 h. sur mon beau-frère et que 2 h. sur moi, ils n'ont jamais rien dit, ils le voient, pourtant. Mais ils savent que si, moi, je ne sais plus postuler.....

**Et comment le voient-ils ?**

Ils doivent s'en douter! Si je n'ai fait que 2 h. sur mon compte et 14 h. mon beau-frère et que j'ai mis dans les conversations qu'on venait à 2, 8 h. une journée chacun. J'ai testé, et rien...ils m'ont juste demandé d'avoir une photo et vraiment une inscription correcte de mon beau-frère. Je pensais qu'ils allaient quand même, faire un... mon beau-frère est parti fin décembre à Malte pour les études, donc je ne mettais plus rien sur son compte, il ne venait même plus travailler avec moi, mais ils ne m'ont rien dit, vous travaillez sur son compte...Comme l'année était recommencée. Je pense que plus il y a de prestataires, plus il y a les 5 % qui tombent dans leur poche, ils gagnent de l'argent. Je pense que là, ils ne vont pas trop regarder

**Et le rôle de ListMinut, vous voyez...vous estimez que vous travaillez pour ListMinut, non...Comment décririez-vous le rôle de la plateforme entre les prestataires et les demandeurs ?**

Ce que la plateforme fait? Rien ! On passe directement avec le demandeur et ListMinut ne s'occupe de vraiment rien. Faut savoir que mon papa a été tondre chez un monsieur. Il a fini de tondre, le gars était là, il allait partir. Mon papa n'a pas su prendre un dernier sac, parce que le monsieur avait dit que sa pelouse n'était pas très haute, il n'a pas su mettre tous les sacs dans la voiture, il a dit qu'il allait revenir plus tard le chercher, le gars n'a jamais voulu le payer et ListMinut défend ce gars-là. Pour ça je suis un peu déçu, par contre, je sais qu'ils défendent beaucoup plus les demandeurs que les prestataires parce que je suis allé travailler du côté de Liège pour une femme et elle m'a dit : de toutes façons, vous prenez le temps que vous voulez, c'est ListMinut qui paye, parce que l'autre prestataire n'a rien fait de bon....Il devait mettre des plantes et une bâche noire, il a mis la bâche noire, il en avait marre de mettre des plantes il devait mettre une centaine de plantes, il a caché les plantes dans les bâches et a dit : il n'y a plus de plantes... !! Mais il s'est fait virer, il nous avait pris beaucoup de boulots à certains de la région de Liège mais après un mois il était out. Des cow-boys quoi !! Les cow-boys de début de saison, de mars-avril ; ils nous prennent beaucoup de boulots parce qu'ils sont moins chers, mais au mois de mai, on ne les voit plus.

**Et c'est ListMinut qui prend en charge la différence, c'est ça ?**

Oui, c'est la femme qui me l'a dit. C'est la seule fois. "On n'était vraiment pas contents de ListMinut, du prestataire de ListMinut..." et pour défendre leur publicité, parce que si quelqu'un prend ListMinut et est déçu, il n'a plus envie d'y aller. Faut savoir que je suis allé chez une dame à La Hulpe qui connaissait quelqu'un de ListMinut, j'étais le 4ème à y aller, les 3 premiers avaient été acceptés et ne se sont jamais présentés, par exemple. Ça, ça ne fait pas la pub de ListMinut, on prend quelqu'un et en fait ils ne

viennent jamais, on ne réitère pas l'expérience. S'ils ont de bons prestataires, c'est bien pour eux, mais s'ils ont des gens qui ne font que des conneries, ben.....

**Avant de vous inscrire ou en vous inscrivant, avez-vous lu les conditions générales d'utilisation et leur politique de confidentialité, ce que faisait la plateforme avec toutes les données que vous génériez, notamment les évaluations etc...**

Je les ai lues en grandes lignes, mais quand on s'inscrit, ils ont une vidéo maintenant, après la vidéo, ils posent des questions pour voir si on a bien regardé la vidéo, donc j'ai lu, mais pas les petites lignes, mes données personnelles pour quelque chose d'autre, comme certains sites où on est "sulté"...mais pour les évaluations, j'avais suivi, je savais comment ça fonctionnait

**Je les ai lues, parce que c'est un peu mon job...et ils mettent qu'ils peuvent utiliser les données à des fins publicitaires ou même les vendre à des tiers, qu'en pensez-vous ?**

Je me suis toujours posé la question, par exemple, je suis sur un site qui s'appelle Walfoot...il y a un gars au milieu avec un tee-shirt de ListMinut, je dis pourquoi est-ce qu'ils choisissent celle-là plus qu'une autre. Je me suis toujours posé la question, mais je sais que si on tape Noé D. ... parce que je n'ai pas Facebook, etc... on arrive à voir mon profil ListMinut, parce que ma maman l'a déjà fait, elle m'a dit "tu sais que, voilà, on te voit etc."...Et en fait ils peuvent prendre nos photos sans notre avis, alors si vous avez vu ça...

**Je ne sais pas exactement s'ils peuvent l'utiliser dans des publicités, mais tout ce que vous mettez sur le site leur appartient, donc votre photo, les descriptifs, etc... Ils peuvent même les vendre à des tiers. Cela vous dérange ?**

Non, voilà, c'est internet, mais on est tellement suivis. Mais je sais qu'il y a des sociétés qui rachètent des profils. J'ai vu une émission là-dessus, il y a des sociétés qui étudient, qui arrivent à faire un listing de tous les célibataires de 60 ans, qui ont telle ou telle chose pour vendre un produit... Mais je pense pas que ListMinut... ils pourraient vendre des données de ce que je fais, moi, mais je me dis que si l'Etat veut voir si je fais quelque chose sur le côté, ça, ils savent le voir.

**Oui, ce degré de légalité qui est important aussi**

Oui, voilà.

**Et vous m'avez dit que vous avez toujours voulu être indépendant, que vous cherchiez peut-être à faire ça plus tard, est-ce que vous pourriez utiliser les commentaires, les évaluations qui sont sur ListMinut pour faire votre CV, par exemple, parce que c'est de l'expérience, évidemment ?**

Oui c'est une preuve que j'ai fait telle ou telle chose, oui, c'est un avantage

**Et si la plateforme disparaît... ?**

Oui, oui, mais ça va disparaître, on n'aura plus accès, ça disparaîtra avec tout. Maintenant je ne crois pas que ça va disparaître, j'ai lu un peu les articles. L'Etat va re-ponctionner de l'argent, ce qui est normal d'un côté. Quand ils ont enlevé les 10 %, j'ai pas compris pourquoi ils les enlevaient. C'est quand même 10% récupérés facilement et nous c'est de l'argent en plus qu'on fait. Un indépendant va être taxé sur une tonte de pelouse, moi je vais y aller, et quoi c'est ListMinut qui gagnerait et moi ??? C'est tout. L'Etat

cherche de l'argent partout, et ça va encore sûrement changer avec le Coronavirus, oui on a 10% en plus mais au moins dans notre poche. Le but d'avoir enlevé les 20 % de ListMinut et nos 10% de l'état, normalement c'était qu'on devait diminuer nos prix. Moi, je l'ai fait, certains l'ont fait, d'autres ne l'ont pas du tout fait

### **C'est comme ça que ListMinut a fait ça... c'était pour favoriser...**

Oui, normalement dans ma tête, c'est 15 euros l'heure. Au début, c'était 12,50 euros, il y a 5 ans, maintenant c'est 15 euros minimum. Parfois je compte à 20, des fois. Mais pour avoir 15, je devais demander 21 euros avant. Maintenant je prends 16, 17, jamais 21, il n'y a plus les 20%, mais il y en a qui ne l'ont pas fait. C'était un but, c'était diminuer parce que voilà, les gens, vous leur demandez 25 euros pour avoir 17,5 euros de l'h. ben ils disent : je vais prendre un professionnel, il ira plus vite, même s'il demande 30 de l'h. Il n'y a pas une énorme différence. Faut savoir aussi qu'il y en a qui sont excessivement chers sur le site et si le demandeur ne compare pas, ils se font avoir.

### **Et comment avez-vous fixé 15 euros...?**

C'est le prix des cours particuliers. Mais si je prends mes tronçonneuses etc... je demande un forfait à la journée pour l'essence, pour l'usure...et je demande toujours un déplacement si je vais plus loin. Je rate des travaux à cause de ça, parce que je prends 15 euros l'h. plus 15 euros de déplacement parce que j'ai 30 km.

### **Ce qui est logique...**

Oui, mais il y en a qui ne demandent pas de déplacement. Un indépendant, son déplacement est dans son devis. Je ne travaille pas en devis, ou très peu, sauf les encombrants et puis c'est tout...ou des haies quand j'ai déjà vu les haies...

### **Et quel est votre regard sur tout ça? Comment expliquez-vous le succès que rencontre ListMinut et ce genre de plateforme en général ?**

Je trouve que c'est la facilité de trouver quelqu'un et le panel de candidats qui peuvent s'inscrire...Donc si vous cherchez quelqu'un pour tondre, vous ne savez quand même avoir que 8 candidats, après c'est stoppé, mais les gens remettent une autre annonce pour avoir plus de candidats et c'est une facilité.

### **Et pour les prestataires ?**

Pour nous, c'est de trouver des travaux sans bouger de chez soi, sans mettre des annonces...C'est une facilité, parce que si je suis 2 semaines en vacances, il n'y a personne qui va me sonner, parce que je n'ai pas postulé. Un indépendant, il est en congé, il garde quand même tous les gens qui vont lui sonner, parce que les gens ne savent pas qu'il est en congé, sauf si vous avez un magasin ou votre GSM professionnel et si vous ne répondez pas, vous ratez peut-être des boulots. Moi, je fais mon agenda par mois, et j'avance comme ça, et quand j'ai trop et que des gens demandent dans 2 semaines et que je n'ai pas place avant 1 mois, je ne poste pas, je n'ennuie pas les personnes et moi je ne suis pas ennuyé. Je trouve que c'est une grande facilité, et aussi être déclaré, ne pas avoir de souci ...

### **Ben voilà, on a plus ou moins fait le tour, penseriez-vous à quelque chose dont on n'aurait pas parlé ?**



Par rapport au site ListMinut, ce n'est pas un rapport que je dois faire contre eux, mais l'histoire de l'abonnement des 14 euros, je ne sais pas quand vous vous êtes inscrit, mais vous allez devoir prendre un abonnement

### **Pour l'instant je n'ai pas conclu de prestation mais...**

Voilà, les gens pensent qu'ils vont conclure avec vous et après vont vous dire : ah, mais vous devez payer autant. Et là, il y en a que ça ne leur plaît pas, et je vois plusieurs prestataires.....Moi je sais envoyer des mails parce que si vous prenez 1 abonnement d'1 mois, ils n'acceptent que les cartes bancaires... Heu, les cartes, Visa, Mastercard, etc....Il y a plein de gens qui n'en n'ont pas, donc on parle pendant plus d'1/4 h. etc., vous pensez avoir clôturé le travail : ah, ben non, je ne paye pas les 14 euros, ou alors un abonnement d'1 an qui coûte 100 et des euros. Il y a des fois, quand c'est des boulots très gros, je fais le cadeau des 15 euros Si c'est un devis de 350 euros, je ne compte pas les 15 euros, ça va, je viens pour 335 et au moins j'ai gagné le travail parce que j'ai perdu du temps pour explique aux gens etc... Et des encombrants à 60 euros, j'ai une petite remorque, je demande 50 euros, je ne vais pas faire cadeau des 15 euros et les gens n'ont pas envie de payer c'est 14 euros là...

### **Et les 15 euros, c'est....**

C'est pas assez visible, pour faire l'abonnement et c'est pour payer ListMinut en fait. Mais c'est pas assez visible du tout. C'est un reproche que je fais depuis qu'il y a l'abonnement

### **Donc parfois vous dites : j'ai investi trop de temps dans la discussion, dans l'établissement d'un devis ... il faut que je rentabilise ça aussi**

Oui, je ne l'ai pas fait en tout 10 fois, mais voilà, on se dit : mieux vaut mieux perdre 15 euros et être content d'y aller pour 250 euros que de ne pas y aller du tout, parce que, les encombrants, faut être franc, je trouve que ça paye bien pour ce que c'est. C'est une chose très rentable, sans être excessif dans les prix

### **Oui, mais vous avez aussi le matériel.**

Ah, oui, j'ai acheté la camionnette, j'ai la remorque, mais c'est pas de prise de tête. Enlever des choses, les gens sont toujours contents. On vous demande de vider une cave, s'il n'y a plus rien les gens ne savent pas vous mettre un 2 sur 5, vous aviez dit : on prend tout, alors, on prend tout !

### **Il y des jobs que vous vous dites, c'est plus "touchy", il y a plus de risques que le client soit mécontent, alors vous hésitez plus à y aller ?**

Si le client est plus difficile, c'est plus dangereux. Mais si quelqu'un met une tonte de pelouse, je clique sur le profil de la demandeuse ou demandeur, je sais voir tous les boulots qu'il a demandés, à qui il assigné des boulots et quelle évaluation il a mise, si je fais des recherches. Il faut savoir qu'il y a des demandeurs qui sont très difficiles, dont celle qui m'a dit que je lui avais piqué 3/4 h. elle avait mis des 2 sur 5 à 3 personnes. J'étais le 4ème. Et maintenant, je regarde ça

### **Pour vous dire si c'est trop risqué...**

S'il met des 3 sur 5 et qu'il n'est jamais content et que je suis 3ème à aller pour une haie, ben j'y vais pas. Je ne vais pas prendre le risque de me prendre un 3 sur 5, même si ce sera bien fait, la personne était

super difficile et je me dis : je ne vais pas me prendre la tête et y aller pour ça. Le cousin de mon épouse a voulu aller chez quelqu'un, parce que j'ai vu qu'il avait postulé, je lui ai dit : ne va pas là-bas, parce que, la femme, c'est la 4ème fois qu'elle met cette annonce-là et elle n'est jamais contente, j'avais été voir les commentaires et elle mettait des 1 et des 2. Les prestataires étaient peut-être mauvais, je ne critique pas, mais c'est un risque que je ne prendrais pas parce que 1 mauvais commentaire peut casser les 153 autres. Je dis toujours, vous allez 10 fois au resto, vous allez bien aimer, la 11ème fois, vous allez mal manger, c'est pas sûr que vous y alliez une 12ème fois; c'est mon idée et c'est quelque chose que je regarde aussi. Mais je passe beaucoup de temps, sur le site, je...

### **Vous consultez tous les jours ?**

Oh,Oui, oui, si, si. Beaucoup de fois par jour, parce que, quand je donne cours, je travaille avec des autistes et autres et quand ils sont en occupationnels, là, j'ai le temps de prendre mon GSM, même si c'est plus...

### **Pour ne pas rater une occasion**

Oui tout à fait. Il y a des fois, je travaille par exemple jusque midi, j'ai le travail à 11h.30 et à midi et demi je suis chez la personne, ça peut aller très vite. Et des fois, la personne n'attend pas d'avoir 7 ou 8 réponses, si l'offre lui convient, il va me prendre, même s'il aurait pu avoir quelqu'un de moins cher ou de plus cher après des fois. Parfois, les gens sur ListMinut, ils veulent que ça aille très vite, ils ne veulent pas attendre des semaines mais par contre, la semaine prochaine, je sais que je ne peux pas travailler pour le site alors là, je ne vais pas voir, ça ne sert à rien. Les gens sont pressés, voilà !

**Voilà, moi, j'ai tout abordé, si vous avez d'autres remarques... En fait, moi, je m'intéresse surtout au principe d'évaluation et même aux motivations aussi. Travaillez-vous différemment parce que vous allez avoir des évaluations ou pas spécialement ? Quand vous réalisez une prestation, vous vous dites, "il faut que je sois plus aimable que lorsque je travaille avec le traiteur, parce qu'il va y avoir une évaluation..."? Ou pas spécialement.**

Ah, si, si quand même! Moi je fais le travail pour que ce soit bien fait, mais aussi en disant: il y aura quand même une évaluation, ça, oui. C'est quand même un retour que le demandeur peut avoir et la pression sur nous, et c'est quand même important qu'il y l'ait..., comme je travaille beaucoup à l'heure, je ne fume pas, mais si j'allais fumer une cigarette toutes les 10 minutes et que je n'avance pas, au moins là ils peuvent se défendre pour dire : "il ne travaille pas, il va fumer sa cigarette, se promène" ... Si vous voyez ça sur une évaluation, c'est pas très bien. Mais je sais qu'il y a une pression des prestataires sur ça, c'est à dire qui demandent un 5 sur 5 et qu'ils peuvent être assez... J'ai une cliente du côté de Louvain la Neuve qui m'a dit : celui qui est venu avant vous pour autre chose, il m'a dit de lui mettre un 5 sur 5, je me suis sentie un peu forcée et elle n'était pas super contente parce qu'il ne l'avait pas suivi dans ses idées, une transformation de porte, ou je ne sais quoi. Si je lui mets un 3, il est capable de revenir chez moi, comme on a l'adresse des gens et que c'est une jeune qui habitait toute seule...

### **Alors quels sont les garde-fous de ListMinut ...**

Ben, il n'y en a pas vraiment... Voilà, une prestation peut être bien faite dans un sens, mais vous pouvez tomber sur des clients qui peuvent être très difficiles aussi

**Et vous, en tant qu'ambassadeur, c'est quand même un statut important, ListMinut reconnaît votre travail, vous n'avez pas d'autres droits ? Par exemple dans le cas de la dame aux 3/4 h., à aucun moment ils ne vous ont proposé d'enlever le commentaire**

Non, mais c'était tout au début, ils m'ont dit : ça va se noyer avec tous les autres, c'était le 10ème ou quoi. Si j'en avais un maintenant, je ne sais pas comment ils réagiraient. Je n'ai pas le cas, mais si j'avais quelqu'un qui n'est pas content, je ne sais pas comment ils réagiraient, je ne sais pas vous dire...

**Oui, parce que votre "position de force" est maintenant différente...**

Oui, voilà. Pour ça, ce n'est pas le cas, je ne sais pas vous aider

**Et à l'inverse, avez-vous déjà entendu des demandeurs qui faisaient pression sur des prestataires : attention je vais vous mettre...**

Moi, non, non... mais ils pourraient le faire, ça c'est sûr ! J'ai travaillé pour quelqu'un, il m'avait dit : c'est ces encombrants-là, il me met des photos, je lui mets un devis et, en fait, quand j'ai levé une plaque de bois, il y avait des dizaines et des dizaines de briquillons, mais tous petits, avec des cannettes... donc j'ai téléphoné, j'ai dit c'est pas ça qui est prévu, il me dit "faites le maximum, je vous retire 20 % de la somme", ce qui était normal, je n'avais pas tout ramassé.

Mais alors j'ai demandé : vous allez me mettre quoi comme commentaire ? Il m'a dit : "ne vous inquiétez pas, je suis content de votre travail, je ne savais pas qu'il y avait ça en-dessous". Moi je voulais augmenter le prix, il ne voulait pas, moi j'avais une remorque en plus à trier etc. Il n'a pas voulu, mais il ne m'a pas mis un 3 sur 5, il n'a rien voulu faire. Il aurait pu me dire : "vous n'aviez qu'à prendre tout, c'est pour votre pomme". J'ai discuté avec lui avant, il m'a mis un 5 sur 5, puis il a remis une annonce en disant : j'ai des briquillons à enlever etc... Je n'ai pas eu de problème, il ne m'a pas mis la pression mais je lui avais quand même posé la question, s'il m'avait mis un 2 sur 5 je l'aurais peut-être fait sans demander l'augmentation, pour pas avoir cette cote négative

**Pour que je comprenne bien le mécanisme des rémunérations, le prestataire fixe le prix ou propose un prix et peut-il y avoir une négociation ? Quelle est la garantie pour le prestataire, sera-t-il payé ? Le demandeur est-il déjà débité ?**

Non, non puisque mon papa n'a pas été payé, une fois. Normalement quand ils ont une carte Visa, s'ils ne disent rien, dans les 3 jours, ils sont débités, on n'a pas de souci, des fois et c'est là des fois qu'on n'a pas de commentaire, c'est les gens qui disent : j'ai payé avec Visa, ça sera débité dans 3 jours, ça se fait automatiquement, sinon on n'a pas de garantie, en fait. Être payé et surtout débité à l'avance. Avec mon papa, ListMinut lui avait envoyé un mail en disant que le client n'avait pas été content du travail et qu'il avait plusieurs fois demandé des travaux qui passaient souvent par ListMinut, ce qui n'est pas vrai parce que je suis allé voir le profil du monsieur, il n'avait pas fait d'autre demande et que mon père ne serait pas payé. Au début ils avaient dit qu'ils réclamaient l'argent, moi j'ai su lui parler à ce monsieur-là, il m'a dit : "de toutes façons, c'est par carte Visa, je serai débité d'office", et il ne l'a jamais été, on n'a jamais eu l'argent. C'était pas énorme, c'était 50 euros, ça été un déplacement raté...

**Un indépendant aurait eu plus...il y aurait eu un contrat qui était formulé.**

Un indépendant, vous savez, les factures c'est à la fin, ou alors des acomptes, mais pour les petits trucs, je ne suis pas sûr qu'un jardinier qui va faire une petite haie demande un acompte avant. Maintenant, c'est parce qu'on n'a pas voulu, on avait quand même l'adresse du monsieur, on aurait pu aller lui parler

en face, aller le retrouver. C'était au début aussi et je n'avais pas envie de me prendre la tête avec ce genre de personne. L'affaire c'est mon père qui l'a eue, pas moi.  
Vous avez d'autres réponses d'autres personnes de ListMinut ?

**Sur ListMinut vous êtes le 3ème, j'ai eu un déménageur de Bruxelles,**

Ah oui, Rachid ?

**Oui c'est lui justement qui fait toute la Belgique. Il travaille comme indépendant, il travaille beaucoup je pense. Et un autre prestataire qui postulait pour la 2ème fois, Philippe, et j'ai 2 autres RV demain, non c'est cool les gens...Je ne savais pas trop comment aborder l'affaire...J'ai un peu testé différentes tactiques...C'est chouette de m'avoir répondu....Je vais vous laisser, j'ai l'impression qu'on vous appelle de toutes part... C'était vraiment très intéressant....**

Si vous avez encore d'autres questions n'hésitez pas à me rappeler.....

**Un tout grand merci en tout cas.**

## Annexe 2 : retranscription entretien – ListMinut (demandeur) – Marc

*Entretien réalisé le 19 mai 2020 – Durée : 21 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

*Il nous informe qu'il a 29 ans et qu'il est consultant.*

**Avant d'avancer, est-ce que vous pouvez peut-être vous présenter et me dire comment vous en êtes venu à utiliser ListMinut?**

Ben c'est très facile hein, à mon avis je pourrais pas spécialement t'aider parce que je suis un nouvel utilisateur. Je me suis inscrit, il y a deux semaines, donc c'est tout récent.

Comment j'ai connu ListMinut, ben c'est par le bouche à oreille. J'avais entendu... Des gens m'ont dit "ah oui, c'est pas mal, si t'as besoin de quelqu'un pour faire des travaux chez toi par exemple", un homme à tout faire ou quoi, c'est pas mal. C'est donc comme ça que j'en suis venu simplement à contracter sur ListMinut, j'avais besoin de quelqu'un pour un petit travail. C'est comme ça que je me suis inscrit, simplement.

**Et alors à quel moment, vous vous êtes dit "je vais aller voir plutôt sur ListMinut", donc sur internet...**

Ben, il y a deux semaines... J'avais besoin de quelqu'un, j'ai repensé à ListMinut, je me suis inscrit et j'ai mis mon annonce puis j'ai eu des personnes qui m'ont contacté.

**Et pourquoi ListMinut, et je ne sais, ne pas faire appel à un indépendant classique? Vous avez mis une annonce pour faire quoi en fait?**

Dans mon cas, c'était des petites tâches, de petite main quoi... Enfin, aller faire deux trous pour mettre un tableau, réparer une prise électrique, coller un parquet, donc toutes des petites tâches... Donc, j'allais pas appeler quelqu'un ou demander un devis pour qu'un gars vienne coller quatre lattes de parquet ou faire deux trous dans un mur. Ça n'avait pas de sens quoi. J'avais besoin de quelqu'un qui vienne une journée, qui sache un peu chipoter à tout et qui sache travailler sur les différentes tâches à faire quoi.

**C'est ça, c'est en se disant qu'au final, les tâches n'étaient pas assez importantes pour un professionnel que...**

J'aurais pas fait appel à ListMinut si j'avais un gros travail à faire quoi. Si je devais refaire toute mon électricité, j'aurais plutôt été directement un électricien ou une société en électricité plutôt que ListMinut. ListMinut a plutôt la réputation d'avoir des gars qui travaillent comme ça, sur le côté à gauche à droite, plutôt que... des [Inaudibles].

**Et du coup, le fait que c'est surtout des personnes qui font ça, à côté de leur boulot... Qu'est-ce que vous en pensez?**

C'est bien.

**C'est une activité en plus pour eux...? Comment est-ce que vous voyez en fait les activités sur ListMinut? Quelle est votre vision en fait de ça?**

Ben non, je pense que c'est une bonne chose, les plateformes comme ça... Collaboratives, ça à plusieurs aspects positifs: ça permet déjà de réduire les coûts pour l'utilisateur, ça permet d'occuper certains travailleurs, ça permet d'avoir un revenu complémentaire pour certains travailleurs aussi, ça permet de tester aussi le travail, comme ça, peut-être de manière indépendante avant de se lancer dans un projet. Donc, ça ce sont évidemment des points forts de ListMinut. Maintenant, le problème et le danger, en effet, est de "manger" un petit peu de travail à des indépendants ou petites PME. Mais bon à côté de ça quand je vois que, bon, pour faire intervenir un plombier parce que la chaudière démarre plus, il reste dix minutes, il chipote à deux-trois boutons et puis il envoie une facture de 170 euros, plus la TVA, on est à 210 euros. On préfère appeler son voisin qui est un peu bricoleur, qui va chipoter pendant dix minutes et qui va demander dix balles quoi.

**C'est ça, c'est vraiment pour les jobs, un peu intermédiaires, comme ça...**

Voilà, je crois qu'il faut que les grands travaux restent réalisés par des professionnels qui travaillent d'ailleurs avec une garantie sur le travail, etc. Mais bon pour toutes les petites choses comme ça, pour lesquelles on n'a pas besoin d'un professionnel, moi je trouve que c'est une plateforme intéressante. Et d'ailleurs, je crois que l'idée de l'économie collaborative, c'était pour des petits montants de rémunération hein, c'est une histoire de 6000 euros par an. Donc c'est pas non plus... On n'est pas sur une activité à titre principal quoi.

**Et donc vous, vous parlez "d'économie collaborative", comment est-ce que vous voyez ça? C'est vraiment dans quelque chose en particulier... C'est que dans l'échange de services...**

Ben oui, je sais pas où ça peut être appliqué mais heu... Mais moi je trouve ça positif, l'économie collaborative, ça entretient des contacts humains, ça permet de gagner sa vie, ça permet de ne pas trop dépenser non plus, donc voilà toute une série de point que je viens de donner quoi.

**Vous m'avez dit que les professionnels, on avait une garantie du travail bien fait, donc ici, comment est-ce que vous avez sélectionné entre les prestataires qui se sont proposés à votre demande...**

Ben j'en ai pas eu mille hein... J'en ai pas eu mille... Et puis moi, j'avais fait une demande pour un tarif horaire vu que j'avais plusieurs petits travaux à faire... J'allais pas demander, "changer mon parquet, vous allez me demander combien", "faire deux trous, vous aller me demander combien", non. Je cherchais quelqu'un qui vienne une journée et que je le paye à l'heure. Donc je me suis basé aussi sur le tarif horaire que certains proposaient. Il y en a qui demandaient 60 euros, j'allais pas payer 60 euros de l'heure pour quelqu'un qui me fasse des trous, ou qui mette de la colle sur un parquet, ça n'avait pas beaucoup de sens quoi. Ça a été un critère prépondérant dans mon choix.

**Et vous avez un peu regardé les évaluations des prestataires ou pas du tout ?**

Non, pas du tout... Ce genre de truc, moi je méfie toujours sur internet... Comme les restaurants bien côtés sur TripAdvisor, si tous les copains mettent un bon commentaire ou une bonne note, c'est complètement biaisé.

**Donc là, c'est vraiment le prix qui vous a fait vous décidé. Et vous avez discuté avec le prestataire avant de le sélectionner ou ça s'est fait directement? Comment ça s'est passé en fait?**

Heu... Non, j'ai directement pris contact, et puis heu... Voilà, c'était fait. J'ai pas eu... Si, j'ai eu des petits messages où il demandait des photos des travaux à réaliser et des trucs comme ça. J'ai renvoyé tout ça à travers la plateforme et ça s'est arrêté là quoi.

**Et vous avez... Tout de suite eu confiance, vous vous êtes pas dit "voilà, peut-être que la personne qui va venir chez moi ne sait pas travailler"...**

Non, parce que j'avais quand même regardé sur ListMinut le... l'ancienneté et le nombre de tâches réalisées quoi. Et également le tarif au niveau de la proposition qu'ils ont fait.

**Ah, oui donc ça, vous avez regardé... Vous n'avez pas regardé ni les commentaires ni les notations mais ça le nombre de prestations...**

Ouais, hein vite fait... J'ai vu "actif depuis 2012" ou est un "membre expert", ça veut dire qu'il a une certaine je sais pas quoi... un certain nombre de travaux réalisés, je me suis dit ok, c'est bon. Je lui fais confiance, je suis pas sur un charlatan quoi.

**Ouais, ok. Et une fois que les travaux ont été réalisés... Ça s'est bien passé déjà?**

Oui, c'est pas encore fini, donc je ne sais pas te dire pour le moment.

**C'est ça, et donc vous n'avez pas dû mettre, vous, une évaluation ou...**

Non.

**Et vous pensez que vous le ferez?**

Non... non.

**Et vous savez ce qu'il se passe si y a un souci, justement, avec la prestation de la personne? S'il y a - je sais pas- un dommage matériel ou...**

Oui, il y a une assurance, oui. Tout ça, j'ai lu hein sur la plateforme. Je crois que c'est Belfius qui assure, il me semble.

**Et donc vous disiez que vous trouviez intéressant d'avoir le contact humain dans l'économie collaborative, c'est-à-dire?**

Non, mais je sais qu'il y a parfois des personnes seules, qui sont... Ce genre de chose... Qui sont socialement friandes quoi.

Par contre je vais rentrer dans le Bois de la Cambre donc ça va couper, je vous rappelle dans cinq minutes dès que je ressors.

[Coupure]

**Oui, donc ce que vous pensiez de l'économie collaborative... Vous m'avez un peu répondu... Peut-être, comment est-ce que vous voyez le rôle de ListMinut, quelle est leur fonction, enfin comment est-ce que vous voyez ça?**

Ben c'est un facilitateur d'échanges hein. C'est juste une plateforme qui met en relation des personnes avec des besoins et... C'est l'offre et la demande hein. C'est reprendre le principe économique et le remettre sous forme de plateforme numérique hein. Des gens proposent leurs services, certaines personnes ont besoin de ces services, il y a un matching qui est fait et les gens sont mis en contact l'un avec l'autre. Donc, c'est une société de service, juste ça.

**Et vous savez comment les demandes sont proposées aux prestataires?**

Les prestataires? Ben j'imagine qu'ils ont un accès eux-mêmes à la plateforme, qui doivent remplir un certain nombre de critères et puis quand il y a une nouvelle demande, j'imagine qu'il y a un mail automatique qui arrive chez eux en disant "ah, quelqu'un a fait une demande dans les critères que vous avez précisés". Et puis, voilà c'est à eux à répondre et... Je sais pas mais j'imagine que c'est ça.

**Et vous m'avez dit que le prix était le critère, avec le nombre de prestations réalisées... Un des critères prépondérants dans votre choix. Comment est-ce que vous vous êtes dit "ah, telle prestation ça vaut autant", sur quoi est-ce que vous vous êtes basé en fait?**

Ben sur ma connaissance personnelle, je veux dire... Je sais que mon plombier, il va prendre 50€ hors TVA/h., en déclaré avec la TVA, je sais qu'un étudiant, ça va me coûter dix balles de l'heure, je sais qu'un jardinier ouvrier, on est à 30-35€/h., un comptable on est à 85. Donc voilà, ça c'est mon expérience personnelle. Je vais pas payer 200€/h et je vais pas payer 3€/h non plus. Donc, voilà, entre les deux, il y a ce que je juge honnête quoi.

**C'est ça, et vous, vous avez déjà utilisé la plateforme en tant que prestataire? Ou alors c'était vraiment un... one-shot?**

Non, non, c'était un one-shot, oui.

**De manière plus générale, comment est-ce que vous voyez l'économie de plateformes? Les plateformes numériques... Voilà, si vous deviez expliquer son succès comment est-ce que vous expliqueriez ça?**

Ben c'est parce que... Ils arrivent à intéresser deux groupes: les demandeurs et des travailleurs, donc ils arrivent à toucher un large panel de personnes. Tout le monde a besoin, un jour ou l'autre, d'un jardinier, d'un électricien, d'un prof, d'un baby-sitter, heu... je ne sais pas moi, d'un transport, de l'aide pour aller faire des courses, heu... Des besoins quotidiens que tout "être humain" en Belgique, je dirais, à besoin un jour ou l'autre.

Après le fait de passer par une plateforme pour [Inaudible] la prestation mais... en tant que tel le service proposé est quelque chose qui est demandé par... Pas qui est demandé mais qui a une utilité pour un grand nombre d'utilisateurs.

**C'est ça, donc c'est vraiment le rôle de diffuser les demandes et... De réaliser la rencontre entre l'offre et la demande quoi?**

Voilà, c'est ça.



**Et est-ce que vous savez sous quel statut légal, travaillent les prestataires?**

Ben avant, ils utilisaient le principe du...Enfin des 6000 euros là, détaxés dans la loi d'économie collaborative, maintenant je sais qu'il y a d'autres prestataires qui sont des professionnels, des indépendants et qui utilisent cet outil là aussi pour acquérir des petits boulots quoi.

**C'est ça. Et si un indépendant c'était proposer pour votre service - qui a un badge spéciale - vous auriez aussi considéré sa demande ou... Vous vous êtes vraiment dit "là je m'adresse à un particulier"?**

Ben disons que dans, moi ce que je cherchais personnellement, ça n'aurait pas pu matcher avec un professionnel du secteur. Parce qu'il n'y a pas de "professionnel" homme à tout faire quoi. Vous avez des carreleurs, vous avez des électriciens mais je vais pas demander à un électricien d'aller me forer deux trous et en même temps d'aller me coller du parquet et à côté de ça, de me demander une porte et de mettre en peinture mes toilettes quoi. Et voilà, j'allais pas payer non plus un gars qui allait me demander un devis, me demander 1000 balles pour avoir [inaudible].

**C'est ça, c'était vraiment l'idée: c'est des petits travaux ponctuels...**

**Et est-ce que vous savez comment la plateforme génère des revenus? Vous savez peut-être me l'expliquer?**

Ouais, ouais, tout ça j'ai vu ouais. Ben nous on doit payer un forfait de 15 euros par mois, tu prends un mois et puis t'oublies les autres mois. Ce système récurrent pour pouvoir poster des offres et pour avoir accès aux coordonnées de la personne qui a accepté le job. Et puis le prestataire n'a pas l'impression d'être payé par la plateforme quoi. [Inaudible]

**Oui, c'est ça, c'est le principe de l'abonnement... Et vous savez, par exemple, si vous acceptez une offre ou le prestataire propose- je sais pas 25€/h - si tout va au prestataire ou s'il y a une partie qui va à la plateforme.**

Non, il y a une commission qui va à la plateforme.

**En vous inscrivant, ou au cours de votre utilisation, est-ce que vous avez pris connaissance des CGU, de la politique de confidentialité de la plateforme ?**

Ouais, ouais, j'ai lu hein [Inaudible]

**Et, est-ce que vous avez une position, une réflexion, par rapport à l'utilisation de vos données numériques par la plateforme?**

Non, j'ai pas donné beaucoup de données donc heu...J'ai presque rien donné à part mon mail...

**C'est ça, et de manière plus générale l'utilisation que les plateformes font des données numériques, c'est quelque chose qui vous touche, ou pas spécialement?**

Non, oui, je pense qu'il y a eu plein [Inaudible] et donc maintenant les gens font attention. Et maintenant, personnellement j'ai jamais été emmerdé par des notifs incessantes sur mon téléphone ou des mails indécents, [inaudible]

Mais je pense que si les données peuvent être utilisées à bon escient voire à des fins particul.... Par exemple, à des fins commerciales et si ça permet de générer des revenus pour quelqu'un [Inaudible] ben c'est avec plaisir que... Je suis content qu'on les utilise quoi mais...

**Ben voilà, peut-être pour terminer, si vous pensez à quelque chose dont on n'a pas parlé et qui vous semble important... Moi ce qui m'intéresse, c'est vraiment vos motivations, pourquoi vous avez décidé d'utiliser ListMinut et votre rapport aux outils d'évaluation... Je ne sais pas si vous pensez à quelque chose...**

Ben je crois qu'on a fait le tour...

**La plateforme, vous pensez la réutiliser dans le futur?**

Oui, hein, pourquoi pas !

**Et le fait que les prestataires peuvent avoir accès à votre profil et aux évaluations que vous avez faites, vous en pensez quoi?**

Ca ne m'émeut pas. Je n'ai pas d'état d'âme par rapport à ça...

**Ben écoutez, un tout grand merci !**

Ben voilà, bonne chance, avec plaisir !

## Annexe 3 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) - Rachid

*Entretien réalisé le 20 avril 2020 – Durée : 40 min*

*Statut : « Ambassadeur et Pro »*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Bonjour Rachid, c'est Jonas, l'étudiant qui vous a contacté sur ListMinut, je ne vous dérange pas?**

Oui, oui, je vous écoute.

**Vous avez un peu de temps, oui?**

Oui, oui, je suis en route mais j'ai du temps, allez-y.

**Ok, super. Avant toute chose, est-ce que cela vous dérange si j'enregistre l'entretien, c'est vraiment juste pour moi, pour pouvoir le retravailler après.**

Ouais, pas de problème.

**Alors, voilà peut-être pour rentrer dans le vif du sujet, ben avant d'aborder votre activité sur la plateforme ListMinut, vous pouvez peut-être vous présenter brièvement?**

Alors, moi je travaille comme salarié à la poste et j'étais en indépendant complémentaire et voilà, j'ai commencé par d'autres clients avant de trouver ListMinut.

**Ah, d'accord et maintenant vous travaillez plus que sur ListMinut.**

Non, juste deux-trois clientèles mais la plus grande partie de mon activité c'est avec ListMinut.

**D'accord. Et peut-être avant d'un peu plus rentrer dans le vif du sujet, pouvez-vous me donner votre sentiment général, votre ressenti sur ListMinut.**

Ben ça va, ça va très bien, il faut juste un peu de confiance. Les gens du site, ils avaient les clients alors si on est à l'aise, on travaille, voilà.

**C'est ça, de la confiance vis-à-vis des clients, c'est-à-dire?**

Ça vient de l'image que je laisse moi-même sur les anciennes prestations. Voilà, vous savez que chaque client, il te donne une note et un mot, un commentaire sur la prestation que tu as faite pour lui. Et ça s'est affiché sur ton profil sur le site. Alors les clients, en général, pas tous mais en général, ils regardent ton profil avant de te choisir parmi les autres prestataires.

**C'est ça. Et donc ça, c'est important les commentaires que les clients laissent ou le nombre d'étoiles.**

Oui, c'est important, oui.

**Et vous, vous avez des petits trucs, allez, des stratégies pour avoir des bonnes notes?**

Oui pour avoir [inaudible], il faut être honnête et sérieux. C'est ça, ce que je fais moi-même c'est que je me mets à la place des clients parce que si le client te demande de venir à telle heure, c'est qu'il a une raison pour ça. Alors, il faut être à l'heure pour ça. Le client, il a d'autres choses à faire. Alors si tu viens à l'heure, si tu fais le travail comme il faut, avec gentillesse bien sûr, avec un petit rire, avec serviabilité, alors bien sûr à la fin tu auras une bonne note. Et cela, ça va orienter le choix des autres prestataires qui viendront par la suite.

**C'est ça, et vous quand vous recevez une bonne note ou un commentaire positif, c'est quelque chose qui compte pour vous?**

Oui, oui, c'est compté. Je ne sais pas si vous avez vu sur le site, mais il y a un système de "taux d'annulation". C'est-à-dire, si j'annule un service, que je n'y suis pas arrivé ou bien... Alors, ça, ça se voit chez les autres clients, voilà telle personne, tel prestataire, il a un taux d'annulation de dix pourcents par exemple. Si bien que les offres qu'il reçoit, il peut les annuler à hauteur de dix pourcents. Plus, tu as une bonne note, les gens vont te choisir bien sûr. Tu as un classement sur le site, et sur le montant de la prestation, y a un classement sur le site... comment, il y a des niveaux. Si vous voyez le niveau d'un prestataire, il y a un "débutant", il y a un "habitué", il y a un [inaudible] et puis il y a un ambassadeur. Si tu as, par exemple, le statut de "ambassadeur", c'est-à-dire que tu es ancien sur le site et que tu as toujours des bonnes notes. En plus, comme j'ai dit, ça influence le choix des clients.

**C'est ça. Et vous, je vois sur votre profil que vous avez donc le statut "d'ambassadeur" et ça vous l'avez eu comment?**

Heu, par expérience. Ça fait deux ans et demi que je suis avec le site et j'ai toujours eu les meilleures notes. Et des clients qui ont fait des rappels toujours. Ça c'est très important, je n'avais pas dit. Si le client t'appelle une fois, une deuxième, une troisième, c'est-à-dire qu'il a confiance en toi alors le site il te fait un coup de pouce de son côté pour que te placer avec les ambassadeurs, c'est-à-dire telle personne, elle est connue, elle est expérimentée, elle est confiante, vous pouvez compter sur elle.

**Ah oui d'accord, et je vois aussi que vous avez un badge "pro", ça, ça veut dire que...?**

Oui, parce que je suis indépendant, j'ai un numéro de TVA, je suis indépendant. Parce qu'il y en a d'autres qui ne sont pas professionnels mais qui peuvent quand même travailler mais avec des conditions, ça oui.

**C'est ça, donc vous avez... Il y a des professionnels et des non-professionnels, et vous ça veut dire que les revenus que vous générez grâce à ListMinut, ils sont... Ils rentrent dans votre bilan d'indépendant, c'est ça?**

Oui, oui, ils rentrent dans ma comptabilité, oui, oui.

**Ok. Et comment vous fixez vous un tarif alors d'une de votre prestation? Parce que vous vous faites surtout du déménagement, du transport, c'est ça?**

Oui, transport, déménagement, c'est ça que je fais. Si vous voyez sur mon profil, j'ai mis 20/heure mais c'est parce que le site exige de mettre un tarif. Ça, c'est un tarif symbolique, ça ne veut rien dire. C'est quand il y a le travail à faire, qu'on négocie avec le client et savoir ce qu'on peut faire, et proposer un tarif. Lui, il négocie, il peut choisir un autre prestataire, ça dépend. Ça dépend du choix du client, parce qu'il y a 5 ou 6 prestataires qui peuvent postuler pour le même job et c'est au client de choisir.

**C'est ça, et une fois que vous avez fixé le prix, que vous avez négocié avec le client, ça se passe comment en fait? Comment est-ce que ça se passe en fait une...**

Ce que je sais maintenant, c'est les clients qui doivent se créer un abonnement avec le site, avec ListMinut, de payer un plan tarifaire par mois, pendant je trois mois, je suppose, ou pendant un an. Mais de mon côté, moi comme prestataire, après la réalisation du job, si j'avais par exemple fixé 200 euros pour un petit déménagement, à la fin, je clôture sur mon application et le client reçoit un mail pour lui dire que la prestation a été faite et le site lui dit de payer les 200 euros. Alors, les 200 euros, il y a une commission prise par le site et le reste est versé sur mon compte, TVA compris.

**Ah d'accord, et la commission du site, elle est établie comment? Comment est-ce qu'ils...**

Ca dépend du statut du prestataire, moi maintenant j'ai quand même un peu d'expérience sur le site, j'ai le statut "ambassadeur". Actuellement, ils me prennent trois pourcent de la prestation.

**Ah ok, donc plus votre statut est... plus vous avez de l'expérience et cetera, plus la commission est intéressante alors, c'est ça?**

Oui, moins c'est, plus c'est intéressant pour le prestataire. Avant, on prenait, au début, je me rappelle 20% ! Puis, ça devient dix pourcents, puis ça devient cinq pourcents. Et actuellement, ils ne prennent que trois pourcents.

**D'accord. Et vous c'est quoi votre ressenti par rapport à cette commission?**

Je trouve que c'est juste maintenant, avant c'était un peu exagéré franchement, je le cache pas, vingt pourcents quand même, pour moi, c'était un peu trop. Mais j'ai commencé quand même et j'ai dit, voilà, un jour ça va s'améliorer, et c'est ça. Maintenant avec la [inaudible], on a le professionnalisme, la confiance des clients, ils m'appellent toujours et chaque fois je paye que trois pourcents, pour moi c'est rentable. [8min]

**C'est ça, ok. Et donc, avec les trois pourcents, vous pensez que tout le monde s'y retrouve quoi.**

C'est ça, oui, je trouve qu'avec les trois pourcents, c'est très bien. Y en a qui, vous pouvez des entretiens avec des autres, y en a qui paye, quatre pourcent, cinq ou huit. Ca dépend, comme j'ai dit du statut de prestataire.

**Ok, et je vois aussi sur votre profil que vous avez des récompenses: "1er prestataire" en novembre 2018, "2e prestataire" en juillet, etc. C'est quoi ça? Vous savez m'expliquer?**

Donc, le site le fait à chaque mois. A la fin de chaque mois, il donne un classement des prestataires, dans tous les domaines: déménagement, n'importe quoi. Tous les prestataires, ils rentrent un [inaudibles], allez, un classement des prestataires. Ça aussi ça [inaudible] pour les clients: ils regardent que tel monsieur était le premier le mois passé.

Alors ça l'encourage à nous choisir, alors pour moi il y a un intérêt à être le meilleur ou le deuxième, comme ça j'ai plus de clients.

**C'est ça, vous pensez que c'est un gage de confiance en plus alors?**

Oui, bien sûr, oui.

**Et donc, pour revenir de manière un peu plus générale, vous avez commencé à travailler sur ListMinut depuis combien de temps? Depuis deux ans, deux ans et demi, c'est ça?**

Oui, deux ans, deux ans et demi, comme ça.

**Et, donc, vous travaillez tous les jours? C'est votre principale activité maintenant?**

Non, je suis en complémentaire, mais vous savez, on suit la demande, l'offre et la demande. Si le client, il a mis des offres, moi je postule et j'espère être choisi parmi les candidats. Mais moi je suis toujours sur le site, tous les jours je regarde les jobs, s'il y a des nouveaux jobs, et je postule si c'est intéressant pour moi. [Inaudible], quand je reviens du travail mais voilà, parfois jusque trois clients par jour et parfois il se passe une semaine, sans rien faire avec le site.

**Ok, et ça c'est pas trop difficile à gérer le fait, que voilà, vous ne savez pas spécialement quand est-ce que vous aurez des clients, quand...**

Oui, si un peu, oui. Puisque ça dépend des demandes des clients, je ne sais pas quand j'aurai des clients. Mais quand je vois un job, voilà je le [inaudible] et que le client me choisit, alors je note dans mon agenda, voilà à tel jour, j'ai un rendez-vous avec [inaudible]. Et parfois, il y a des demandes urgentes, voilà, sur le site il y a une demande: "Monsieur, j'ai besoin d'un transport d'un point A à un point B, aujourd'hui à huit heures du soir", ça se passe aussi.

**Et alors, vous vous arrivez à gérer et à...**

Oui, si je vois que je peux le faire, alors je postule. Si je vois que je peux y aller ce soir, à 100% pas à 50% pas à 90%, voilà je postule. Je dis au client "oui, je suis disponible".

**Et vous alors vous arrivez à coordonner ça alors avec votre autre activité? C'est quoi votre autre activité en fait?**

Je travaille à la Poste comme salarié.

**Ah oui, à temps plein à la Poste?**

Non, à mi-temps.

**Et alors vous arrivez à coordonner les deux?**

Oui, oui, j'arrive à gérer ça tout, il y a pas de problème. Je n'ai jamais eu de problème.

**Et votre activité sur ListMinut, par rapport à celle de la Poste, ça constitue votre principale source de revenu, ou alors c'est vraiment quelque chose de...**

Oui, les deux constituent mon principal revenu, oui.

**Et vous savez me dire combien, plus ou moins, par mois chez ListMinut?**

À la poste, je suis en mi-temps, je gagne 900€/mois, avec quand même dix ans d'expérience à la poste. Mais sur le site, je ne peux pas vous dire un chiffre, parce que ça change, je ne sais pas exactement, ça change. Même ça, vous pouvez demander, au site ils ne vont pas le dire, c'est quelque chose de professionnel, de privé et voilà je ne peux pas dire plus hein. Mais je suis rentable pour moi, maintenant je suis tranquille dans ma situation financière.

**Ok, c'est ça. Et c'est plus ou moins du même niveau que ce que vous gagnez à la poste ou c'est quand même un peu moins?**

Allez, un peu plus, comme ça tu sais. (Rire)

**Merci (Rire) et vous savez comment la plateforme elle-même, elle gagne des revenus?**

Ah ça c'est clair, je le vois. Dans les trois pourcents, qu'ils prennent par prestation, en plus y en a qui paient dix pourcent. Plus les plans tarifaires que les clients paient. C'est ce que je sais moi, eux, ils peuvent [inaudible].

**Et, vous alors comment est-ce que voyez le rôle de la plateforme, comment est-ce que vous vous sentez par rapport à ça?**

Ben, ils sont professionnels, c'est normal, ils font leur boulot et touchent pour gagner de l'argent. Ils [inaudible] pour les clients et pour nous aussi [inaudible], mais je trouve que c'est déjà moins cher qu'au début.

**C'est ça, et vous vous trouvez que vous travaillez pour ListMinut, avec ListMinut, grâce...? C'est quoi le rôle de la plateforme entre vous et le client, comment est-ce que vous le décririez?**

Je n'ai pas compris la question.

**Je veux dire comment est-ce que vous envisagez le rôle de la plateforme entre vous et le client? Est-ce que vous pensez que vous travaillez pour ListMinut ou plutôt avec? Est-ce que vous pensez que vous devez rendre des comptes à ListMinut, ou pas du tout?**

Heu, on peut dire que c'est le principe de win-win: tout le monde gagnant. Maintenant. Avant, au début, vraiment la commission de vingt pourcents, c'était un peu... Pour moi, c'était exagéré mais je comprends parce que ListMinut [inaudible] bien sûr au début, chaque fois on évolue. Alors maintenant, ça devient vraiment win-win tout le monde est gagnant.

**Et alors, l'intérêt de... Pourquoi est-ce que vous vous êtes inscrit sur ListMinut ? Qu'est-ce que vous a poussé à vous inscrire là-dessus?**

Oui, c'était juste une connaissance qui m'a dit, "voilà moi je travaille là-dessus". "Il y a une plateforme qui propose des services mais moi je n'ai pas de camionnette", c'est un ami à moi, et alors j'ai dit "mais moi j'ai un camion". Il m'a dit "mais tu peux t'inscrire et voilà, tu auras du boulot". J'avais la grande camionnette Sprinter, alors je me suis inscrit et j'ai commencé à connaître le système d'annonces comment il marche et voilà, j'ai commencé à postuler et chaque prestation me donne de l'expérience et c'est comme ça, voilà que je me suis présenté.

**Et qu'est-ce qui vous a poussé à travailler pour ListMinut, plutôt que pour une société de transport classique ou de déménagement classique. Qu'est-ce qui vous plaît en fait dans cette formule? [16min]**

Ben, je teste un peu tous les moyens. Vous voyez, étant indépendant, je cherche les clients partout. Alors j'ai trouvé que ListMinut, ça va, c'est un peu meilleur par rapport aux autres. Il y en a des autres sociétés de transport, et vraiment comme sous-traitance. Quand on travaille pour eux, c'est pour gagner presque rien, on rentre des [inaudible], on paye les charges et il reste des poussières à la fin du mois. Mais pour ListMinut, c'est à toi de [inaudible] pour gagner bien ou pas, c'est à toi de travailler, à toi de chercher des clients, à toi de négocier, à toi d'être sérieux avec des clients pour qu'on te fasse après la pub. Ah, ça le [inaudible] de ListMinut à le faire, et je trouve que c'est bien.

**Oui, c'est ça, ce qui vous plaît, c'est que vous soyez vraiment responsable alors de votre activité et que vous puissiez décider un peu vos tarifs etc. alors. C'est ça?**

Oui. [Inaudible], c'est à nous de toucher, d'accélérer ou de ralentir.

**Ok, et pourquoi est-ce que vous avez décidé... Vous travaillez que sur ListMinut, ou vous travaillez avec d'autres plateformes comme, je ne sais pas, Dajobs, Havila Partners ou c'est vraiment que ListMinut?**

J'ai essayé les autres, et franchement, ce n'était pas intéressant. J'ai travaillé avec Shippr, si vous connaissez, c'est les livraisons de repas, des aliments des petits producteurs, mais ce n'était pas vraiment intéressant.

**Ok, et qu'est-ce qui est plus intéressant alors dans ListMinut? Qu'est-ce qui fait que vous avez continué avec ListMinut et pas Shippr?**

C'est le fait qu'on vous laisse en contact avec le client, après avoir été sélectionné bien sûr, par directement. Quand le client te sélectionne, c'est à toi de négocier le tarif. Par rapport aux autres, c'est eux qui vous proposent: "voilà le tarif, vous le faites, vous le faites pas". Par rapport à ListMinut, on vous laisse de négocier, et pour eux, ils ont une commission à la fin de la prestation, tout simplement.

**Et alors comment est-ce que vous gérez la concurrence avec les autres prestataires? Vous négociez souvent... Vous êtes souvent obligés de négocier à la baisse, ou vous vous dites "ben non, en dessous d'un certain tarif, moi je ne descends pas".**

Moi, je vois, je calcule mes frais et je rajoute un petit plus mais bon raisonnable. Ce qu'il y a de bien dans ListMinut, si vous voyez qu'il y a trois, quatre ou cinq prestataires qui postulent pour le même job, moi en tant que prestataire, je ne peux pas voir le tarif que l'autre prestataire à proposer au client. Le client, il regarde tous les tarifs et alors c'est à lui de choisir. Moi je ne peux pas regarder mon collègue, combien il a proposé. [Inaudible]

**Et ça, le client ne vous dit pas: "écoutez, il y a un autre prestataire qui m'a proposé moins cher, vous est-ce que vous êtes prêt à le faire moins cher ?" Le client, lui-même, il ne vous met pas...**

Si, ça arrive, il y en a qui disent : "voilà le chiffre qu'on m'a proposé". Mais moi je ne me base pas sur ça pour faire mon tarif, je sais qu'il est raisonnable et point final. S'il veut un autre prestataire, c'est à lui de choisir.

**Vous-mêmes vous faites parfois appel à des prestataires sur ListMinut ou vous travaillez...?**

Non, je travaille pour moi-même. Sauf si le travail demande 2-3 personnes, je fais appel à des personnes pour m'aider mais je suis toujours présent moi.

**Ce que je veux dire c'est, si c'est dans un autre domaine que le transport, par exemple vous devez faire réparer un robinet, je ne sais pas moi, vous feriez appel à des prestataires de ListMinut.**

Non, je ne fais pas moi. Moi je fais le transport, le déménagement, à part ça, je ne sais pas faire moi alors je ne vais pas... Si j'appelle quelqu'un pour le faire et qu'il le fait pas alors c'est moi le perdant parce que ça va influencer ma note et mon image sur le site.

**Donc, oui, gérez votre image c'est vraiment quelque chose d'important? Le fait d'avoir mis une photo et tout ça, ça fait partie de ça?**

Bien sûr, c'est très important.

**Et comment vous vivez, de manière plus générale, votre activité sur la plateforme? Ce serait plus un hobby, un travail, ...?**



Je suis professionnel, je suis "pro", c'est un bon moyen pour gagner de l'argent, pas pour arrondir les fins du mois.

**Et vous savez comment les services sont proposés aux personnes qui postent une annonce? Mettons, moi je dois faire un déménagement, je mets mon annonce, comment est-ce que c'est proposé aux prestataires?**

Ben c'est comme vous avez fait la demande pour vous... Le même schéma pour discuter là maintenant. Voilà, sur le site, tu vois ceux qui ont besoin de toi, besoin d'un déménagement, d'un transport ou quoi et, il y a je pense un formulaire à remplir et puis c'est publié sur le site pour que ce soit visible par les prestataires.

**Et en tant que prestataire, il n'y a pas moyen, je ne sais pas, de mettre ses annonces en avant ou quoi?**

Heu, non, non, nous, on met rien, c'est le client qui met son annonce et moi chaque fois, quand je rentre, je regarde les nouveaux jobs pour postuler.

**Et donc vous regardez l'application tous les jours? Plusieurs fois par jours?**

Ouais, cent fois par jours ! (rires)

**Tout le temps quoi ? Il faut être à l'affut de travail.**

Oui, il a du travail, des gens qui sont pressés, ils mettent une annonce, ceux qui la loupent voilà de l'argent qui part.

**Vous, comme les évaluations et tout ça c'est important, est-ce que vous demandez parfois au client, après avoir fait une prestation, "voilà est-ce que vous savez me mettre une bonne note ou un commentaire sympa, ce serait cool"? Ou alors vous laissez faire le client?**

Non, je dis rien moi, je fais mon travail comme il faut, et le client, ça dépend d'eux. Donc jamais, je dis à un client "voilà vous pouvez mettre 5 sur 5". Non, je leur laisse le choix, ce qui est raisonnable, normal. Si je fais un bon travail, il va me donner 5 sur 5. Vous pouvez regarder j'ai presque 5 sur 5 dans une moyenne de 260 clients. Il y en a qui me disent vraiment 3, voilà, comme vous êtes entre les mains du client, s'il vous met 1 même si j'ai fait un travail comme il le faut, je ne peux rien faire voilà, ça arrive.

**Et c'est ça qui vous plaît alors? Que les seules personnes qui jugent votre travail, c'est les clients. Il n'y a pas un patron, ou une autre...**

Non, il n'y a pas de patron, c'est les clients qui jugent, je trouve ça normal, c'est bien.

**Si quelqu'un vous met 2 ou 3 étoiles, comment est-ce que vous prenez ça? Vous lui répondez, vous lui demandez ce qui n'a pas été? Ou vous vous dites, ben voilà...**

Le problème, c'est que je n'ai plus de contact avec le client. Lorsqu'il a laissé une évaluation et un commentaire sur le site, moi je le vois, mais je ne peux pas répondre. Je garde vraiment les coordonnées du client parce que j'ai fait pour lui une prestation mai je ne peux pas lui parler pourquoi "vous avez aimé"... Je sais, je sais pourquoi mais je ne peux pas demander pourquoi.

[24 min]

**Et ça, vous aimeriez pouvoir le faire? Le fait que toutes les évaluations restent sur ListMinut, que vous ne pouvez pas les faire valoir dans d'autres contextes, c'est quelque chose.**

Oui, oui, j'ai demandé une fois à [inaudible], aux gens de ListMinut, pour que je puisse répondre aux évaluations parce que parfois, il y a des mensonges, parfois je ne suis pas d'accord avec l'évaluation. Juste un petit mot, comme les autres clients regardent pourquoi, les explications de cette mauvaise évaluation. Mais pour l'instant, on n'a pas encore eu cette option-là.

**Ok, et ils vous ont répondu quoi alors les gens de ListMinut? Ils vous ont dit: "c'est pas possible"?**

Ils ont dit, "oui, on pense à ça, on va le faire, on va le faire", mais pour l'instant, ils ont rien fait.

**Et donc vous avez beaucoup de contacts avec les gens de ListMinut?**

Non, non, c'est des questions de techniques je pense, les applications, ils voient [inaudible], ce n'est pas pour eux donc voilà, ils ne le font pas. Et pour l'instant, ils n'ont pas encore donné la chance aux prestataires de répondre aux évaluations des clients.

**Et vous les avez rencontrés ListMinut, pour vous inscrire et tout ça? Parce que je vois [sur sa photo de profil] que vous avez reçu un t-shirt officiel etc. Il y a une communauté ListMinut, vous rencontrez vos collègues et tout ou...?**

Oui, oui, je suis une fois allé. Sur le web, on est toujours connecté par des messages, des e-mails et parfois, on se rend chez eux. L'année passée, à la fin de l'année, on nous a invité, j'étais le "deuxième prestataire de l'année 2019". Ils nous ont invités pour nous récompenser, pour aussi parler, voilà on a passé une soirée. Oui, on peut se parler.

**C'est ça, donc il y a des moments comme ça où ListMinut invitent les prestataires heu, importants. Et vous recevez un prix ou quoi alors?**

Oui, un petit cadeau symbolique, oui.

**Et, ça c'est important pour vous? Ça vous fait plaisir ou c'est...?**

Oui, je vous ai dit, l'important pour moi, c'est l'image. Mon image sur le site que les clients peuvent regarder.

Et aussi, j'ai oublié de vous dire que parfois il y a un client qui choisit un autre prestataire, et pas moi d'accord? Ce prestataire ne vient pas, alors le client contacte ListMinut: "voilà j'avais rendez-vous avec votre prestataire, il n'est pas là, qu'est-ce que vous me proposez?".

Alors, à ce moment-là, le site, par la communauté, les gens je les connais bien, ils me contactent par mail directement : "il y a un problème, est-ce que vous pouvez aller remplacer quelqu'un là et là?". [Inaudible] Ça, ça donne encore plus confiance au site.

**C'est ça, et alors le fait que vous soyez un peu connu par le site, ils vont faire appel à vous plus rapidement en cas de soucis?**

Je le fais toujours quoi. Ils savent que si je dis "je viens faire du travail", je le fais.

**Lorsque vous vous êtes inscrits, ou même maintenant, est-ce que vous avez lu les CGU de ListMinut, la politique de confidentialité, etc.?**

Oui, j'ai bien pris le temps pour lire tout ça. Parce que, ben, c'est professionnel, j'ai le droit de savoir ce que je fais, avec qui je travaille.

**Et le fait que ListMinut conserve vos données numériques, que ce soit eux qui en fait ont un mot à dire ou pas sur l'évaluation ou sur votre image, c'est quelque chose que vous trouvez normal ou...? Voilà, je ne sais pas, comment vous vous sentez par rapport à ça?**

Oui, ben c'est normal, on va dire que quelque part c'est eux les patrons mais ce n'est pas des patrons parce que moi je suis indépendant, je suis le patron de moi-même, mais ils ont quand même un pouvoir quelque part, parce que c'est leur business, leur deal. Ben ça me dérange pas qu'ils gardent mes données comme ça, mes évaluations, [inaudible] Je ne suis pas contre ça voilà.

**Mais par exemple, je ne sais pas, si le site devait fermer, pour une raison ou une autre, vous ne diriez pas "ben, il faudrait que je puisse utiliser toutes les prestations et les bonnes notes que j'ai eues sur ListMinut"? Que vous puissiez, je ne sais pas, conserver cette base-là...?**

Oui, si c'est pour continuer à travailler sur une autre plateforme conseillée par ListMinut, ça m'intéresse bien.

Par contre, s'ils commencent à vouloir vendre mes données privées, là ça devient. Quelque chose de difficile. Je ne suis pas d'accord ça. (5min - part4)

**Avec vos données privées, c'est ça?**

Oui, mais je ne pense pas qu'ils le font.

**De quoi, conserver votre nom, et tout ça alors?**

Oui, nom, numéro de TVA, adresse et tout ça. Les déplacements, ils savent que j'ai été là à tel jour, que j'ai fait ça à tel jour, que tel jour j'ai été à tel endroit.

**Ah, et ça le fait qu'ils les conservent, ça vous pose problème?**

Pour l'instant, je leur fais confiance, pour les conserver.

**Parce que justement dans les CGU, ils disent qu'ils prélèvent ces informations-là, et que - parce que je les ai sous les yeux là - et que voilà ça les aide donc à communiquer avec le client mais ça peut aussi les aider à "faire des audits de leurs activités", "à faire des recherches pour leur compte", ... Ça c'est...**

Oui, oui, ce n'est pas grave. Je n'ai pas de problème avec ça.

**Et il y en a certains, notamment des syndicats, qui disent que des plateformes comme ListMinut en fait détruisent le marché du travail, que ça permettra sans spécialement de... Je ne sais pas, par exemple, un plombier pourra travailler sans avoir un diplôme de plombier... Vous pensez quoi vous de ça?**

Ben, pour eux,... C'est un problème du prestataire, lui-même. Si moi je fais, par exemple, un travail qui demande un certificat, par exemple, si je suis comptable, et je m'inscris sur le site comme comptable. Et après, il y a un client qui dit "voilà j'ai besoin d'un comptable". On te le présente, tu fais tout ce bazar-là, tu vas travailler comme comptable chez quelqu'un. Mais si votre travail il n'est pas professionnel, ils disent "voilà, vous n'êtes pas comptable et vous travaillez comme comptable". Les questions de diplômes etc., ça reste les problèmes des prestataires pas du site. Je pense pas que le site, il ne sache pas ça. Je pense qu'il le sait. Pour les missions comptables, je pense qu'il demande des preuves que vous pourriez faire ce travail.

Pour moi, ce n'est pas le cas. Je fais du transport, pas besoin d'un diplôme précis, pour moi il n'y a pas de problème.

**Oui, mais par exemple, vous avez dû mettre votre permis de conduire?**

Qui est sur une route, le site c'est pas son problème. Tu roules dans des rues en sens unique, c'est ton assurance, c'est ton problème. C'est le rôle du prestataire et pas du site, voilà. [32 min]

**Et alors, la personne qui ferait appel à un prestataire qui ne serait pas qualifié ou qui n'aurait pas les qualités, comment est-ce qu'il peut faire, s'il y a un problème avec la prestation, comment est-ce qu'il peut faire?**

Il retourne vers le site, parce que c'est le site qui lui a proposé ce prestataire. Le site a une assurance pour les non-professionnels. Moi, je suis professionnel, j'ai mon assurance. S'il y a un problème de dégât, par exemple, avec un client, c'est moi qui m'occupe de l'assurance pour tout ça. Mais pour les gens qui ne sont pas professionnels et qui travaillent sur le site, il y a une assurance sur le site qui couvre les dégâts fait par des prestataires non professionnels.

**Ah, oui d'accord, et donc le site est quand même un peu responsable alors?**

Oui, oui.

**Vous vous faites partie d'un collectif ou d'un syndicat, ou pas du tout?**

Heu, en étant professionnel, je ne fais pas partie d'un syndicat mais je suis assuré comme travailleur indépendant voilà.

**Ben, voilà on a déjà abordé pas mal de choses, ben peut-être avant de terminer, vous quel est votre regard, par rapport à tout cela, par rapport au succès des plateformes de services et de ListMinut en particulier?**

Ben c'est parce que c'est les clients qui font les demandes, donc ça facilite les choses pour les clients. Alors, puisqu'on a plus de demandes, on est gagnant, je vous ai dit: "win-win".

Le point de départ c'est les clients.

Les clients, ils ont besoin de prestation comme ça, alors nous on est là pour ça pour travailler.

**Et pour les clients, vous pensez, je ne sais pas, que c'est plus facile, que c'est moins cher de demander un service sur ListMinut que... Allez, mettons le déménagement, c'est plus facile pour un client de mettre une annonce sur ListMinut que de faire appel à une société de déménagement alors?**

Oui, les sociétés sont plus chères, parce que, tu vois, les sociétés de déménagement sont plus chères. Mais, nous, on est des indépendants, pas des grandes sociétés. On est des indépendants, on travaille pour gagner de l'argent et pas pour faire des fortunes, donc c'est beaucoup moins cher par rapport aux sociétés de déménagement. C'est pour ça que les clients qui connaissent le site, même s'il y en a encore qui ne connaissent pas, ils font appel au site et ils ont encore le choix entre quatre ou cinq prestataires, c'est-à-dire des cinq devis gratuits. Le client a alors le choix, choisir entre le moins cher, le plus compétent, cela dépend des critères de chaque client.

**Oui, et vous, comme vous dites, les devis sont gratuits mais du coup, vous ne perdez pas trop de temps, je dirai, vous prenez ça en compte dans vos heures de travail le fait de devoir répondre à tous les messages, de devoir passer du temps sur la plateforme, et tout, ou alors ça se fait un peu naturellement.**

C'est du travail. Il faut travailler, l'argent ne vient pas facilement. Alors, je peux postuler, négocier, et puis il vous dit: "non, je ne vous écoute pas". Ou bien, il ne vous répond même pas. Ou bien, il dit qu'il vous choisit, on fixe un rendez-vous et une heure à l'avance, il dit "ah, j'ai plus besoin de vous, au revoir, merci". Cela arrive aussi mais je n'ai pas le choix, c'est [inaudible] mes tarifs. Ça fait partie de la vie professionnelle, on gagne des clients et on en perd d'autres.

**C'est ça, et vous n'avez pas l'impression que sur les plateformes, il y a plus désistements ou que les clients considèrent le travail d'une autre manière? Non, c'est pareil que si vous travailliez pour...?**

Non, c'est pareil partout. Partout, c'est pareil.

**Juste pour revenir très brièvement, par exemple, sur l'histoire du comptable, vous pensez qu'un des moyens alors d'éviter qu'il y ait des comptables incompetents - si on reprend cet exemple là -, ou des travailleurs incompetents, en fait c'est le service d'évaluation qui permet de garantir...?**

Oui, oui, c'est ça, si vous ne faites pas bien votre travail alors vous aurez de mauvaises évaluations et personne ne vous appellera plus tard.

**Vous pensez que les systèmes d'évaluations, c'est- je ne sais pas- plus juste, plus facile, plus...**

C'est très important, ça c'est juste oui. Comme on me dit : "je vous ai choisi pour votre profil et pas pour votre tarif" alors que j'ai demandé un tarif un peu plus élevé que les autres et malgré cela il me choisit. Un client m'a dit, "je vous ai choisi pour votre profil pas pour votre tarif parce que j'ai reçu des offres moins chères".

**Voilà, on a plus ou moins fait le tour, est-ce que vous vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé et qui serait important? Ou vous avez l'impression qu'on a oublié quelque chose...**

Non, juste parfois, vous m'avez posé des questions qui intéressent le site, moi je ne connais pas. C'est mieux de poser des questions au site, pour qu'ils vous informent plus que moi.

**Oui, oui, je leur ai envoyé un mail, j'attends leur réponse, je vais les rappeler. Mais voilà, moi ce qui m'intéresse vraiment c'est l'expérience des utilisateurs et des prestataires, et comment vous vous le vivez quoi.**

Il y a encore une chose que vous ne savez pas, normalement, avant, si vous êtes un client, vous venez de placer une annonce, il ne faut jamais communiquer des coordonnées personnelles (téléphone, mail, adresse) parce que vous n'êtes pas encore client et il se peut que, si vous communiquez votre numéro de téléphone par exemple, vous partez avec le prestataire ailleurs, alors ListMinut ne touche rien. Alors ça, le logiciel a mis un système de blocage qui bloque les coordonnées personnelles, comme téléphone, mail. Comme cela, ça ne passe pas. Mais, une fois que vous sélectionnez le prestataire, à ce moment-là, on vous communique son numéro de téléphone et ses coordonnées personnelles. Mais du coup, vous, vous l'avez fait en cachette, vous avez fait une photo avec votre mail et comme ça, on s'est...

**Oui, j'ai réussi, un peu à contourner le système, parce que c'est vrai que j'étais bloqué.**

Oui, vous avez contourné le système voilà.

**Et du coup, vous m'avez dit que vous aviez des clients qui une fois qu'ils avaient fait appel à vous, ils refaisaient appel, là vous repassez par la plateforme ou alors vous avez déjà les numéros de téléphone et vous dites "ben tant pis, la commission, si je peux éviter de la payer".**

C'est le client qui choisit. S'il m'appelle directement, j'y vais, ou parfois, il y en a qui disent: "même si j'ai vos coordonnées, je préfère passer par le site", pour des histoires de facturation, assurance, et tout ça. Il fait appel sur le site et je poste.

Il m'envoie directement un mail: "voilà je vous choisis pour ce service-là", et ça passe.

**C'est ça ok, ben super franchement merci beaucoup.**

Pas de problème Jonas, avec plaisir.

**Peut-être juste avant de raccrocher, est-ce que vous connaissez d'autres prestataires ou mêmes des clients qui accepteraient de répondre à ce genre d'interview?**

Oui, j'ai un numéro, je connais un prestataire, je peux vous donner son numéro de téléphone, pour que vous puissiez le contacter sans passer par le site.

**Ah, oui, ce serait super, parce que comme vous avez vu, j'ai un peu galéré (rires).**

Oui, d'accord, je vais vous envoyer le numéro, vous dites "voilà, je suis de la part de Rachid" et vous lui racontez ce que vous faites.

**Ah ben super. Super, merci beaucoup. Merci beaucoup, franchement c'était super sympa.**

Bon travail, courage Jonas.

**Merci, bon travail.**

## Annexe 4 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) – Julien

*Entretien réalisé le 25 avril 2020 – Durée : 65 min*

*Statut : « Habitué »*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

*NB : Julien avait insisté pour que je lui envoie les questions au préalable, je lui ai donc envoyé une version allégée de mon guide d'entretien reprenant des questions plus larges.*

Bonjour, (...) J'ai regardé les questions, il ne faut pas 40 minutes pour cela... (...)

Je vous écoute. Je vais suivre, je vais regarder un petit peu... Vous avez bien fait de me les envoyer, j'ai un peu regardé... (...) Je vais peut-être être atypique dans les réponses que je vais donner. (...)

Alors d'après les questions que vous allez poser, vous n'avez pas, en créant votre profil, pas étudié mon profil ?

**Donc les questions que je vous ai envoyées, ce sont des questions générales mais j'ai quand même un peu abordé votre profil, si, si. On pourra quand même revenir dessus. Mais peut-être avant de nous attaquer directement à votre activité sur ListMinut, est-ce que vous pouvez peut-être juste vous présenter brièvement, comme ça, j'ai un peu...**

Ah, oui d'accord vous voulez d'abord établir le contact... Donc, moi, j'ai 52 ans, j'ai un boulot à temps plein, qui m'occupe énormément, je suis gestionnaire d'une grosse boîte de ... à Liège. Ce n'est pas du tout ma source de revenus principale.

J'ai commencé très très tôt avec ListMinut, j'avais entendu à la radio, c'était toujours à l'époque l'économie collaborative.

Ça avait un peu percolé et, en discutant un peu dans le milieu du commerce, je me rends compte que dans le métier que je fais, tout ce qui est problème électrique, qu'il y a une partie des problèmes que les gens rencontrent qui ne sont pas intéressants pour les installateurs.

Le second point, c'est une bonne idée, ça permet de faire des petits jobs qui n'intéressent pas les indépendants parce qu'ils ont des coûts exorbitants en terme de déplacement, de matériel etc. Je me suis dit, voilà ça, c'était l'idée qu'il fallait mettre en place pour tous ces petits problèmes-là, pour la petite vieille qui ne sait pas changer son ampoule ou des petits trucs ainsi. Vraiment des petits jobs, qui, comme je l'ai mis dans ma description ....

C'était de permettre à mes enfants de faire de l'argent de poche, en comprenant que l'argent n'est pas gratuit. C'était surtout un but éducatif, donc pas vraiment pour me faire de l'argent pour moi ... J'ai fait quelques jobs avec mes enfants, pour leur montrer, voilà comment on gagne sa vie, cet argent il ne tombe pas tout seul, il faut travailler...

C'était un petit peu un double but : c'était un peu de tester cette idée...

Ça a tout de suite démarré, très très vite. Au niveau des demandes, c'était plus dans le domaine du bricolage.

Et je vous avoue que, bon maintenant ça fait 5 ans, mes enfants sont grands et ce n'est plus seulement ce besoin de leur fournir de l'argent de poche, ils ont d'autres jobs d'étudiant. Mais je continue, c'est vraiment très sporadique. J'ai peut-être fait cinq jobs... C'est vraiment un choix dans ce qu'on me demande, je m'oriente plus vers l'informatique parce que cela, c'est vraiment mon dada. Depuis que je

suis ado, je suis né avec les premiers ordinateurs qui ont été mis sur le marché, donc la passion chez moi, c'est de chercher à résoudre les problèmes.

**C'est ça, ok. Et donc ça fait plus ou moins 5 ans que vous travaillez, et au début, vous travailliez à quelle fréquence ?**

Ouf, je vais dire deux fois par mois, maximum.

J'ai été vérifié mon historique, en tout, sur cinq ans, j'ai 16 prestations.

Mais ce n'est pas du tout ma source de revenus. C'était plus par fun au début mais ça a marché beaucoup parce que c'était au début de la plateforme, c'était beaucoup plus accessible pour les gens, je trouve. Au fur et à mesure du temps qui avance, je pense que ListMinut devient de plus en plus gourmand en termes de revenus.

Evidemment, je n'ai pas la face cachée de ListMinut, mais je trouve que de moins en moins... pourtant, je n'ai jamais changé mes taux horaire de prestation, je travaille toujours au forfait. Mais je trouve que .... Je vais de moins en moins parce que les gens se font appâter... Le système pour appâter les clients, c'est excellent.

Mais au moment où ils doivent sortir leur carte..., oui mais c'est quand même cher pour faire remplacer mon ampoule, si je prends l'exemple de l'ampoule, ou pour faire réparer mon pc qui est en panne, est-ce que ça ne coûterait pas moins cher d'aller le rapporter en magasin

**Avec l'introduction du système d'abonnement alors, ça devient cher ? 9'52**

Oui, exactement. Le système d'abonnement à... En tout cas, en ce qui me concerne, je ne sais pas les autres, le système d'abonnement est un frein à valider le job.

J'ai beaucoup de contact, beaucoup de gens qui me demandent, j'ai à peu près une dizaine de demandes par semaine. Je les sélectionne en fonction de mon emploi du temps. Je joue avec ma garde alternée, de mon job principal...

Je vous dis ce n'est pas mon revenu, donc heu... Je prends vraiment celles qui m'intéressent, celles qui me permettront de chercher, de prendre le plus de plaisir à le faire.

Honnêtement, dans une maison, dans le bricolage, je suis plus... en recherche. D'ailleurs il faudrait peut-être que je le supprime...

Quand je vois parfois ce que les gens demandent pour remplacer, j'ai été dernièrement remplacé un petit ... produit dans un tableau électrique, et j'ai un petit peu discuter avec les gens et j'ai dit, tiens les autres, parce que je n'ai aucune idée de ce que les autres proposent, ListMinut fournit une fourchette, ça reste une estimation sur base des prestations précédentes. Quand la dame m'a dit : "écoutez, vous me proposez 50 euros, vous venez chez moi, vous me fournissez la pièce, j'ai l'avantage d'être sur place, c'est mon business, en moins d'une heure, qu'elle me dit, il n'y a pas photo". Votre tarif de 50 euros, je vous garantis que c'était parfois trois fois plus cher.

Je pense que ce qui pollue ListMinut, il y a des indépendants qui se mettent là-dessus pour se faire des nouveaux clients.

**Donc oui, c'est ça, cette "cohabitation" entre indépendant...**

Entre particuliers et professionnels est néfaste pour leur réputation.

**Et vous, votre tarif... parce que si que vous êtes si peu cher par rapport à... 12'17**

Je ne pense pas. Je travaille au forfait. J'estime que je me déplace, je vais voir chez les gens, je ne suis pas informaticien hein, je [inaudible]... Mais que je reste une heure ou que je reste trois heures à essayer



de trouver le problème, je m'en fous, je m'amuse, j'aime bien de comprendre, j'aime bien de chercher. Mon forfait voilà. Je pense que peu de gens travaillent au forfait, j'ai l'impression que par défaut les gens travaillent à l'heure.

Maintenant les gens ne savent pas à quoi ils s'engagent. Comme je ne suis pas un professionnel dans l'informatique par exemple, si je mets trois heures, ils vont se dire peut-être que dans un magasin cela aurait coûté moins cher...Donc là ... Moi j'estime que je mettrai une heure et que ce sera peut-être tout de suite réglé. Mais c'est sur base d'une estimation que moi je fais, donc voilà, vous me demandiez comment établissez-vous votre tarif, ben voilà, déplacement compris 50 euros, c'est encore correct je pense à l'heure d'aujourd'hui.

**C'est ça et donc vous parliez du cas du remplacement d'une pièce dans un tableau électrique, vous prenez le coût de la pièce ? La distance ?**

Oui, ça évidemment, il faut calculer le coût de la pièce. Ici, c'était une histoire de 4-5 euros. Mais c'est vrai, moi je suis à la source, dans le commerce il faut peut-être rajouter fois 4, fois 5. Comme c'est quelque chose qui n'est pas courant dans un tableau... Moi, ça va, je suis à la source, j'ai des prix achat d'entreprise, donc ...

Moi, je le fais toujours tout inclus, parce que les gens n'ont pas idée de ce que cela coûte dans le commerce, de ce que moi j'ai comme avantage à acheter par mon entreprise.

Mais c'est vrai que le site propose d'ajouter des frais pour des pièces et des trucs. Je pense que ça, ça s'adresse plus aux professionnels, ça distingue la main d'œuvre de ...

**C'est ça, vous, vous préférez dire "je suis un amateur, je ne sais pas combien de temps cela va prendre... Je fais un forfait et voilà" ?**

Exactement, je prends un forfait et voilà, tant pis si je ... Moi, je fais cela sur mon temps libre, tant pis si ça prend plus de temps, ce n'est jamais que du temps libre, vu que ce n'est pas mon revenu. Mais ce qu'un indépendant évidemment ne peut pas se permettre. S'il fonctionne comme cela, il est en faillite.

**Sur votre profil, je vois que vous avez mis, dans la rubrique "compétences", "réparation et dépannage au niveau informatique", "électricien", donc ça, c'est lié à votre profession, si je comprends bien...**

Tout à fait, voilà.

**...mais aussi des livraisons ? Comment est-ce que vous... Voilà, c'est quelque chose que vous affectionnez, qui vous intéresse... Ou parce que vous avez le matériel...? 14'48**

Oui, bon, pour vous situer, il existe une nouvelle plateforme qui s'appelle.... Enfin, une nouvelle, je ne sais pas si c'est nouveau mais on l'utilise au niveau de l'entreprise chez nous, c'est [Rengo?], qui est vraiment dédiée aux livraisons et je vous avoue que c'est ultra performant comme système. Donc, livraison, j'ai fait un transport pour une personne qui cherchait à amener une porte d'un point A à un point B. Ça n'a été qu'une seule fois sur tous les jobs que j'ai faits.

**C'est ça, sinon c'est vraiment selon les compétences... Vous parliez de bricolage aussi... C'est selon ce que vous aviez envie de faire ?**

Oui, ça a toujours affaire avec l'électricité, d'office, sinon c'est de l'informatique. Je ne sais même plus ce que j'ai mis dans mes compétences. Ah, voilà mes compétences... (Il lit)

### **Et cela vous avez établi selon... ?**

Ah oui, je vois pourquoi j'ai tout le temps des demandes pour réparer .... Ah, ben voilà je viens de modifier une compétence grâce à vous ... (rires)

Les gens qui me demandent pour réparer leur smartphone, ben oui, je ne suis pas équipé pour réparer un smartphone, donc ... je viens de trouver une rubrique... ça va dépolluer ma boîte mails en fait ...

### **Et quoi, ListMinut avait automatiquement ...**

... oui, je suis depuis le début dans ListMinut et donc on n'avait pas, ah oui mais je sais pourquoi j'ai mis smartphone, c'est vrai que j'ai eu des demandes, je vais le laisser tout compte fait...

Un exemple de smartphone, une petite vieille, ça m'est arrivé à Liège, enfin une petite vieille [inaudible], elle n'arrivait plus à... Attendez, laissez-moi réfléchir... C'était quoi encore... Elle voulait installer un jeu... Ah, oui, c'est ça! Je vais d'abord pour un dépannage électrique, elle avait de l'humidité dans le mur qui faisait court-circuit etc. Je lui dis, ...écoutez, moi je veux bien mais on va annuler le job, moi je suis correct, je ne veux pas arnaquer les gens, il faut arracher le mur, il faut retrouver où passe et par l'eau rentre mais elle suit le conduit, il faut casser. Ça ne rentre plus dans un job de type dépannage, il faut faire venir quelqu'un, un corps de métier officiel etc.

J'étais un peu gêné pour dame. Je lui dis, "désolé mais on ne saura rien faire, il va falloir tout casser et alors, je dis, tant que je suis là, vous n'avez pas des problèmes informatiques, de smartphone etc." Et elle me dit : "ah si, vous tombez bien, dit-elle, j'ai une amie qui ..., je ne sais pas comment je dois faire pour installer un jeu sur mon téléphone". Je lui dis "donnez-le moi, ça va être vite fait, en quelques secondes". Installer une application sur un smartphone, ce n'est quand même pas très compliqué. Et c'est comme cela que j'avais coché smartphone, voilà. Moi je suis Android depuis plusieurs années. Je me dis que pour les vieilles personnes, toujours dans mon optique, ça c'est le besoin que la population à, trouver quelqu'un qui peut vous aider informatiquement sans vous demander le prix d'un informaticien évidemment

### **Et donc ça, vous parlez "d'économie collaborative", ce serait ça alors ? Ce serait ces petits... 18'26**

Ce serait les petites choses qui n'intéressent pas les professionnels, ou qui deviennent exagérément exorbitants au niveau de leur tarif pour réellement ce qu'ils font quoi.

Honnêtement, installer une application, je ne pas si vous avez déjà fait des install d'appli, ... (c'est assez rapide) il faut un petit peu expliquer aux gens, ils aiment bien, ils ont besoin d'être rassurés sur le ... qu'ils emploient.

### **Et alors là, vous m'avez dit que vous avez annulé le job. Quand vous annulez, vous avez un certain nombre d'annulation possibles, non ?**

Oui, je pense. Je n'ai jamais été voir, parce que ça fait partie de vos questions, les conditions générales de ListMinut. Ça ne m'est arrivé qu'une seule fois et ça a dégradé ma cotation. J'étais pas mal côté au niveau de la..., là je suis à 5 sur 5.

Parce que j'essaie d'être correct avec les gens et si je pense que moi je n'ai pas pu aider les gens, je dis ben c'est pas grave, on va annuler, tant pis .... Je m'en fous un petit peu, c'est pas ma source de revenu. Bien que j'attache beaucoup d'importance à l'évaluation et aux commentaires. Je trouve que ça reflète, est-ce que les gens ont été contents, est-ce que je n'ai pas été trop rapide, est-ce que j'ai été à l'écoute et des choses ainsi, c'est important.

## **C'est plus alors pour une "reconnaissance" ? 19'59**

Oui, une satisfaction personnelle, tout à fait, ce n'est pas mon but de faire de la pub, d'essayer d'être le mieux, le plus fort, le meilleur de chez ListMinut. D'abord je ne suis pas tellement côté, je crois que je classé 491ème - Oula, c'est l'Orval qui fait de l'effet - et la dernière est à 2.248.

## **Ah oui, ça, nous on n'a pas accès en tant que...**

Forcément. Si vous n'avez pas encore fait de prestation.

## **Je vois juste que vous avez 16 évaluations et 5/5.**

Oui, c'est ça...

## **Donc c'est ça, si vous estimez, une fois sur place que vous n'êtes pas ...**

A même de pouvoir aider les gens, c'est le cas de l'infiltration d'eau, son disjoncteur qui sautait, ça ne sert à rien. J'ai rien fait là, j'ai juste constaté : "écoutez, vous avez de l'eau dans l'interrupteur". J'ai même pas pu sortir ma trousse à outils, parce que j'ai un peu des outils comme tout bricoleur, ici j'ai rien fait, j'ai démonté l'interrupteur, ça prend 2 secondes et ... quand vous voyez de l'eau qui coule de l'interrupteur vous avez compris, ça sert à rien, le problème est ailleurs. C'est vrai que j'étais là, c'est ça qui faisait sauter son fusible mais c'était beaucoup plus grave que ça quoi.

Généralement les gens sont contents quand on leur propose ça. Et pour finir elle m'a payé parce qu'elle m'a dit : "écoutez, vous m'avez aidé pour mon smartphone, je suis bien contente, c'était pas ça le ...vous m'avez bien conseillé, je vais faire venir quelqu'un, ne vous tracassez pas et je veux que vous soyez payé pour la prestation".

J'ai quand même été payé sur cette prestation-là.

J'ai annulé une prestation, mais en accord avec ListMinut. J'ai dû un petit peu batailler avec eux parce que j'ai dit, "écoutez, ça sent l'arnaque". Une demande de job mais qui n'était pas claire, c'était aussi de l'informatique. Et le type insistait beaucoup pour que ce soit moi. Je me dis, mais qu'est-ce que c'est que ça, pourquoi...

Et alors, j'ai dit mais qu'est-ce que je peux faire. Ecoutez, ce n'est pas grave, vous nous avez prévenu, ne vous tracassez pas, annulez et on va remonter votre profil, on ne tiendra pas compte de l'évaluation négative si il vous met une évaluation négative.

## **Ah oui d'accord donc ils vous ont...**

Donc, il y a eu une discussion avec eux.

J'ai eu un petit souci, avec une femme, Ah oui, c'est ça elle voulait... On reçoit un mail, c'était des fichiers, qui me demande d'envoyer une copie de ma carte d'identité, Qu'est-ce que c'est que ça, pourquoi, subitement elle voudrait ma carte d'identité, ça fait 5 ans qu'on travaille ensemble. Et donc j'ai envoyé quelques mails : "écoutez, je suis désolé mais je n'envoie pas ma carte d'identité par mail tant que je ne suis pas sûr de l'expéditeur" surtout que l'adresse n'était pas ListMinut.com, enfin je ne suis pas sûr que c'est ListMinut.com...enfin bref, un nom de domaine qui ne correspondait pas habituellement aux mails. Elle m'a dit, "non non, c'est bien moi mais je ne sais pas envoyer ça, j'ai besoin qu'il y ait une autre adresse, vous pouvez me faire confiance, c'est moi". "Comment est-ce que je peux être certain que c'est bien vous". Alors on a un petit peu échangé sur la qualité de... sur la sécurisation des données, ça faisait partie de vos questions, et j'ai été un peu refroidi à ce niveau-là mais bon.

Après on s'est téléphoné, ok j'ai bien votre mail, je vais ..."ne vous tracassez pas, c'est votre carte d'identité, je comprends que ça vous embête".

Mais je pense qu'au niveau de la sécurisation des données, ils ne sont peut-être pas encore à la pointe. Mais j'ai pas l'impression qu'ils sont beaucoup chez ListMinut. En tout cas, c'est étranger, parce que les paiements viennent de l'Angleterre je pense, l'Ecosse ou un truc comme cela. Ce n'est pas belge. On pourrait croire que c'est purement belge mais je pense que ListMinut, la plateforme n'est pas en Belgique.

**Ca a été fondé en Belgique en tout cas, je pense 23'40**

Ecoutez, je peux aller vérifier mes paiements.

**Ils ont peut-être externalisé le processus de paye.**

Ça me paraît quand même trop petit comme boîte que pour se permettre d'externaliser la paye.

**En tout cas, dans les conditions générales d'utilisation, ils mettent que ListMinut, heu, attendez, je les avais.....**

... était bien en Belgique? C'est peut-être bien en Belgique. Je ne les ai pas lues. J'ai juste entendu parler de ça à la radio il y a quelques années... [silence]

J'ai l'impression que ce n'est pas... Vous êtes sûr que c'est belge ?

**Attendez...il est mis que le siège est en Belgique, mais ...**

**Bref. Et donc, vous avez choisi ListMinut, au début, c'était dans cette idée de, éducation avec vos enfants, c'est ça ? Pourquoi ListMinut ?**

Tout à fait, de faire comprendre le coût de la vie à mes enfants, que l'argent ne tombe pas du ciel.

Parce que je l'avais entendu à la radio. C'est nouveau, c'est une plateforme collaborative, on ne parlait pas encore d'économie collaborative d'ailleurs à l'époque, c'est bien après que quand le gouvernement a mis son nez dedans et qu'il s'est dit ben tiens je perds de l'argent à ne pas taxer ça et qu'ils ont officialisé le système en taxant. Au départ, c'était taxé à 10 % de mémoire, de revenu de l'imposition... [Réfléchit]

**Oui, à la source, oui...**

Oui, à la source voilà. Mais ça apparaît, il y avait une fiche fiscale, tout était déjà enregistré, il y avait une connexion entre le service fédéral des impôts et eux, ils renvoyaient bien ... c'était très légal, il n'y avait aucun stress à ce niveau-là. A ce niveau-là, ils sont très forts pour [dire] c'est clean, c'est du propre, c'est pas de l'eBay ou du stoemelings ....

Ca a changé après, il n'y a plus d'imposition, il y a eu une loi, ils en parlent sur leur site, la loi a été justement annulée...

**Oui, avant-hier justement...**

Oui, ben c'est fini... L'exonération d'impôt est terminée parce que jusqu'à présent.... Ca a d'abord été 10 % puis ça a été exonéré d'impôts puis maintenant ils annulent cette exonération d'impôts.

A mon avis, on va tourner sur 10 %. Ce qui reviendrait au premier fonctionnement mais avant qu'ils ne mettent en place des abonnements. Donc au départ, ils prenaient 15 % de frais de fonctionnement. Maintenant, ils n'en prennent plus que 5.

## **Et ça dépend du statut d'expérience manifestement 26'38**

De l'expérience ? Ah bon ?

Sur le site, c'est vrai que quelqu'un d'autre me l'a dit, il y a différentes sortes de badge : habitué ... ambassadeur, les taux de commission sont plus bas

Ah oui d'accord ! (Il lit les conditions). De toute façon cela n'a pas d'importance. Ce n'est pas mon objectif de vie. (Rires)

## **Pourquoi alors, vous l'avez entendu à la radio mais... pourquoi se tourner vers une plate-forme plutôt que mettre une annonce dans une école ou autre ? Pourquoi avoir choisi le numérique ?**

Comme je l'ai dit au début de l'entretien, l'informatique est mon hobby depuis les années 80. Je me suis ben tiens, je vais un petit peu aller voir. Quand je suis rentré chez moi, j'ai été un petit peu voir ListMinut, tiens qu'est-ce que c'est, comment ça fonctionne, ben oui, pourquoi pas, allez on va essayer, cela ne coûte rien de se mettre comme prestataire. Enfin je ne sais pas si maintenant ça coûte de l'argent, je ne crois pas. Et donc voilà, j'ai essayé comme ça et puis de suite j'ai eu des candidatures et je vous avoue qu'au début, j'ai eu l'impression que c'était beaucoup plus en Flandre que cela fonctionnait. Et voilà donc, je me suis inscrit. Comme j'ai eu de suite des demandes, j'ai bien compris le besoin de la population d'un système alternatif. Et avec le site, comme ils l'ont fait, ça a tout de suite démarré quoi. Et honnêtement, je vous l'ai dit, ce n'est du tout ma source de revenu donc on va essayer. Et comme ça a bien démarré, on a continué mais bon maintenant [inaudible]...

## **Quand vous dites les besoins de la population ? C'est à dire ?**

Je l'ai dit, donc les petits jobs... Par mon métier, je sais que ça n'intéresse pas les professionnels.

## **Donc c'est vrai, ça, c'est job "d'entre deux"...**

Les jobs d'entre deux mondes où l'installateur, le professionnel va demander des frais de déplacements, des trucs ainsi qui font que le job est trop cher pour la population. On est arrivés, en Belgique, à un taux horaire de fonctionnement qui est abominable quoi.

## **Mais, il y a aussi des demandes de jobs qui pourraient très bien être effectués par des indépendants... D'ailleurs, il y a des indépendants sur la plate-forme. Vous avez dit que cette présence était un peu néfaste. Mais il y en a d'autres qui disent que, en fait, ce genre de plateforme et ce statut d'exonération fiscale, c'est de la concurrence déloyale, quel est votre sentiment par rapport à cela ?**

Hum... [Silence] Attendez, je réfléchis. Le professionnel qui est inscrit sur la plateforme, il est enregistré avec son numéro de TVA. Là, je n'ai aucune idée de comment il déclare ses revenus de ListMinut au niveau de sa Tva comptable. A mon avis, il y a un manque à gagner au niveau du gouvernement, ils ont dû y penser. C'est pas possible ça.

## **Je pense, mais sans être certain que ça rentre, dans leur bilan comptable classique. Eux, une fois qu'ils le font en pro, ils doivent le déclarer.**

Oui, on est d'accord. Mais il y a obligation et obligation. Mais avec ListMinut ils sont obligés de la déclarer puisque ListMinut communique avec le Service fédéral des Finances.

### **Et donc, je pense que c'est juste une nouvelle source de client, non ?** 31'01

Oui, c'est vrai. Moi, honnêtement, tous les jobs qui ne sont pas à ma portée et il y en a, et quelques-uns, je vous donne un exemple, puisque je suis dans le business, l'installation électrique et la remise en conformité, ils ne se rendent pas compte que cela c'est au moins deux jours de travail, donc ce n'est pas pour un bricoleur, à moins qu'il n'y ait des gens qui s'ennuient, c'est possible aussi, ce n'est pas mon cas. Pour eux, remettre une installation électrique en ordre, ça ne pose aucun problème de passer deux jours. Mais ce n'est plus du bricolage, c'est un professionnel qui faut, d'autant plus qu'il y a la sécurité derrière, c'est un autre débat aussi.

Il y a énormément de gens qui se disent que, peut-être par ListMinut, ça me coûtera moins cher que de demander à un professionnel. Et là ..., on ne peut évidemment pas comparer, ... je ne m'intéresse pas à ce genre de job-là, je le dis directement.

Mais ce n'était pas l'idée de ListMinut au départ. C'est cela qui est dommage dans ListMinut, c'est que : est-ce qu'ils ne sont pas en train justement de bifurquer vers un système professionnel qui met en relation des particuliers avec des professionnels. Ca évidemment je peux pas savoir.

Au départ, c'était de particulier à particulier, ça c'était certain. Et puis, ils ont rajouté les pros.

### **Et cette ambiguïté-là serait entretenue par la plateforme, elle est...?** 32'28

Ben, il faut voir aussi leur source de revenus hein, il faut voir comment cela fonctionne, est-ce que les particuliers à particuliers, ça leur suffit comme revenu. Puisqu'ils taxent les gens à 5 % ... ils ont peut-être senti un nouveau canal de revenus pour ListMinut, c'est possible aussi.

Il faut se mettre à la place de ListMinut, ils doivent faire du profit à mon avis, ils doivent chercher à faire un maximum de chiffre d'affaire. J'imagine que c'est pour cela qu'ils l'ont fait.

Si ça avait été si néfaste et qu'il était inutilisé par les particuliers, ça devenait une bête plateforme d'échange de, pour trouver... comment... qui met en relation des professionnels avec des particuliers.

### **Et donc, pour vous, la plateforme a quel rôle ? Juste la mise en relation ?**

Oui, uniquement.

Ça a été la bonne idée il y a 5 ans, mais maintenant, ils cherchent des sources de revenu supplémentaires, donc ils ont dû étendre ça ou, est-ce qu'il y avait trop de gens qui, comme moi, déclinent un job en se disant, ça ce n'est pas un job de bricoleur, d'aide, un petit job, je ne sais pas, ça évidemment, je ne suis pas chez ListMinut ...

### **Et vous, vous n'utilisez que ListMinut alors?**

Oui. Je vous avoue que ça devient de plus en plus rare, ça s'estompe avec le temps. D'abord parce que mes enfants sont grands et qu'ils n'ont plus besoin de ça et puis, j'ai pas besoin de travailler, mes revenus me conviennent suffisamment.

### **C'est vraiment si vous voyez une annonce qui ... ?**

Un truc qui me botte, oui là, je vais aller aider des gens. Mais c'est plutôt vers l'informatique.

J'ai encore eu une demande, un certain Christian qui demande de remplacer un parlophone d'une marque Golmar avec une autre compatible Golmar c'est déjà pas une marque connue. Ca sent très mauvais, c'est sûrement encore un bazar acheté au Brico, Hubo, ou qui n'existe plus. Ça va être très compliqué. Les

gens ne vont pas comprendre que ça va coûter plus cher que de remplacer tout le parlophone. Donc, je laisse tomber

**Quand c'est trop compliqué vous dites "c'est bon..." 35'03**

C'est ça, ça va m'énerver plus qu'autre chose. Ça fait partie de l'analyse du job. D'abord comment est-ce que le job est décrit, s'il y a plein de faute d'orthographe déjà j'évite.

Bon ça c'est moi, car je n'ai pas besoin de ça comme revenu. C'est une source de revenu complémentaire. Je ne sais pas si dans vos autres interlocuteurs vous avez des gens qui ne vivent qu'avec ça ou pour qui c'est en tout une source de revenu complémentaire... Miass moi j'en ai vraiment pas besoin...

**Et vous savez combien vous avez gagné sur les 5 ans ?**

Oui! Sur les 5 ans, non. C'est par année. Je suis à 86 euros depuis le début de l'année. Et alors combien est-ce que j'ai fait de jobs...3 jobs...

**C'est vraiment ponctuel...**

En plus maintenant, avec le Covid, il n'y a plus personne qui ose demander de faire venir des gens chez eux, ce que je comprends, je suis tout à fait d'accord. Voilà, j'ai fait 34 candidatures cette année, et alors (mes revenus) 86 euros en 2020, c'est bien ça. Et alors combien est-ce que j'ai fait de prestations (jobs clôturés...). Ah, non deux jobs clôturés ! Voilà: réparation de PC portable et problèmes dans le coffret.

**Vous dites que vous regardez le profil du demandeur avant de sélectionner ? Vous regardez sa description de la demande, etc.? [36'52]**

Oui, je regarde toujours le job, la personne, euh la manière dont elle rédige son job, je n'ai pas envie de m'ennuyer avec des gens qui sont, excusez-moi de l'expression, «cons». J'ai pas besoin de ça donc je préfère regarder quelqu'un qui a l'air d'avoir un peu plus de savoir-vivre et de connaissances. Et j'analyse aussi le type de besoin, si c'est un besoin euh ..., je sens que les gens sont perdus ou si c'est vraiment une bêtise... Et alors, c'est ça, je me dis "voilà, ils sont perdus", les gens ne savent pas comment ils vont s'en sortir, à ce moment-là je postule. Je fais une très forte sélection et sur la qualité de la demande et sur le type de problème. Mais ... j'ai fait 34 candidatures, j'en ai eu que 2. Est-ce que c'est parce que les gens trouvent que je suis trop cher, je n'en sais rien, mais je vous avoue que je m'en fous. Comme c'est pas du tout mon revenu principal.

**Et la manière avec laquelle les gens ont noté les autres prestations, vous regardez, ça ou pas du tout ?**

Oui. Comme je n'ai que des 5 étoiles, je regarde toujours le petit commentaire... Juste par curiosité personnelle. Mais ça n'influence pas ni sur mon tarif ni sur ma manière de fonctionner.

**Avant de postuler, parce qu'on peut voir les demandes précédentes... Lorsque quelqu'un fait une demande, en tant que prestataire, on peut voir le profil de cette personne et voir qu'il a noté tous les autres jobs, je sais pas, deux ou trois étoiles... ? 38'30**

C'est vrai? Non, je ne savais pas qu'on pouvait le faire, vous m'apprenez quelque chose.

**Donc ma question était de savoir, si vous le consultiez mais manifestement... (Rires)**

Non (rires). J'ai répondu clairement.

Mais c'est vrai que sur Google, ça c'est une catastrophe. Google, il permet la délation, mais c'est exceptionnel. Vous n'avez jamais eu ça ? Quand vous allez dans un magasin ? Comment est-ce que vous connaissez ce magasin, comment avez-vous été reçu etc. Vous n'avez jamais eu ça sur Google ? Ils ne vous embêtent pas avec ça quand vous mettez vos données de géolocalisation ?

**Ah oui, mais, moi, je les mets très peu, mais c'est vrai que maintenant, on nous demande d'évaluer tout.**

Ah oui, c'est affolant, c'est un peu dommage, parce que pour un oui, pour un non, vous dégringolez dans la cotation, parce que le type était mal luné quand vous avez regardé les évaluations de la personne, généralement c'est un qui est mal luné H24. Et donc forcément, il ne fait que des évaluations négatives.

**Vous, ListMinut a permis de ne prendre en compte une évaluation négative ?**

Oui, ça s'était vraiment parce que j'ai senti un problème dans la manière dont les gens se sont exprimés ....

Attendez, je suis en train de chercher ... les évaluations que les gens laissent, vous êtes sûr de ça ?

**Je ne suis pas prestataire... Mais c'est un autre prestataire qui m'a dit ça.**

Un pro peut-être ?

**Non un ambassadeur...**

Ouh, un ambassadeur (rires)

**Mais du coup, je ne sais pas s'ils ont plus d'outils...**

**Peut-être, une fois que vous postulez, pouvez-vous voir les ... ?**

(Il regarde)

Je ne pense pas qu'on sait voir. On sait voir les autres. On ne sait pas voir la manière dont la personne valide ...

**Ah, je pensais...**

... Voilà, Christian L. (il lit),

**Si vous mettez voir profil complet ?**

Ah oui, voilà ! Inscrit le 25 avril 2020, c'est un nouveau. Je n'ai qu'une candidature pour le moment ... Je ne vois que les deux derniers, c'est ça le problème, je ne sais pas revenir en arrière, désolé.

**Non, pas de souci, pas de souci.**

C'est que cette histoire de statut différent, il y a des infos mais pas trop...

Ben je vous dis, je l'ignorais, j'ai bien vu que j'étais en statut "habitué" mais comme je m'en fous. C'est vous qui m'avez appris qu'il y avait ambassadeur etc. Et que leur payement est différent.



**Ben voilà, on a déjà abordé pas mal de choses... Vous savez comment la plateforme génère des revenus ? Si elle a d'autres revenus que les commissions ou...42'27**

Est-ce que la plate-forme génère d'autres revenus ? (étonnement) Ah, ce n'est que par commissionnement ! C'est comme toutes les plateformes numériques de mise en contact, c'est toujours un système de commissionnement. Vous pensez qu'ils ont d'autres sources de revenu ? Je ne pense pas. Généralement, c'est pas le business modèle.

**Vous n'avez pas lu les conditions générales. Ils disent qu'ils sont susceptibles de vendre les données numériques des utilisateurs à des fins publicitaires ou à des entreprises tiers par exemple.**

Je pense que c'est tous les sites internet. A partir du moment où vous acceptez de fonctionner avec un site internet, vous cliquez sur les conditions générales de vente que personne ne lit jamais et, forcément vous encouragez la diffusion des données personnelles. A part l'adresse mail et le Gsm, qui est un Gsm professionnel, je ne vois pas ce qu'ils pourraient faire avec données. A part qu'ils savent que j'ai fait tel et tel job, je vois pas l'intérêt. C'est comme sur tout évidemment, quand on sait ce que Google sait sur vous, et pourtant on ne sait pas se passer de Google donc heu...

Donc oui, je suis conscient que sans doute il y a un risque de fuite de données personnelles, et surtout de ce que j'ai fait avec ListMinut. Mais comme ce n'est pas principalement ce qui m'affecte dans ma vie, j'accepte le risque. Le risque est faible pour moi.

Je vous avoue que même professionnellement, on nous a fait signer la charte GDPR, j'ai refusé qu'ils utilisent mon image personnelle pour des diffusions de l'entreprise par exemple. Je n'ai pas besoin que vous me mettiez sur YouTube. A partir du moment où vous vous mettez sur YouTube, ça ne vous appartient plus, vous n'avez plus le contrôle de l'info. J'ai refusé. J'ai dû passer pour un .... un vieux [inaudible] qui n'accepte pas la modernité. (Rires)

Non, il faut être conscient de ce qu'on donne comme pouvoir aux gens. Ici, en pleine conscience, je dis, ben voilà, s'ils veulent mes données, ce n'est jamais que quelques prestations que j'ai faites par an.

**Par exemple, les informations que vous donnez ? Vous êtes dans la vente de matériel électrique, vous avez des enfants ? La biographie, ça rentre aussi dans ces données là... vous avez accepté ? 45'07**

Oui, en même temps je suis sur Facebook, donc si vous cherchez à me trouver sur Facebook, vous allez voir que j'ai des enfants, je suis dans la vente de matériel électrique, ben oui c'est mon métier.

**Il n'y a rien de compromettant, ça fait partie du "web...?"**

Voilà, c'est ce que je veux qui soit publié, que tout le monde sache de moi. Que je suis un gros pervers, ça je ne veux pas que vous le sachiez (rires) Non, je rigole.

**Oui, oui je comprends, (rires).**

Non mais c'est parce que, si vous taper Julien V., vous allez voir c'est un violeur à Liège. Mais, c'est pas moi, je vous rassure, ce n'est pas moi. (Rire) Non, je rigole mais ça pourrait être négligeable. Imaginez que je viens de dire, quelqu'un tape mon nom sur Google, il voit le violeur... Pourtant, j'ai déjà été dépanné une dame avec deux petits enfants...

Ça fait partie de ma vie d'être sur internet et ça ne me contrarie en rien.

### **Et l'histoire de YouTube, j'ai pas bien compris, c'était pour votre profession... ?**

C'était pour ma profession. Ils demandaient qu'on signe la charte GDPR qui autorisait à utiliser notre image à des fins publicitaires tel que YouTube, Google ... Et j'ai dit non parce qu'à partir du moment où vous la mettez sur YouTube, ça ne vous appartient plus...Donc, je n'apparais sur aucune vidéo de l'entreprise. (Rire)

### **Ben voilà, on a déjà abordé pas mal de choses, peut-être, juste, s'il y a un souci avec la prestation que ce soit... ? Si par exemple vous endommagez un équipement ? 47'09**

Ah, ils sont assurés. En fait, Je n'ai jamais fait confiance qu'à leurs dires. Dans leur publicité d'ailleurs, ils disent que nous sommes assurés pour tout ce qu'il y a comme dégâts occasionnés. Mais je n'ai jamais eu, d'abord parce que ce sont des tout petits jobs, de problèmes à ce niveau-là. Et comme je suis plutôt méfiant, en me disant, si je vois que je n'y arriverai pas, je préfère ne pas faire de conneries et tant pis si j'ai une cotation négative parce que j'ai annulé le job. Je ne prends aucun risque. Ils garantissent, mais je n'ai jamais été voir le job, comment ça doit fonctionner. J'imagine que c'est toujours une bagarre d'assurance dans ces cas-là

### **Il paraît que c'est un système de franchise ?**

Il y a une franchise? Je vous avoue que je n'ai jamais été voir (il lit).

Vous voulez que je vous imprime le truc de l'assurance ou vous avez été le voir ?

**Je l'ai vu... Ben non, en fait je ne sais pas si j'ai accès en fait, pourquoi pas... Oui, de manière générale, si vous avez des documents que vous pensez pouvoir m'intéresser, n'hésitez pas me l'envoyer par mail, même plus tard.**

Ok, je fais ça. Vous voulez un exemple d'une demande ? J'en une qui est arrivée justement ?

**Oui, pourquoi pas ce serait top, vous pouvez me l'envoyer par mail. Parce que moi, j'ai le côté demandeur...**

Moi le côté prestataire donc... Je vous imprime le mail que j'ai reçu, comme ça vous voyez comment c'est annoncé par le système et je vous l'envoie.

Qu'est-ce qu'il y avait encore comme question ? Leur site il est mal fait, il bloque... Ouah, j'ai jamais vu un truc qui bloquait comme ça... J'ai lancé la page des impressions des assurances et... Ah mon avis, ils ne veulent pas qu'on l'imprime (rire). C'est pas grave, je vous envoie ça.

**Ca va être votre nouveau défi du jour. (rires)**

**Dans les questions qui restaient, vous avez en partie répondu, quand vous effectuez une prestation pour ListMinut, vous considérez que vous travaillez pour la plateforme ou...? 50'39**

C'est ambigu votre question. Je m'étais dit... Forcément je travaille pour ListMinut, puisque je passe par ListMinut et c'est eux qui me rémunèrent mais je n'ai pas la sensation de travailler pour un employeur. C'est plutôt, ok je sais que j'utilise un service. Mais ce n'est pas la même relation d'employé à employeur, on n'a pas la même relation de travail, on est plus indépendant sur ce système-là.

**C'est cela qui est aussi intéressant, selon vous ? Cette absence de subordination ?**

Oui, c'est une manière de pouvoir gérer soi-même ce qu'on a envie de faire ou pas. C'est ça qui est intéressant avec ListMinut, c'est que voilà, j'ai pas envie d'aller gratter un mur pour mettre une prise dans un mur, ben je passe. Ma situation personnelle me le permet. Je ne mendie pas.

Ça fait partie de vos questions, qu'est-ce que vous faites de vos revenus ? Ben voilà, c'est pour les enfants, où c'est pour s'acheter [inaudible], ou on achète une connerie pour l'ordinateur, c'est vraiment du fun quoi. Ou alors, ça leur revient, si c'est eux qui sont venus travailler avec moi, je ne garde rien pour moi, je distribue au nombre d'enfants qui est là et voilà.

Est-ce que j'ai des comptes à rendre à la plateforme ? Oui [il réfléchit]. Ça n'engage que moi, ma réputation. La plateforme est juste un lien, en fait. [Lit] ? 52'43

Alors, oui j'ai déjà fait appel à ListMinut, j'avais oublié, c'est grâce à votre questionnaire que j'ai été voir...J'ai fait appel à eux deux fois en 5 ans, un c'était pour abattre un cerisier qui était tombé par la foudre. Il fallait le mettre par terre etc. Les professionnels exagéraient dans leur tarif. Et je me suis dit "tiens je vais comparer", et j'ai comparé, je me suis dit, pourquoi... Il y a peut-être quelqu'un, un jeune qui a plus besoin d'argent de poche. C'est dans ce but là que je l'ai fait. Et de fait, j'ai trouvé quelqu'un mais qui était débutant dans la profession. Et qui dit, ben écoutez, j'essaye aussi de me faire un peu de clientèle. J'ai essayé, son tarif était nettement inférieur aux professionnels, donc j'imagine que si je refais appel à lui ce serait différent. Donc oui, j'ai fait appel deux fois à ListMinut.

**Et si vous aviez un autre arbre à abattre, est-ce que vous repasseriez par la plateforme ou... ?**

Ah, (rires) est-ce qu'on repasse par la plate-forme ou on court-circuite la plate-forme ? Grosse question ! Tout le monde court-circuite la plate-forme, tout le monde.

J'espère que vous ne remettez pas ça à ListMinut ? (rires)

**Non, non, ne vous tracassez pas (rires)**

Une fois qu'on a les coordonnées des gens, pourquoi aller payer 15 % de plus ?

**Ben avec ListMinut, ça permet de...**

Oui de devenir prestataire récurrent...

**Oui d'une part, mais il y a un cadre légal peut-être ?**

Oui, une assurance surtout.

**Et ça, vous pensez qu'il y a beaucoup de gens, qui une fois que c'est fait...**

Ecoutez, j'ai un client régulier, qui ne passe plus par ListMinut, c'est un qui avait besoin d'informatique, il était perdu, je ne sais pas comment il avait fait, il avait réussi à bidouiller son ordinateur et chaque fois qu'il cliquait sur une icône, c'était toujours un autre programme qui s'allumait. Et ça n'avait rien avoir quoi, même l'explorateur de Windows, c'était le Windows Media Player quoi qui se lançait.

Et donc là il m'a dit : "écoutez, j'ai encore fait une bêtise, là je ne sais pas ce que je dois faire, j'ai été voir sur des forums", aïe ça c'est le pire, quand les gens cherchent par eux-mêmes... Et donc je lui ai dit, ne vous tracassez pas je travaille à 10 minutes de chez vous, ce soir en passant. Et il m'a payé 25 euros, je crois, de main à main, ce qui n'est pas du tout le tarif de ce que je demande.

On ne passe plus par la plateforme parce que c'est ridicule d'aller payer 15 % en plus pour un truc qui m'a pris 2 minutes de remettre en route dans son PC. [Inaudible] Mais, non, les gens essayent de ne plus passer par ListMinut, après, s'ils ont besoin. C'est compréhensible. Surtout que c'est toujours, en tout cas

en ce qui me concerne, de petits travaux. Donc pourquoi aller payer 15 % de plus pour un truc qui va vous coûter [inaudible]

**Voilà, on a fait un peu le tour. Avant de terminer, peut-être, comment expliqueriez-vous le succès de ce genre de plate-forme ? 56'13**

En tout cas, ListMinut, je vous l'ai dit au début de l'entretien, ça été l'idée, qui pour moi était l'idée de génie il y a 5 ans en tout cas, maintenant je suppose que les plateformes se sont multipliées, c'est mettre en relation des gens qui ne trouvent pas dans leur entourage quelqu'un qui peut les aider. De manières correctes en termes de coût.

D'ailleurs ça a été ma question, vous allez payer ListMinut pour faire un entretien ?

Ca ça m'a sidéré de me dire, le jeune homme il va devoir payer des gens pour pouvoir faire son TFE ? ...Mes enfants sont à l'université aussi, donc je me dis, allez, on va consacrer son temps pour un TFE, je prends déjà des stagiaires au niveau de mon boulot, je me suis dit, il va devoir demander, il va devoir payer ListMinut pour avoir une interview, comment il va s'en sortir ?

**Oui, je suis ingénieux (rire)**

Oui, c'est ingénieux voilà. (Rires) C'est vraiment, je pense social, c'était l'idée sociale qu'il fallait avoir. Maintenant c'est vrai qu'on fait un peu concurrence aux installateurs mais ça ne les intéresse même pas ce genre truc.

**Et il y a qui disent que c'est une marchandisation, une commercialisation de l'aide ? Que avant, ben quand on avait une vieille dame à côté de chez soi, ben on allait tondre sa pelouse parfois gratuitement, ou en tout cas sans passer par une plateforme... Je sais pas? 57'43**

Vous pensez que...Oui mais ça, ça dépend de l'éducation des gens. J'ai une voisine, qui a perdu son mari il y a un an, j'ai été lui désherber son seuil, sans passer par ListMinut. Ça fait partie de l'éducation ça, est-ce qu'on rend service aux gens ou est-ce qu'on veut monétiser son...

Je pense que l'avantage de ListMinut c'est l'anonymisation, puisque le voisin, vous le rencontrez encore. Ici, les gens je les ai vus une fois, s'ils sont contents, ils me reprendront pour de l'informatique. Mais généralement, on ne rencontre jamais deux fois les mêmes clients. C'est très rare.

**Et donc l'avantage, c'est que... ? J'ai pas très bien entendu...**

L'avantage de ListMinut, c'est que vous mettez en relation des gens que vous ne pensiez jamais aider. C'est anonyme. Ici, un certain Christian de Cheratte a besoin de moi pour un vidéo-parlophone. Ok, il s'appelle Christian, je clique sur son job, je regarde ce qu'il propose, ce qu'il demande de faire, j'ai compris que c'était un bazar... Déjà Cheratte, on a déjà compris, la localisation ce ne saurait pas Embourg, quand je vois la marque de ce qu'il a mis, ok il a encore trouvé ça sur internet et puis ça ne marche pas, il faut le remplacer, donc voilà.

Libre à moi. Et il ne voit pas que j'ai regardé son profil. Jusqu'à présent, tant que je n'ai pas postulé pas, il ne sait pas que j'ai regardé. Ici, il y a qu'une personne qui a regardé mais qui n'a pas encore postulé, il a posé une question.

**Avant de terminer, vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé ? 59'33**

[Lit] "Savez-vous comment les postes sont proposés aux personnes". Ben oui, c'est par les compétences et la distance, on mentionne dans son profil ce qu'on accepte de faire comme déplacement et ses compétences. Ma réponse est oui on le sait.

Lorsqu'on clôture le job, moi quand je rentre chez moi, la première chose que je fais, je me connecte et je dis que j'ai clôturé le job. Celui qui a été jobbé, le client, reçoit un mail en disant, voilà Julien a clôturé son job, est-ce que vous êtes content etc. ? Et le fait de clôturer le job de son côté accélère le paiement de la prestation. Maintenant, s'il ne veut pas, moi ça ne m'est jamais arrivé, s'il laisse pourrir le truc, automatiquement je suis payé quand même. Après, c'est eux qui récupèrent, je ne sais pas comment. ....

**Ah oui, il y a un système de paiement automatique. Comme si les demandeurs devaient payer à l'avance, s'il y avait une retenue... ?**

Euh... ils mettent leur carte Visa, donc c'est débité de la carte Visa. Ou de l'abonnement. L'histoire de l'abonnement, je trouve que ça a été un frein à l'utilisation du système. Parce que les gens ont besoin d'un truc, je ne vois pas pourquoi ils auraient besoin ... ils n'ont pas d'autres problèmes à régler, peut-être qu'ils en auront mais peut-être pas. Et donc ce système d'abonnement leur fait un coût supplémentaire qui, pour moi, est nuisible au fonctionnement de la plateforme.

Mais bon, je ne suis pas du côté de ListMinut et donc je ne peux pas savoir le taux de non-utilisation des abonnements, à mon avis, c'est cela qu'ils visent aussi, c'est que les gens oublient qu'ils ont un abonnement ou oublient qu'ils ont payé quelque chose.

**C'est ça, parce qu'il est renouvelé automatiquement. C'est la première phrase des conditions générales... l'01**

Ah vraiment ? Je ne savais pas. Ça c'est laid. ... déjà que je ne fais aucune domiciliation ni aucun ordre permanent, je ne supporterai pas.

J'ai utilisé ListMinut avant qu'ils ne mettent en place les systèmes d'abonnement et j'ai déjà remonté l'info. J'ai renvoyé un mail, je n'ai pas eu de suite évidemment, que je trouvais que le système d'abonnement mis en place était un frein à l'utilisation de ListMinut. J'ai juste mis en tant que prestataire. C'est les gens qui le me disent, hein. "Oui mais enfin j'ai dû payer un abonnement et qu'est-ce que je vais faire. Et est-ce que je peux récupérer ?" Je dis, écoutez, contactez ListMinut, moi je ne suis pas service après-vente de ListMinut.

Les gens se plaignent de ce système d'abonnement.

**Ah, ils se plaignent à vous alors?**

Ils se plaignent à moi, en pensant que fais partie de ListMinut. Forcément, ils payent ListMinut, ils ne me payent pas moi. Ils ne me payent jamais directement.

**Et dans le même temps, ListMinut n'a donné aucun retour à...**

Et ListMinut n'a donné aucun retour à ma... C'était pas une réclamation... À ma constatation! C'est bête, parce que dans le commerce, c'est très important, c'est ce qu'on appelle les cadeaux des clients. Quand le client prend la peine de vous écrire, on appelle cela un cadeau, quelque chose qu'il faut prendre en considération parce que c'est très important. Quand le client vous donne une info, que vous ne connaissez pas.

Et ListMinut ne tient pas compte des cadeaux. Mais bon ce n'est pas grave, ils apprendront ça plus tard quand ils auront fait les études qu'il faut pour. Dans le marketing ...

[Hors sujet]

**Si vous pensez à quelque chose... En terminant votre bière, voilà n'hésitez pas...**

Il y a plus que 40 minutes ! ... J'ai fini mon Orval, non di djos...

**Ah, je vous l'avais dit (rire) Faudra en reprendre un autre (rire)**

Bonne chance pour votre TFE

Merci !

## **Annexe 5 : retranscription entretien – ListMinut (demandeur) – David**

*Entretien réalisé le 6 mai 2020 – Durée : 55 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Pouvez-vous vous présenter brièvement et me dire comment vous avez eu connaissance et pourquoi vous utilisez ListMinut ?**

Je suis marié et j'ai 59 ans. Je vis en couple avec mon épouse qui a aussi 59 ans et mes hobbies c'est sport extérieur, dont la moto que je pratique depuis l'âge de 7 ans, je fais de la musique, je vais sur internet et je regarde un petit peu la télévision mais pas trop. Avec mon épouse on aime bien la nature et les voyages. On a un vieux PC à la maison, j'avais des soucis informatiques et mes amis ne savaient pas m'aider. J'ai cherché et j'ai découvert la plateforme ListMinut et j'ai contacté plusieurs personnes. La première qui m'a répondu c'était Alain et les choses se sont faites très vite. Après avoir payé les 50 euros, il est venu très rapidement à la maison et il a solutionné le problème. J'étais très content de son service. J'ai eu une deuxième demande concernant un GSM qui était tombé par terre et la vitre qui était abîmée et une autre fonction qui n'allait plus. J'ai donc à nouveau fait un post avec ma demande d'intervention et j'ai eu très rapidement la réponse d'un monsieur du coin qui s'est présenté et à part le prix de la pièce qui était tout à fait raisonnable et son intervention. Tout s'est toujours très bien déroulé dans le meilleur des mondes. Ce sont donc mes deux expériences.

**Comment avez eu connaissance de ListMinut, pourquoi avoir choisi la plateforme et non pas d'aller voir un informaticien ?**

Oh les informaticiens, j'ai déjà eu de mauvaises expériences. Ils demandaient des prix catastrophiques avec des frais de déplacement avant même de commencer à travailler. J'essaye de cerner le problème le mieux possible avant de faire appel, je ne suis pas idiot non plus ! Cela permet de réduire les dépenses. La présentation des personnes sur ListMinut permet directement de voir leur spécialité et de choisir celle la plus proche de mon domicile. Et puis on prend un contact préalable. En fonction de leurs expériences, même si on regarde "seconde main", il y a beaucoup de professionnels mais en réalité ce sont des bricoleurs du dimanche.

**Vous avez posté votre annonce et vous avez eu plusieurs prestataires qui ont répondu, comment avez-vous choisi entre eux, en fonction du domicile... ?**

En fonction du domicile, ce n'est pas le critère de priorité. Puisque je cible bien le problème au départ, je leur demande leur ressenti. Mais finalement je n'ai eu que deux ou trois réponses rapides, donc le choix ne se fait pas parmi des masses. Ces deux, trois personnes-là n'étaient pas toutes disponibles rapidement, certains demandaient des frais supplémentaires d'emblée. Finalement si je demande à un informaticien habituel, je vais payer des prix faramineux. Les sociétés qui vendent des ordinateurs ne se déplacent même plus, elles n'ont même plus un service à la clientèle. Je n'irais jamais chez des gens comme ça.

**Vous avez vu le profil et...**

Oui les profils correspondaient vraiment bien avec le contact au préalable. Et vu que le prix est raisonnable, c'est une question d'argent en somme. Mais il y a aussi la façon dont les gens vous répondent. Lorsque le problème est ciblé et qu'ils peuvent apporter la réponse, c'est parfait.

### **Pour choisir avez-vous pris en compte les notes sur leur profil, leur photo ?**

Ce qui est important, c'est leur expérience et le retour via les posts des autres personnes, oui cela influence le choix. Si les personnes ont une excellente note cela joue. Maintenant l'âge peu importe, son physique peu importe, c'est pas ça qui change. Que le gars soit bleu, blanc ou noir aucune espèce d'importance. Ce qui est important c'est comment ils répondent aux problèmes que j'expose. Et en fonction des renseignements que je demande j'ai eu vraiment des réponses. Ils me disent cela peut être ça ou ça. Alors on voit ceux qui s'y connaissent vraiment et les autres. Ceux qui ne savent pas réparer vous ne payez rien car ils ne se sont pas déplacés pour rien. Ceux qui savent réparer alors c'est ok, c'est 50 euros. Donc ça vaut le coup d'autant que l'intervention cela ne dure pas trois heures. J'ai eu un très bon contact avec Monsieur Alain et c'était réparé dans l'heure plus ou moins. Vous payez les 50 euros à ListMinut et c'est en ordre. On en reste là, et même en cas de problème il y a une garantie, c'est super quoi. Le monsieur est venu ici à l'heure, il avait ses outils avec lui. Le rapport c'est très très bien passé.

### **Pour votre deuxième annonce...**

C'était la même chose, le GSM était tombé, l'écran était abîmé et une autre fonction qui n'était plus top non plus. J'ai fait pareil avec une demande d'annonce avec les problèmes que j'avais et le type d'appareil. J'avais été voir sur internet le prix de l'écran pour mon GSM. J'ai eu deux trois personnes qui se sont proposées. Ça a été pareil, la même chose. Les gens répondent très poliment en détaillant le type et la durée de la réparation. C'était même moins cher que ce que j'avais vu sur internet. Le faire soi-même c'est pas évident car c'est de la chirurgie. Le monsieur est venu et, pareil, à l'heure, gentiment. etc. Ce n'était pas son métier non plus, il répare aussi des montres. On a un peu sympathisé. La réparation a duré une bonne demi-heure, facilement. Et pas de mauvaise surprise non plus. Là aussi garantie etc...

### **Quels sont les éléments qui font que vous avez confiance en une personne pour faire une prestation ? Vous avez dit des échanges de messages mais y-a-t-il quelque chose en plus ?**

Non l'essentiel c'est que la personne vous pose directement les bonnes questions, c'est la preuve qu'elle est compétente. Les bonnes questions directes et ne pas tourner autour du pot. Maintenant cela fonctionne bien, donc je suis content. Si cela ne fonctionne pas, il faut trouver une solution. Cela a été d'emblée précisé, sans mauvaise surprise. Si la prestation dure une demi-journée, évidemment cela ne sera pas le même prix. C'est logique. En fonction de la réponse qu'il donne, il démontre qu'il cerne bien le problème et en plus la rapidité d'intervention. Bon il n'y avait pas réellement d'urgence, mais cela se prêtait bien au niveau prestation, au niveau rendez-vous etc. J'ai pas déboursé un franc de plus, enfin un euro je veux dire.

### **Les notations et les commentaires sur le site, cela a donc joué un rôle ?**

Ah oui, oui. J'essaye de le faire le plus juste possible... Tout être humain reste lui-même et n'est pas à l'abri d'une erreur non plus. Un mécanicien c'est comme un médecin, tout le monde peut faire des erreurs. Le pire est de cacher ses erreurs.

### **Lorsque vous avez noté les prestataires, quels ont été vos critères ?**



La rapidité d'intervention, le sérieux, la qualité du travail et naturellement leur honnêteté. La relation de confiance qui doit se faire.

**Vous avez mentionné des étoiles c'est ça ?**

Oui, mais je ne sais plus cette histoire d'étoiles, j'ai oublié, cela fait un bout de temps.

**Mais vous n'avez pas laissé de commentaire ?**

Oui mais c'est la moindre des choses, cela sert à tout le monde.

L'appréciation c'est un plus pour tout le monde, pour le prochain ou tout autre personne. Ca a le mérite de faire état que les prestations étaient concluantes.

**Qu'est-ce qui vous a poussé à utiliser ListMinut ?**

Ah c'est le hasard, le pur hasard. En cherchant et en parcourant d'autres annonces sur "seconde main", enfin tous ces sites de réparation ordinateur et informatique... sur ces sites le retour a été très très vite négatif. Les sites d'annonces privées, le rendu est tout à fait négatif. C'était une perte de temps, et puis j'ai vu ListMinut. Et donc pourquoi pas.

**Qu'est-ce qui vous a plu sur ListMinut par rapport à seconde main ?**

Les personnes qui s'inscrivent dessus, ce sont des personnes volontaires qui ont envie de travailler, c'est souvent le soir ou le week-end, c'est donc une activité en plus pour eux. Et alors leur disponibilité, la réponse très rapide et honnête.

**Le site vous a inspiré confiance ?**

Oui parce que j'ai un peu chipoté au départ car je ne savais pas trop comment cela fonctionnait. Mais finalement c'est assez facile d'utilisation et puis j'ai bien vu que c'était un site sérieux parce qu'une fois que j'avais compris la manœuvre, finalement cela va tout seul. Il y a aussi beaucoup de services sur le site. Donc il y a beaucoup de monde qui peut rendre des services aux autres. C'est une bonne initiative. Je ne connais pas les autres personnes et les autres domaines.

**Vous voyez le site comme un échange entre particuliers ou comme des professionnels qui offrent des prestations ?**

Là je ne sais pas trop vous répondre. J'ai passé mes annonces et je n'ai eu que trois ou quatre personnes qui à chaque fois ont répondu correctement. Et lorsque j'ai discuté de mon problème, j'ai choisi celui qui me donnait les meilleures explications et pistes de solutions. J'ai refusé celui qui voulait me tirer en longueur avec déjà des suppléments. Les heureux élus ont eu les réponses auxquelles je m'attendais. Je savais à peu près les problèmes. Je ne suis pas complètement ignare non plus. Je n'avais pas le matériel ni les programmes informatiques pour réparer l'ordinateur. Lorsque Alain est venu, il a directement vu le problème et l'a réglé en vingt minutes ou une demi-heure. Mais il offre aussi une garantie.

**Les deux personnes vous ont dit que s'il y avait un souci...**

Oui j'ai trouvé le site sérieux car il y a la garantie, je me suis donc dit ça va. Maintenant, pour rappeler le prestataire, il faut repasser par le site car je n'ai pas les coordonnées directes. On ne sait pas le reprendre sans devoir passer par le site de ListMinut.

**Pour refaire appel à lui vous devez repasser par ListMinut ?**

Oui parce que je n'ai pas ses coordonnées personnelles, je ne sais pas s'il travaille comme chef d'entreprise ou autre, donc je n'ai pas ses coordonnées. Je ne sais pas si c'est bien ou pas de ne pouvoir le contacter directement. Je ne me suis pas posé la question.

**Vous vous êtes interrogé sur la garantie fournie par le site, si la personne ne veut pas assurer une nouvelle intervention en cas de problème ?**

Oui, le site offre lui-même une garantie. Ils font un remboursement en cas de problème si le travail n'a pas été correctement honoré. Oui oui c'est écrit... Oui mais au départ il faut quand même payer 35 ou 50 euros, alors ils vous donnent les coordonnées de la personne. Si cela se passe mal je pense qu'il faut faire un mail au site en exposant le souci et ils vous remboursent et la personne est rayée.

**Vous avez pris connaissance de cette disposition avant de placer votre annonce ?**

Oui oui, c'est un site qui offre des garanties sérieuses en cas de soucis. Il faut se poser ces questions avant de lancer les démarches.

**Vous aviez lu les conditions générales d'utilisation, la politique de confidentialité ?**

Oui mais j'ai survolé tout ça, c'est logique.

**Dans ces rubriques est-il mentionné ce qu'il en est pour vos données numériques ?**

Non pas vraiment.

**Le fait que la plateforme puisse utiliser toutes les données que vous avez encodées à des fins publicitaires ?**

Malheureusement vous savez j'ai ici un antivirus professionnel à la maison, ce sont des sites privés mais c'est vrai on risque toujours de venir voir dans votre ordinateur. Y compris Google d'ailleurs.

**Toutes les grandes plateformes pratiquent de la sorte ?**

Oui oui c'est sûr. Toutes les grandes plateformes et même lorsque votre ordinateur ne travaille pas, ils vont s'infiltrer dans votre ordinateur.

**Et quel est votre sentiment vis-à-vis de ces pratiques ?**

C'est comme le coronavirus, il faut prendre un peu de recul car tout ce qui arrive ici, c'est inscrit depuis plus de deux mille ans dans la bible ! Y a pas de secret on sait vers où on va... Le respect de la vie privée c'est essentiel.

J'ai des collègues qui ont eu des problèmes avec les ministères. Mon collègue avait raison mais le ministère l'a accusé en portant atteinte à sa vie privée. Ils ont même été rechercher des cartes de fidélité

de magasins pour attaquer la personne. Et maintenant, elle n'a plus rien et cela se termine par une tentative de suicide ! Aie, Aie.  
On entre dans un autre débat.

### **Utilisez-vous d'autres plateformes en ligne ou êtes-vous sur des réseaux sociaux ?**

Non non aucune autre plateforme et je ne suis pas sur Facebook, juste pour écouter de la musique, partager avec les copains des blagues ou pour faire du vélo. Des sites pour faire de la randonnée avec des cartes moto ou VTT, ou pour les informations, parce que je regarde autre chose que les chaînes traditionnelles qui mentent très souvent. Je regarde des sites d'information non politiques et non officiels comme cela on a la vérité.

### **Vous n'avez jamais proposé vos services sur ListMinut ?**

Non non j'ai fait assez dans ma vie maintenant je ne veux plus m'ennuyer avec des choses, je veux profiter un peu de mes petits-enfants, de mon chien, de ma femme... Je suis pensionné depuis 6 jours.

### **Félicitations !**

Je tire un trait sur le passé, j'ai fait ma part du travail maintenant autre chose. Maintenant s'il faut aider des personnes je le fais mais bénévolement.

### **S'il existait une plateforme pour offrir vos services bénévolement, vous vous y inscririez ? Ou vous préférez passer...**

Non, non j'ai assez de personnes, j'ai encore mes parents, je dois m'en occuper cela prend pas mal de temps. Les courses et les soins et puis mes voisins ne sont plus très jeunes non plus donc il faut aller aux conteneurs, ramener des sacs de pommes de terre. Puis j'ai des amis qui n'habitent pas tellement loin dans la province, alors je vais leur dire bonjours et puis on se boit un café. Les relations sociales c'est très important. Puis chez moi, j'ai mon ami qui a fait sa maison lui-même, j'ai été lui mettre les [inaudible] avec lui, même si je suis pas maçon. Donner un coup de main, oui bien sûr. Que ce soit le dimanche, le samedi, un matin, le soir. Moi c'est service sans rien attendre en retour.

### **Comment avez-vous vécu votre activité sur la plateforme, est-ce que c'était une démarche ponctuelle car vous aviez estimé que les techniciens habituels...**

Oui oui c'est de l'arnaque ces techniciens, ils vous donnent des réponses préétablies et ils vous facturent 70 ou 80 euros avant de commencer. Ils parlent d'abord argent, non cela ne va pas comme ça, il faut d'abord examiner le problème. Moi cela ne me va pas comme ça.

### **Alors que les deux autres prestataires sont venus directement avec des solutions...**

Oui effectivement, on a parlé du problème, on a vu quels étaient les symptômes, on a discuté, j'avais un antivirus... Ils m'ont répondu, il n'y a pas cinquante possibilités c'est soit ça, soit ça ou soit ça... Puis on a convenu des modalités du travail et ils m'ont garanti du travail, puis on a rapidement fixé rendez-vous et un jour après ils sont venus. L'heure convenait à tous. Rien que du positif ! Je ne l'ai pas recontacté car je n'ai plus eu de problème.

### **Mais vous pourriez retourner sur la plateforme ?**

Ah oui absolument, bien sûr c'est ce que je fais.

**Comment avez pu estimer que le tarif demandé par le prestataire était correct. C'est juste par rapport aux techniciens informatiques habituels ?**

J'ai regardé sur les forums ce qui se racontait et je connais aussi des informaticiens. Je leur ai demandé, de même qu'à gauche et à droite, par personne interposée, leur avis ... Et puis je me suis dit c'est quand même bonbon. Comment dire... même si c'est par internet vous parlez avec les personnes avant qu'elles ne viennent, si elles sont convaincantes c'est bien sinon vous changez et vous n'avez rien payé... C'est comme si vous aviez un problème de bougies à votre voiture, les garagistes ils changent toutes les bougies voire la bobine, les câbles et la batterie alors qu'il ne faut peut-être qu'en changer une seule... Ils poussent à la dépense et on est donc d'office perdant. Pour moi il faut que cela soit net et précis. Lors de la discussion voilà le type de machine et tel programme, c'est ça qui ne va pas... Et puis comme je ne suis pas un ignare non plus, j'avais ma petite idée sur les solutions notamment en allant voir sur les forums, j'avais une idée de ce qu'il fallait faire et j'avais une idée de prix aussi... il ne fallait pas me demander 200 euros alors que 50 euros font l'affaire.

**Vous aviez donc une idée des tarifs pour ce type de réparation ?**

Oui j'avais déjà fait un peu le tour... je savais à peu près. Je m'étais renseigné et bon ça collait avec le prix et la proposition était dans cet ordre de prix, c'était donc positif et j'ai tenté l'expérience. Lorsque j'ai eu l'autre personne et Alain, pour eux aussi c'est positif.

**Eux sont donc contents aussi d'utiliser la plateforme.**

**Avant d'avoir accès aux coordonnées vous avez dû souscrire un abonnement à ListMinut ?**

Eh non, vous devez juste vous acquitter d'une histoire que vous ne pouvez pas contacter la personne directement. Et j'ai payé 50 euros mais vous pouvez résilier après. Je ne me souviens plus bien. J'ai eu contact après mais vous pouvez toujours suspendre l'abonnement.

**Mais donc, en plus de l'abonnement, vous avez dû payer le tarif fixé par les prestataires ?**

Oui oui j'ai payé la prestation et l'abonnement, je ne sais plus exactement.

De toute façon la personne il faut la payer, il y a une partie pour ListMinut évidemment et une partie pour la personne. Je ne sais plus car pour mon téléphone j'avais payé 60 euros la pièce alors que j'avais vu sur les sites internet que c'était beaucoup plus cher, sur des sites comme Amazone, des trucs comme ça... Le monsieur est venu ici, il connaît son métier. Effectivement je l'ai vu travailler juste à côté de moi et j'ai vu, c'est vraiment un travail d'horlogerie. Mais je ne le regrette pas du tout du tout...

**Vous savez comment les demandes sont proposées auprès des prestataires ? Vous avez fait votre demande et vous savez comment cela s'est passé ensuite ?**

Euh non, non. C'est lorsque la personne est venue, que j'ai discuté avec la personne que j'ai appris qu'il n'est pas informaticien... il est pâtissier ou boulanger mais je n'avais aucune information sur sa formation... Du moment moi que cela correspond et que le travail est bien fait. Peu importe pour moi qu'il soit chômeur ou pas, cela ne me regarde pas, c'est pareil.

**La garantie que vous avez eue que la personne était compétente pour faire le travail c'est donc au travers du contact car la personne peut vous raconter n'importe quoi ?**

Euh oui. Mais mes questions étaient ciblées et donc les personnes qui ne pouvaient y répondre et comme je connaissais déjà un petit peu les réponses en allant voir sur les forums, les problèmes que cela aurait pu être aussi. J'ai donc un peu cherché moi-même aussi. Les personnes ciblées ont bien répondu et cela correspondait vraiment à ce que je recherchais. Et puis Alain correspondait bien aux critères, je ne connais plus le premier qui avait rapidement répondu mais Alain il me convenait vraiment bien. Tout collait bien avec lui et donc voilà.

**Les évaluations des autres personnes sont aussi un gage de qualité ?**

Oui oui bien sûr. J'ai reçu des propositions de 3 ou 4 personnes, je ne sais plus bien mais j'ai pu faire un tri et faire mon choix mais il faut dire que ce n'est pas si évident... Mais bon lorsqu'une personne demande un supplément ça joue.

Je peux comprendre... mais les personnes m'ont répondu rapidement... la garantie du travail bien fait cela joue aussi. Lorsque vous avez tout ça... et même si cela ne se passe pas bien vous avez quand même la plateforme qui peut intervenir aussi. Maintenant il y a la facture aussi qui peut toujours servir si on veut aller au tribunal civil. Mais bon on est parti pour... Vous savez la justice ce n'est pas très rapide. Sur le site on voit bien que les personnes sont amoureuses de leur travail. Ils aiment ce qu'ils font, ils se proposent pour donner un coup de main et rendre service... Ceux qui veulent aider les vieilles personnes en faisant leurs courses se mettent sur la plateforme... C'est parce que j'ai envie de le faire... gagner de l'or avec ça je ne crois pas... ce n'est pas en aidant que l'on fait son beurre. C'est rendre service et avoir une petite rétribution, c'est ça le système... Et puis surtout cela fait du contact entre les gens.

**Pour vous, les prestataires qui sont sur ListMinut sont vraiment là pour rendre service ?**

Oui ce sont des personnes qui sont motivées et qui sont sûres de leur coup et qui veulent rendre service... Mais je n'ai pas trop parcouru la plateforme car je n'ai pas mon temps à passer là-dessus. Les gens qui ont répondu sont des gens qui ont envie de travailler, car c'est un dimanche, un jour férié ou en soirée. Les gens ne font pas de grands bénéfices avec ça, ce sont des passionnés. Des gens qui sont effectivement motivés.

**Quel est votre regard sur tout cela, sur les plateformes numériques et leur succès, dont notamment ListMinut. Comment pouvez-vous l'expliquer ?**

Je trouve que c'est une très bonne initiative et trop peu connue car les gens ne connaissent pas beaucoup ça. Moi je suis tombé dessus par hasard. Si des gens ont des besoins, je leur conseille d'aller voir. J'ai mon expérience et j'ai du vécu. Mon père aimait les vieilles motos, il fallait mettre les mains dans le cambouis, on ne savait pas tout et on devait demander à des personnes sans beaucoup d'expérience... Voilà maintenant avec ListMinut... c'est plus simple.

**Donc ListMinut ce ne sont pas des charlatans ?**

Les personnes sont bien entourées. Il faut respecter les conditions et puis si c'est pour ramener de l'argent je crois qu'ils ne vont pas rester longtemps. Parce qu'ils ne gagnent pas beaucoup d'argent facilement, ils seraient virés rapidement si c'étaient des charlatans. Les gens vont tout de suite intervenir et la première chose qu'ils vont faire c'est des commentaires négatifs et ils vont faire bloquer... et vous ne

pouvez même pas imaginer... Ah ! Ils ont leur identité complète etc.. Il y a un sérieux lors de l'inscription. Si les gens ne rentrent plus dans les conditions cela ne durera pas, ça c'est clair.

**Merci. Pensez-vous à quelque chose dont nous n'aurions pas parlé ou qui vous semble important ?**

Non je ne sais pas trop ce que vous alliez me demander.

**Moi ce qui m'intéresse vraiment, ce sont les motivations des personnes qui utilisent ce genre de plateforme.**

Je crois que l'on a bien fait le tour. C'est le hasard qui a fait que... et franchement la plateforme offre toutes les garanties sérieuses de ces personnes-là, qui sont tous des passionnés. Le monsieur qui est venu réparer mon téléphone c'est un passionné et motivé aussi et il avait du boulot.

**Et vous, comment décrivez-vous le rôle de la plateforme entre vous et le prestataire ?**

Le rôle c'est .... Comment je peux qualifier cela. Je n'ai pas été voir les autres corps de métier... Mais c'est vraiment la forme... comment dire... c'est un peu comme les repair-cafés... ce sont des gens qui se retrouvent pour réparer les électroménagers, qui se retrouvent dans un café ou dans un local et vous apportez votre grille-pain, votre télévision... et les gens réparent entre eux. Vous connaissez ça les repair-cafés? C'est un site d'entraide, c'est un peu le même style. C'est de l'entraide conviviale, voilà.

**Et le site ne sert qu'à mettre en contact les gens ou il a un autre rôle ?**

Je ne crois pas, je ne saurais pas dire. C'est un outil pour avoir des rapports conviviaux, amicaux, cela permet d'apprendre des choses et puis surtout cela facilite le contact social qui est très bon. Franchement ce n'est pas commercial, ce n'est pas quelqu'un qui vient avec sa valise et sa camionnette, non c'est simple. C'est bon enfant, on boit un café. On ne peut pas dire que c'est vraiment amical mais c'est très social.

**Une dernière question, il y a plusieurs personnes, dont des syndicats et des collectifs, qui disent que les données numériques sont du travail gratuit car ces données servent à la plateforme à savoir comment s'améliorer, à vendre de la publicité. Avez-vous une position par rapport à cela ?**

On sait bien qu'ils vendent les données à des tierces personnes, ça c'est d'office. On le sait, maintenant si vous voulez supprimer vos données de vie privée même en passant par le ministère à Bruxelles, je vous souhaite bon courage. Généralement c'est vendu à des sociétés qui ont pignon sur rue ici mais c'est relocalisé dans une zone où la Belgique n'a pas de réciprocité s'il y a quoique ce soit... donc... aucun recours n'est possible. Ça il faut le savoir.

**Votre sentiment par rapport à cette situation ? C'est un peu... comment... inéluctable ?**

Effectivement c'est inévitable mais vous pouvez effacer vos données une fois, ils vont automatiquement savoir ce que vous regardez, vos données privées, un seul achat et vous êtes directement catalogué. Ce sont des sociétés étrangères et vous ne savez rien faire. L'internet au départ c'était prévu pour l'armée américaine, donc cela ne devait pas être au grand jour mais voilà. Ah ! C'est un peu dommage mais la défense de la vie privée c'est de plus en plus difficile. Vous allez chez le médecin ou le pharmacien c'est pareil. Voilà et vos cartes bancaires... c'est dommage mais il faut faire avec...

**D'accord, un tout grand merci.**

J'espère que cela ira pour vous. Votre futur métier c'est dans quoi ?

**Ah c'est une grande question (rires). En sciences politiques. C'est assez large mais peu précis.**

## Annexe 6 : retranscription entretien – ListMinut (prestataire) – Martin

*Entretien réalisé le 20 avril 2020 – Durée : 42 min*

*Statut : «Nouveau »*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

### **Pouvez-vous vous présenter brièvement, et un peu m'expliquer ce que vous faites sur ListMinut ?**

Comme je vous l'ai expliqué, mon nom est Martin, j'ai 51 ans, je suis directeur du service des Ressources Humaines à l'université de Namur. J'ai étudié à l'université de Liège, à l'Administration des Affaires puis j'ai fait un master complémentaire à l'UC Louvain. Dans notre 3<sup>ème</sup> mission à l'université en tant que membre de la direction, on a une mission de service à la société Il y a beaucoup de membres du personnel qui participent avec moi sur des plateformes collaboratives de ce type-là. Dans une université, de surcroît catholique comme celle de Namur, on est assez demandeur d'être attentif à cette 3<sup>ème</sup> mission et moi c'est dans le cadre de cette troisième mission, que ce soit rémunéré ou pas, peu importe, j'ai envie de dire, c'est plus pour participer à une approche collective sur ce type de plateforme collaborative. Et ce qui a un peu poussé mon intérêt au départ c'est plus pour mettre mon temps et mes compétences, je bricole pas mal à la maison quand j'en ai le temps, mon travail me prend quand même beaucoup de temps en tant que directeur de service, c'est quand même une grosse université même si elle est plus petite que celle de Liège ou l'UC Louvain. C'est amusant, parce que je viens d'échanger 2,3 mails avec la DRH de l'université de Liège. C'est quelque chose qui est important ce service à la communauté et de pouvoir participer à une aide puisque c'est un peu le cheval de bataille de notre université. C'est surtout pour ça que je me suis retrouvé sur cette plateforme même si, aujourd'hui, je n'y ai jamais mis mes compétences qu'à 2 reprises : une première fois chez vous puisque vous étiez demandeur dans le cadre de votre travail, et une première fois pour une personne qui demandait une aide juridique, je vais dire, par rapport à une entreprise qu'il est en train de mettre en place. Voilà, c'est plus pour rendre un service à la société qu'autre chose.

### **Et ça fait longtemps que vous êtes inscrit sur ListMinut ?**

Non, pas du tout, je dirais 6 mois à peine.

### **Et sur les 6 mois, vous avez fait 2 prestations. Vous avez pris le temps d'en faire que 2 ou parce que les demandes qui étaient dessus étaient.....**

Je remarque que ce sont souvent des demandes qui sortent un peu de mon champ de compétence. Les gens sont bien gentils, mais aller faire les courses pour quelqu'un, c'est sans aucune prétention,... Mais en temps normal faut savoir qu'à 7 h du matin je suis à mon bureau et je le quitte à 18h30, donc... Je m'y étais inscrit initialement, plus pour partager en terme de compétences, une compétence métier pour aller aider pour élaguer un arbre ou, j'ai un peu discuté avec des comptables qui cherchaient une expertise au niveau du monde médical. C'était plus en termes d'approche de 3<sup>ème</sup> mission par rapport à la société qu'autre chose. Je vais dire comme ça, donc très peu d'actif du fait de mon emploi du temps et voilà, moi au départ c'était vraiment rentrer dans une démarche collaborative qui n'était pas. Je pense qu'il y a beaucoup de personnes qui se sont inscrites sur cette plateforme pour arrondir leurs fins de mois, j'ai l'impression.

L'Etat Belge a donné la possibilité aux contribuables de pouvoir rentrer du brut pour net, à raison d'un petit montant, je ne sais plus combien...



## **6000 euros par an....**

Et donc on remarque qu'il y beaucoup de personnes qui le font mais on remarque quand même sur cette plateforme, que c'est un peu, je ne dirais pas du n'importe quoi...mais c'est quand même un peu le souk, c'est à celui qui propose le tarif le plus bas, or il y a des choses assez techniques. Quand je reprends une demande d'analyse juridique, il ne faudrait pas faire le boulot d'un cabinet juridique, il pourrait y avoir une mauvaise approche dans le conseil parce qu'il y aura des conséquences juridiques qui seront telles qu'elles pourraient être très néfastes. Casser un mur pour 10 euros ou 20 euros de l'heure, ben voilà, s'il tombe sur des professionnels, ce sera bien fait mais s'il tombe sur des gens qui n'y connaissent rien, ils peuvent peut-être faire des dégâts qui seront irréversibles. Donc moi, c'était vraiment plus en termes de service à la société qu'autre chose

## **Sans avoir une idée de rémunération derrière, c'était vraiment à coté dans votre temps libre ?**

Exactement, moi j'avais vraiment vu ça en me disant, je le voyais plus comme du partage, je vais pouvoir proposer un service au même titre que peut-être mon voisin va le proposer. Ici je vois qu'on est plus dans une démarche mercantile de celui qui propose le moins pour avoir le marché où il y a peu ou pas de retour du tout. Il y a beaucoup de personnes qui disent : j'ai besoin d'aide pour tondre ma pelouse, vous pouvez vous proposer, malheureusement sur les plateformes il faut toujours faire une proposition de prix, car s'il n'y a pas de proposition de prix vous ne pouvez pas vous porter candidat. Et donc je trouve que c'est très malsain à la base parce qu'on tombe directement....

Quand je prends ma situation qui est une démarche positive vis-à-vis de la société, on tombe très rapidement dans une démarche mercantile dans laquelle il y a peu de personnes, moi j'ai toujours mis un prix minimum j'en ai fait très peu mais j'ai à peine du retour...Les gens, j'ai l'impression qu'ils envoient une bouteille à la mer pour dire : tiens je vais un peu voir qui va faire les courses pour moi, et, en définitive, il n'y a jamais de retour. J'ai une fois relancé le gars qui avait besoin d'un avis juridique... « Et quoi monsieur, ça vous intéresse tjrs ou pas..? », Il ne m'a jamais plus répondu. C'est assez particulier comme approche, je trouve.

## **Et vous pensez qu'ils ne répondent pas parce qu'ils sont passés à autre chose ou le fait de voir que ça un prix, c'est un frein... ?**

Moi je pense ...regardez déjà ce qu'on a dû faire pour rentrer en contact au-delà de la plateforme. Je pense que c'est un peu trop barricadé comme approche. J'entends bien qu'il y a de l'argent là derrière pour chaque contribuable. J'imagine qu'il faut une traçabilité pour pouvoir fournir une attestation en bonne et due forme pour les contributions mais cela vient un peu biaiser l'idée de départ, selon moi.

## **L'idée de départ du service ?**

Oui l'idée du service au départ d'une plateforme collaborative.

## **Pourquoi avez-vous décidé, dans votre démarche du service d'aide à la société, de vous inscrire sur une plateforme et sur ListMinut en particulier ?**

Parce que c'est un de mes collègues qui m'en a parlé, tout simplement. Je m'attendais, objectivement, à nettement autre chose. Voilà, je trouve qu'on sent un peu qu'il manque un peu de professionnalisme derrière la plateforme. Je ne sais pas qui y est, je ne veux pas le savoir. J'ai vu qu'il y en avait d'autres qui étaient créées aussi, Jobtour, ou... Un de mes collègues m'a montré sur le site de la sécurité sociale toute une série de sociétés qui sont reprises

**Tant le SPF Finances, que le SPF Economie, reconnaissent des plateformes... Parfois donnent des agréments, ListMinut en a une et c'est justement pour rentrer dans les statuts de l'économie collaborative et faire « bénéficiaire » ses prestataires du statut d'exonération fiscale. Mais il n'y a aucun cadre vis-à-vis... C'est une loi sur l'économie collaborative, la loi De Croo, il n'y a aucun cadre sur justement : « qu'est-ce que la collaboration »...**

Moi, je vous dis, je reste un peu sur ma faim, je n'ai plus eu l'occasion de voir mon collègue, puisqu'on télé-travaille depuis un bon mois et demi dans les Universités, donc je n'ai pas eu l'occasion d'en discuter avec lui en buvant un café, mais je dois dire que je suis quand même resté sur ma faim. Je reçois encore la newsletter pour dire : Pierre a besoin de vous, on a besoin de vous, etc. mais je trouve que c'est devenu vraiment des petits services qui n'ont plus aucun sens par rapport au service à la société. Enfin, ça, c'est mon ressenti, peut être que je m'en suis fait une image autre du fait que dans le fondement même de notre université, on a 3 missions : c'est l'enseignement, c'est la recherche, et le service à la communauté. Depuis toujours on est conditionné par ce service à la communauté qui est un service tout à fait gratuit. Vous avez besoin d'une relecture pour votre mémoire, il y a moyen de trouver chaussure à son pied à l'UNamur parce qu'il y a des groupes qui relisent ça, qui bénéficient d'une formation qui permet à l'étudiant de s'y retrouver et c'est souvent gratuit puisque cela fait partie de la 3ème mission. Donc, je pense que je suis parti de ce point de vue et j'ai été très vite déçu parce qu'on est carrément dans une démarche mercantile pure et simple.

**Et vous avez essayé d'autres plateformes alors ou vous avez... ?**

Non, pour l'instant, je ne suis que sur ListMinut.

**Et vous, vous avez déjà fait appel, via ListMinut à des prestataires de services ?**

Non, non, non.

**Et alors, les services auxquels vous répondez sont des services qui sont en lien avec vos compétences professionnelles ou des compétences de jardinage, etc... ? Vous ne répondez pas à toutes les demandes, je suppose ?**

Non, j'ai veillé à garder ce qui était dans mon scope, donc c'est des matières juridiques, ressources humaines, plus des conseils à des jeunes indépendants qui démarrent, mais force est de constater qu'il y en a très peu, et de menues tâches, des petits services comme ça de [inaudible], tiens, ce week-end, j'irais bien donner un petit coup de main à une vieille dame qui habite à 400 m. de chez moi pour aller taper toutes ses herbes et elle me donnera 10 euros... Ce n'est pas pour les 10 euros que je le ferai à la base. Ça, c'était vraiment l'approche initiale mais ça ne s'est jamais fait, dans les faits. Je ne sais pas si ça va réellement perdurer mais j'ai l'impression que c'est... Je n'ai pas la réponse évidemment, je suis bien désolé, mais j'ai l'impression que cela va s'étioler au fil du temps si ça continue sur ce modus operandi là.

**S'étioler, vous voulez dire l'économie collaborative ou l'échange entre particulier ?**

Oui, c'est ça l'échange entre particulier je pense que ça va s'estomper rapidement, enfin selon moi. Je n'ai pas très envie de continuer quand je vois le flop que ça a été dès le départ.

**Vos activités sur ListMinut étaient quand même dans le cadre de vos activités professionnelles à l'université, c'était aussi lié à la dimension de service à la société... Mais, c'était aussi lié une forme d'à côté, un hobby ?**

Oui tout à fait.

### **Vous ne vous voyiez pas travailler à long terme sur ListMinut ?**

Non pas du tout

### **En vous inscrivant sur la plateforme est-ce que vous saviez – ou est-ce que maintenant vous savez -comment elle générerait des revenus. Est-ce que c'est une question qui vous a intéressé ou... ?**

Non, je ne savais vraiment pas comment cela fonctionnait. J'ai eu un premier contact à mon inscription, et puis le contact s'est vite estompé. Après 48h, vous êtes considéré comme OK, et puis grand bien vous fasse mais il n'y a rien qui se passe.

### **Un contact, c'est-à-dire ? Vous avez été en contact avec quelqu'un ?**

J'ai reçu un mail privé d'une personne qui travaille pour ListMinut : ....Bonjour, ici ListMinut, je m'appelle A., si vous avez besoin d'aide je suis à votre disposition,... Puis 48h plus tard, vous recevez un nouveau mail d'A.- c'est un nom fictif bien sûr hein-... « Tiens, avez-vous commencé à bosser ? ». Je dis, « voilà, moi, j'ai juste fait une demande pour quelqu'un qui cherchait une analyse juridique mais je n'ai jamais eu de retour » et cela n'a pas été beaucoup plus loin et voilà, depuis, je suis inscrit sur la plateforme, mais c'est une inscription vide, je vais dire comme ça.

### **Et maintenant que vous avez un peu... pas presté mais navigué, je vais dire, sur la plateforme, savez-vous comment les services sont proposés aux personnes qui en font la demande, savez-vous comment la plateforme fonctionne ?**

Non, je n'en ai aucune idée. Je n'ai pas vraiment pris le temps, savez-vous. Je ne vous le cache pas, j'ai fait ça une paire d'heures après journée pour regarder ce que c'était, comment on s'inscrivait. J'en ai parlé avec mon épouse qui a dit "ah ouais c'est une bonne idée, c'est pas mal, ça peut être bien. Ah, bon? 6000 euros nets par an". "Ben ouais, mais il y a quand même une activité à faire en amont, quoi, ça ne tombe pas du ciel".

Et donc, c'est vrai qu'objectivement, je trouvais l'idée, à la base, sympathique, de permettre à tout un chacun de pouvoir arrondir ses fins de mois, ou de pouvoir donner une aide, spotted, spécifique par rapport à ses compétences, à chaque personne. Mais je trouve qu'il manque un peu quelque chose, quelque chose pour un peu redynamiser la démarche, ou d'avoir peut-être un acteur public là derrière qui garantit le lien entre le privé et le privé, je vais dire, enfin entre les deux personnes. Parce que, moi... C'est assez nébuleux quoi si vous vous faites une demande sur la plateforme, est-ce que c'est vous qui avez le libre choix de choisir n'importe qui? Moi, je n'ai aucune idée de cela moi, vous voyez? J'ai postulé une fois mais je ne sais pas ce qu'il y a là derrière en termes de choix ou de suivi, quoi, pourquoi est-ce qu'on ne dit pas à la personne qui s'est portée candidate: "vous n'aurez pas le marché, parce que vous êtes trop chère ou pas assez compétente". Il n'y a aucune certification. Si vous demandez un conseil juridique, et que vous vous portez candidat alors que vous n'avez aucune compétence juridique, et quoi? Il n'y a personne qui veille au grain là derrière, au niveau de la plateforme. C'est pas la petite dame qui a pris contact avec moi sous 48 heures, qui va évaluer mes compétences juridiques, on est bien d'accord.

**Mais du coup, il y a, dans ces systèmes de plateformes - et moi avec les personnes que j'ai interrogées avant vous - un outil qui est central et qui a été construit par ces plateformes, c'est l'évaluation de la prestation justement. Et donc, je ne sais pas si vous avez un avis par rapport à ça, une fois que la personne a réalisé une prestation, vous pouvez dire "la prestation valait 1, 2, 3, 4, 5 étoiles sur 5", on peut lui laisser un commentaire. Manifestement, c'est quelque chose d'important. Vous avez un ressenti par rapport à ça?**

Oui, ça me paraît être quelque chose d'important et d'essentiel dans le sens où -enfin, c'est pas à moi qui travaille dans le monde universitaire qu'il faut le dire - l'évaluation, c'est ce qui permet de faire un pas en avant - je vais dire comme ça- de pouvoir capitaliser sur ses connaissances et d'aller un cran plus loin dans la connaissance. Donc, moi je pense que c'est quelque chose d'essentiel, mais voilà, si je prends mon cas, je n'ai jamais eu la possibilité de me mettre en piste, et bien mon profil, il est évalué à zéro, puisque je n'ai jamais presté.

**Oui, il n'y a pas d'évaluation dessus en tout cas pour l'instant.**

Oui, parce que l'avis juridique, je n'ai pas eu le truc. C'était plus pour apporter, parce que je sentais que j'avais une compétence en la matière, vous voyez ce que je veux dire, que de rentrer un bénéfice financier dans la question quoi. À la rigueur, si la personne qui est candidate pour une mission peut mettre zéro euro, je l'aurais mis mais ce n'est pas le cas. Il y a un service minimum de dix euros je crois, parce que la plateforme prend Y pourcents ou quelque chose comme ça, et je peux comprendre. Mais c'est n'est très dommage parce qu'on ne boucle pas la boucle quoi. C'est ça qui est dommage, alors que l'idée à la base est vraiment intéressante quoi.

**Et donc vous, cette place de l'évaluation, du coup parfois en lieu et place d'une certification... Si on reprend le cas de l'aide juridique, même si une personne a fait une quinze de prestation au niveau de l'aide juridique, à aucun moment elle ne doit montrer un diplôme de juriste ou de droit... Comment est-ce que vous voyez cette substitution de l'évaluation à des certifications plus classiques, notamment par exemple universitaire...**

Ben bêtement et simplement, par rapport à la réponse donnée. Si on me pose une question, "tiens est-ce qu'il faut un numéro de TVA pour une société qui aurait son siège social en Turquie", je dis n'importe quoi, la personne qui a la connaissance du droit commercial turc, pourras donner la réponse, alors que la personne qui ne l'a pas, ne pourra pas la donner. Donc, bêtement et simplement, sur la véracité de ce qu'on fera de l'information donnée.

C'est plus facile à dire qu'à faire hein, je n'en disconviens pas.

**Quand vous vous êtes inscrits, où lorsque vous avez un peu navigué sur la plateforme, est-ce que vous avez lu les conditions générales d'utilisation, et la politique de confidentialité de la plateforme, ou c'est quelque chose qui... C'est souvent les petits caractères qui...**

Oui, si, si, dans mon métier, (rire) on lit beaucoup de ce qui touche à ces conditions générales, surtout dans le monde universitaire. Et donc moi j'avais un peu lu à quoi ça m'engageait, ce qu'il en était au niveau de la réglementation générale au niveau de la protection des données, et sur la responsabilité sociétale en définitive quoi. Donc clairement, c'est peut-être un peu l'exception qui doit confirmer la règle, je ne suis pas certain que tout le monde qui s'inscrit là-dessus pour aller abattre un mur, est à la page des conditions RGPD ou de responsabilité.

Ou ne fut-ce que d'assurance hein. Le mec qui va pour casser un mur et qui se prend le mur sur le dos - je ne souhaite à personne que ça arrive - mais je voudrais bien savoir ce qu'il en est derrière cette plateforme, comment est-ce qu'elle va traiter ça, si ça devait arriver quoi.

**C'est ça, et du coup, l'utilisation par ListMinut des données numériques que vous générez à des fins publicitaires ou même pour améliorer leur service, comment est-ce que vous voyez ça? Dans les CGU, les conditions générales d'utilisation, de ListMinut, ils mettent qu'ils utilisent vos données... qu'ils peuvent les vendre à des tiers annonceurs, qu'ils les utilisent pour optimiser leurs services, vous avez un avis par rapport à ça?**

Ça me paraît... Il faut vivre avec son temps, selon moi. Je ne suis pas toujours d'accord avec toutes ces approches mais on n'y dérogera pas donc moi ça ne me posait pas de problème en tant que participant potentiel à la plateforme, donc moi je n'ai pas de problème avec ça. Tant qu'on sait ce qu'on fait des données, moi je joue le jeu.

**Donc tant qu'il y a une certaine transparence, je dirai...**

Exactement, exactement. Et sur le fait, que je sais ce à quoi je m'engage en définitive quoi puisqu'on m'a informé de l'ensemble des conditions, donc j'ai pas de problème avec ça.

**Et peut-être alors par rapport à... Voilà, il y a certains auteurs, certains collectifs, et même certains syndicats qui disent que l'émergence de plateforme comme ListMinut, permettent de créer de trous d'air, je vais dire, ou des exceptions au droit du travail, le statut d'exonération des 6000 euros en serait un, donc voilà... C'est l'exemple, d'un plombier classique qui doit répondre à toute une série d'obligations, quelqu'un qui répondrait à une demande de réparation d'un robinet sur ListMinut ne doit pas répondre à ces obligations là... Qu'en pensez-vous en fait?**

Donc c'est le fait... Je n'ai pas bien compris, il y a eu une petite coupure... C'est le fait qu'un plombier par exemple...?

**Ben par exemple... En fait, de plus en plus, il y a des collectifs, on a surtout parlé de Deliveroo , Uber, qui critiquent l'économie dite collaborative, des collectifs de coursiers mais aussi maintenant des syndicats, qui disent que c'est des outils qui permettent de passer à côté du droit du travail, qui permettent de casser les outils du travail, par exemple un plombier traditionnel indépendant doit répondre à toute une série d'obligations légales et notamment aussi en terme de cotisations patronales, s'il a des employés, et sociales, et là, il y a ces statuts, un peu hybrides, nébuleux qui permettent de déroger à ça. Avez-vous déjà une réflexion là-dessus et si oui, qu'en pensez-vous ?**

Une réflexion entre juristes, on en a déjà discuté à l'université, justement sur cette évolution du marché du travail et moi je suis pour ne pas rester sur... Enfin, la loi doit continuer à évoluer selon moi et voilà, il y a des plateformes collaboratives comme Uber, qui arrivent, qui font concurrence aux taximen qui viennent tous râler parce que c'est deux fois moins cher, si pas trois fois moins cher qu'une course en taxi, mais voilà, ça fait partie du paysage socio-économique, je vais dire et il faut faire avec, et moi je trouve que c'est une bonne chose parce qu'il y a une certaine émulation positive. Le tout c'est qu'il faut que les fédérations patronales, les fédérations professionnelles puissent suivre le mouvement tout simplement et peut-être avoir leur mot à dire. Il faut se poser la question d'une remise en question fondamentale de la relation de travail, d'une remise en question fondamentale du coût du travail et essayer de trouver des nouveaux modes. Aujourd'hui, en tant que DRH, avec les mesures de confinement que nous avons connues, et on va tous être confrontés, nous le personnel des ressources humaines à cette réflexion-là, par exemple en remarquant qu'on a pu organiser du télétravail pour l'ensemble de presque tout notre personnel, quoi. Ben avant, s'il n'y avait pas eu de Covid 19, il y a toute une série de personnes qu'on disait : il n'est pas éligible au télétravail, ce gars-là, parce qu'il est à l'accueil, il doit recevoir le courrier tous les jours. Oui, en effet, mais force est de constater qu'aujourd'hui, le facteur peut déposer le courrier dans une boîte et la personne peut relever le courrier 2x par semaine, donc elle est à même de pouvoir télé-travailler en définitive et de faire un travail à distance. Et donc moi, je suis pour ce continuum permanent, il faut pouvoir s'inscrire dans une certaine

relation un peu plus novatrice que ce que nous avons connu, et de pouvoir remettre en question les fondements mêmes de ce qui fait le contrat en définitive.

**Mais un des arguments principaux des syndicats dans cet ordre-là ou même des collectifs de travailleurs qui se sont constitués, c'est de dire que ces modèles économiques là sont viables uniquement parce qu'ils dérogent notamment aux cotisations sociales, qu'il y a des statuts qui sont créés un peu sur mesure - comme la loi De Croo - et que c'est seulement cet entre-deux, cette zone d'ombre qui permet la viabilité de cette plateforme**

Oui, c'est pas faux.

**Voilà, je ne sais pas si vous avez... Parce que vous avez parlé spontanément d'économie collaborative, c'est donc un terme qui vous est assez familier... ?**

Oui, disons qu'on en parle souvent dans notre entourage, voilà c'est quelque chose qui pour moi... Comment... Il doit y avoir une évolution de la société d'une manière générale pour que l'on puisse avoir une nouvelle approche de la relation au travail, un nouveau positionnement par rapport au contrat traditionnel de travail et par rapport à tout ce qui peut arriver comme plateforme, même si j'entends bien, je ne suis pas pour faire du tort à la sécurité sociale et qu'il y aura toute une série de personnes qui vont passer au travers des mailles du filet. Il faut voir comment on veut le voir : bouteille à moitié pleine ou bouteille à moitié vide, et voilà, le syndicat vous dira : « oh, c'est pas bon, c'est pas bon parce que ça posera problème pour l'emploi à terme » et les sociologues vous diront : « ah, c'est génial, c'est génial parce qu'il faut renouveler la relation de travail qui n'a plus bougé depuis 18... depuis le code Napoléon, quoi » !

**Pour revenir sur cette notion d'économie collaborative vous concevez ça dans une dynamique d'aide à la société, mais quel est l'intérêt pour vous de cet échange en particulier de l'économie collaborative**

Je pense qu'on va rentrer de plus en plus dans une économie du partage, on le sent maintenant avec le confinement. Le voisin regarde un petit peu si la petite dame de votre quartier n'a pas besoin d'aide, que ça ne se serait pas produit avant le confinement et donc, moi je pense que c'est plus au renouveau interrelationnel, les relations qu'on peut avoir avec les voisins, autrui, les collègues etc...c'est comme ça que le perçois mais je ne suis pas sociologue, psychologue, c'est juste à mon niveau que je sens qu'il y a des choses qui sont en train de se passer, donc voilà, une sensibilité qui est de plus en plus accrue chez les jeunes, et on repositionne un petit peu l'humain au milieu de la mêlée plutôt que d'avoir un tracking au niveau de la Bourse ou au niveau des grandes tendances financières. Je pense qu'on essaye de repositionner à ce niveau-là

**C'est ça, donc c'est vraiment la remise en avant des relations sociales ; de partage, de...**

Tout à fait. Exactement

**C'est par ce renouveau-là, qui est plus diffus dans la société que vous expliquez le succès de cette plateforme? Même si vous avez critiqué pas al ListMinut au niveau de son fonctionnement même – mais pas au niveau de l'idée...**

Oui, tout à fait. Exactement, c'est vraiment ça.

**Et comment voyez-vous le succès des plateformes numériques, alors en règle générale, pas que d'échange entre particulier ? Alors, la diffusion des plateformes, que ce soit... On en a tous les**

**jours sur notre smartphone... Facebook, WhatsApp...de plus en plus, ça transperce de manière transversale nos vies, comment voyez-vous ça ? Quel est votre état d'esprit ?**

Je pense que ce sera de plus en plus présent, de plus en plus actif, toutes ces petites collaborations qui arrivent au *day to day*. Quand on voit l'éclatement du nombre de réseaux sociaux qu'il peut y avoir, les moyens de communications qui sont de plus en plus présents. On a tous nos GSM dans la poche 20h sur 24, on dort avec, ils nous réveillent, enfin on remarque qu'on est de plus en plus hyper-connecté. De plus en plus, il y aura une ère numérique qui sera de plus en plus présente. C'est amusant parce que, je ne sais pas si ça vous dit quelque chose le livre de Yuval Noah Harari qui concerne les 21 leçons pour le 21<sup>ème</sup> siècle, ce n'est pas inintéressant de lire son point de vue sur l'hyper-connexion et sur le fait d'avoir des voitures qui sont intelligentes, par exemple, on remarque que si une voiture qui est intelligente est connectée à une autre voiture intelligente, la probabilité qu'une rentre dans l'autre et vice versa, est presque nulle. Evidemment il y a le revers de la médaille, à force d'avoir trop d'interconnexions, il y a des connexions qui ne fonctionnent plus et donc d'avoir en définitive des accidents. Moi je pense qu'on est de plus en plus dans ce trip-là d'hyper-connexions et de la sur-connexion qui sera certainement vitale pour les années futures.

**Vous parlez des voitures connectées, la question des data numériques, des données numériques, avez-vous un positionnement par rapport à ça, car il y en a plusieurs qui disent que tout foisonnement de plateformes c'est uniquement pour le but de générer des revenus qui peuvent après être revendues à des annonceurs ou autres...**

Oui, c'est une réalité, le détenteur de données sera le détenteur du pouvoir de demain, y a pas photo. Je ne sais plus le nom de la fameuse société aux Etats Unis qui fonctionne depuis quand même pas mal d'années, qui est un monstre de multinationales, et qui a commencé à réfléchir, il y a plusieurs années à... C'est pas de l'intelligence artificielle, mais plutôt à ce Big data, je pense qu'on ne saura pas y déroger. Force est de constater, on le voit bien au niveau de l'Europe qui met en place ce règlement général sur la protection des données, c'est bien le signe le plus tangible qu'il faut des règles là-dedans parce qu'on est parti dans du tout et du n'importe quoi, donc pour moi c'est quelque chose pour lequel on ne pourra pas y déroger et il ne faut surtout pas freiner ce développement là, au contraire il faut continuer à le développer et continuer à faire avancer ce partage indépendamment de l'hyper-connexions dont on peut parler dans les « 21 leçons pour le 21<sup>ème</sup> siècle », de dire : trop de connexions vont peut-être biaiser certaines connexions et c'est comme ça qu'il y aura des accidents de voitures. Mais je suis persuadé que c'est un challenge pour le futur cette gestion des données et que l'intelligence artificielle va nous apporter beaucoup à terme. Si on avait, on pense au Coronavirus par exemple, s'il y avait eu des dossiers médicaux informatisés pour tout le monde on aurait peut-être une traçabilité de savoir qui a contracté le Corona et qui ne l'a pas contracté et d'avoir une meilleure gestion de la crise ou du moins une meilleure gestion de l'infection, qui peut infecter qui. C'est un bel exemple, peut-être un peu théorique ou peut-être un peu utopique, mais je suis persuadé qu'il y a quelque chose, du grain à moudre là derrière pour pouvoir arriver en définitive à quelque chose qui puisse nous apporter au niveau de notre qualité de vie.

**Vous avez évoqué une piste qui serait pour pallier aux problèmes de ListMinut qui serait la présence d'un acteur public qui garantirait les relations entre particuliers, comment le voyez-vous – je ne sais pas, c'est juste une réflexion que vous avez eu comme ça ?**

Oui, c'est juste de me dire qu'il faudrait peut-être un régulateur là-dedans. On a une fâcheuse manière de faire en Belgique, c'est qu'on met en place des plateformes, des nouvelles règles et on ne va pas plus loin dans le suivi ou l'accompagnement ou du développement. Je me dis simplement que je ne sais vraiment pas ce qu'il y a derrière ces plateformes-là. Si ça se met, je suis complètement à côté de mes

pompes, si ça se met, il y a quelque chose qui se fait, il y a quelque chose qui est géré, il y a quelque chose qui est suivi, mais voilà je pense simplement qu'il faut un régulateur de ce que nous initions en amont, tout simplement.

**Ce serait simplement une régulation... ?**

Exactement.

**Le fait que ce soit plus transparent, mettre un cadre... ?**

Voilà, mettre un cadre, pour avoir quelque chose de mieux suivi, de plus transparent, de plus clair, de donner un feedback, de pouvoir donner une évaluation en définitive, même peut-être exclure la personne qui n'a jamais presté. Sur la plateforme, un moment donné, le profil est obsolète, n'est plus à jour, qu'il y ait quelque chose qui réactive le profil de la personne, en concertation avec la personne pour avoir quelque chose qui a du sens, parce que si ça ne se fait pas, à terme on va avoir quelque chose de poussiéreux.

**On a plus ou moins fait le tour de vos motivations de votre expérience Pensez-vous à quelque chose dont on n'aurait pas parlé, ou oublié ou quelque chose à préciser ?**

Non, comme ça, j'espère vous avoir donné assez d'éléments pour pouvoir produire votre travail et je trouvais ça assez intéressant

**Oui, moi, ça m'a vraiment bien aidé, grâce à notre entretien un peu atypique. Ce qui m'intéressait, c'est ce pourquoi vous êtes inscrit sur la plateforme et vos motivations. C'est vraiment très intéressant. Merci beaucoup.**

Très bien, voilà, moi aussi, je vous souhaite une bonne continuation

**Et je vous souhaite bon courage pour tous les aménagements que vous devez faire à cause du Covid**



## Annexe 7 : retranscription entretien – Vinted – Léa

*Entretien réalisé le 14 avril 2020 – Durée : 36 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

(...)

**Oui, j'essaye de faire un truc comparatif...**

Ah, oui, j'étais sur une autre plateforme, je ne sais pas si tu l'as dans tes plateformes, qui s'appelle "United Wardrobe".

**Ah non, je ne connais pas non.**

Enfin, j'étais là-dessus avant, mais je ne sais même pas si ça fonctionne encore. Vinted prend le dessus, je pense donc heu...

**Oui, ça à l'air de bien marcher franchement. Heu, ben du coup, on peut peut-être commencer, comme ça je t'ennuie pas trop longtemps, si ça va pour toi.**

Oui, oui, pas de problème, t'inquiète.

**D'abord, ça te dérange pas que j'enregistre la conversation, comme ça je peux la retravailler après?**

Non, non vas-y.

**Ben, voilà, donc si tu savais peut-être juste brièvement te présenter, un peu aborder comment tu as découvert Vinted. Enfin, voilà d'abord te présenter.**

D'abord moi, j'ai 25 ans, là, je suis en dernière année de médecine, qu'est-ce que... J'ai découvert Vinted... Enfin, je ne sais pas si, cela change quelque chose, j'habite dans le Brabant Wallon, à Ottignies-LLN. Donc, j'ai découvert Vinted, il y a, je dirais, deux ans, via ma soeur. J'ai toujours beaucoup été dans le seconde main, en fait. Et puis, il y a deux ans, ma soeur m'a un peu montré, quand, je pense, ça venait de commencer en Belgique et donc voilà. Et puis, j'ai vite été une adepte du concept et de l'application. Et depuis, j'utilise plus que ça en fait. J'achète plus aucun vêtement en magasin, même pendant les soldes, rien. J'utilise vraiment que du second de main pour presque tout, je vais dire.

**Et alors, ça fait, plus ou moins, un an que tu l'utilises, c'est ça?**

Ca fait presque deux ans maintenant. En aout, ça fera deux ans.

**Ok, deux ans. Et tu l'utilises beaucoup en fait? Tu vends pas mal de trucs?**

J'ai des périodes où je l'utilise beaucoup. Enfin, c'est un peu comme un Facebook où, tu vois, tu zones dessus et puis ça devient assez addictif. Tu zones et puis tu te dis: "ah ça, c'est chouette". Et puis, en fait, c'est un peu un jeu quoi. (rires) Tu arrives à négocier, et puis voilà. En fait c'est addictif dans le sens où tu fais des économies assez conséquentes, quand même parfois, et donc tu te dis "ah...". En fait

t'achètes des trucs à la fin dont t'as pas vraiment besoin mais tu fais quand même des économies très conséquentes comparé à des achats dans les magasins, hors période soldes ou même pendant les soldes.

**Oui, c'est ça, les prix sont vraiment intéressants quoi...**

Oui, c'est comme un jeu quoi, il faut savoir négocier, parfois voilà. Mais, moi, voilà, je passe... vraiment j'ai des périodes quoi, je passe beaucoup de temps parfois. Là, par exemple, je suis en blocus, je passe trop de temps dessus (rire), je ne sais pas j'ai une période pour le moment justement. Mais par contre, les deux derniers mois ici, je l'ouvrais presque jamais quoi, donc j'ai vraiment des périodes quoi. Ça joue un peu sur le pic de dopamine, c'est comme un drogue (rire) et puis après on en a plus besoin.

**Donc, oui, si tu devais donner un peu ton ressenti sur l'application, c'est entre un jeu et un truc pour faire des économies...**

Attends, j'ai pas très bien compris ta question en fait.

**Si tu devais un peu donner un ressenti général, ou quoi sur l'application, c'est ça c'est une sorte d'entre le jeu et...**

Oui, mais en fait je trouve que l'application... Donc en fait, avant, Vinted, je l'utilisais... donc il y avait cette application-là, qui est belge, mais je crois que ça existe encore... Ça s'appelle "United Wardrobe", quelque chose comme ça, donc j'utilisais ça. Et avant ça, j'utilisais... Il y avait des groupes Facebook "vide-dressing" sur les campus universitaires et tout ça. Et encore avant ça, j'allais parfois sur 2ememain.be, quand il y avait rien du tout.

Mais là, en fait, depuis qu'il y a Vinted... En fait, Vinted, je trouve que c'est vraiment une application où tout est vraiment centralisé et alors il y a vraiment des vêtements très intéressants. Il y a des gens qui achètent et puis qui revendent directement.

Et donc moi je trouve que c'est déjà un gros bénéfice économique parce qu'une fois qu'on se rend compte des économies qu'on fait en fait... enfin, moi je ne fais plus de retour en arrière.

Et aussi, c'est aussi le principe de redonner une seconde vie au vêtement. C'est un peu échanger les vêtements entre personnes. C'est dire « ok, en fait mon style change », « j'aime plus ce vêtement-là, je vais le revendre », une personne va le réutiliser, enfin elle le revendra peut-être ou quoi... Puis moi je vais acheter chez quelqu'un, je vais redonner une vie à son vêtement... Enfin, c'est aussi le principe éthique du second de main, et de ne pas acheter tout comme ça... Voilà, je ne sais pas, dans les grandes surfaces au final... J'allais dire "un peu sur un coup de tête", mais au final je remarque qu'ici aussi j'achète des trucs alors qu'au final, j'ai pas besoin de ces vêtements. Donc oui, c'est pour le côté économique mais, aussi, un peu plus éthique, quoi.

**« Ethique », c'est ça: de ne pas... Consommer différemment au niveau écologique, ou plus aussi la fabrication du vêtement...Je ne sais pas...?**

Mais, ouais, ça c'est... Parce que tu vois, après, on parle de toutes les marques H&M, Zara qui sont fabriquées en Chine, c'est importé ici, ils paient leurs employés vraiment que dalle... Maintenant, j'achète ces marques là aussi, mais en seconde main. Donc je participe aussi indirectement à ça mais je pense que c'est plus le fait de... oui de redonner une vie, de ne pas acheter comme ça... de plus prendre le vêtement à quelqu'un plutôt que de racheter...

Ca fait une chaîne de vêtement quoi. Plutôt que d'acheter des nouvelles pièces à chaque fois, c'est prendre une ancienne pièce qui a déjà été utilisée ou quoi et la refaire circuler si on veut dans la chaîne.

**C'est ça, allonger sa durée de vie quoi.**

Oui voilà, c'est ça, oui, oui.

**Et tu disais qu'avant tu utilisais d'autres plateformes, maintenant tu utilises que Vinted?**

Oui, j'utilise que Vinted.

**Et tu disais que c'était plus "centralisé", c'est-à-dire?**

Ben...Non, en fait j'utilise que Vinted maintenant.

C'est-à-dire que c'est très facile comme application: dès que tu cherches quelque chose, c'est clair quoi. Il y a des rubriques: vêtements, quel type de vêtement, les couleurs, la taille, etc. Donc tout est très... Ouais, c'est centralisé, et puis il y a tous les vêtements: des vêtements modernes, vêtements de marque,... Tu peux trouver vraiment de tout quoi.

Et puis, maintenant je pense qu'il y a même des gens qui vendent des objets, tu peux trouver des livres, tu peux trouver un peu de tout. En fait, maintenant, tu peux trouver beaucoup plus de trucs que des vêtements...

Mais, oui, je pense que c'est vraiment par rapport à la facilité et de pas avoir mille trucs différents sur le côté. Puis, alors, il y a aussi, je ne sais pas combien d'utilisatrices et d'utilisateurs, je crois qu'il y a des millions, donc il y a vraiment beaucoup de choix.

**Oui, c'est ça, tu as plus de chance de trouver ce que tu cherches...**

Oui, ce que tu cherches quoi...

**Et tu utilises... Toi, tu vends aussi sur Vinted ou tu fais qu'acheter?**

Non, non je vends aussi beaucoup. Enfin, beaucoup, en fait ce que je fais, c'est que quand j'achète, souvent, parfois alors je trie... Enfin je trie souvent quand même dans mes vêtements, je me dis : "ok, ça j'ai plus mis depuis longtemps, ça je mettrai plus". Et donc je vends, ou bien je donne à des assoc', mais je vends quand même pas mal, ouais.

**Donc, tu as un peu la double casquette quoi, tu achètes, tu vends...**

Oui, oui.

**C'est un peu l'idée de négocier comme tu disais?**

**Et tu sais peut-être m'expliquer en fait, parce que moi, j'ai jamais acheté sur Vinted, comment ça se passe? Donc tu repères un habit que tu aimes bien et puis...tu dois contacter la personne ou tu l'achètes direct?**

Donc en gros, tu vois un truc que t'aimes bien... Mais en fait avec Vinted, bon maintenant avec le confinement, il n'y a que des Belges, mais quand il y a des Français, des Espagnols, etc. En fait, quand il y a un vêtement qui, je sais pas, est un peu à la mode ou quoi, ben on remarque que ça part super vite. Et donc, ça c'est un truc que j'aime pas sur Vinted, c'est que parfois, tu n'as pas le temps de réfléchir: si tu veux le vêtement, si t'as flashé dessus, tu dois l'acheter directement, t'as pas le temps de négocier parce que tu sais que ça va être parti en deux-deux, enfin tu vois? Mais ici, parfois, ce que tu fais normalement, soit tu demandes un photo portée en message privé, moi j'envoie presque tout le temps

des messages privés avant pour demander ben une photo portée parce que voilà, ça c'est le risque du second de main, c'est que t'essayes pas le vêtement avant quoi donc tu préfères souvent voir un peu la personne qui porte le vêtement. Et puis, éventuellement tu essayes de négocier, et souvent cela fonctionne parce qu'il faut aussi penser qu'il y a les prix de livraison, le prix d'envoi etc. Donc souvent tu négocies, et tu décides ou pas de l'acheter.

### **Et généralement quand tu négocies, ça fonctionne quoi, même si les prix sont...**

Oui, oui bon après dans la mesure du raisonnable hein, je pense que... Par exemple, ma sœur hier, elle a voulu acheté une robe, ça c'est la première fois que j'entends ça mais, elle a voulu acheté une robe qui était à quinze euros, ma sœur a demandé si douze euros c'était possible et la fille lui a dit "je te la fais même à huit euros". Ma sœur m'a dit: "j'ai jamais...", et c'est vrai que la femme lui a proposé un prix qui était presque la moitié du prix initial. Mais sinon, oui généralement ça fonctionne mais bon il faut rester raisonnable, dans la mesure de... Attends, je vais juste rebrancher mon GSM qui s'est déconnecté. Voilà.

### **Donc, c'est ça, il faut rester dans la mesure du raisonnable...**

Après, il y a des gens, surtout avant le confinement, qui achètent des vêtements neufs, par exemple, je pense que j'ai remarqué ça en Espagne, comme ils ont tout ce qui est Zara et tout, comme Zara, c'est espagnol, et bien, ils ont souvent des vêtements que nous, on n'a pas en Belgique, et donc j'ai l'impression que les filles, elles achètent des vêtements et elles savent que les français et les belges ont pas ça en Belgique, et les revendent parfois plus cher en fait sur Vinted. Parfois, franchement les prix c'est abusé, c'est pas du tout du second de main. 13:12 C'est...

### **Ah oui, donc tu crois qu'il y a aussi un business de revente...?**

Ah oui! Ah, mais il y a des gens qui ne font que ça ! Il y a des gens qui passent leur journée à chercher des vêtements vintage dans les... allez comment est-ce qu'on appelle ça?

### **Dans les friperies et tout?**

Oui, les friperies et tout, genre en ville et puis qui vont les reposer sur Vinted et qui vont les faire payer... Allez elles auront peut-être payé cinq euros la jupe, elles vont la faire payer vingt euros sur Vinted, tu vois quoi. C'est un business aussi, je pense, il y a vraiment des gens qui se font facilement, peut-être, 500 euros par mois en faisant ça.

### **Et toi, ça te sert juste de complément de revenu? ou c'est...?**

Ah non, non, pas du tout moi c'est vraiment juste pour revendre mes vêtements. Moi je les revends vraiment pas cher mes vêtements, je fais des pertes dessus c'est clair mais bon, c'est pas vraiment le but pour moi. Oui, voilà, de les revendre puis...

### **Tu sais peut-être juste combien en règle générale combien tu te fais, allez je sais pas, par mois? Ça dépend vraiment?**

Ça dépend complètement. Ouais, non, ça dépend complètement. Franchement par mois, je peux faire de zéro à peut-être, je ne sais pas, vingt, quarante euros, mais la majorité du temps je vends pas du tout, tous les mois.

**Oui, c'est plus par période, comme tu disais?**

Ouais, c'est plus une période que quand je dois faire un tri, je ne suis pas du tout du genre... Et puis, il y a aussi la manière de faire des photos, il y a des filles qui font des photos, je sais pas, du style Instagram et donc ça part beaucoup plus vite.

**Et ça, toi quand tu vends des habits, tu choisis une mise en scène particulière? Je veux dire les habits que tu mets, tu disais que soit tu les donnais à des associations soit tu les mettais en vente? Comment est-ce que tu fais ce choix-là? Comment est-ce que tu les prends en photo? Tu dois les décrire aussi, non? Enfin, ça se passe comment en fait?**

Ouais, c'est ça, donc quand je fais un tri dans ma garde-robe, soit je sais que ça va pas se vendre et donc là je les donne à des associations et aux réfugiés, soit je sais que ça va se vendre et alors là ce que je fais, c'est que j'essaie de trouver... Ici, par exemple, je vais devant la grande armoire blanche de ma sœur qui est exposée à la lumière, avec laquelle je peux avoir un bon recul, que moi j'ai pas par exemple dans ma chambre, et ça, c'est beaucoup plus visuel pour la personne, c'est beaucoup plus esthétique pour les gens et donc ça donne plus envie d'acheter plutôt que des vieilles photos avec une mauvaise luminosité etc. Donc, il faut un peu jouer là-dessus mais voilà, après il y a vraiment des filles qui font de très belles photos, je sais pas comment elles font hein, mais qui donnent vraiment envie d'acheter quoi (rire). Mais, c'est clair que ça joue énormément.

**Et du coup s'il y a eu un souci, je ne sais pas, que soit la commande te plaît pas, que c'est pas ce que t'espérais ou même qu'il y a eu un problème à la livraison, il y a des trucs qui sont prévus ou...?**

Alors pour ça... Vinted, j'aime vraiment bien l'application, mais pour ça, c'est vraiment de la grosse merde, si je peux dire comme ça (rire). En gros, moi j'ai jamais eu vraiment beaucoup de souci, mais j'ai eu deux fois un problème. J'ai reçu des vêtements déchirés en fait.

**Ah oui, ok.**

La première fois, j'ai reçu une robe, elle était quand même fort déchirée et c'était la première fois que ça m'arrivait. La politique de retours de Vinted, c'est en fait que tu dois régler le problème avec le vendeur, c'est entre le vendeur et l'acheteur quoi. Et moi, dans ce cas-ci, par exemple, la fille m'avait pas du tout dit qu'elle était déchirée, donc j'ai fait des photos et je lui ai dit, "voilà, moi je veux pas payer pour ça" et elle m'a dit "ah, j'avais pas vu blablabla", puis j'ai dit ok. Mais alors le problème c'est que si le vendeur refuse... En fait, tu peux renvoyer l'article au vendeur mais alors c'est toi qui dois payer le retour. Alors comme c'est en France, qu'il y a beaucoup de Français, d'Espagnols, ben les coûts peuvent vite monter à dix euros quoi. Alors, là, toi tu perds de l'argent, parce qu'en plus le vendeur va être remboursé de son article et toi tu vas devoir payer le retour. Ou bien, tu peux t'arranger avec le vendeur pour que lui paye la moitié, des trucs comme ça, mais moi, ici dans le cas avec la robe par exemple, la fille a cliqué trop rapidement, je pense, sur "ok, rembourser", et moi je me suis fait remboursé totalement et elle, elle a perdu sa robe et voilà mais... Dans l'autre cas, j'avais acheté une veste, comme ça, et elle était déchirée au niveau de l'épaule et ça venait d'Espagne. La fille n'avait pas vu, et elle m'a dit direct "ok, pas de souci" mais heureusement parce que je pense il y a des gens qui sont vraiment chiants. Mais je pense qu'alors là, les retours c'est vraiment compliqué parce que: une personne veut pas, une personne... Enfin, je pense qu'au niveau des retours, Vinted doit vraiment s'améliorer parce que je pense que ça pose beaucoup de problèmes.

J'ai vu pas mal de commentaires négatifs à ce niveau-là. Je crois qu'il y a des gens qui reçoivent beaucoup de colis, de vêtements endommagés et ça pose des problèmes et Vinted perd des clients. 18:57

**Et donc, si le vêtement est endommagé, pour que je comprenne bien, il y a un outil qui permet de signaler ça, et alors Vinted contacte le...**

Donc en gros, en fait quand t'envoie... Donc t'achètes un vêtement, donc la personne elle imprime le bon Mondial Relay, elle fait son colis, elle l'envoie et il n'y a rien à faire, tu déposes au point Mondial Relay. La personne reçoit le colis et elle va regarder si tout est ok. Et en fait, une fois que tu as reçu le colis, si tu trouves que tout est ok, qu'il n'y a pas de problème, alors là tu cliques sur un bouton dans la conversation, sur Vinted, et tu dis que tout est ok. Et alors là, la personne, le vendeur reçoit son argent et puis c'est terminé. Par contre, si tout n'est pas ok, tu peux mettre "il y a un problème", et donc à ce moment-là, quand tu mets "il y a un problème", je ne sais plus exactement mais je pense que Vinted met "faites des photos", etc. mais ne fait pas plus que ça quoi. Et alors tu dois un peu créer un litige, je sais plus trop comment, enfin moi j'ai jamais été jusque-là, mais je pense que soit le vendeur doit dire "ok, j'accepte le litige" et puis c'est l'acheteur qui est remboursé de son montant. C'est ce qu'il s'est passé avec moi je pense, ou bien, il y a plus de problème mais Vinted n'aide pas vraiment à ce niveau-là je trouve. Mais donc tu peux mettre soit "tout est ok", soit "il y a un problème avec ma commande".

**Pour passer à une autre question, tu dis qu'il y a beaucoup de gens qui proposent des habits, tu sais comment les vêtements sont proposés dans ton fil d'actualité, je dirais?**

Je pense que oui, ils regardent par rapport à tes recherches fréquentes. Clairement moi, je vois quand même une différence, je pense... Je pense que, oui, ils savent ce que tu recherches et donc ils vont le mettre en avant quoi. Et puis, alors je pense que Vinted sait aussi un peu ce qui va se vendre, enfin je ne sais pas comment ils font leur truc mais, je pense quand ils savent que le vêtement va se vendre, ils ont tendance à plus le mettre dans le fil d'actualité parce que voilà, parce ça va se vendre rapidement. [21:30]

**Toi par exemple, tu vois surtout des vêtements, je ne sais pas, de ta taille ou qui ressemblent à ceux que tu avais commandés avant, ou dans tes goûts et tout ça alors?**

Ce que je vois vraiment, c'est... Je ne sais pas... C'est plus, par exemple, lorsque tu fais des recherches fréquentes, quand tu sais ce que tu veux, quand tu cherches quelque chose en particulier et donc que tu vas souvent voir un peu tous les jours s'il n'y a pas ce que tu recherches quoi. Et bien, là tu auras beaucoup plus dans ton fil d'actualité, tu as beaucoup plus de... Imaginons que tu cherches en particulier, un pull Zara en particulier, et bien tous les jours tu vas taper "pull Zara", à la fin dans ton fil d'actualité, tu vas souvent voir des pulls Zara quoi. Moi, j'ai quand même l'impression qu'il y a une différence par rapport à ce niveau-là.

**Et au niveau, des prix, comment est-ce que tu peux dire "tel habit, il vaut ce prix-là", lorsque tu dois le vendre, ou quand tu dois l'acheter? Comment est-ce que tu fais?**

J'ai pas très bien compris.

**Pour le prix d'un... Les prix des habits, c'est les vendeurs qui les fixent, non?**

Oui, oui c'est ça. Ah comment, est-ce que je décide?

**Oui, quand tu dois l'acheter ou le vendre, quand est-ce que tu te dis "un prix comment, ça c'est bon", ou "ce n'est pas assez cher", "c'est trop cher"... ?**

Alors quand je dois vendre, alors moi je me dis... Déjà, ça dépend l'état dans lequel est le vêtement et puis aussi, ça dépend du vêtement lui-même. Je ne sais pas, si c'est une chemise en soie ou si c'est un bête t-shirt, ça ne va pas être là même chose. Et puis, aussi, ça dépend de si tu sais que ça va plaire ou pas... Si tu sais que ça va plaire, tu peux mettre le prix un peu plus haut. Et alors, il faut aussi penser que tu sais que les gens vont négocier, et donc il faut si tu veux, si tu sais qu'ils vont négocier, vaut mieux toujours mettre un ou deux euros en plus du prix que t'aimerais bien vendre en fait. Parce que voilà, si tu mets...

23:42 [Enregistrement coupé]

2e partie

[En parlant des magasins] Les gens m'oppressent tu vois, enfin vraiment, je ne fais plus que du seconde main quoi.

**Ouais, c'est plus facile, quoi, tu sors ton téléphone, ton ordi,...**

Après j'ai vite initié beaucoup d'amis à Vinted, et je remarque qu'il y a beaucoup d'amis qui n'y arrivent pas, parce qu'il faut beaucoup de patience en fait. Il faut de la patience pour négocier, pour scroller,... Et moi, j'ai des amies, elles me disent: "je ne peux pas faire ça, je préfère aller voir en magasin, essayer". Ce que je peux comprendre mais je pense que c'est vraiment, ma sœur et moi on adore faire ça, on adore [inaudible] et donc je trouve que c'est chacun son truc hein.

**Un des derniers points à aborder, est-ce que en t'inscrivant ou en l'utilisant, t'as pris connaissance des CGU, de la politique de confidentialité de la plateforme, etc.?**

Non, pas du tout. (rires) Non, je fais très rarement ça, je devrais hein mais...

**Non, il n'y a pas de souci, (rire) je crois qu'il n'y a pas beaucoup de gens qu'ils le font...**

Non, non, il n'y a vraiment pas beaucoup...

**Du coup, moi j'ai un peu été voir, et dans la politique de confidentialité, il est donc mis que Vinted utilise les données que tu génères, comme tu disais pour te proposer des vêtements que t'aimes bien etc. mais aussi pour te proposer des pubs ciblées, pour créer des profils fantômes, sur-mesure pour les publicitaires, t'en penses quoi toi?**

Ah ouais ? (étonnement) Ah, je ne savais pas, ah mais moi je ne vois pas beaucoup de pub. Attends, genre des pubs sur le côté.

**Ils mettent qu'ils peuvent vendre tes données, les fournir à des "tiers annonceurs", donc des trucs publicitaires, voilà ce n'est peut-être pas pour cela qu'ils le font mais...**

Ah oui, genre qu'ils revendent mes données... Mais je pense qu'aujourd'hui, enfin, sur internet, tu vas t'inscrire à quelque chose, [inaudible] va être heu... Je t'avoue que je ne sais pas du tout comment fonctionne ce genre de choses, mais je sais que tout est partagé quoi entre... Enfin, je pense que cela fonctionne comme cela, que beaucoup de données sont partagées, et revendues ou je ne sais pas. Mais donc en vrai, ça ne m'étonne pas du tout mais j'ai l'impression que aujourd'hui, peu importe, où tu t'inscris, la confidentialité elle est complètement bafouée donc... Enfin, moi je pense... Maintenant, moi

cela ne m'a jamais porté atteinte, je me dis pas "oula, ils font trop chier... voilà mes données sont revendues", je sais pas. Je t'avoue que...

**Oui, oui, il n'y a pas de souci. Je regarde juste si j'ai bien tout abordé... J'ai fait à peu près le tour, du coup peut-être pour terminer, deux petites questions: d'abord de manière générale, comment est-ce que tu vis, toi, ton activité sur la plateforme? Tu me l'as déjà dit mais si tu devais un peu résumer ça. Et après, quel est ton regard sur le développement de Vinted, pourquoi est-ce que tu penses ça a autant de succès, etc.?**

Que quoi...?

**Quel est ton regard, toi sur Vinted, pourquoi est-ce que tu penses que ça a autant de succès par rapport à d'autres plateformes, par rapport aux magasins en ligne ou même physiques?**

Heu... (rires) C'était quoi ta première question?

**D'abord, peut-être répondre à celle-là si tu veux bien (rires). Ben pourquoi, est-ce que, selon toi, Vinted a autant de succès?**

Comme je l'ai dit, je pense que c'est par rapport au fait que ce soit centralisé, que ce soit une facilité pour les gens, d'acheter de chez eux, enfin avec [inaudible]...

Aussi, il y a l'aspect économique, je pense que les gens se rendent compte que tu peux acheter un pull au tiers du prix que tu vas trouver en magasin. Je pense qu'avant tout, c'est l'aspect économique qui rend Vinted... Et alors le choix qu'il y a... Maintenant, cela s'ouvre de plus en plus aux pays européens, donc là il y a la France, l'Espagne,... Ça ne m'étonnerait même pas qu'il y ait bientôt les... Enfin je sais même pas s'il y a déjà les Pays-Bas ou pas mais... Des pays comme ça, et donc tu as d'avantage de choix, il y en a pour tous les goûts, et donc je pense que c'est ça qui rend Vinted si attrayant.

**Donc, oui, c'est que tu puisses échanger avec pleins de gens...**

Oui, c'est ça. Bon après, les gens racontent par leur vie, c'est vraiment plus une plateforme pour échanger, pour vendre des vêtements. Peut-être que des gens se sont faits potes avec d'autres gens sur Vinted, j'en sais rien mais... (rires).

**Et alors, ma première question c'était - ben voilà, t'as déjà pas mal abordé un peu tout - mais si tu devais décrire brièvement comment tu vis ton activité sur la plateforme...**

Ben moi, je la vis très bien (rires). Enfin, je le vis très bien, ouais. Parfois, je me dis que je devrais un peu me calmer, tu vois, parfois j'ai vraiment des pics d'activité sur Vinted où j'achète beaucoup trop, en une fois et puis après plus rien. Et oui, comme je t'ai dit, je pense que j'achète beaucoup plus qu'avant, maintenant, le nombre de vêtements que j'achète pour le prix que je pourrais acheter en magasin... J'économise des centaines et des centaines d'euros quoi. Donc, je culpabilise moins par rapport à ça. Quand, je réfléchis, je me dis que c'est plus par rapport au prix que je culpabilise moins, je me dis "ok, ça va quoi, j'abuse un peu au niveau des vêtements mais ça va". Et aussi, non, je pense que je vais encore utiliser Vinted aussi longtemps que ça existera et oui, j'ai un regard positif sur l'application et sur le site maintenant, je pense que la seule chose à améliorer, c'est la politique de retour et de remboursement qui ne va pas du tout.

Je ne sais pas si j'ai répondu à ta question...



**Si, si parfait ! De toute façon, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, ce qui m'intéresse c'est de voir comment les utilisateurs et les utilisatrices vivent leur truc quoi.**

**Ben voilà, on a un peu fait le tour, je ne sais pas si tu penses qu'il y a quelque chose qu'on n'a pas abordé, qu'il faut absolument...**

Non, j'ai l'impression d'avoir dit beaucoup, beaucoup de choses. Je scrolles un peu sur Vinted, pour me donner un peu des idées de ce que je pourrais dire mais...

**Si on a fait le tour, on a fait le tour hein...**

Après, il y a aussi des gens qui peuvent s'abonner à ton profil, ça, on n'en a pas parlé mais... Moi, je me suis abonnée à aucun profil, je m'en fous un peu... Je fais vraiment au coup de cœur, et à ce que je recherche quand je cherche quelque chose en particulier. Oui, il y a des gens qui peuvent s'abonner à ton profil...

**Pour suivre alors la personne, et si tu veux que la personne...**

Oui, c'est vraiment comme des followers quoi, les gens te suivent et je pense que dès que tu mets un vêtement, tu reçois une notif' quoi de la personne, comme ça t'es une des premières personnes à voir quel vêtement c'est.

**Et ça, toi, ça t'intéresse pas trop?**

Non, moi je n'utilise pas ça, en fait ça m'opprime de recevoir tout le temps des notif's des gens qui postent des vêtements. Je préfère vraiment scroller dans mon fil d'actu ou chercher... quand je recherche un vêtement en particulier, chercher moi-même et pas... On achète tellement de vêtement que si en plus on doit... Enfin...

Mais non, je pense que, vraiment, on a bien fait le tour, je vois rien vraiment comme ça...

**Et un profil, qui a, je sais pas moi, mais parfois 130 ou parfois 300 évaluations positives, ça tu te dis.... Tu as plus tendance à lui faire confiance ou... Qu'à une personne qui n'a pas d'évaluation?**

Ah oui, oui! Tu parles des évaluations ou des abonnés?

**Des évaluations.**

Ah oui, oui, je pense que plus une personne a des évaluations, plus tu sais qu'elle est depuis longtemps sur Vinted, plus tu sais qu'elle a de l'expérience et souvent quand les gens ont beaucoup d'évaluation, c'est souvent des bonnes évaluations, tu vois. Je pense que les évaluations, c'est quelque chose qui est nécessaire, ça va quand même vite mettre en garde les gens qui... Enfin, t'as envie de mettre en garde les prochains acheteurs, quand c'est quelqu'un qui envoie de la merde, quoi.

**Et alors si quelqu'un n'a pas du tout d'évaluation... Tu vois s'il ou elle est nouveau, il n'y a pas d'évaluation, là...**

Oui, mais en fait, tu sais pas vraiment dire parce que t'as encore tout le temps des nouvelles personnes qui se mettent sur Vinted, donc moi ce que je fais souvent: je vais voir le profil, tu vois s'il y a d'autres vêtements, et puis au pire t'achètes, et tu vois si la personne te l'envoie ou pas, tu vois. Ou bien, tu dois demander genre d'autres photos, des photos plus détaillées... Je pense que tu sais facilement voir aux

photos et à la réactivité de la personne par message, quelle personne ça va être tu vois: si la personne va être honnête avec toi, si elle va t'envoyer des messages... C'est un risque hein dans ce genre d'application... comme tu vois, t'achètes vraiment quelque chose que t'as pas vu avant...Après, il y a tout le temps des nouvelles personnes qui se rajoutent sur Vinted, donc quelqu'un qui n'a pas d'évaluation... heu c'est difficile de vraiment se faire son idée quoi. Ça peut être quelqu'un de tout nouveau mais qui débute sur Vinted, comme ça peut être quelqu'un qui vient de se faire un faux compte et qui va t'envoyer de la merde... Enfin, ça j'ai jamais eu mais... [enregistrement coupé]

Prise de note sur le côté :

- Léa pose qu'elle achète presque exclusivement du seconde main.
- Elle pose que les notations sont importantes. Toutefois, si elle rencontre un problème, elle a tendance à ne pas noter, « même si je devrais ».
- Elle voit l'importance des notations principalement pour démasquer les faux comptes et les vendeur.euse.s frauduleux.euses.
- Elle marque aussi l'importance de la photo de profil et de la description.
- Elle dit que Vinted prend une commission.

## Annexe 8 : retranscription entretien – Vinted – Delphine

*Entretien réalisé le 15 avril 2020 – Durée : 57 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Je vous ai contactée parce que j'avais vu votre profil et que vous aviez quand même une petite expérience sur Vinted.**

J'ai 40 ans, je vis en France, j'ai deux enfants je suis arrivée sur Vinted par hasard, parce que j'ai une étudiante dont je m'occupais qui m'en a parlé parce que j'avais des cartons de vêtements de mes enfants et elle m'en a parlé et m'a dit que c'était l'occasion, de faire un peu de place et après de pouvoir réinvestir pour acheter quelque chose pour les enfants et aussi faire de la place dans l'appartement. C'est comme ça que je m'y suis mise, un peu sceptique au départ, je m'y suis mise et j'ai bien bien vie.... Après, moi, je ne suis pas trop pour jeter, comme j'avais personne autour de moi que les âges correspondaient, plutôt que de jeter, l'argent retourne aux enfants pour acheter des choses que j'aurais pas forcément achetées en temps normal parce que c'est pas forcément des choses dont ils ont besoin, ça permet de faire des petits extras, des choses dont ils n'ont pas forcément besoin. C'est pas un revenu supplémentaire, les prix que je pratique, c'est plus symbolique qu'autre chose, je ne compte pas là-dessus pour me faire de l'argent.

**Oui, je vois que vous avez beaucoup d'habits à 1, 2,3 euros, ce sont des prix assez bas...**

Oui, moi, c'est vraiment plus symbolique et il y a des choses que j'ai pas forcément...et puis je remplis le carton pour atteindre le poids maximum en mettant des choses en plus

**Oui, en plus de la commande alors, des petits cadeaux, des petites choses comme ça...?**

Oui, par exemple j'ai des livres de mon fils, des livres de bébé, y en a qui sont peut-être un peu plus abîmés, pas en super bon état, pas forcément vendables, quoique je vois des gens qui vendent n'importe quoi.... Du coup, il y a une dame qui m'avait réservé des vêtements de ma fille qui étaient trop petits, elle avait des Crocs qui lui allaient...Pour moi ce n'est pas une source de revenus, c'est parce que j'ai personne autour. Ma fille a revendu tous ses jouets de filles, les sous ont été dans sa tirelire pour lui permettre de se racheter autre chose dont j'estimais qu'elle avait pas besoin, elle avait 4 poupées, elle voulait une cinquième, elle la voulait, elle l'a financée avec la vente de ses jouets.

**Depuis combien de temps utilisez-vous Vinted?**

Ca va faire bientôt 2 ans.

**Et achetez-vous aussi des choses sur Vinted?**

J'achète aussi des choses. Ce sont des choses que j'ai vu sur le coup, que j'ai pas forcément achetées, parce qu'il y a quand même des articles qu'on va dire un peu luxueux qui ne sont pas dans mes prix, car moi, je suis infirmière et que je n'ai pas 300, 400 euros dans mon sac à main. Pour habiller les enfants, on trouve quand même beaucoup de vêtements neufs ou en très bon état, parce que, moi, mon fils, il grandit très vite, il a 3 ans et je l'habille en 6 ans, donc les vêtements, il a pas vraiment le temps de les

user....En général, c'est plus pour les enfants, maintenant, moi, ça m'arrive aussi. Je viens d'avoir une grosse opération, donc il faut que je ré-envisage toute ma façon de m'habiller, j'ai pas forcément les moyens de me refaire une garde-robe complète en boutique et je me dis que, plutôt que de m'acheter 2 pantalons en boutique, là, je peux en acheter plus, le temps que je fasse ma rééducation. A l'hôpital j'avais besoin de vêtements qui soient adaptés à mon opération, pour des choses qui allaient me servir un mois, j'avais pas envie de dépenser une fortune, parce que je sais que ce sont des choses que je ne remettrai pas après, là j'achète d'occas'...

**En règle générale, vous trouvez que c'est quand même moins cher sur Vinted qu'en neuf dans les magasins?**

Pas tout, il y a des gens qui sont un peu... C'est pas qu'ils sont forcément abusifs sur les prix mais comme il y a des frais de port qui se rajoutent, cela se chiffre vite. Tout a un prix. Tout dépend de la raison pour laquelle on est sur Vinted, il y des gens qui vendent à 50 % du prix du neuf, il y des choses qui sont en très bon état, ce qui est tout-à-fait honnête en terme de prix, il y a des frais de port qui se rajoutent...A l'inverse, il y a des gens qui veulent tout à 1 euro, si on peut leur livrer à la maison c'est encore mieux, donc heu...

**Et alors, comment estimez-vous qu'un prix est honnête, raisonnable? C'est difficile de voir ça via un écran, des photos, etc...**

Moi, il n'y a qu'une fois où j'ai renvoyé un article qui était soi-disant neuf et qui est arrivé dans un état catastrophique, sinon, j'ai jamais eu de souci, après je sais aussi que j'achète de l'occasion, je sais aussi que ce sont des choses qui ont déjà été portées. Du neuf, je ne veux pas de trous, pas de tâches, mais de l'occasion...Je ne m'attends pas non plus à avoir du neuf à un prix imbattable, enfin les gens l'ont payé. En fait, ça dépend vraiment de la personne face à qui on est. [Inaudible] des gens qui en ont plus besoin ou heu... Mais voilà, moi je sais que j'achète de l'occasion mais voilà il y a des marques qui ont quand même un prix de base. Si j'achète d'occasion des vêtements qui viennent d'une grande surface, ils vont avoir un certain prix, si j'achète des vêtements d'enfants d'une marque, genre Sergent Major, Catimini, déjà le prix de base n'est pas le même, donc ça me semble logique que le prix de revente ne soit pas le même.

**Vous allez voir sur le site du magasin ou dans les magasins pour connaître les prix des marques?**

Au niveau des prix, j'ai une idée des prix, parce que j'achète aussi dans les magasins parce qu'on ne trouve pas forcément. Ma fille qui est pré-ado, voulait des bodys de chez Jennifer qui coûtent 25 ou 30 euros, quand je les paie 5 euros, je trouve ça honnête. Je sais qu'il y a un prix de base, je ne m'attends pas à payer tout à 1 euro, parce qu'il n'y a pas de raison, les gens ont acheté mais je ne suis pas prête à mettre le même en fonction de la marque.

**Et alors, ce qui vous pousse à acheter ou à vendre sur Vinted, c'est juste le prix?**

**Vous m'avez dit que vous n'aimiez pas jeter, c'est...**

Pour moi, il y a une facilité, parce que je n'ai pas du tout envie de passer ma journée à faire une brocante, en brocante déjà qu'on doit payer l'emplacement. Le coin où j'habite n'est pas un coin très haut de gamme, les gens veulent tout à 1 euro et même quand vous le mettez à 1 euro, ils sont capables de vous le chipoter. J'ai un peu testé le Bon Coin mais entre les gens qui vous donnent rendez-vous et qui ne viennent pas ou qu'il faut leur livrer à leur domicile, je n'avais pas la patience, je me suis dit, les gens,

ils veulent, si veulent pas, ils règlent leur achat en ligne, moi je vais le déposer en rentrant de mon travail, il y a une facilité en fait.

**Et vous avez essayé le Bon Coin, avez-vous essayé d'autres plateformes? Vous ne vendez plus que sur Vinted?**

Heu, j'ai essayé le Bon coin et puis j'ai tout arrêté parce que vendais des caisses complètes de vêtements, des grosses caisses en plastic de stockage, ma caisse en plastic pleine de vêtements, je la vendais 10 euros, et puis les gens, ils vous donnent un rendez-vous, puis ils ne viennent pas, ou arrivés sur place, ils vous chipotent, je n'ai pas la patience de ça.

**Et Vinted vous permet d'éviter cela?**

Oui, parce que les gens, s'ils le veulent, ils l'achètent, s'ils ont des questions, je suis là pour ça. Je peux faire ça avec mon téléphone, je ne me retrouve pas à poireauter alors que les gens ne vont pas venir. C'est celle que j'ai trouvée la plus pratique, par rapport à moi, à mon rythme de vie.

**Et vous ne vendez plus dans les magasins de seconde main, les brocantes...C'est vraiment que sur Vinted...?**

C'était essentiellement des vêtements d'enfants donc là j'en ai quasiment plus donc heu (rires) ... j'avais quand même 6 cartons enfants, là j'en ai plus, donc c'était essentiellement ça. Maintenant, il y a un dépôt-vente qui a ouvert pas loin de chez moi, quand mon fils changera de taille, j'irai peut-être la voir, elle, parce que ça me permet aussi de faire travailler "un être vivant" à côté de chez moi quoi.

**Alors que Vinted ne permet pas ça....**

Vinted ne permet pas ça, alors, moi, j'ai jamais été particulièrement concernée, mais j'ai un peu regardé sur le forum et Vinted est un peu victime de son succès, il y a de plus en plus d'arnaques. Je n'ai pas envie de me prendre la tête pour [Coupure] pas chers quoi.

**Pardon, j'ai pas entendu, ça a coupé.**

J'ai pas envie de [Coupure] me faire plus d'ennuis qu'autre chose donc moi, j'irai les déposer dans un dépôt-vente, elle s'en occupe, ça fait travailler quelqu'un et je pense que Vinted [Coupure], ils ont pas besoin d'aide particulière (Rire).

**Vous dites qu'il y a de plus en plus d'arnaques, comment faites-vous pour vous prémunir contre ces arnaques? Vous avez des tactiques ou vous allez voir des profils quand vous devez acheter ou que vous devez vendre**

Moi, particulièrement, je n'ai jamais été visée, car je ne vends pas de produits de marque ou de luxe d'une manière générale. Ce sont surtout des gens qui vendent des produits d'une certaine valeur, qui vont vendre dans des [Inaudible], des consoles, des choses comme ça. Moi, au prix que je vends mes articles, si la personne a un souci, faut qu'elle me le renvoie à ses frais, donc en fait elle est perdante...(Rire) [Coupure] Ils vont pas chercher à m'arnaquer pour une si petite somme. Après, oui, quand j'achète quelque chose, je regarde les évaluations qu'il y a pu avoir. Donc si je vois que la personne, régulièrement, il y a des gens qui disent les vêtements ont des trous, ben, j'irai plutôt voir ailleurs.

**Donc les évaluations comptent pour vous. Les commentaires aussi ?**

C'est plus les commentaires qui vont me marquer que leur système d'étoiles, parce que, les gens, suffit qu'ils aient reçu leur commande un peu en retard, ils vont pas être contents. Non, c'est plus à la qualité, ou les gens s'ils disent qu'ils ont acheté des choses soit disant en très bon état et que finalement elles ne l'étaient pas... C'est plus les commentaires qui vont m'influencer. Moi, j'achète, je joue le jeu, je sais qu'il y a un délai pour renvoyer, je n'ai jamais aucune certitude de quand je vais recevoir mon colis. Voilà, enfin...

**Et vous, laissez-vous chaque fois un commentaire? Si vous êtes contente, pas contente?**

Oui toujours, dans les 2 cas, parce que je me dis que, moi, j'ai apprécié d'être "orientée" sur le profil de la personne, donc la personne qui va passer après moi, c'est sûr que ça va lui faire plaisir,

**Oui, pour aider les autres?**

Après, voilà, il y a des choses... Oui, j'aime pas particulièrement recevoir des choses dans un sac poubelle, ça m'est déjà arrivé...Là maintenant, ça part sur un système, maintenant, qui me plaît moins, ils s'échangent des abonnements, des vues pour faire monter les ventes, je trouve que ça perd en fait en honnêteté.

**Que voulez-vous dire : échange des abonnements, des ventes...?**

Si vous allez sur le forum et que vous vous abonnez à mon profil et que vous mettez mes articles en favori, ça les remets en tête de liste et ça les propose plus souvent, alors je fais pareil avec vous. Du coup quelqu'un qui fait du 40 s'abonnait à un dressing de quelqu'un qui fait du 34, qu'il n'achètera jamais, donc ça ne me plaît pas trop. Après, pour le nombre d'articles que j'ai en vente franchement...

**Et vous, vous accordez de l'importance aux notes que vous avez reçues, vous avez quand même 450 évaluations. Est-ce important d'être notée quand vous avez vendu quelque chose, que quelqu'un vous note bien ou mette un commentaire?**

Ca me fait plaisir dans le sens que je me dis qu'elle est satisfaite de ce qu'elle a acheté. Heu, après... [Rire avec une personne extérieure] Si la personne met une évaluation négative et que je sais pourquoi, s'il y a eu un problème... Des fois, on ne comprend pas, on cherche un peu à comprendre, mais je ne joue pas ma vie là-dessus. Ca fait toujours plaisir de se dire que la personne a apprécié.

**Et pensez-vous qu'une mauvaise note va rendre plus difficile une prochaine vente?**

Oui, quand on cumule beaucoup de mauvaises notes, cela complique les ventes. Mais je sais que j'ai eu une mauvaise évaluation qui m'a été mise 2 mois après l'achat. Elle me dit que le vêtement était trop petit, j'étais un peu étonnée... J'ai répondu à la personne : je suis étonnée que le vêtement soit trop petit, j'ai été un peu étonnée, 2 mois après elle a changé sa note, bon ben ok. Mais moi ça ne m'empêche pas de vivre... Après, oui, ça fait toujours plaisir de savoir que la personne a apprécié ce qu'elle a acheté. Que voilà, on est pas une arnaqueuse quoi. C'est un peu une façon de... On note un peu aussi l'honnêteté quoi. Il y des gens qui vendent aussi des articles à pas cher, ils savent aussi qu'on ne les renverra pas, justement parce que ça reviendra plus cher! Donc, il y a des gens qui vendent des choses heu pfffff. Des fois, rien que sur les photos, ça se voit. Il y des gens qui disent : attention, je vends ça, mais attention il y a un trou, attention il y a des taches...moi ce sont des choses que je ne vends pas.

**Et quand vous achetez, vous allez voir les commentaires, les informations qui sont profils, c'est quelque chose d'important?**

Ben oui, je regarde, parce qu'il y a des gens qui privilégient un mode d'envoi plutôt qu'un autre... [Coupure] Si c'est quelqu'un qui a des évaluations mitigées, je vais aller voir plutôt pourquoi c'était mitigé.

**Le fait d'avoir une photo, d'avoir un descriptif de la personne, ses motivations d'être sur Vinted, est-ce que cela compte pour vous ou pas spécialement ?**

Non, pas spécialement, chacun a ses raisons... ça fait vite un gros budget, donc souvent, je change de vendeuse après, les raisons pour lesquelles elle vend, c'est les siennes. Maintenant, les gens, ils se font de la pub, ils vendent pour aider une maman malade, pour financer un déménagement, pour financer... Je ne fais pas forcément confiance, chacun est prêt à un peu tout pour vendre ses articles...

**C'est ça, c'est vraiment l'honnêteté des gens qui est important... Et lorsque vous vendez ou que vous achetez, vous discutez avec la personne, ou c'est souvent rapide comme transaction?**

Ca dépend, il y a des gens qui achètent qui n'envoient jamais un message. Moi, quand on m'achète un article, systématiquement, je remercie pour l'achat. Je leur dis: voilà le colis sera déposé, en général quand je travaille, le colis est envoyé le lendemain, mais avec le confinement je l'envoie dès que possible, je leur envoie une photo de la preuve de dépôt. Il y a des gens qui achètent, ils ne sont pas là pour discuter, moi ça me choque pas hein, quand on fait ses courses, on ne va pas forcément discuter avec la caissière !

**Et avez-vous déjà eu des contacts avec les gestionnaires de la plateforme? Ou sur le forum ou...**

Alors, sur le forum, ils n'y sont pas, c'est que les gens qui ont des comptes, qui vendent et qui achètent. Par ailleurs, j'ai déjà eu des contacts avec eux, par exemple j'ai voulu mettre en vente un jeu vidéo qu'ils n'acceptaient pas, je ne sais pas pourquoi... Oui, il y avait 375 annonces comme la mienne, mais la mienne ne passait pas parce que c'était un jeu pour les 18 ans et plus et du coup ça a été refusé.

**Et ils vous ont répondu?**

Oui, ils répondent. On est d'accord avec eux ou pas. Il y a toujours une réponse. Le "problème" c'est que ce sont des réponses standards, donc souvent ça répond à côté de la plaque. Ils ne lisent pas forcément le message et le détail de ce qu'on leur met, lors ce sont des réponses standard.

**Et vous, vous avez pu vendre votre jeu? Vous étiez satisfaite de la réponse ou pas?**

Non, ils m'ont dit : c'est un jeu pour les plus de 18 ans, c'est interdit. J'ai dit : ok, mais comme il a plus de 300 annonces pour le même type de jeu, ben voilà! Ils m'ont dit : ben dans ce cas-là, vous nous signalez les autres personnes. Personnellement, je m'en fous, mon mari l'a mis sur une autre plateforme, il a été vendu dans l'heure, pfff voilà je ne vais pas chercher plus loin que ça en fait! Après, quand vous mettez une annonce sur le Bon Coin, elle est vraiment contrôlée... Sur Vinted, [Inaudible] moi, j'ai déjà vu de l'alimentaire, sauf que normalement c'est interdit. Pour les cosmétiques, ce qui est déjà utilisé est interdit et pourtant il y en a plein. Tout ce qui est sous-vêtement déjà porté normalement c'est interdit, il y en a plein. On voit qu'ils acceptent ce qui est interdit, s'il n'y a pas quelqu'un qui le signale, eux ne contrôlent pas ce qu'ils mettent en ligne.

### **Ce sont donc les utilisateur.trice.s qui doivent signaler chaque fois ?**

C'est ça. Moi, par exemple, l'annonce du jeu a été en ligne pendant 24 heures sans problème, j'ai quelqu'un qui m'a demandé la moitié du prix du jeu, j'ai refusé, il a signalé mon annonce.

### **Parfois des petites revanches...?**

Après c'est un peu cour d'école hein quand même, Vinted, c'est un peu cour d'école. [Coupure] C'est ce qui s'appelle être victime de son succès. Je vois la différence. Ça fait bientôt 2 ans que je suis dessus, quand on va sur le forum, par exemple, je me suis proposée pour répondre à votre questionnaire, c'est pas la 1ère fois que je le fais, parce qu'il y a aussi de plus en plus d'étudiants qui profitent de Vinted quand ils ont des questionnaires à répondre, moi je le fais, quand j'étais étudiant j'aimais bien quand on me filait un coup de main...

### **Oui, c'est gentil merci !**

Mais, oui, on voit des choses et des comportements qu'il n'y avait pas quand j'ai commencé il y a 2 ans, sinon je ne me serais même pas inscrite.

### **Et peut-être pour passer à une autre question, vous savez-vous comment les habits sont proposés aux acheteurs et acheteuses, vous disiez qu'il y a un système d'abonnement pour voir les habits en premier, ils remontent dans le fil.**

En fait, quand vous êtes abonné au profil de quelqu'un, chaque fois qu'il met un nouvel article en vente, vous recevez une notification pour vous prévenir instinctivement, il n'y a pas besoin de chercher sur le profil de la personne.

### **Et dans le fil d'actualité ...?**

Alors, dans le fil d'actualité, je ne sais pas comment ils font pour choisir les vêtements qu'il y a dedans

### **Y a-t-il possibilité de mettre ses articles en avant?**

Alors, oui, on peut acheter des boosters, des choses qui proposent vos articles plus souvent. Ils voient les choses que vous achetez et qui sont sensés vous vendre

### **Et vous l'avez déjà fait? Vous en pensez quoi de cette pratique ?**

Ben moi, ça ne m'intéresse pas, parce qu'au prix où je vends mes articles, je n'ai aucun mal à les vendre. J'avais un assez gros dressing, aujourd'hui, j'avais peut-être 50 vêtements en vente, proportionnellement à ce que j'avais, c'est rien, j'ai pas envie de payer pour vendre un vêtement 1 euro quoi.

### **Utilisez-vous d'autre petite stratégie pour mettre en avant vos vêtements? Pas besoin?**

Par exemple, sur le forum, quand on voit quelqu'un qui cherche quelque chose de particulier, là je viens de voir quelqu'un qui cherche des chaussures dans ma pointure, je viens de mettre 2 paires en vente, ben je lui ai envoyé des photos

### **Et vous allez beaucoup sur le Forum? Il y a beaucoup de messages ?**



J'y vais pas mal, parce que là avec le confinement j'ai beaucoup de temps (Rire) Mais voilà, j'y vais pas forcément pour ça, il y beaucoup de sujets de discussion sur un peu tout et rien...Du coup, je profite du forum quand je vois que quelqu'un cherche...

**Et vous allez sur les forums pour des sujets plus généraux, pour discuter avec d'autres utilisatrices, il y a des conseils et tout ça, j'ai vu...?**

Ca m'arrive. Il y a pas longtemps il y avait une femme enceinte qui était un peu paniquée parce qu'avec le confinement, on lui avait annulé tous ses rendez-vous, et je trouvais que lui faire la morale sur le fait de sortir, c'était plutôt quelqu'un qui avait besoin d'être rassuré, moi c'est ma partie, donc je lui ai donné des conseils que j'espère judicieux.

**Est-ce que la communauté Vinted joue un rôle dans votre utilisation ou pas spécialement, c'est un peu pour passer le temps?**

Bonne question, là, c'est plus parce que... j'y vais beaucoup plus souvent parce que j'ai beaucoup plus le temps

**Avant le confinement, vous y alliez moins alors?**

Oui, parce que quand on travaille toute la journée, c'est un peu compliqué, et d'une manière générale, je vais beaucoup plus sur Vinted quand je cherche quelque chose en particulier. Quand j'ai besoin de rien acheter, j'ai aucun... Enfin, voilà, j'y vais pas.

**Pas comme certains font du lèche-vitrines, c'est vraiment quand vous avez besoin de quelque chose?**

J'y vais, je sais ce que je veux au départ, donc je cherche ce que je veux. Si je trouve, tant mieux, si je trouve pas, ben tant pis! Mais je fais des recherches précises.

**En règle générale, comment vivez-vous votre activité? Est-ce un moyen de se séparer de vêtements, de trouver des vêtements à bas prix, c'est plus un hobby? Ça peut être plein de choses...**

C'est plus l'opportunité de trouver des choses à bas prix, c'est souvent la même chose, des habits, beaucoup des livres, c'est vraiment en fonction de mes besoins et pour vendre c'est en fonction de ce que j'ai à vendre. Je ne suis pas une accro inconditionnelle, je m'en sers en fonction de mes besoins.

**Donc si j'ai bien compris, vous avez déjà vendu pas mal de vêtements ? Plusieurs caisses, m'avez-vous dit (Rires)**

Oui, (Rire)s c'est ça, tout ce que je n'avais pas réussi à donner. Je continue à en donner quand même beaucoup à côté.

**Il y a moyen de réutiliser directement l'argent sur Vinted, vous le faites, ou vous utilisez pour autre chose les revenus que vous avez?**

Il y a les 2, j'ai déjà reversé de l'argent sur mon compte, effectivement je m'en sers comme moyen de paiement pour racheter des choses parce que on est des très gros consommateurs de livres donc heu... Les livres pour enfants sont des choses qui sont très chères. Ce que je revends, c'est de l'argent qui est

déjà sorti de mes finances, je peux racheter des livres, je peux racheter des choses en plus sans que ça joue sur mes comptes.

### **Avez-vous une idée de ce que vous avez réussi à gagner sur un mois... Ou je sais pas sur...**

Alors sur un mois ça peut être très fluctuant, ça dépend si je veux faire un tri dans l'armoire des enfants, je vais mettre beaucoup de choses en ligne, ce mois-là, je vais plus gagner. Quelqu'un posait la question dernièrement, je me suis amusée à calculer. En 2 ans, je crois que ça a dû faire quelque chose comme 1000 euros.

### **C'est quand même pas mal, sur 2 ans...**

Il y a eu un reportage à la télé. Apparemment, il y a des gens, c'est ce qu'ils gagnent par mois. On voit aussi beaucoup de gens qui fatalement tiennent un commerce, parce qu'ils ont de très beaux vêtements neufs disponibles dans toutes les tailles, donc j'ai du mal à croire que c'est de l'occasion. Moi c'est vraiment du ponctuel, par exemple, quand je trie l'armoire de ma fille, j'ai des amies qui ont des filles plus jeunes, elles choisissent ce qu'elles veulent et ce qu'elles ne veulent pas, je les mets en vente. J'ai pas du tout la même quantité que certaines à vendre ...Vous voyez des gens qui ont des dressings avec 400, 500 articles. Moi dans le même temps, je peux en avoir une cinquantaine.

### **Et des professionnels, des gens qui ont un magasin, vous pensez qu'il y en a de plus en plus...**

Moi j'ai l'impression qu'il y en a de plus en plus. Il y a beaucoup de gens qui achètent sur les sites chinois, genre Wish ou AliExpress et qui revendent.

### **Et de ça, vous en pensez quoi?**

Je trouve ça hyper malhonnête, mais c'est aussi aux gens de se renseigner sur ce qu'ils achètent. C'est quelque chose qui est connu, c'est pas comme si on ne le savait pas. Moi, quand je vois quelqu'un qui propose une robe dans 4 couleurs différentes et 5 tailles, je me doute bien que ce n'est pas une personne lambda qui a dévalisé un magasin. Je sais que c'est quelqu'un qui a un commerce et voilà! Je ne trouve pas ça très honnête dans ce type de seconde main mais en même temps le tort va à Vinted qui valide l'annonce... S'ils étaient fidèles à leurs conditions d'utilisation, ces annonces-là ne devraient pas apparaître

### **Dans les conditions d'utilisation, il est mis qu'il n'y a que de la vente de seconde main, alors?**

Voilà donc c'est de la seconde main. Voilà, moi ça m'est déjà arrivé, j'ai une veste que j'ai mise en vente, que j'ai achetée, je ne l'ai jamais mise et ne la mettrai jamais, c'est un vêtement neuf avec l'étiquette, mais après, le reste, ce n'est que de l'occasion. Quand ce sont des gens qui n'ont que des vêtements neufs, on sait très bien que ce n'est pas de la vente de seconde main et normalement c'est interdit dans les conditions d'utilisation. Maintenant, c'est à eux de contrôler les comptes qu'ils font. Il y a des gens qui ne se cachent pas pour dire qu'ils ont ouvert une boutique et qu'ils vendent que des bijoux. C'est Vinted qui valide les comptes et les annonces, c'est à eux de le savoir. Ca, il y en a de plus en plus.

### **Et les annonces sont validées automatiquement ou y a-t-il quand même un filtre?**

Non, elles sont validées automatiquement, quand on met une annonce, elle apparaît dans la minute et gens peuvent acheter, ça veut bien dire qu'ils ne les contrôlent pas. Avant, quand j'allais sur le Bon Coin,

des fois, il fallait 24 h. avant qu'elle soit validée, ils contrôlaient vraiment les termes de l'annonce, les photos...Mais eux les annonces, les photos sont validées automatiquement, donc tant qu'on ne signale pas les gens ben... Voilà, leur commerce fonctionne et voilà, il y a une grosse dérive... Il y a des filles qui mettent des photos un peu provocantes, et encore même pas forcément, il y a des photos qui ont été prises pour alimenter des sites de voyeurisme, il y a plein de choses qui sont en train de se développer qui font que Vinted perd en crédibilité aussi.

### **Et savez-vous comment la plateforme génère des revenus?**

Ben en fait, quand on achète quelque chose, ils vous obligent à régler, en plus des frais de port, le système d'assurance, qui ne protège de rien, en fait, car s'il y a un souci, c'est jamais eux, c'est toujours les autres. Donc quand on regarde sur le forum, tous les gens sur le forum, on leur dit à chaque fois de se débrouiller, donc ils sont assurés sur pas grand-chose...

### **J'avais vu qu'ils ne prennent pas de commission, il y a 0 frais de vente...**

Il n'y a pas de frais pour le vendeur, il y a des frais pour l'acheteur. Ils paient les frais de port et ce qu'ils appellent la "Protection acheteur" qui est censée être une assurance pour l'acheteur en cas de souci. En moyenne, c'est 1 euro, multiplié par le nombre de ventes qu'ils font, je pense que ça doit faire une somme assez conséquente!

### **Comme ils disent qu'ils ont 25.000.0000 d'utilisateurs...**

Voilà...

### **Et vous, en vous inscrivant, vous avez lu les conditions générales d'utilisation, la politique de confidentialité, ...**

Oui, je suis toujours très intéressée par ce qui est écrit en tout petit, des choses que personne ne fait attention, puis quand il y a un souci, on vous dit : vous avez accepté ceci, vous avez signé...

### **Et vous avez pensé quoi du fait qu'ils disent qu'ils vont utiliser vos données pour faire de la publicité plus ciblée, qu'ils vont créer des profils de consommateur.trice.s types, ça vous parle ou pas du tout ?**

Non, ça ne me parle pas, ça ne me touche pas. Après, au jour d'aujourd'hui, quel que soit le site sur lequel on s'inscrit, achat de n'importe quoi, à la Fnac ou Amazon, ils font de la collecte de données. A partir du moment où c'est anonyme, pourquoi pas. Moi je ne suis pas du tout harcelée par la publicité donc heu... Je ressens pas l'impact en fait.

### **Et le fait qu'ils laissent la possibilité de signaler...?**

Ce qui me dérange c'est qu'ils n'assument pas leurs conditions d'utilisation, amener des gens à la délation, je trouve malhonnête parce que, eux, ne font pas leur travail. C'est un peu ce qui se passe en France avec le confinement, qu'on vous demande d'appeler les flics quand vous voyez quelqu'un dehors...

Eux, ils ont des conditions d'utilisation, c'est à eux de vérifier les comptes... Un exemple tout bête où je leur ai posé la question, mais là pour le coup, on m'a jamais répondu: on ne doit vendre que des sous-vêtements neufs. Pour mettre une annonce en ligne, on vous propose comme état de vos sous-vêtements :

très bon état, bon état ou satisfaisant, mais ça, on ne doit pas le proposer puisqu'on n'est censé ne vendre que du neuf...

### **Même dans leurs outils, ils ont des incohérences....**

Ben oui, si on ne peut vendre que du neuf, on ne devrait même pas proposer : du très bon état !! Je ne devrais pouvoir vendre que du neuf !!

### **Et que vous ont-ils répondu?**

J'ai eu un message automatique disant qu'ils prenaient en compte ma remarque. (Rire)

Après les gens détournent hein, les produits cosmétique, on ne peut vendre que du neuf, les gens vous disent que c'est du neuf, puis en commentaires disent : je ne l'ai utilisé qu'une fois...! Donc on sait très bien que les gens manigancer des trucs dans son dos mais déjà, eux dans la conception du site, il y a des choses qui ne sont pas logiques.

### **Voilà, on a déjà fait pas mal le tour, on a abordé plein de sujet, franchement c'est super riche ! En définitive, quel est votre regard sur le développement de la plateforme Vinted ? Pourquoi elle a autant de succès?**

Par sa facilité, c'est la même raison que pour moi hein, la facilité de vendre de chez soi. On ne va pas perdre de temps dans les brocantes, on fait son emballage chez soi, voilà. C'est une facilité d'utilisation et la deuxième raison c'est que les gens cherchent de plus en plus à revendre parce que la vie devient de plus en plus dure pour beaucoup de monde, et qu'il n'y a pas de petites économies. Avant, on ne voyait pas autant des gens qui revendaient des choses, on donnait beaucoup, des vêtements autour de nous, des jouets, ou à des associations. Enfin, moi, j'ai une association dans ma ville à qui je donne aussi beaucoup de choses. Il y a de moins en moins de gens qui donnent, parce qu'au jour d'aujourd'hui, les gens veulent revendre, même pour des petites sommes, les gens veulent revendre, parce que la vie est dure et que un sou est un sou.

### **Et que pensez-vous qu'à cause de Vinted ou autres, il y a moins de gens qui donnent?**

Celui qui a envie de donner, il donnera de toute façon. Moi, je fais un peu de tout, je donne autour de moi, je donne aux associations aussi, c'est mon choix, ça dépend de ce que j'ai à vendre ou à donner, de l'état...Par exemple, à l'association on donne plus de meubles, de grosses choses. Ce que je vois, c'est que les gens veulent absolument vendre tout et parfois dans des états parfois assez calamiteux. Je me dis qu'ils ont vraiment avoir besoin d'argent

### **Vous pensez que c'est vraiment un besoin d'argent? J'ai parlé avec une autre utilisatrice qui me disait qu'il y avait aussi une sorte de jeu, que c'était un jeu de négociateur, vous, c'est pas du tout ainsi que vous le voyez?**

Moi, je ne suis pas du tout une bonne négociatrice, voilà. Je vois le prix, si j'estime que ça les vaut, je ne vais pas forcément négocier, même pour des achats conséquents. J'ai acheté 2 cartons de vêtements à une dame pour mon fils, je n'ai pas cherché à négocier quoi que ce soit, j'estime que c'est le prix que ça vaut et c'est honnête. Je ne suis pas une bonne négociatrice, si ça ne me convient pas, je vais voir ailleurs.

**C'est ça, vous ne voyez donc pas ça comme un jeu, vous allez sur la plateforme, vous avez besoin de ça...**

C'est pas un jeu, je ne joue pas à la marchande, je l'ai fait quand j'étais petite, j'ai passé l'âge. Moi, j'y vais pour un besoin précis, je reviens d'abord sur ce que je donne, parce que mes copines, elles ont le choix, ce qu'elles veulent pas est revendu. Sinon, je pense que j'aurais un dressing beaucoup plus fourni (Rire)

**Voilà, moi j'ai tout abordé, je ne sais pas si vous voyez-vous autre chose, un élément non-abordé?**

Il a plein de profils différents sur Vinted en fonction des besoins des gens, de ce qu'ils veulent et leur situation au niveau financier, et de ce qu'ils ont vraiment besoin de vendre pour racheter, tout simplement parce qu'ils n'ont pas le moyen de racheter ... ? Il y a un peu tous les profils sur Vinted, donc c'est vraiment très personnel l'avis qu'on peut avoir

**...de l'utilisation?**

Oui, après, on voit quand même une différence entre les gens qui sont depuis un moment et les nouvelles arrivées, puis il y a eu un gros matraquage publicitaire. Quand on vous montre la pub vous remettez votre article: il y avait une pub avec un manteau pour enfant qui est vendu 40 euros, heu vous n'allez pas vendre ça sur Vinted mais bon (Rire). Du coup, ça vend un peu du rêve aux gens, ce qui fait qu'il y a eu beaucoup d'inscrits et puis qui descendent un peu de leur arbre quand ils voient la réalité.

**Quand vous dites qu'il y a plein de profils, vous le remarquez dans les annonces, sur les forums, ...un peu les 2?**

Plus sur les forums, quand des gens posent des questions, il y en a qui font de la publicité pour leurs vêtements sans même lire ce qu'a mis la personne en fait...genre copier-coller juste pour vendre, on n'écoute même pas ce que l'autre a à dire.

**Et ça, vous l'expliquez parce qu'ils doivent absolument vendre, parce qu'ils sont dans le besoin...?**

Ils sont là, juste pour revendre en fait [silence] Donc heu... Parfois, vous avez, là il y avait une dame qui mettait une recherche parce qu'elle cherchait une idée de cadeau original pour l'anniversaire de sa fille, elle disait bien : je n'achèterai pas, je cherche juste des idées, les gens la matraquent de réponses, mais je ne vends pas, je ne vends pas, mais c'était pas ça sa demande, donc ça veut bien dire qu'ils lui disent ça, mais ils sont là pour vendre, pour gagner de l'argent. Bon, voilà, moi c'est pas ma vision... Est-ce qu'ils ont absolument besoin de vendre, ou qu'en fait, ils s'en foutent de l'autre, je ne sais pas, ce sont des raisons propres à chacun.

**Avez-vous un avis sur le développement, parce qu'on parle de plus en plus de toutes les plateformes numériques? En utilisez-vous d'autres? Vous m'avez dit le boncoin, je suppose que vous êtes sur les réseaux sociaux et tout ça ?**

Le Bon Coin j'y vais plus du tout... Ah mon mari me fait signe, lui il y va...(Rire) C'est un collectionneur, il cherche des choses très précises donc il est sur beaucoup plus de plateformes que moi (Rire) Non mais moi, j'utilise vraiment que Vinted. Moi c'était vraiment dans l'optique de vider la chambre de mon fils qui servait de stockage où il y avait des caisses et des caisses de vêtements qui s'empilaient, à un certain moment, on n'en pouvait plus. Avant, je mettais, je ne sais pas si vous avez ça

en Belgique, des banques de vêtements de la Croix-Rouge, avant, je faisais ça, puis les banques se faisaient ouvrir, forcées, puis j'ai retrouvé dans une brocante des vêtements ma fille...

**Ah, oui, d'accord...**

En l'occurrence, c'était un pull que ma mère avait tricoté, donc quelque chose d'unique, je savais et en fait ça m'a écoeuré de me dire que je donnais pour des gens qui étaient dans le besoin et que ça avait été volé et que les gens revendaient. Du coup, j'ai arrêté. J'ai dit: à ce compte-là, je préfère le vendre 1 euro et le mettre dans la cagnotte des enfants. C'est bête, c'est une question de principe, mais je donne pour des gens qui ont moins que moi, déjà, que j'ai pas un métier où je gagne énormément mais il y a des gens qui ont pire, et je voulais faire un geste pour aider mais j'ai eu l'impression de me faire arnaquer, donc j'ai dit... Du coup, ma fille est très contente quand elle revend ses jouets et qu'elle a des sous dans sa tirelire pour acheter autre chose. Ça lui apprend aussi la valeur de l'argent quand elle achète quelque chose, du coup, elle a revendu, elle a gagné son argent et elle voit ce qu'elle peut se racheter avec, ça permet de voir qu'on n'a pas forcément tout avec un claquement de doigt, c'est leurs cadeaux, s'ils veulent revendre leurs jouets quand ils ont grandi, c'est leur argent.

**Franchement, j'ai tout abordé, franchement ça va bien m'aider...**

Après, j'espère qu'il y a plusieurs personnes qui répondent...

**Ben là, vous êtes la deuxième personne... J'ai eu un peu des réponses sur le forum mais je vais peut-être relancer...**

Ben après, quand je dis que Vinted change, même si on est en confinement on n'a "que ça" à faire, il y a beaucoup de gens, si ça ne leur rapporte rien, ils ne vont pas le faire.

**Ben voilà, j'espère tomber sur d'autres âmes charitables comme vous (Rire)**

Ben je joue le jeu, il y a une étudiante qui est venue par Vinted, faire un travail sur la maltraitance hospitalière à la maternité, comme je venais d'être opérée et que je ne pouvais pas me déplacer, elle est venue chez moi pour l'entretien...Je me dis qu'on a tous été étudiant un jour, moi j'ai galéré à faire mon TFE, j'aurais apprécié qu'on le fasse pour moi...On a du temps

**Vous êtes de quelle région?**

Je suis d'Ile de France

[Remerciements et discussions sur le confinement]

## Annexe 9 : retranscription entretien – Vinted – Michel

*Entretien réalisé le 21 avril 2020 – Durée : 61 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Avant d'aborder ton activité sur la plateforme, tu peux peut-être juste te présenter brièvement.**

Michel H., 25 ans, chargé de rédaction et conseiller d'information au SIEP et utilisateur de Vinted depuis, je dirais, un peu plus d'un an.

**Un peu plus d'un an ? ok.**

Oui

**Et c'est quoi peut-être juste ton pseudo ?**

Ah oui, j'ai mis quoi encore moi, ah oui, Pseudo. Tu veux que je te l'écrive peut-être, dans la convers.

**Oui, si tu sais me l'envoyer, ce sera plus simple.**

**Et donc, cela fait un an ou un peu plus d'un an que tu es dessus. Et tu l'utilises plus ou moins à quelle fréquence ?**

Euh, tous les jours, tous tous tous les jours.

**Tous les jours ? Plusieurs fois par jour ?**

Oui, plusieurs fois par jour, oui. A la fin pendant un moment, mais là vu que le confinement fait que ça s'est réduit de ouf vu qu'on ne peut plus envoyer qu'en Belgique, c'est national. Il y a forcément moins de vente et moins d'achats, moins d'interaction mais quand c'était genre en temps normal, sans le confinement, c'était limite l'application que j'ouvrais le plus, quoi.

**Devant Facebook, Instagram ?**

Oui. J'étais fort sur Facebook et Instagram, mais c'était vraiment le troisième. C'était la première appli que j'ouvrais quand je me levais le matin par exemple. Ce n'était pas Facebook, pas Instagram, c'était Vinted.

**Et tu achètes et tu vends sur la plateforme ?**

Oui, les deux.

**Peut-être, avant d'aller un peu plus en profondeur, tu peux me donner ton ressenti, ton sentiment général sur la plateforme, sur ce qui fait, comme tu vois le truc.**

Ce qui est vraiment cool, c'est que souvent ce genre... Enfin, tu peux revendre les vêtements, enfin tu peux revendre un peu tout, mais surtout les vêtements. Et c'était chiant parce que, pour cela, si tu voulais revendre tes vêtements, il fallait taper vide-dressing ou les brocantes, c'était super chiant. Parce que tu devais perdre toute ta journée, tu devais réserver toute une journée où tu allais faire ça pour au final peut-être pas gagner de tunes, alors que là, ça peut être dans la vie de tous les jours. Tu as un vieux truc, tu le mets en vitrine et voilà, c'est un peu interactif. Et tu peux te débarrasser de tes vêtements et ça peut être de tous les jours. Tu n'es pas obligé d'aller te présenter physiquement à un endroit avec tous tes vêtements, devoir te faire chier avec tout cela, Cela peut être stocké dans ton armoire et quand ça se vend, tu t'en débarrasses. Donc, c'était cool. Et le fait que c'est hyper pratique et hyper bien organisé quand même. C'est-à-dire que comme l'acheteur règle les frais de port, en même temps, en achetant l'article, ben tu as un juste à imprimer un papier, à aller le poster à un endroit et c'est bon quoi.

**Ok, donc toi ce qui te marque vraiment, c'est la facilité de l'utilisation et le côté pratique.**

Oui, le côté pratique et que ce soit super facile.

**Du coup, peut-être, qu'est ce qui t'a poussé à t'inscrire sur Vinted et qu'est-ce qui te plaît alors particulièrement dans la formule, parce que tu parlais que c'était plus facile que d'aller des frais des vide-dressings, des brocantes. T'en faisais avant des vide-dressings, des brocantes ou pas spécialement ?**

Ben, le truc, c'est que, avant de connaître Vinted, je faisais très rarement des brocantes. J'allais... Je me chauffais une fois par an, mais ça faisait un moment que j'en avais fait, donc c'était une fois tous les deux ans ou quoi. Voilà, parce que les vêtements marchent quand même bien sur les brocantes, mais tu vends cela quand même pour rien, quoi. Tu veux vraiment t'en débarrasser et faire un petit peu de tunes avant de donner à Terre. Mais là Vinted, vraiment tu peux vendre à tout moment et te faire même des fois un peu plus de tunes parce que vraiment brocantes, c'est vraiment prix très bas, même si sur Vinted c'est prix très très bas aussi, tu peux quand même avoir une certaine marge et le fait est que moi justement, je suis arrivé sur Vinted parce que, quand je bossais en tant qu'étudiant au Starbucks, une de mes collègues était accroc aussi et m'a parlé de Vinted et au début, je comprenais rien à l'appli. Ce n'était pas très bien expliqué, donc je l'avais pas trop utilisé, puis au moment où j'ai capté le truc, ben ça a marché de ouf. Et J'ai commencé sur Vinted en achetant, parce qu'elle m'avait montré, j'avais compris comment acheter et puis après, quand j'ai compris comment envoyer, ben là j'ai lancé le truc et je suis à peu près à 160 transactions là.

**Ok. Tant d'achats que de ventes, alors. Ça, ça recoupe les deux ?**

Oui. Ils ne mettent pas ce que tu as acheté, ils mettent pas le nombre de ventes que tu as. Je pense que j'ai plus vendu qu'acheté en tout cas.

**Ok. Donc, c'est ça. Quand tu parlais de brocantes, c'était en tant que vendeur donc. C'était trouver un moyen de.... C'est quoi ce qui t'a motivé de trouver cette formule plus pratique, c'était une volonté de te débarrasser de tes habits, de te faire de la tune ? Quelles étaient les motivations vraiment derrière cela, au-delà du côté pratique et de la facilité ?**

C'est voir que c'est plus beaucoup facile de vendre, parce que même, en brocante.... En fait, le truc, c'est que sur Vinted tu peux toucher un plus large public sachant que les gens en brocante, ce que tu vends, c'est très rare d'avoir des jeunes ou qui viennent s'intéresser, alors que là, Vinted, les gens que tu as, il y a un catalogue énorme où ils même s'ils cherchent un truc précis, ils peuvent le trouver rien



qu'en tapant le recherche et tomber sur ton profil avec ce que tu vends. Donc, tu touches beaucoup plus de gens. C'est vraiment beaucoup plus facile et clairement, tu peux te faire plein de tunes, quoi. Tu tombes sur une super belle occasion, ben... Moi, j'ai déjà acheté pour revendre par exemple.

**Ah oui, d'accord, ok, c'est ça.**

Genre Vinted, c'est vraiment un moment c'était mon business. Pendant tout un moment où ça marchait super bien. Je voyais des occaz' de malade, genre certaines marques qui marchent très très bien. Ben, quand je tombe sur des trucs, ben... Donc au final, ils me plaisent pas tant que ça et je m'en fous, ben je les revends sur Vinted et des fois, j'arrive à les revendre plus cher.

**Donc, c'est ça, t'arrives à plus ou moins estimer telle pièce, tel habit vaut autant et donc il y a moyen de le revendre plus cher. Comment tu estimes la valeur des trucs ?**

Ben sur Vinted, c'est vraiment à très très bas prix, tu fais vraiment des bonnes affaires, à part pour certaines marques, mais voilà, il y a des gens, c'est vraiment en mode brocante ou ... J'ai eu une veste Napapijri qui vaut 250 balles, je l'ai eue à 8 euros, parce que, ok il y a une tache derrière, mais on la voit à peine quand on la porte. C'est juste que je l'aime beaucoup, donc je la garde, mais je sais très bien que je pourrais en tirer facilement 50 balles, même s'il y a la tâche derrière, parce qu'elle n'a rien à part la tâche. Sur un autre site de seconde main, j'avais trouvé une autre veste Napapijri que j'avais eue à 80, je l'ai revendue 175 sur Vinted, parce que je l'avais utilisée au ski et je la mettais plus. Tu essayes, tu vois. Je fais comme si c'était une veste de ski Napapijri, c'est vraiment la veste de ski, pas la bête comme ça, ben j'ai essayé et un mec me l'a rachetée comme ça. Franchement oui, tout ce qui est les marques Carhartt, Napapijri et tout, si tu tombes sur une belle occasion, il y a moyen de les revendre facile.

**Et toi, comment tu estimes la différence que toi tu pourrais faire à la revente ? Toi, tu dis : « moi, je peux me permettre de la vendre 170 et elle partira » et pourquoi est-ce que les gens la vendent si peu cher alors, selon toi ?**

Souvent aussi, il y a le comparatif. Quand tu veux vendre quelque chose sur Vinted, ils te mettent plus ou moins les mêmes objets sont partis à combien. Quand tu vends une veste, ils identifient les produits qui ont été identiques et à plus ou moins combien ils sont partis. Donc, souvent genre quand je mettais une veste Napapijri... En plus, souvent en plus, ils mettent forcément les objets les moins chers qui sont partis et quand tu mets « veste Napapijri », ils donnent une fourchette, ils disent souvent : ces produits-là généralement partent entre 20 et 40€ et donc, à mon avis, il y a certains qui sont... par exemple, moi quand, j'ai débuté sur Vinted, j'ai vendu des t-shirts Levis, je pense, 7 et 10 balles, un truc comme ça parce qu'ils avaient mis la fourchette de tunes, voilà ça partait entre 5 et 10 € et que c'est parti assez vite. Je pense que j'aurai peut-être pu demander un peu plus, car je ne connaissais pas trop Vinted et donc, voilà, il y a certaines personnes des fois qui vont vraiment... qui vendent pour un... tu vois, il y en a qui vident leurs armoires et qui essayent de se débarrasser et de se faire un peu de tunes qui cherchent pas vraiment à vider leurs placards. Je pense, la plupart du temps, quand c'est... Franchement, la Napapijri à 8€, c'est très très rare, hein. Même des Napapijri dans un super mauvais état ne partent pas à ce prix-là, mais c'était une femme qui revendait la veste de son fils qui traînait à mon avis dans les placards et elle a vu sur Vinted et elle me l'a faite à ça. Je pense, oui, peut-être l'âge et tout, je ne sais pas, car chaque fois, les bonnes affaires que j'ai faites, c'était avec quand même des gens qui avaient une certaine différence d'âge comparé à moi.

**Des gens qui « maîtriseraient » moins le marché ?**

C'est ça, c'est ça .... qui capteraient pas trop le marché de seconde main, qui se disent... qui sont encore dans l'esprit « en brocante, ça partirait à ce prix-là, donc il faut que je le mette » et ils ne se disent pas que sur Vinted, c'est quand même fort la nouvelle génération, qui est prête à mettre un certain prix, qui ne vont pas sur les brocantes, donc... Et, maintenant, ça dépend de ce que tu vends. Par contre, Vinted, c'est surtout beaucoup de marques. Genre, si tu vends tes pulls H et M ou des trucs comme ça, tu as très très peu de chances de les vendre. Moi, sur Vinted, ce que j'ai vendu, il faudrait que je regarde mon historique, mais, oui je n'ai vendu que des trucs de marque.

### **Une personne que j'avais interviewée me parlait de trucs Zara par exemple...**

Zara, ça va encore parce que ça a un certain standing, mais ça marche plus chez les meufs, je crois. Mais, voilà, mais tu les vends quand même pas super cher. Sinon, chez les mecs, moi j'ai vendu, c'était Napapijri, Carhartt, euh ... Fred Perry, euh... qu'est-ce qui marchait bien et partait assez rapidement... Fila. Parce qu'après, tout ce qui est H et M et tout, ça ne part pas.

### **Parce que la différence entre le prix neuf n'est pas assez intéressante alors ?**

C'est ça, oui, ou alors, ils te le prennent comme un prix de brocante, quoi.

### **Les « affaires » que tu as faites, de ce que je comprends, tu les expliques par les gens qui voulaient se débarrasser de trucs qui traînaient, mais toi qu'est-ce qui te pousse à vendre des habits ?**

Moi, j'ai beaucoup beaucoup de trucs. J'ai quand même relativement amassé durant des années et ça devenait quand même abusé et le fait que je continue tout le temps d'acheter.

### **Donc, c'est un moyen de se débarrasser de trucs...**

Oui, oui, c'est un moyen de me débarrasser de trucs, de trucs que j'avais jamais mis mais qui étaient chaque fois en bon état. C'est cela aussi qui est cool avec Vinted. Souvent, tu achètes et tu ne mets pas ou tu as encore l'étiquette cela a quand même une certaine valeur. Donc, oui c'est se débarrasser de ce que tu mets plus et comme ça tu peux te faire un peu de tunes pour acheter des nouveaux trucs.

### **Peux-tu d'abord me décrire plus ou moins comment se déroule d'habitude une de tes ventes très pratiquement ? Comment est-ce que tu sélectionnes l'habit que tu veux mettre en vente ? Dans ta garde-robe, est-ce que tu mets tous tes habits que tu ne mets plus en vente, ou est-ce que, il y en a, tu dis, ils partiront pas ?**

Oui, il y en a, je sais très bien, ils ne partiront pas. Enfin, j'essaye..., j'essaye vraiment

### **T'essayes pour tous tes habits ?**

Pas pour tous, il y en a, je sais très bien qu'ils n'auront aucun succès, quand c'est vraiment des vieux trucs, genre des trucs Primark que j'avais ou des trucs comme ça, ça sert à rien, ça vaut... je vais pas mettre ça pour 50 cents, 1 €, ce serait pas intéressant pour les gens, parce qu'il y a les frais de ports qui sont quand même chers donc acheter un pull à 1€ et les frais de ports qui te reviennent à 4, c'est pas très intéressant. Et donc, oui, je fais quand même un tri dans ce que je veux vendre et puis, j'essaye un peu... je le mets en vente, j'essaye toujours.... Et aussi un truc qu'il faut savoir sur Vinted, c'est que, c'est comme sur la brocante, il y a beaucoup de négociation, mais que tu peux, genre par exemple demander

un prix plus bas, mais tu dois demander minimum 60 % du prix de départ. Tu vends un truc à 10 balles, ben la personne peut pas baisser le prix ... Enfin, elle peut faire une offre, genre je te l'achète à tel prix, mais minimum 6 balles, quoi. Et donc, souvent, quand je mets quelque chose en vente, quand je détermine... quand j'ai trié de ce qui ne se vendra ou ce qui se vendra, je mets toujours un peu plus cher de ce que j'en attends, comme ça, bien souvent les gens qui vont négocier... et donc t'essayes d'arriver à un équilibre de... ce que tu veux avoir quoi.

**C'est ça ... Et alors, il faut faire des photos de ses habits, c'est ça ?**

Oui

**Toi, tu as mis en place un truc spécial pour mettre des photos, parce que les autres me disaient que c'est important ?**

C'est vrai que je vois sur certains profils, cela change quand même quelque chose. Genre, si tu as une belle luminosité sur un fond blanc, c'est mieux. Franchement, il y en a, ils mettent vraiment bien ça en vente et c'est vrai qu'il y a.... Franchement, si tu as une sale luminosité ou que ce n'est pas très mis en valeur, c'est quand même chaud de le vendre. Oui, par exemple, une veste, ben il y avait pas trop de vues, les gens s'en battaient un peu les couilles, ben finalement j'ai mis une belle luminosité parce que j'ai changé de pièce, je suis allé dans celle de Margaux je crois, la chambre de Margaux. J'ai fait une photo et le lendemain, je l'ai vendue. J'avais vu que... La luminosité a fait que, elle était beaucoup plus mise en valeur. Sur Vinted, il y en a des fois qui se donnent mais ils vont beaucoup trop loin.

**Trop loin, quoi ? Ils font comme s'ils étaient en studio ?**

Oui, comme influenceur, quoi. C'est.... Ils posent avec le truc. Moi, j'ai pas envie de me faire chier à enfiler. Donc, maintenant, il y a des gens qui demandent s'ils peuvent avoir des photos portées et tout ça, mais ça je le fais que s'ils le demandent. Je ne vais pas me faire chier à enfiler tout, tous les vêtements. Mais, il faut un minimum faire attention à la manière dont tu prends la photo sinon tu le vendras pas.

**Donc, une fois que la vente est conclue, Vinted retient le montant et puis te l'attribue une fois que l'acheteur a récupéré son truc, c'est ça ?**

Oui, il retient la tune, tu l'envoies. Tu as 5 jours pour l'envoyer. Ça, c'est très très chiant. C'est très très ... c'est le délai...

**C'est trop court ou quoi ?**

Tu as 5 jours ouvrables. Ah non, enfin, je ne sais plus ... je pense pas que c'est ouvrable... T'as vraiment 5 jours. En gros, c'est grosso modo une semaine pour l'envoyer. Alors, déjà les gens sont très pressés. Donc, ils s'attendent à ce que tu l'envoies hyper rapidement, mais t'es pas spécialement près de ton point-relais et tout euh... Et tu as 5 jours pour l'envoyer. Donc, tu es pressé. Il y a des fois où tu sais pas et tout... Après, à la fin, ça s'annule parce que tu as mis trop de temps. Moi, j'ai toujours réussi à trouver le temps, mais des fois, ça me cassait les couilles. Genre fin juin, l'année passée, j'avais été débordé, avec l'organisation de guindailles et tout, ça avait été la mort. Et quelqu'un m'avait acheté un truc sans me prévenir. Et donc, j'ai dû trouver un moment pour faire mon colis et aller le porter. Ca, ça m'a cassé les couilles.

**Et tu peux pas te dire : « oui, tant pis, cette fois-ci » ?**

Oui ... Non, parce que, en fait, aussi, ça marche blindé sur Vinted par l'évaluation. Peu importe la transaction, il y aura une évaluation pour l'acheteur et une évaluation pour le vendeur. Donc, il faut que tu fasses ça bien, parce que si après tu te tapes des évaluations négatives, ben tu vendras plus.

### **Ok, donc les évaluations c'est hyper important pour vendre ?**

Oui, oui, c'est ça tu dois faire un bon emballage, faire en sorte d'essayer d'envoyer ça rapidement parce qu'après, tu vois, il y a des gens qui peuvent mettre : « super produit, mais a mis mille ans à l'envoyer », donc...

### **Cela, ça influence les ventes, à ton avis ?**

Oui, oui, en fait tu as ton profil et puis tu as 5 étoiles à côté et tu vois le nombre d'étoiles, enfin tu sais voir toutes les évaluations du vendeur ou de l'acheteur et voir si la personne est fiable, quoi. Donc, tu essayes vraiment de ... Quand tu vends à l'acheteur, tu essayes vraiment de faire tout pour qu'il te mette 5 étoiles, parce qu'après ..., c'est beaucoup plus vendeur de voir... Genre, là, ben moi, j'ai blindé de bonnes évaluations parce que je fais gaffe à pas faire de la merde, à pas mentir sur la marchandise ou quoi... Parce que, oui, c'est hyper... Genre, oui, moi, j'ai déjà pas acheté des trucs à des gens quand je voyais qu'ils avaient des super mauvaises évaluations, quoi.

### **Donc, c'est important pour toi ?**

Oui, et genre si par exemple, si t'envoies pas finalement un truc, si tu as pas eu le temps, tu as direct une évaluation négative.

### **De la plateforme alors, c'est ça ?**

Oui. De la plate-forme. Ou alors même de la personne parce qu'il y a un moment où, oui, si tu préviens pas et que tu envoies pas, ça s'annule et la personne peut quand même t'évaluer en plus.

### **Oui, c'est ça, ça plombe un peu ton bilan ?**

Oui, tu te tapes 0 étoile avec un « n'a pas de nouvelle », « n'a pas envoyé », etc., donc c'est un peu chiant.

### **Et ça, pour faire confiance au vendeur, qu'est-ce qui fait que tu accordes ta confiance à un vendeur plutôt qu'un autre, que tu te dis : « bon, oui, lui, je peux lui acheter, lui, je peux pas lui acheter » ? Tu disais qu'il y avait des gens à qui t'achetais pas parce qu'ils avaient des mauvaises évaluations ?**

Oui, c'est ça, tu vois, c'est genre : « j'ai reçu un produit dégueulasse ». Ou, la plupart du temps, c'est : « n'envoie pas le colis », donc tu te dis ça sert à rien de perdre du temps à payer un truc et savoir que dix jours après, tu vas être remboursé parce que tu l'auras pas. Et, euh oui, tu joues vraiment, tu regardes... Et puis, des fois, tu le vois au contact. Les gens parfois sont un peu tebé ou euh... tu dois vraiment être honnête avec ce que tu vends. Genre, tu dois vraiment mettre... Genre, si tu vends quelque chose avec une tache ou un trou, tu dois bien le notifier sinon, après, ben les gens se sentent un peu arnaqués et c'est pas faux. Donc, après, là tu te tapes une mauvaise évaluation ou les gens sont pas contents et surtout tu ne reçois pas ton argent tant que l'acheteur n'a pas dit que c'était ok, quoi. Il a peut-être reçu le truc mais pour lui ça va pas, parce qu'il y a des taches, parce que tu as menti. Donc, là,

après, tu peux rentrer en litige ou il demande un remboursement, un dédommagement ou Vinted qui doit voir comme ça se passe. Donc, tu dois pas faire non plus n'importe quoi, quoi, parce que t'as pas ta thune automatiquement.

**Et, pour faire confiance à quelqu'un, donc il y a le nombre d'étoiles et les commentaires aussi, ça compte alors du coup ?**

Oui, quand tu évalues, tu dois toujours mettre un commentaire. Donc, des fois, les gens se font pas chier... Donc, moi, quand il y a pas ... Quand la personne est une personne lambda et que c'est juste un bête achat et qu'il y avait rien à dire, tu mets un pouce, c'est très bien. Ou, par exemple si la personne a été vraiment sympa, a vraiment fait un bon prix, là tu le notifies, tu dis... Moi, souvent quand c'est des chouettes vendeurs ou acheteurs, je mets... je recommande et tout. Comme ça, c'est toujours cool et comme ça tu sais qu'ils vont le faire en retour pour toi. Et là, là-dessus, quand tu vois 5 étoiles partout et que tu vois full commentaires de : « je recommande », « personne patiente » ou « envoi rapide », « Envoi rapide », franchement, ça marche blindé. Les gens sont vraiment super contents et ...

**Et toi, que tu reçoives des commentaires positifs, ça compte pour toi seulement dans la perspective de ventes futures, ou c'est aussi, je sais pas, pour ton plaisir personnel ?**

Ah non, c'est vraiment, oui, la vente future. Moi, ce qu'on pense de moi, je m'en fous ... C'est juste, après, il faut pas que ça plombe mes futures ventes parce que je tombe sur un ... Voilà, moi je suis tombé sur un mec qui était complètement tebé, euh... Ben, c'est pour te dire, euh... quand tu dois bien emballer dans des bons ... , enfin tu dois faire un bel emballage, sinon les gens sont pas contents etc. et donc, des fois, tu dois te faire chier à trouver, genre, tu vois, genre là, au-dessus de ma garde-robe, j'ai full boîtes en attente de mes futures ventes, tu vois...

**Ah oui, ok, tu gardes toutes les boîtes qui pourraient servir ...**

Oui, oui, c'est genre, moi quand, je passais au Colruyt ou au Delhaize et que je voyais deux, trois cartons de vins qui traînaient, hop, je les embarquais parce que je savais qu'ils allaient me servir pour mes colis. Et genre, des fois, quand tu reçois des colis, ben tu te fais pas chier, tu les gardes. Comment ça, tu... de ceux desquels tu as reçu tes achats... Et genre moi, il était écrit sur un : « DU FAU TH », c'était à mon avis un vieux carton de déménagement que quelqu'un avait utilisé, mais ça veut rien dire... Enfin, c'est juste des abréviations. Et un mec, quand je lui avais vendu une veste, avait cru, ben parce qu'il était écrit donc « DU FAU », que la veste était fausse, parce qu'il était écrit... Et donc le mec a pétié... Enfin, il a commencé à mettre genre « ouais, vous êtes sérieux, vous me vendez quelque chose de faux ». Je dis « pardon ? Je vous ai montré l'étiquette », en plus c'était quelque chose de neuf, il y avait encore l'étiquette du magasin dessus, donc j'étais « qu'est-ce que vous raconté ? », et je lui demande de me montrer pourquoi c'est du faux, et là, il me montre le carton et j'étais mais... Et tu dois rester poli parce qu'il faut que le mec valide la transaction pour avoir ta thune... Donc j'étais « oui mais, monsieur, ce n'est pas parce qu'il est écrit sur un vieux carton "du fau" que je vous ai vendu du faux, c'est un vieux carton que j'ai utilisé » puis il me dit « qu'est-ce qui me dit vous dites la vérité ? », « ben écoutez monsieur, si je vous vendais quelque chose de contrefaçon, je ne vais pas l'écrire... » et puis je dis « et quoi, si j'avais écrit sur le carton "du vrai", vous auriez cru que c'était... ». Et donc là, il s'est rendu compte de sa bêtise, qu'il était complètement con donc il a validé la transaction et j'ai eu ma thune mais il m'a mis une étoile en disant, je sais plus trop, genre « pas terrible » ou un truc comme ça parce qu'il était trop con. Après quand moi, j'ai dû l'évaluer, ben je l'ai défoncé le mec.

**Ah oui, c'est ça, il y a aussi un petit de jeux de... pas revanche mais...**

Ouais, c'est ça, c'est genre... Ouais, c'est comme par exemple, il y en a un... Tu mets souvent cinq étoiles, tout le temps, quand il n'y a rien à dire, c'est que... Par exemple, quand tu mets quatre, c'est qu'il y a eu un petit détail qui a changé, genre si les gens sont pointilleux et qu'ils font chier, "a mis un peu de temps à envoyer le colis" : 4 étoiles, c'est très rare. Ben ouais, moi, si on me met 4 étoiles et qu'il n'y a pas... Genre, juste parce que le mec c'est juste chauffé à mettre 4 étoiles ben pareil. Moi, je vais lui en mettre 4 étoiles, pas 5. Il y a vraiment, ouais du donnant-donnant, et t'essayes vraiment de garder un bon profil pour être sûr de continuer tes ventes.

**Et, en parcourant un peu le site, je voyais qu'il y avait moyen de mettre des photos, des descriptions sur ton profil, le nombre d'abonnés, ça c'est des éléments qui sont importants pour la confiance, ou moins que les évaluations et les commentaires.**

Heu, je pense que c'est vraiment les évaluations parce que les abonnées, en soi, je pense que ceux qui ont beaucoup d'abonnées, c'est ceux qui sont très très prolifiques, ou genre des magasins,... enfin ce n'est pas comme Instagram ou Snapchat, Facebook où t'as blindé d'abonnés, tu deviens influenceur. Heu, mais c'est sûr que ouais, si quelqu'un a beaucoup d'abonnés, c'est un gage de confiance même si moi j'ai rarement regardé le nombre d'abonnés. C'est vraiment, les évaluations que tu regardes quoi, tu te dis "est-ce que je peux avoir confiance ou est-ce que je vais bien avoir le produit quoi".

**Et les infos disponibles, la photo, une description sur ce qui le pousse à être sur la plateforme, ça compte?**

Oui, surtout qu'il y a rarement de fake en fait sur Vinted, parce qu'ils sont vite têt je pense. Et surtout pour avoir un compte, ils vérifient ton e-mail, ton facebook, ou un truc comme ça. Et tu sais voir si ça a été vérifié en fait. Parce que il y a des fois, ou tu te dis, "ah, il n'a toujours pas de photo" ou toujours pas d'évaluation, ça veut dire qu'ils ont toujours pas fait de vente, heu, ils n'ont pas de photo, donc tu te dis "c'est peut-être un fake, etc. Est-ce que je lui achète?". Mais tu sais que de toute manière, tu récupèreras ton fric, parce que... Comme c'est avec PayPal ou des trucs comme ça, et que Vinted tant que tu n'as pas reçu, que tu n'as pas validé, ben les gens touchent pas leur thune donc tu peux la récupérer. Et souvent, tu sais voir, sur le profil, si l'e-mail, ou Facebook ont été validés. Par exemple, moi j'ai déjà acheté, ou vendu, à des gens qui n'avaient pas de profils, enfin il n'y avait pas de photo de profil, pas d'infos sur eux mais après il était mis en dessous que Facebook et Google avaient été vérifiés donc... Et tu sais qu'au final, et ça c'est vraiment bien sur Vinted, c'est que... Même si j'ai déjà vu des histoires de gens qui s'était faits arnaquer, donc tu peux quand même te faire baiser, heu... Tu sais que tu vas toujours récupérer ta thune, que tu l'auras d'une manière ou d'une autre.

**Et pour terminer avec ces histoires d'évaluations, toi, t'as déjà demandé à quelqu'un qu'il t'évalue bien? Ou c'est juste ce truc un peu tacite ou ben...**

Ah oui, non, j'ai jamais demandé. Sinon, ça fait vraiment gratter...

**Ben comme c'est important...**

Oui, mais bon comme tu dis, c'est tacite, ça coule un peu de source. Voilà, si t'as été sympa, si t'as eu un bon contact, si t'as fait le truc, ben souvent... voilà, c'est échange de bons procédés, tu sais très bien que si tu m'as mis 5 étoiles, tu sais très bien que je vais te mettre pareil quoi. Il y a très peu... Ben tu peux aller voir sur Instagram, genre "Les casses -couilles de Vinted", il y en a qui sont vraiment tarés, genre qui disent maintenant "vous me faites un beau paquet". Ou genre moi, un mec, c'était quoi, il m'avait 5

étoiles mais c'était plein que mon carton était un peu défoncé mais on s'en fout, c'est son contenu qui est important. Mais voilà, certains ont certains desiderata quoi.

### **Il y a une page sur Insta, "les casses couilles de Vinted"?**

Ouais, tu peux aller voir "les casses couilles de Vinted", mais là ça montre vraiment... C'est hyper drôle, les gros cassos, ils ne dosent rien. Ouais, non tu peux voir, c'est vraiment super drôle. Ben genre, ouais, le cassos de la boîte "du fau" là, c'était un peu dans le même genre, le mec il était complètement teubé. Et tu tombes quand même des fois sur des gugusses... Voilà.

### **T'as un peu le rôle de commerçant, tu dois un peu...**

Ouais. Ce qui est chaud aussi c'est les contrefaçons Je suis déjà tombé sur une contrefaçon.

### **Et tu fais quoi alors dans ces cas-là?**

Ben tu t'arranges avec le vendeur. Tu dis "ouais gadjo, je crois que là, tu m'as un peu vendu de la merde".

### **Et quoi il rembourse alors?**

Ben ouais, ou alors tu demandes un dédommagement. Genre il te rembourse sur PayPal ou alors tu renvois, ou genre par exemple... Genre une fois, je vendais une paire de baskets, et je m'étais complètement planté dans la taille dans l'annonce. Donc là, je les ai rachetées, j'ai demandé au mec qu'il les remette en vente, comme ça il récupérerait sa thune et je récupérais les baskets. Ou des fois, t'as un dédommagement, j'ai vendu une paire de lunettes, et durant le transfert, ben elles s'étaient un peu abimées et la personne n'était pas contente et je comprenais parce que elles étaient un peu endommagées, il allait devoir les réparer ou quoi... Donc je les avais vendues 30, et je lui avais rendu 10 balles, un truc comme ça.

Donc tu t'arranges, sinon, il y aura un litige avec Vinted et alors là, ils prennent le dossier en main.

### **Et ça marche bien ça? Parce que les autres me disaient que ce n'était pas terrible quoi.**

Non, c'est de la grosse grosse daube. Genre la meuf qui m'avait vendu une contrefaçon, au final, ça me cassait les couilles, ça prenait un temps dingue. Elle devenait limite insultante. Elle était chiant. « Tu sais quoi ? Prends ta thune... Nique ta race ». Et puis, j'avais revendu le pull, quoi. Oui, c'était une contrefaçon. J'avais bien mis dans l'annonce que c'était une contrefaçon. Même si, après Vinted, tu dois vite les vendre, hein, parce que tu ne peux pas vendre de contrefaçon, on peut suspendre ton truc. Donc, si tu mets que c'est du faux et tout, ils t'annulent les ventes. Et donc, j'avais mis, quand les gens étaient intéressés, j'envoyais un message : « je tiens à prévenir, vu le prix, c'est parce qu'on m'a vendu une contrefaçon mais donc envisage que c'est sûrement un faux ».

### **Donc, ok, ça tu ne mets pas dans l'annonce, mais tu rectifies ?**

Oui, oui, parce que sinon Vinted te le supprime et si au bout de plusieurs ..., ben on désactive ton compte, quoi. C'est ça que maintenant, tu dois ... enfin, on fait gaffe et que maintenant Vinted vérifie quand même, c'est que tu dois mettre bien en photo l'étiquette de ce que tu vends, donc, c'est mieux quand tu vends des marques. Il y a de très bonnes contrefaçons. Tu dois quand même prouver... genre s'il y a des gens qui ont des doutes, des fois ils signalent ou tu ... souvent, oui là maintenant quand je

vends des trucs de marque, genre Napapijri, Carhartt ou quoi, je mets, euh les infos et puis après, en plus des photos de l'habit, je mets une photo de l'étiquette pour bien prouver que c'est une vraie marque.

### **Et tu parles systématiquement avec les gens avec qui tu vas faire des ventes ?**

Non, il y a des fois ... Ca dépend, si tu négocies ou s'ils ont des desiderata ou ... genre là, ici, je viens de vendre deux casquettes, la meuf me demandait si elles étaient ajustables, c'était juste une taille. Il y a des fois des gens ils achètent et t'envoies et c'est tout... enfin, souvent, moi, quand on m'achète je remercie pour l'achat et je dis plus ou moins que je vais l'envoyer, pour voir si ça leur va et des fois ils me répondent pas, puis c'est bon euh... Oui, j'ai déjà fait une vente où la meuf, on s'est rien dit. J'ai emballé le truc, je l'ai envoyé, j'ai eu ma tune et ... Ah oui, et t'as des ... si la personne se manifeste pas, tu as une évaluation automatique positive.

### **Ah oui, d'accord ... De 5 étoiles, alors ?**

Oui, et surtout ... et quand tu reçois ton colis, t'as 48 heures pour te manifester, pour dire si c'est bon ou pas, parce qu'après 48 heures de la réception du colis, euh ... Vinted valide automatiquement la vente. Tu as direct ta thune.

### **D'accord, ok. Et tu vends des habits, que sur Vinted ou alors t'as essayé d'autres plateformes, du genre Seconde Main, Marketplace de Facebook ?**

Euh, j'avais essayé Seconde Main, mais ... Marketplace, je n'aime pas parce que les gens, surtout tes amis Facebook peuvent voir.

### **Donc, ce que tu aimes bien, c'est que ça reste aussi dans Vinted, c'est ça ?**

Oui, c'est ça. Genre, tu vois, si tu vends sur Marketplace, tous tes amis Facebook peuvent voir. C'est un peu intrusif je trouve, alors que sur Vinted, tu as ton pseudo et on voit surtout ce que tu vends, pas ton profil, on sait pas qui tu es. J'avais essayé Seconde Main et Seconde Main, j'avais vendu, c'était vraiment avant l'existence de Vinted mais là aussi, c'était des ... J'avais vendu une veste Adidas et une veste K-way, mais c'est très très rare de faire des ventes sur Seconde Main. J'avais essayé ... Et sur Seconde Main, il y a énormément de fake, c'est super chiant, c'est un cancer sur ce site, c'est qu'il y a blindé blindé de fake. Donc, c'est super chiant, donc ... Et en plus, ce qui est bien sur Vinted, c'est que, voilà, il y a tout qui est organisé avec Mondial Relay ou Bpost, c'est-à-dire que tu..., en achetant, l'acheteur choisit si ... choisit la manière dont il veut recevoir le colis et donc après, ben, dès que le truc a été acheté, toi le vendeur, tu as juste à télécharger le bordereau, tu fais ton paquet et tu dois le déposer en fonction de si c'est Mondial Relay ou Bpost, alors que... Et, tu as la sécurité de recevoir ton argent coûte que coûte, quoi. Alors que sur Deuxième Main, c'est plus compliqué, tu dois t'arranger avec l'acheteur sur comment il va procéder. Souvent, c'est Bpost ... Prouver que tu l'as envoyé, après, ils te font un versement PayPal. Enfin, c'est... Sur Seconde Main... Seconde Main, j'avais fait une remise en mains propres et c'est un peu malaisant. J'avais pas trop kiffé parce que la personne vient chez toi et elle essaye la veste et puis te dit si ça va ou pas. T'es là comme un con... Ah, oui, non, oui sur Seconde Main, j'avais fait deux remises en mains propres en fait. Et, une fois un envoi par colis, parce que le mec était honnête, il avait vu que j'étais honnête, je lui avais envoyé toutes mes coordonnées, parce qu'il me faisait un virement bancaire et donc, il m'avait fait le virement, dès que je l'avais eu, j'ai été chez Bpost pour envoyer le colis. Donc, j'avais envoyé toutes les preuves que je l'avais fait. Et surtout que, sur Seconde Main, on peut t'évaluer aussi. Mais voilà, Seconde Main, j'avais fait deux remises en mains



propres, c'était très gênant et donc j'avais détesté. Et alors que Vinted, là, c'est super facile, quoi : tu vends, tu télécharges ton bordereau, t'imprimes, tu mets sur le colis et puis, hop, c'est fait.

**Et alors, de manière peut-être plus générale, comment tu vis ton activité sur la plateforme ? C'est plus un hobby ? Un moyen de gagner de la tune à côté ?**

Oui, non c'est un hobby. Franchement, c'est chouette, genre j'adore. C'est tout con, mais j'adore faire mes petits paquets. Tu as ton scotch et tout. Tu mets ton truc que tu mets plus en sachant que tu vas gagner un peu de tune. Quand ça marchait super bien, oui que je me débarrassais tout ou je faisais un peu mon ..., c'était un peu un petit business, mais c'était grossier parce que le temps que tu le reçoives, le temps que tu le vendes, ça prend quand même du temps, mais voilà, grâce à Vinted, j'ai quand même gagné des fois ..., bêtement en achetant et en revendant, je me faisais quand même un peu de thune.

**Tu sais combien plus ou moins tu t'es fait ?**

Euh, si je regarde les grosses ventes, quand j'ai fait vraiment une grosse marge, euh..., grosso modo, sur ce que j'ai acheté et revendu, je devrais m'être fait 300, 400 €

**Sur un an ? sur une période de temps... ?**

Oui, sur un an. Je me suis fait 300, 400 balles, juste en achetant et en revendant des trucs sur Vinted.

**C'est ça donc, avec l'idée de ... que avec des habits que t'achetais avec l'idée de la revente, quoi ?**

C'est ça, c'était une méga occase et voilà, j'aurais jamais eu une ... J'ai eu une veste Napapijri à 24 balles, ben je savais que je pouvais en retoucher blindé, je l'ai revendue à 80, quoi. Et oui, et pour bien préciser, oui, il y a vraiment des trucs que j'achetais vraiment dans le but de le revendre, quoi. C'était pas : genre si ça ne me plaisait pas..., c'était : j'achetais et je savais que j'allais la revendre.

**Et à ce moment-là, ton activité sur la plate-forme, ça constituait ta principale source de revenus ou tu avais un job d'étudiant ?**

Non, j'avais un job d'étudiant. C'était vraiment genre du beurre dans les épinards, quoi. C'était trop bien

**Et la thune que tu gagnais grâce à Vinted, tu rachetais que des habits avec ? Parce qu'ils gardent... il y a un système de porte-monnaie, c'est ça, non ?**

Tu as un porte-monnaie et tu peux, oui, avec le fric que t'as gagné de tes ventes, tu peux, le stocker là et racheter des trucs avec. Donc, oui souvent, je laissais dans le porte-monnaie. Mais, un moment, quand ça devenait beaucoup de tunes ou des fois ou quand j'avais acheté autre chose, et je voulais un peu combler mon compte en banque ... ben je transférais et surtout qu'y a jamais eu de souci avec ça, c'est... dès que tu demandes le transfert, tu reçois ta tune deux ou trois jours après sur ton compte. [40 min]

**Mais, tu t'es pas dit : « tout l'argent que je gagne sur Vinted, je rachète des habits avec » ?**

Non, non, non, parce qu'il y a un moment, oui, genre quand je vendais bien, j'avais vendu ma veste Napapijri et tout un moment, je m'étais retrouvé avec 400 balles dans le porte-monnaie. C'est ça, oui,

quand tu as 10-20 balles, tu le gardes dans ton porte-monnaie au cas où tu tombes sur une bonne affaire que tu dois vite acheter. Mais, quand j'avais des grosses sommes, genre 100-150 € dans le porte-monnaie, souvent je le transférais.

**Et tu sais comment la plate-forme, elle-même, génère des revenus ? Comment, eux, ils gagnent de la tune ?**

Euh... Je pense... Ça, il faut voir, mais ... euh, à mon avis, ils ont un arrangement avec Mondial Relay et tout pour les envois. Aussi, il y a, c'est quoi ..., sur chaque vente, t'as la protection acheteurs, c'est-à-dire qu'ils ..., je ne sais pas combien c'est ... Je sais plus si c'est 5% ou 10% du montant de la vente ou ... c'est un... Chaque fois, tu as les frais de port, le truc que tu achètes et après il est mis aussi « protection acheteurs » qu'on doit regarder. Attends, je vais te dire ça vite fait... où tu as un montant en plus qui fait que, ben oui, s'il y a un souci, ils peuvent rembourser l'acheteur et donc... la plupart du temps les transactions se passent bien, donc je pense que ça va dans la poche de Vinted et ils se font de la tune grâce à ça.

**Et s'il y a un souci, ils remboursent ? Tu as déjà entendu ?**

Ah oui, par exemple, genre, moi, un de mes colis s'est perdu. J'avais acheté une veste Napapijri dans le but de la revendre et euh... en plus, c'est trop bizarre, parce que la meuf habitait Sprimont je crois, donc c'était à rien ... mais je n'allais pas me taper jusque-là pour l'acheter donc j'avais fait ... avec les envois, avec l'envoi ... et en fait, le colis s'est perdu et donc ton colis a un mois pour arriver. Genre, qu'un moment ça prend... Donc, ils mettent de deux à 5 jours ouvrables quand il a été envoyé et à partir du 5<sup>e</sup> jour, ils mettent que ça a du retard et alors, ils mettent... ils font un décompte, genre ben, ils mettent genre 21 jours et genre moi, après 1 mois, ils m'ont proposé, c'était quoi ... je ne sais plus... euh... En tout cas, ils te proposent de te rembourser et en fait, moi j'ai retouché ma tune, j'ai touché le prix, enfin tout, les frais d'envoi ... et la vendeuse, elle, touchait, le prix d'achat. Je l'avais acheté 35 balles. Je sais que l'acheteuse touchait 35 € et moi j'avais retouché 35 plus les frais d'envoi, plus euh ...

**Donc, ils ont quand même un système de ... ?**

C'est ça, en fait. Ils doivent ... Souvent, quand il y a un souci, on les prévient. On dit : voilà... Alors eux, ils doivent voir avec les..., genre ils avaient vu avec Mondial Relay, etc. et ils essayaient... parce qu'ils te localisent ... enfin, j'ai même, j'ai déjà eu des soucis avec mes points-relais ou le point-relais ne retrouve pas le colis. Tout est quand même très bien agencé avec les numéros de série et d'envoi, pour pouvoir chaque fois localiser le paquet, voir où il est ... genre si c'est vraiment genre la faute de Vinted ou Mondial Relay ou du point-relais, en tout cas savoir que l'acheteur et le vendeur, eux n'auront ... Comme c'est pas de leur faute, ils toucheront quand même leur tune quoi, que c'est une faute de service, donc qu'ils seront remboursés.

**Mais ça oui, ça, c'est dans les cas où, tant l'acheteur que le vendeur sont de bonne foi, quoi. Si le vendeur te vend une contrefaçon ou quoi et qu'il ne veut pas te rembourser, là, toi, t'as pas spécialement d'action, à part mal le noter ?**

Enfin, c'est ça... ça prend du temps, mais si t'es euh... tu ... En fait, c'est ça qui est chiant, c'est que ... Euh, oui si la personne est de mauvaise foi, euh, c'est vrai que ça prend du temps avant que ça... Genre, moi, quand j'avais fait la contrefaçon, j'avais envoyé plusieurs preuves et voilà, ils disaient : « oui, on va le traiter, oui, on va traiter, on a suspendu la transaction et na na na... », ça prend mille ans. En plus,

la vendeuse que j'accusais de transaction était hyper oppressante et hyper chiante. Bon allez, j'ai dit : « ok, calmons le truc, j'ai réussi à vendre le truc, le pull, c'est bon ».

**Oui, c'est ça, à un moment, tu te dis : « pour 10 €... »**

J'avais vu des histoires où c'était des fois, un peu ... un peu... des fois chaud et chelou. C'est ça que franchement, les évaluations, ça aide quand même pas mal, quoi. C'est ça que moi, franchement, après la meuf, elle n'avait pas beaucoup d'évaluations, je lui en avais foutu une bien sale comme ça, elle était ... les gens savaient. Mais, quand, souvent, les gens ont beaucoup d'évaluations, tu te dis : ok, y a pas de souci ». Parce que c'est vrai que niveau arnaque et service après-vente, Vinted est bien bien pourri.

**Et tu sais plus ou moins maintenant comment les habits sont proposés aux acheteurs ? Tu as une sorte de « fil d'actualité » sur les pages ?**

Oui. C'est... Tu peux mettre tes préférences. Moi, j'ai mis les préférences de marques. Je voulais voir du Carhartt, Napapijri, etc., Nike, celles de base. Et c'est en fonction de tes recherches aussi je crois, mais tu... je pense que quand un moment tu mets rien ou quand t'as encore fait aucune recherche, on te met tout ce qui arrive et en fonction euh ... je pense que c'est encore comme les cookies, euh...sur internet, où c'est en fonction de tes recherches, en fonction de ton profil, qui fait qu'on te met ... Oui, genre j'ai des trucs Suprême ou des trucs comme ça dans mon fil d'actu, alors que j'ai jamais cherché ça, je m'en fous. Mais, voilà, c'est hyper populaire chez les jeunes de maintenant, donc euh ...

**Et, il y a moyen de mettre ses annonces en avant, non ?**

Oui, mais ça, il faut que tu payes.

**Tu l'as déjà fait, toi ?**

Non. C'est quand même assez cher. Et quand tu vends un truc 5 balles et que tu dois mettre 2 € pour le mettre en avant, ce n'est pas très ... Tu peux mettre ton dressing aussi en avant, je crois, mais je pense que ça, c'est quand tu vends beaucoup beaucoup beaucoup d'articles et que ...

**Et tu penses quoi de cette possibilité-là ? Ca fausse un peu le jeu ou ça fait partie du truc ?**

Non, ça fait partie du truc. Genre, s'il y en a qui ... Je pense que c'est un peu comme tout le temps. Voilà, eux, ils payent un service, genre ils payent l'espace VIP, quoi. S'ils décident de mettre un peu plus de tune pour être mis en avant, ben voilà, c'est un service qui est proposé, ben ... et puis surtout que c'est ... enfin ...c'est un dressing qui est mis en... qui arrive sur certains profils, mais ça ne... comment dire... ça ne fait pas de l'ombre à tes produits. Tes produits s'afficheront quand même dans les recherches des gens, c'est juste qu'ils sont plus facilement trouvables. C'est un peu comme des trucs sponsorisés sur des réseaux sociaux.

**Et, à part ça, toi, t'as pas des stratégies pour mettre tes trucs en avant ? Tu parles parfois que tu refaisais des photos ? A part ça ?**

Oui, les photos... mais...oui, moi... ou alors, comme je te dis, je mets quand même plus cher que ce que j'en demande et puis quand les gens sont intéressés, donc ils le mettent en favori ben je vais les trouver et je leur propose un prix beaucoup plus bas. Ca, ça marche assez bien. Sinon... Ouais, des fois quand des gens sont intéressés par plusieurs trucs de ton profil, des fois quand je vois qu'il y a des gens

qui mettent en favoris plusieurs trucs de mon profil, ben je leur envoie un message comme quoi s'ils sont intéressés, je peux faire une réduction, ça a marché quelques fois.

**Tu peux faire des lots, c'est ça ?**

Ouais, et tu peux le faire automatiquement aussi. Tu peux cocher un truc sur ton profil qui fait que si les gens prennent trois articles, ils sont genre 10%, si ces cinq, genre 20%. Et ça, ça marche encore assez bien. Genre, là j'ai acheté à un mec grosso modo, c'était une super occas', je lui prenais 5 trucs et j'avais 25%, et ils vendait déjà pas grand-chose, donc c'était une affaire en or.

**Voilà, on arrive à la fin. Est-ce que tu vas souvent sur le forum de Vinted?**

Jamais. Jamais, juste quand j'avais quelques questions, j'allais voir. Non... Le forum, j'y ai peut-être été deux fois et encore, ça ne m'a pas servi donc...

**Oui, parce qu'il y en a qui parlaient de la communauté "vinties" ou voilà, il y a plein de sujet sur le forum...**

Non, non.

**Et en t'inscrivant, ou même au cours de ton utilisation, tu as lu la CGU, la politique de confidentialité?**

Non (rires)

**Vous êtes pas beaucoup à le faire, donc pas de souci (rire). Et dans ces CGU, parce que moi je les ai lues, il est mis que Vinted peut utiliser les données numériques que tu génères pour faire de la pub ciblée, pour même créer des profils "fantôme" de consommateur, ça c'est des trucs auxquels t'es sensible ou... T'en penses quoi?**

C'est-à-dire consommateur fantôme.

**Ils font des profils type d'acheteur, tu vois... Anonymisé quoi.**

Ah ouais, non. Heu...

**La question des données numériques, c'est pas quelque chose qui te...**

Ouais, non je sais... Je vois un peu tout ce qui passe, c'est pas un truc qui me tracasse beaucoup. Surtout sur Vinted.

**Parce que c'est pas des informations...**

Ouais, là je vends et j'achète juste des trucs, donc je vais pas chercher plus loin que ça.

**Ben voilà, il me reste deux petites question: Certains disent que, toujours sur les données numériques, que par exemple le fait que ce soit les utilisateurs qui doivent signaler si d'autres utilisateurs vendent des contrefaçons ou mettent des infos erronées, c'est comme si Vinted en fait**

**se déchargeait d'un rôle de vendeur et donc que les utilisateurs faisaient un travail gratuit. Tu as déjà eu des réflexions par rapport à ça ou...**

Non mais c'est vrai que Vinted... Enfin, j'ai déjà eu 2-3 produits où eux disaient directement "on soupçonne que c'est de la contrefaçon", je ne sais pas pourquoi. On sait pas si c'est un consommateur, un utilisateur qui a dit "je soupçonne ça" ou... Mais une fois, j'avais posté un truc et Vinted m'avait direct signalé mon produit et qui m'avait dit "ajoute une photo d'une preuve de l'étiquette qui dit que c'est pas de la contrefaçon". Mais après ça buguait de ouf parce que tu peux pas mettre genre "ok, c'est fait", "vérifié", tu sais pas s'ils le font vraiment, donc c'est vraiment chiant. À ce niveau-là, ouais, ils te font un signalement mais après il n'y a pas le travail par après.

**Avant de conclure, c'est quoi ton regard sur tout ça? Comment est-ce que toi tu expliques le succès des plateformes de vente, spécialement de Vinted? Si t'as une explication même sur les plateformes numériques en règle générale...**

Je pense que c'est l'argent facile et que c'est pratique. Vraiment c'est le côté pratique et le fait que tu touches de l'argent facilement quoi et même l'achat est facile quoi. Il y en a beaucoup qui disent "oui, c'est bien parce que c'est des vêtements de seconde main, on ne rachète pas dans des...". Mais allais, les envois de colis et tout c'est quand même...

**Ouais toi, l'argument "écologique"...**

L'argument écologique pour moi c'est un peu hypocrite. Alors ouais, c'est de la seconde main mais... Alors ouais, c'est la seconde main quand t'es en brocante etc. Là t'es à moins d'émissions de CO2. Avec les envois de colis, t'as les avions, t'as les transports et tout donc heu. Oui, c'est de la seconde main au moins t'achètes pas du nouveau textiles mais bon. L'argument écologique un peu moins pour Vinted. Donc c'est vraiment, que tu peux te faire de la thune facilement. Moi, j'ai un point relais qui est même pas à un kilomètre de chez moi, hop, je fais deux-trois photos, hop je fais un paquet, hop j'imprime le truc, je suis en bas de chez moi et bim je me fais de la thune quoi, c'est chouette. C'est vraiment argent facile.

**Il y en a qui disent c'est un moyen de contourner la "fast fashion"...**

La "fast fashion"?

**Ouais, du genre les grandes marques, du genre H&M, Zara, etc. qui sont dans des scandales ben justement écologiques, souvent sociaux. Ça c'est pas...**

Ah, ouais. Ben c'est vrai que tu ne rachètes pas des nouveaux trucs mais bon, c'est quand même fort leurs trucs qui tournent sur Vinted donc ... Ouais ils ont eu le premier prix, par le premier achat, donc les gens n'aiment pas acheter dans les magasins. Donc ouais... C'est un peu contre la fast-fashion mais c'est pas... Surtout que, ce qui se vend le mieux, c'est ces marques-là quoi. Donc, tu les achètes pas en magasin mais...

**Ok. Ben voilà, on a plus ou moins fait le tour. Je sais pas, avant de terminer, t'as pensé à quelque chose dont il faudrait parler, qu'il faudrait préciser?**

Heu... Ben moi c'est juste une question, moi je me suis toujours demandé si c'était intéressant pour les points relais en fait. Je me demande comment ils se font de la tune par rapport à ça, parce que ... genre, je pense que moi par exemple, mon point-relais en bas ...

### **C'est quoi, une librairie ou ... ?**

C'est un magasin de ... Genre, c'est « Idée Cadeau », c'est genre full tchiniss, genre que des trucs, genre affreux et je pense... Chaque fois que j'y allais, les 3-4 personnes qui étaient présentes, c'était pour les colis, principalement. Parce que c'est vraiment un truc de déco, mais genre dans ces cas-là, tu vas chez Maison du Monde et tout, donc je ne sais pas comment ils font leur profit. Enfin, ils vendent vraiment de tout, quoi... C'est un peu comme une quincaillerie où ils vendent de tout. Et ben ça, moi, c'est juste toujours une question que je me suis demandée : enfin, je pense que ça aide par le profit qu'ils se font et si, euh ..., je pense que c'est bénéfique pour eux de ouf quoi ça, de par la marge qu'ils se font sur les colis, quoi.

### **Vinted, tu veux dire ?**

Ben pas Vinted, genre si c'est pas bénéfique ... si les plateformes n'encouragent pas euh... et que ça aide pas, genre ces petits commerces, quoi. Genre là, je pense qu'il y a personne qui y allait, ça leur a fait gagner pas mal de clients pour le point-relais, quoi.

### **Oui, il y a aussi cet avantage-là.**

Je ne sais pas si ça les encourage. Je me suis toujours posé la question.

### **Toi, par exemple, t'as rien acheté dans ce magasin-là ?**

Non, non, genre je suis toujours rentré dans ce magasin-là, je me suis toujours demandé genre qui achetait quoi, mais c'est : je rentre, je viens déposer mes colis, je prends mon reçu et puis je me casse. [interruption par quelqu'un qui rentre]

Ah, ben voilà, Je me suis demandé, j'avais jamais regardé... Mais oui, ils disent, pour devenir point-relais, ça les ... ils mettent en avant que ça augmente le trafic dans leur magasin et ils ont une indemnité mensuelle, askip.

### **Ah, ok. Vinted met ça sur son site, alors ?**

Ça, c'est Mondial Relay, c'est Mondial Relay, pas Vinted, mais genre ..., mais c'est surtout Mondial Relay qui fonctionne avec Vinted. Donc ça, cette plateforme numérique, ça peut faire ... ça les aide à dynamiser le commerce, quoi. Ils mettent genre, là sur Mondial Relay, ils mettent en moyenne 15% de chiffre d'affaires par an en plus. Et je pense que c'est pas du pipeau parce que... ben, par exemple, c'est tout con, mais, j'avais vu une meuf venir chercher un colis dans mon point-relais, ben sur le comptoir, il y avait, elle vendait des briquets ou je ne sais plus quoi, ben elle l'a vu et elle acheté des trucs, quoi...

### **C'est ça, oui, ou t'achètes une cannette ou je sais pas ...**

C'est ça, donc ... c'est quand même bénéfique...

**Ok, ben cool franchement, c'est vrai que ça, j'ai pas du tout ... c'est une question que j'ai pas du tout traitée, les points-relais. [silence] Nickel, franchement, c'est cool, on a abordé plein de trucs, c'est assez riche, donc c'est cool.**

Avec plaisir, ben, n'hésite pas à revenir si tu veux encore des précisions, hein.

**Tiens, tu as trouvé le pourcentage que Vinted prenait, tu vois, sur le truc de sécurité ?**

Ah oui, protection acheteurs ?

C'était, ils mettaient 5 %, mais je sais pas si c'est ... je pense... je ne sais pas s'il y a un plafond en fait. Ils mettent souvent 70 ... j'ai en tête souvent 70 cents... Montant fixe de 70 cents, oui. 5% du prix de l'article. Protection acheteurs. Voilà, donc ils la mettent en place... Voilà, ils la mettent en place... donc si jamais, il y a des soucis, ben c'est ... euh... ah oui, donc c'est le montant fixe de 70 cents, donc d'office, c'est 70 cents minimum, peu importe le montant et après, c'est 5 % du prix de l'article.

**C'est ça, si les 5% du prix de l'article sont supérieurs à 70 cents, ça monte, c'est ça ?**

Oui, c'est ça. Genre, si t'achètes un truc à 100 €, ben tu as 5 € de protection acheteurs.

**Ok, nickel, top, franchement, génial, cool, merci.**

Avec plaisir.

**Ben Michel, à, je ne sais pas quand...**

A la prochaine, et n'hésite pas à revenir si tu as besoin de quelque chose.

**C'est sympa, bon télétravail.**

Merci. Bon courage !

## Annexe 10 : retranscription entretien – Vinted – Mathilde

*Entretien réalisé le 19 avril 2020 – Durée : 62 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**À la limite, on peut rentrer dans le vif du sujet comme ça je t'ennuie pas trop longtemps...**

Heu, ok.

**Bon, alors. Peut-être, d'abord, parce que je ne sais pas exactement, quel est ton pseudo sur Vinted?**

Alors, je crois que c'est Mathildechpr. Il me semble que c'est ça. Je peux aller vérifier, s'il faut vraiment le nom exact.

**Non, on peut continuer. Avant d'aborder le thème de Vinted, est-ce que tu peux te présenter rapidement... (rire)... Oui, c'est un peu formel mais bon (rire)**

Oui, oui, je comprends ! Du coup, je m'appelle Mathilde, j'ai 24 ans, je vais avoir 25 cette année. Je suis en master 2 en logopédie à l'université de Liège.

**La grande université de Liège, oui... (rires)**

(rires) Je prends le 48 pour aller à l'unif, enfin je prenais... (rires). Qu'est-ce que je peux dire de plus... J'ai commencé à aller sur Vinted depuis, je pense, deux trois ans.

**Deux-trois ans, ok. Et tu l'utilises beaucoup ou... Enfin tu y vas tous les jours...**

Ouais, en fait quand j'ai vraiment envie d quelque chose, oui j'y vais plusieurs fois par jour. Mais ça dépend de si j'ai besoin de quelque chose ou quand je suis à la recherche de quelque chose. Autrement il y a des mois, enfin, il y a des fois où je n'ai pas y aller du tout pendant une semaine.

**Ah ouais, ok. Et donc sur Vinted, tu vends et tu achètes alors?**

Oui.

**Du coup, pour parler de Vinted, tu peux peut-être d'abord me donner ton ressenti, ou comment tu vois tes achats, tes ventes sur Vinted... Comment est-ce que, toi, tu le vis quoi.**

Ben c'est super positif parce que je me fais de l'argent. Mes ventes ont pu me payer un voyage à Rome donc j'étais super heureuse.

Mes achats, c'est super positif parce que je me suis jamais fait arnaquer, pour l'instant. J'ai toujours eu des bonnes... Enfin, je me suis jamais fait avoir, j'ai toujours reçu les produits que j'avais demandés quoi. Heu...Qu'est-ce que je peux dire d'autre...

Par contre, est-ce qu'on peut vraiment parler en général de Vinted?



**Oui, c'est vraiment comme tu le sens. Que ce soit la plateforme en elle-même, ton expérience,... Je vais vraiment essayer de tout aborder mais là c'est assez général, donc vas-y.**

Je pense que la plateforme a un gros point négatif c'est qu'il n'y a pas... c'est pas un service après-vente mais quand il y a des problèmes, il n'y a pas vraiment quelqu'un... C'est difficile de s'adresser à une vraie personne pour régler nos soucis. Ça m'est déjà arrivé deux fois. En fait que je commande et qu'on n'envoie pas ma commande dans le point relais que j'ai demandé. Et donc du coup, je suis obligé d'attendre que la vintie rerécupère son colis pour qu'elle me le renvoie en fait.

**Ah oui, et c'est pas de la faute - entre guillemets - de la fille qui t'a envoyé ça?**

Non, non c'est Vinted. Et je me suis jamais trompé en mettant mes points relais, j'ai même eu une confirmation que j'ai bien mis le bon point relais. Après je ne sais pas, quand le bordereau s'effectue, je sais pas, il doit y avoir un bug. Ça m'est arrivé deux fois et les deux fois Vinted ne m'a pas du tout aidé. Et j'ai vraiment galéré déjà à les contacter...

**Au final, tu as réussi à récupérer tes trucs ou...**

Heu, une fois sur deux ouais. La deuxième fois, j'ai pas réussi à le récupérer et j'ai fait opposition grâce à PayPal.

**Ben du coup, peut-être, est-ce que tu peux me décrire comment se passe une vente, si tu vends pas mal de trucs, en détail? D'abord, comment tu choisis peut-être les habits que tu veux mettre en vente, puis voilà ce que tu fais pour les mettre en vente... Enfin comment ça se passe quoi.**

Alors, en général, je vais choisir des pièces dont je sais qu'elles pourront encore plaire puisque bon, si c'est juste un t-shirt blanc basique, personne ne va vouloir acheter ça par Internet. Du coup, lorsque j'ai acheté une pièce, par exemple, trop petite, qui est encore dans l'air du temps, ben je me dis "vas-y, je vais la mettre sur Vinted".

Pour prendre une photo, en général j'essaie que cela soit porté, un maximum. Donc j'essaie de me prendre en photo moi, ou quelqu'un qui peut rentrer dans le vêtement.

Et j'essaie de faire de jolies photos, enfin des photos qui seraient instagrammables, genre un truc qui donne vraiment envie à l'acheteur d'acheter.

Après, je remplis super bien... Je pense qu'il faut vraiment que ce soit très précis dans la description de l'article. Bien mettre les tailles, les couleurs, mettre un maximum de description pour que les gens... pour que quand il y a la recherche qui est faite, les gens tombent bien en fonction des mots-clés.

Et puis après je publie. Je ne choisis pas un moment dans la journée, ou dans la semaine pour publier, mais voilà.

Ah oui, si ! Je vais sélectionner: par exemple, en été, je vais plus mettre des articles d'été et en hiver, des articles d'hiver.

**Et donc tu planifies un peu tes ventes alors?**

Heu, oui, je sais très bien qu'un manteau, par exemple, va pas être vendu en plein mois d'août, ou j'ai moins de chance que quelqu'un achète, en plein mois d'août, un manteau chaud. Donc voilà, ouais, pour ça je planifie mais autrement, dans la semaine, je me dis pas, je sais pas: "le dimanche après-midi, il y a plus de chances qu'il y ait des gens sur la plateforme, je vais mieux vendre".

**Et ça, tu penses qu'il y a des gens qui le font? Qui essaient d'étudier les créneaux? Tu vois que, à telle heure, il y a un pic d'objet en vente, ou des trucs comme ça alors?**

Oui, je pense quand même que les jours fériés, et le week-end, je pense, j'ai l'impression, qu'il y a plus de contenus qui est publié.

**Ok, et alors donc tu fais tes photos, tu mets en vente, et alors ça part assez vite? Il y a quelqu'un qui te contacte, ou ça achète direct, ça dépend un peu?**

Ca dépend. Il y a des fois, où vraiment, ça part directement, genre dans la journée, même dans l'heure et des fois, il faut attendre un mois pour que ça parte. Je pense que ça dépend vraiment du prix, et de si l'article est vraiment recherché ou quoi. Des fois, il y a des surprises aussi.

**Tu sais plus ou moins quel genre d'article est recherché alors? Tu disais que tu ne mettais pas tout...**

Ouais, en fonction de la mode. Oui, je pense vraiment que si c'est un article qui est encore tendance et qui est pour la saison, je pense qu'il y a vraiment beaucoup plus de chances pour que ça parte. Et surtout la photo ! Je pense que, mine de rien, la photo fait beaucoup... Je pense qu'il doit y avoir des acheteurs compulsifs sur Vinted aussi... et si la photo est attractive, ça part.

**Et alors t'as des contacts avec les autres acheteurs/acheteuses ou...**

Alors en général, la première chose, c'est qu'ils essaient de négocier sur le prix (rire). Après, ben, on parle un peu. En général, ils ont une question ou ils veulent plus de photos, ou des fois, la taille de la robe, ou du jean, et tout ça. Et puis après un moment, ils font un achat, et puis moi je les contacte quand ils ont déposé le colis et je leur montre la preuve d'envoi.

**Ah oui, d'accord, donc toi tu prends quand même de ton côté... Parce que Vinted envoie quand même une annonce, une notification comme quoi c'est envoyé, non? Donc, toi tu fais ça en plus alors?**

Oui, comme ça je me dis au moins, si jamais il y a un problème, j'aurai envoyé une preuve en amont.

**Ah oui, toi, c'est plus pour éviter que quelqu'un dise "ah ouais, tu l'as pas fait" ou un truc comme ça alors?**

Oui, il y a ça et puis je pense aussi que comme ça, les gens sont plus en confiance, je sais pas, pour une prochaine vente... Je sais pas, moi-même ça me fait plaisir quand j'achète que la personne soit réactive, qu'elle me dise quand elle a déposé le colis et qu'elle me montre la preuve, en général, on a un petit code barre et voilà .[08:54]

**Et donc s'il y a un problème avec la vente, bon là tu en as eu deux avec la livraison, ça se passe comment ? Enfin, Vinted...**

Ne fait rien.

**Et donc il faut s'arranger avec le vendeur ou la vendeuse...?**

Ouais, en fait, il faut s'arranger avec le vendeur et... Non, Vinted dit qu'il faut s'arranger avec Mondial Relay. Donc après il faut contacter Mondial Relay...

### **L'entreprise de livraisons...**

Oui. Mondial Relay c'est aussi présent en Belgique, il me semble.

### **Oui, oui, je crois.**

Et donc Mondial Relay dit qu'il faut... Enfin, ils se renvoient la balle et la dernière chose qu'ils disaient, c'était "il faut voir avec le vendeur". Et donc il faut avoir de la chance avec le vendeur, tomber sur un vendeur qui accepte soit de rembourser, soit de renvoyer le colis sans faire payer.

### **Mais ça dépend de la volonté de la personne, donc. Toi, tu as alors déjà payé ton article?**

Oui, donc pour l'instant j'ai eu de la chance. Enfin, non, la deuxième personne, elle ne me répondait plus donc j'ai fait opposition avec PayPal et on m'a rendu mon argent mais voilà, heureusement que j'ai payé avec PayPal, d'ailleurs...

### **Et alors quand tu envoies l'article, pour que je comprenne bien, tu fais une notification dans Vinted: "je l'ai envoyé", tu reçois le bordereau...**

Non, ça c'est lorsqu'on achète. Donc, quand tu achètes, tu cliques sur "acheter". Oui, non, quand tu achètes, tu n'as rien à faire jusqu'à ce que tu reçoives le colis. Une fois que tu as reçu le colis, et là tu signales que tu as reçu le colis et qu'il est "ok". S'il est pas "ok", tu dis qu'il est pas "ok". Là, ça m'est jamais arrivé donc voilà.

### **"Pas ok", ça veut dire quoi ? Abîmé ou...**

Donc "ok", c'est : il est pas abîmé, il est conforme aux photos. Par contre, si jamais la taille ne va pas, c'est "ok" quand même. C'est ton problème, on va dire. Il fallait s'arranger avant avec le vendeur pour si jamais c'est possible de faire des retours ou quoi... mais ça ne m'est jamais arrivé donc voilà.

Par contre, lorsque l'on vend, la personne achète, après on reçoit un bordereau, on a cinq jours pour déposer le colis en point relais. Une fois, qu'on dépose le colis, après il n'y a plus rien à faire. Normalement, tout est fait par Vinted. Enfin, l'application dit... Et tu peux suivre ton colis grâce à l'application.

### **De manière plus générale, toi, qu'est-ce qui t'a poussé à t'inscrire sur Vinted. Donc ça fait deux, trois ans, c'est ça? Qu'est-ce qui t'attire dans cette formule?**

Oui, oui. Ben déjà, l'écologie (rire). On parle de plus en plus de la fast fashion qui est super nocif. Et c'est vrai que j'avais besoin... Quand je suis arrivée à Liège, il a fallu que je renouvelle ma garde-robe parce que j'ai perdu pas mal de poids et je me suis dit que fallait que je passe par autre chose que seulement Zara, seulement H&M, et tout. Donc, je suis passée par Vinted, donc c'était pour l'écologie et après pour mon porte-monnaie parce que clairement, il y a des affaires.

### **Et alors, tu continues à aller dans les chaînes plus classiques de magasin ou tu décides "le seconde main,..." ?**

Je vais quand même en magasin mais j'avoue que j'essaye un maximum, sauf quand il y a vraiment de bonnes occasions, de quand je trouve quelque chose qui m'intéresse, d'abord aller voir sur Vinted s'il n'y a pas quelqu'un ne l'a pas déjà acheté et n'est pas déjà en train de le vendre.

**Ah ouais d'accord, donc tu vois dans les magasins...**

Oui, oui. Il y a des gens vraiment je ne sais pas comment... Parce que je ça m'est déjà arrivé, l'année dernière, il y avait trois articles qui me plaisaient chez Zara, ils étaient tous les trois à quarante euros. Et je les ai trouvés les trois sur Vinted dans la semaine.

**Ah ouais, donc exactement les mêmes, moins cher,... ?**

Ouais, voilà, c'est ça. Moins chers et avec étiquette. Je ne sais pas comment c'est possible: soit il y a des voleurs, soit il y a des vendeuses de chez Zara qui sont sur Vinted... Des espagnoles aussi, elles ont les articles avant et elles les revendent...

Du coup, voilà. Mais j'achète quand même dans des magasins classiques hein! J'essaye juste un maximum de voir sur Vinted s'il n'y a pas...

**Et tu vas aussi dans d'autres magasins de seconde main, d'autres plateformes? Ou tu fais que Vinted?**

J'ai déjà essayé le Market de Facebook, mais je suis pas hyper fan. Genre, j'ai jamais réussi à vendre ni à acheter, donc j'ai laissé tomber. En seconde main, si ça m'est déjà arrivé d'aller dans les friperies à Paris. À Liège, il y en a une aussi mais j'y suis allée qu'une fois. Et autrement, voilà. Non, c'est vrai que 99% du temps c'est Vinted.

**Cool, t'as connu comment Vinted toi?**

Ma sœur l'utilisait même avant, et ben à force que ça se passe bien pour elle...

**Elle te l'a recommandé quoi...**

Oui.

**Et Vinted, c'est la première plateforme que tu as utilisée ou tu avais déjà fait des trucs avant? Vendu, acheté...?**

J'avais déjà fait des brocantes. (Rire) Mais j'avais pas utilisé d'autres sites. Par contre ma sœur avait un autre site qui est moins utilisé maintenant. Je me rappelle plus comment il s'appelle. Ça doit être Vestiaire coll... enfin Vestiaire quelque chose. Il y avait un autre site qui était connu avant Vinted mais là comme ça j'ai pas le nom. Mais moi je l'ai pas utilisé, c'était ma sœur.

**Tu disais que tu as utilisé le Marketplace de Facebook mais que tu étais pas fan... Qu'est-ce qui dans Vinted te plaît plus alors que Marketplace?**

J'ai l'impression qu'il y a plus de sécurité parce qu'il y a vraiment que... C'est un site vraiment dédié qu'à ça, en fait. Sur Facebook, j'ai l'impression qu'il n'y a pas assez de tri, c'est difficile de trouver ce qu'on veut. C'est énormément pollué par des arnaques aussi Facebook ! Alors que Vinted, je pense qu'il y en a aussi mais moins.

**Et tu penses qu'ils font comment alors pour les enlever, ou les empêcher...? Parce que Vinted, il y a un filtre ou...**

Oui, je pense que si la photo n'est pas la tienne, tu te fais striker ouais.

**Ah ok, donc tu peux pas mettre de photos de catalogues ou de trucs comme ça quoi?**

Non, voilà c'est ça. Il doit y avoir un filtre. Moi, ça m'est déjà arrivé de mettre un article en ligne, et j'étais pas au courant, en fait et j'ai mis la photo du site et dans l'heure, enfin une ou deux heures après, on m'a supprimé mon contenu et on m'a dit qu'il fallait respecter les droits d'aut.. Enfin les droits et j'ai corrigé, j'ai mis une vraie photo. Enfin une "vraie photo", une photo à moi.

**Et t'as jamais essayé de vendre des habits à un magasin, ou à une amie, ou quoi?**

**Maintenant, si tu as une pièce dont tu te dis "elle me plaît plus", enfin je ne sais pas pour qu'elle raison, tu la mettras plus vite sur Vinted que...**

Ouais.

**Et tu utilises des plateformes d'achat, même pour d'autres choses? Je sais pas, je suppose que tu es sur les réseaux sociaux... Par exemple, tu commandes souvent sur Deliveroo et tout? Ton téléphone, il y a plein d'applications et tout ou...?**

Alors, oui, il y a Deliveroo que j'utilise. Enfin, plutôt que j'utilisais, parce que maintenant la livraison, elle est tellement chère que voilà mais très occasionnellement, il fallait que j'aie plusieurs amies chez moi. Sinon, je commande principalement sur des sites de produits naturels, on va dire. J'essaye de faire attention à ça. Mais je commande pas trop trop en ligne, j'ai pas beaucoup d'application de boutique en ligne, on va dire.

**Et pour revenir à... Quand tu vends et tu achètes des choses sur Vinted, tu vis ça comment toi? C'est une affaire, un jeu, un moyen de te faire un peu d'argent de poche pour voyager ou quoi...**

C'est une affaire déjà parce que je me débarrasse... Enfin je me débarrasse, je suis contente parce que quelque chose que j'ai acheté va servir à quelqu'un d'autre, que ça va me faire plus de place dans mon placard, en plus je me fais de l'argent et en plus, niveau écologie, je fais mon petit truc de mon côté même si ça n'impacte quasiment rien, j'ai quand même l'impression que ça peut compter.

**Et donc quand tu dis "écologie", c'est... Tu parlais de fast fashion et tout, c'est quoi pour toi en fait?**

Ben pour moi c'est vraiment genre Zara, H&M qui créent des collections tous les deux m... Enfin toutes les semaines limite et qui nous poussent à acheter quasiment mensuellement des vêtements. Je me dis que sur Vinted même si on achète autant, au moins c'est du seconde main, donc déjà c'est pas de l'argent qui va pas dans des grandes industries... Ça finance pas toutes les dérives qu'il y a derrière Zara, derrière H&M, les enfants qui sont en Inde, en Chine, voilà quoi.

Eh, dis-moi si je réponds pas bien aux questions hein !

**Non, non, de toute façon il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, hein. Ce qui m'intéresse vraiment c'est de voir pourquoi tu utilises Vinted... Voilà, ce qui m'intéresse c'est les réponses des**

**répondants, j'attends pas du tout de réponse en particulier. J'ai quelques questions pour être sûr et certain que j'aborde tout ce que je veux aborder mais c'est assez libre et c'est vraiment plus une discussion quoi.**

Ok, ok.

**Et voilà, j'aurai dû le dire au début mais s'il y a des trucs avec lesquels tu n'es pas à l'aise, tu n'es pas obligée de répondre, si tu veux que j'anonymise une partie, j'anonymise... De toute façon, ça reste dans le cadre d'un mémoire à l'Ulg hein, je vais pas mettre ça sur tous les trucs... (rires)**

(rires) ça va, les questions sont que sur Vinted, je pense que c'est pas trop personnel (rire).

**Non, non, je pose pas des questions trop embarrassantes normalement. Enfin, si j'en pose n'hésite pas à me le dire quoi.**

Ok (rires)

**Et du coup, tu disais que tu avais réussi à mettre pas mal d'argent de côté et de te faire un voyage à Rome grâce à cela. Tu sais plus ou moins combien d'argent tu as pu mettre de côté grâce à Vinted sur les deux ou trois ans que tu as faits... Ou je ne sais pas, si tu dis que c'est par période...**

Alors quand je me suis mise sur le site, j'étais vraiment à fond, au bout de 4 mois je dirais, même un peu moins, ça m'a permis de gagner presque... ouais 200€.

**Ah ouais, quand même, ok. [20:42]**

En fait quand je disais voyage à Rome, c'était tout ce qui était super place et l'hôtel. C'est vrai que l'avion, c'était en plus.

**Et alors tu t'es dit « tout l'argent que je gagne sur Vinted, je le mets dans ce voyage » ? Ou c'était un peu...**

Ben en fait, c'était pas vraiment... Je me suis pas dit, « je vais payer mon voyage avec cet argent ». C'est plus que mon voyage est arrivé, je me suis rendue compte que j'avais une belle somme sur Vinted qui attendait et je me suis dit autant utilisé cet argent pour ça quoi. Et du coup, j'ai pris cet argent-là.

**Ah oui, c'est ça. Et alors l'argent reste sur Vinted jusqu'à ce que tu l'utilises pas quoi, il est pas directement transféré sur ton compte...**

Non, non. Il reste sur Vinted et après, si tu veux le transférer sur ta carte, faut faire un transfert. Et s'il reste sur Vinted pour acheter. Enfin, ça peut être utilisé pour des autres achats quoi.

**Ok. [silence]**

**Et le prix de tes habits, tu le fixes comment ? En fonction de la mode, c'est... Enfin, toi, comment tu sais... Je sais pas...**

Ben, en fonction de... Déjà, je me rappelle généralement des prix d'achat

**En magasin ?**

Ouais... Après je regarde à peu près à combien le vêtement il est sur Vinted. Enfin, il y en a peut-être qui ont des robes ou des pantalons similaires, genre le prix quoi, enfin je sais pas comment ça s'appelle... J'évalue le marché !

**Tu compares quoi.**

Oui, voilà je compare, après voilà, je fixe mon prix comme ça. En général je mets quand même pas trop cher parce que je me dis que j'ai plus de chance que ça parte. Mais en fait, c'est peut-être pas une bonne technique parce que alors les gens achètent et en plus essaient de négocier et c'est difficile de dire non aux négociations. Alors que si des fois, on met un tout petit peu plus cher...

**T'as une marge de manœuvre...**

Oui, il y a une marge pour la négociation.

**Et tout le monde négocie alors? Toi, quand t'achètes un vêtement, tu négocies ?**

En fait, il y a deux choses, soit le vêtement je sais que le prix est hyper honnête, et là je négocie même pas. Je suis pas une grande fan de la négociation à vrai dire. Mais des fois, quand je trouve que c'est abusé... Enfin, quand je trouve qu'il y a vraiment moyen de réduire le prix, je demande quand même... Je dis pas, "est-ce que tu peux baisser le prix", je dis "est-ce que c'est possible que..." - par exemple si le vêtement est à 15€, je demande que les frais de port soient inclus dans les 15€.

**Ah oui, parce que les frais de port incombent à l'acheteur...?**

Oui, le vêtement s'il est à 15€, il est à 15€ mais une fois dans le panier, c'est plus. Il y a 10% - non même plus - qui va pour... Je sais plus comment ça s'appelle... En gros, il y a une partie qui va pour Vinted et il y a les frais de port.

**Comme une sorte de commission alors?**

Ouais, une sorte de commission mais eux ils disent que c'est pour genre la sécurité ou la confiance, enfin en gros c'est si jamais il y a un problème... Enfin, je ne sais plus... Mais en gros, si ton vêtement il est à 15€ enfin en général tu en as pour 20€ en fait.

**Ah oui, c'est ça et donc quand tu vois le prix des articles, tu te dis "ah oui, il faut que je rajoute encore.."**

Oui, oui c'est ça il faut que je rajoute encore les frais de port plus la commission Vinted donc là, quand je trouve que ça va faire trop cher, j'avoue que je demande à ce qu'il y ait au moins les frais de port compris. Donc en fait, quand je demande à ce que les frais de ports soient compris, ça veut dire que la personne doit... Imaginons que les frais de ports sont à 3€, la personne met 12€ et alors avec les frais de port, ça fait 15€ plus la commission Vinted.

**Et alors tu peux remodifier ton annonce alors, c'est ça?**

Ouais, en fait tu fais une offre et la personne accepte ou refuse, ou la personne envoie une offre. En fait, c'est soit toi tu fais une offre, soit la personne te fait une offre et voilà.

**Et la commission Vinted, tu dis que c'est un truc de sécurité mais... t'as pas l'air convaincue...**

Ouais, je suis pas tellement convaincue... Après, j'ai jamais vraiment eu de problème donc je ne sais pas mais est-ce que... Je trouve qu'on a tellement de mal à les contacter que je me demande si... Est-ce que ma commission est un gage de sécurité... Franchement je sais pas. Honnêtement, je ne sais pas et en plus je trouve que la commission elle a augmenté. Tout au début de Vinted, elle était très très faible, généralement c'était jamais au-dessus d'un euro quoi. Maintenant, des fois, ça va largement au-dessus. La dernière chose que j'ai achetée, une montre, elle a coûté cher, et je crois que j'en avais pour 20€ de commission quelque chose comme ça...

**Ah ouais, quand même.**

Enfin 20, peut-être plus genre 15. Quinze euros de commission.

**Ah ouais, il y a toute sorte d'articles en fait: des montres, des habits... Avec différentes gammes de prix?**

Oui, oui.

**Et donc tu n'achètes pas que des habits que tu trouverais dans...**

Non, j'achète aussi des livres... Enfin des livres pour les cours, je les retrouve sur Vinted. Après tout ce qui est objet électronique, ils y sont. Il y a des bijoux, il y a la beauté,... En fait, il y a tout.

**Et toi, tu vends que des habits ou il t'arrive de vendre d'autre chose?**

Heu, je vends des vêtements et des chaussures, j'ai jamais rien vendu d'autre. Ah si ! J'ai vendu une montre.

**Ok, donc tu sais comment la plateforme elle génère des revenus? Parce que tu parles de la commission...**

Ben moi je pensais que c'était la pub, parce qu'il y a des pages de pub sur Vinted, je pensais que c'était vraiment ça. Mais au final il y a aussi la commission...

**Mais donc tu penses qu'ils font de l'argent avec la pub alors?**

**Ok, maintenant sur un autre type de question... Tu sais comment les habits ils sont proposés aux acheteurs et aux acheteuses? Parce que quand moi j'ai regardé le site, il y avait une sorte de fil d'actualité, je ne sais pas comment on peut appeler ça, une page d'accueil et alors il y avait un nombre hyper important d'articles... Comment ça se passe? Enfin si tu sais...**

Ben je pense qu'ils doivent regarder en fonction de nos recherches. Il me semble qu'on dit aussi la taille, en fait je crois mais je me rappelle plus... Je crois qu'il faut renseigner sa taille... Donc si tu mets du M, j'imagine que dans le fil d'actualité, enfin la page d'accueil, il doit y avoir pas mal de M, enfin du M quoi. Ils vont pas proposer du XL.

**C'est ça, toi dans les articles proposés, tu n'as pas de... différentes tailles quoi...**



Non, j'ai que ma taille... Et j'ai remarqué qu'il y avait énormément de... Par exemple, moi je cherche énormément de vêtements Zara, et j'ai l'impression que sur la page d'accueil, il y a beaucoup de vêtement Zara qui sont proposés... Après est-ce que... Enfin, je sais pas, j'ai pas trop regardé. En général, quand je vais sur Vinted, je cherche quelque chose. Je ne vais pas juste pour regarder ce qu'il y a.

**Ah ouais ok, tu vas avec une idée précise, tu te dis- je ne sais pas - "il me faut un t-shirt" ou peu importe...**

Ouais, c'est ça.

**Mais exactement ? Tu disais que tu repérais dans les magasins certains articles, donc tu te dis "il me faut le t-shirt Zara -je ne sais pas quel modèle" et tu tapes ça sur le truc et tu le trouves?**

Ouais, c'est ça. Je crois qu'il m'est jamais arrivé d'acheter quelque chose parce que... Ou alors je me dis, "il fait beau, j'aimerais bien une robe d'été", ben je sais que Zara d'habitude, ils en font des jolies, je mets "Zara, nouvelle collection"... Enfin dans les états je mets genre "neuf" puis s'il y a une couleur qui me donne envie, parce que, je sais pas, c'est la mode du rouge, je vais mettre "rouge" puis voilà mais en général c'est rare. En général, je sais exactement ce que je veux.

**C'est ça, tu scrolles pas le truc?**

**Et tu sais s'il y a moyen de mettre ses annonces en avant alors?**

Oui, alors je ne l'ai jamais fait mais tu peux payer pour mettre ton annonce en... En fait, il me semble que quand tu scrolles, en fait, il y a des profils qui sont mis en avant et là faut payer. Mais je ne sais pas comment ça fonctionne.

**Et tu penses quoi de cela?**

Ben pourquoi pas pour les personnes qui sont vraiment motivées à vendre. Parce que c'est vrai que plus tu as de visibilité, plus tu vends j'imagine.

**Et toi, tu as des petites stratégies, des petites tactiques pour être plus visible ou juste...**

Ben c'est pas vraiment la visibilité mais c'est la photo en fait. Si la photo donne envie, je pense que les gens vont plus regarder l'article.

**Donc tu penses que c'est quand même important ben de soigner sa photo, de soigner son truc.**

Ouais, je pense que la qualité de la photo, elle est primordiale. Sauf si l'article 'est quelque chose dont t'es sûr que ça va se vendre parce que c'est hyper à la mode, je pense que la photo elle est super importante.

**Et, il y aussi le profil des utilisateurs, utilisatrices, ça tu penses que ça joue un rôle? Tu vois, il y a la photo, une description, et tout ça... Toi quand t'achètes quelque chose, tu regardes ça?**

Ouais, je vais regarder en premier lieu les commentaires et le nombre d'étoiles. S'il y a trop d'avis négatifs, en général je ne commande pas. Et je regarde aussi, si la personne habite où elle habite. Parce que je me dis- je ne l'ai jamais fait mais - au pire si elle habite proche, je vais pas passer par Mondial Relay, on ferait une remise en main propre.

[Fin partB-1 - 8min]

Après, le fait qu'il y ait la photo, l'âge,... Des fois les descriptions, c'est sympa parce qu'elles expliquent que si t'achètes en lot, t'as des réductions,... Mais je regarde pas vraiment.

**C'est vraiment les commentaires alors et les étoiles?**

Oui.

**Et toi alors quand t'achètes quelque chose, tu notes la personne aussi alors?**

Oui !

**Ça se passe comment, c'est sur 5 c'est ça?**

Oui, c'est ça, il y a des étoiles pour plusieurs critères. Je me rappelle plus exactement mais déjà si la personne... au niveau de la communication, si elle était rapide, si l'emballage était soigné, si...

**Ah oui, ok tu as toute une série de critères alors? E toi tu le fais chaque fois alors?**

Oui. Oui, je le fais systématiquement parce que je trouve que c'est bien, comme ça... Pour la personne et moi aussi je me dis que j'ai envie qu'on me le fasse quand on achète chez moi.

**Oui donc c'est important pour toi de voir que ça a plu ou de voir "bon ah, merde là...". Tu fais quoi quand tu reçois je sais pas cinq étoiles soit si quelqu'un te mets deux étoiles ? Comment est-ce que tu le prends?**

Ben, je crois que pour l'instant j'ai quand même eu de bons avis. Une fois je crois qu'on m'a dit que le colis n'était pas hyper soigné. Du coup, la fois d'après, je me suis rectifiée, j'ai fait mieux et j'ai mis des échantillons dedans, un truc comme ça.

**Des échantillons? Donc tu mets des petits cadeaux alors?**

Oui, tu sais les échantillons de parfums ou de trucs comme ça que j'utilise pas.

**Donc en plus de la commande quoi?**

Oui, donc des fois ce que je fais, que par exemple si j'ai reçu une commande, ou pas forcément une commande mais si on m'offre quelque chose avec.. Comment ça s'appelle? Du papier de soie ! Tu vois? Genre de couleur. Genre je mets le vêtement dedans plus dans le paquet pour que ça soit beau en fait. Comme si la personne avait commandé quelque chose chez une marque quoi. Et puis comme ça moi, ça me permet de me débarrasser sans jeter.

**Ah ouais donc tu réutilises les emballages quoi.**

Ouais, je réutilise tous mes...Enfin, dès que j'envoie quelque chose, c'est toujours un emballage que j'ai pas acheté, c'est toujours un truc que j'ai déjà chez moi. Genre une boîte de chaussures, si c'est un t-shirt, je le mets dans une enveloppe, si j'ai acheté quelque chose, je m'arrange pour garder le carton pour pouvoir l'utiliser après.

**Et tu disais que tu mettais des petits échantillons, quoi c'est pour essayer d'avoir des bonnes notes, pour... Je sais pas... Tu fais ça souvent?**

Oui, j'essaye de le faire un maximum.

**De quoi de mettre des petits cadeaux?**

Oui, c'est surtout que, en fait, quand j'achète... Enfin, surtout avant, j'achetais beaucoup de trucs chez Sephora ou... tu vois les magasins de beauté féminin et on me donnait vachement d'échantillon de trucs qui m'intéressent pas forcément en fait. Et c'est encore valable, et au lieu de pas les utiliser et de les laisser dans une boîte avec plein d'échantillons, je me dis que ça fait plus plaisir... Enfin, ça fait toujours plaisir de recevoir un colis avec des échantillons quoi.

**Et ça se passe souvent? Toi quand t'achètes des trucs, t'as souvent des échantillons, des petits mots, ou des trucs comme ça?**

Oui, j'ai souvent des mots. Il y a souvent une petite carte avec genre "Merci pour l'achat, à bientôt", ou quelque chose comme ça et ça m'est déjà arrivé qu'il y ait des échantillons dedans.

**Et ça toi tu mets aussi des petits mots ou tu personnalises...**

Non, les mots j'en mets pas, en général, j'envoie un message dans la conversation. Quand la personne a reçu, je dis "encore merci pour l'achat, à bientôt" ou quelque chose comme ça. En fait, ce qui me fait mal au cœur, c'est que moi, quand je reçois un colis avec un message, je trouve ça trop sympa sur le moment mais après je vais le jeter donc heu... (rire).

Voilà, ça a pas vraiment d'intérêt quoi. Mais c'est sûr que ça fait plaisir.

**Et ces petites intentions là, elles peuvent rentrer en compte quand tu notes la personne alors?**

Ah, ouais! Ouais, carrément. Je le précise. Dans le commentaire, je précise "le colis était bien préparé"...

**Et si y a, je sais pas, t'as vu dans un magasin telle pièce, un habit que tu cherchais vraiment et que tu la trouve sur Vinted mais que la personne qui la vend a que des commentaires négatifs ou pas top, est-ce que tu vas l'acheter ou...**

Non. Si elle a des avis négatifs, je vais pas l'acheter.

**Et des avis négatifs, c'est des commentaires ou... des étoiles?**

En fait, je regarde les commentaires. Et si je vois que... Mais en fait, ça m'est jamais vraiment arrivé de tomber sur un profil avec quelqu'un qui a de mauvais commentaires. Souvent, ils ont pas vraiment de mauvais commentaires mais ils ont une étoile parce qu'ils ont pas envoyé le colis à temps. Donc, en fait quand tu n'envoies pas le colis à temps, automatiquement, Vinted te met 1 sur 5 et précise "colis n'a pas été envoyé dans les temps".

**Et du coup, tu prends ça en compte quand tu dois choisir?**

Heu... En général, si je peux vraiment éviter, je pense que... Ouais, non, ça me ferait pas craquer. Genre j'achèterai pas si je vois que la personne elle est comme ça, pas sérieuse. Ça me fait perdre du temps et puis ça me fait peur aussi de pas retrouver mon argent, qu'il se perde entre Vinted et...

### **Et le néant**

Ouais, c'est ça (rires).

**Et, donc toi les commentaires que tu reçois, c'est important. Est-ce que tu demandes à la personne à qui t'as vendu quelque chose ou à qui tu as acheté, de te noter?**

Heu, ah non, je ne demande pas qu'on me note. Je dis rien, en général les gens le font... Ben ça m'est déjà arrivé une dizaine de fois qu'on me mette pas note. C'est dommage. Mais je demande pas non, je me dis qu'en général les gens doivent le faire. S'ils le font pas c'est qu'ils ont la flemme, et je vais pas les forcer.

**Et donc tu penses que toi pour vendre plus, tu dois avoir des bonnes notes alors? Et c'est seulement pour tes futures ventes ou c'est aussi que ça te fait plaisir ?**

Ben ça fait plaisir (rires) mais je suis sûr que les bonnes notes, ça a un impact sur les ventes.

**Ok, et qu'est-ce qui fait alors que tu as confiance dans un vendeur ou pas? Le nombre d'abonnés, ça joue ou...?**

Non! Le nombre d'abonnés, je regarde même pas.

### **Pourquoi?**

Ben je sais pas, moi je m'abonne à personne sur Vinted. Les seules personnes que je suis, c'est mes amies pour leur faire plaisir mais voilà.

**Ca veut pas dire grand-chose quoi?**

Ouais, ça veut rien dire.

**Et les infos disponibles, c'est important pour la confiance ou pas?**

Ouais si. C'est sûr que si la description...Mouais, enfin, s'il y a pas de description, c'est pas ça qui va me faire annuler l'achat mais c'est vrai que s'il y a quelque chose d'écrit sympa, ça peut me faire... Je sais pas, oui, ça augmente aussi la confiance.

**Une photo aussi alors?**

Oui, une photo aussi je trouve que c'est sympa.

[fin part. B-2 – 16 min]

**Ben du coup, une dernière partie c'est: avant de t'inscrire ou même au cours de ton utilisation, est-ce que tu as lu les CGU et la politique de confidentialité de la plateforme?**

Non. (rires) Y en a qui le font ou pas? (rires)

**Hum, c'est la grande question (rires). Il y a une personne qui m'a dit qui l'avait fait.**

Et t'as fait l'entretien avec combien de personnes?

**Pour l'instant pas beaucoup (rire). Mais je pense que... Sincèrement, je pense qu'il y a peu de gens qui les lisent.**

**Mais du coup moi je les ai parcourues parce que c'est mon truc et il est mis que la plateforme peut utiliser les données que tu génères. Par exemple si tu achètes quelque chose, ça enregistre que Mathilde a acheté tel habit, que t'as fait tel achat et qu'ils peuvent les utiliser notamment pour faire des publicités ciblées ou pour améliorer leurs services, t'en penses quoi de ça? Si t'en penses quelque chose...**

Ben (soupir), de toute façon maintenant, on est tellement habitué que... C'est dommage, c'est dommage qu'ils le fassent.

**C'est dommage, c'est-à-dire?**

Ben c'est dommage dans le sens quand tu vas sur Vinted c'est aussi parce que t'avais pas envie d'être harcelée de pub et encore plus de pubs ciblées parce que bon... Ben ça te fait plus craquer. Mais bon de toute façon, tous les sites le font donc heu...

Et puis de toute façon, voilà on est tellement habitué par les publicités... Enfin je pense qu'en tout cas, nous les jeunes, on fait même plus... enfin moi je fais abstraction totale, je sais même pas te dire, ce qu'il y avait sur les pubs en fait. Donc au final, franchement...

**Et quoi parce que tous les sites, et les plateformes sur lesquels, on va, il y a ça quoi?**

Ouais, Facebook, Instagram, tout ça c'est... Google même... Je dis pas que je suis pour mais bon voilà.

**Ça permet aussi d'avoir des pubs qui nous intéresseraient pas du tout...**

Oui, mais du coup ça donne envie d'acheter hein forcément. Quand t'as envie d'acheter des chaussures sur Vinted, et que les chaussures tu les vois en neuve sur la pub qu'il y a sur le site ben voilà.

**Et ça, ça t'es déjà arrivé?**

Sur Vinted, je sais pas parce que je fais tellement abstraction que ben voilà. Sur d'autres sites oui, ça m'est déjà arrivé mais j'ai jamais... Enfin, en fait, voilà la pub je fais vraiment abstraction, je sais même pas si je la regarde en fait.

**Et Vinted, ils mettent qu'ils peuvent créer - tout est anonymisé hein - des faux profils entre guillemets pour définir des standards d'acheteurs et d'acheteuses, tu vois... Ça, ça te...? Enfin ça fait partie du truc quoi...?**

J'ai pas trop d'avis. Enfin, ça sert à quoi qu'il crée des....

**Ben c'est pour voir, notamment en marketing et pour la pub, ils créent des profils de consommateurs types quoi. Ils se disent "les jeunes filles de tel âge, elles cherchent ça" et en regroupant toutes les infos de tout le monde, ils voient ce qui intéressent les gens ou pas quoi.**

Ben, je sais pas. Moi je suis pas contre.

**Ben voilà, c'est déjà pas mal. Moi, j'ai un peu tout abordé, peut-être avant de terminer, comment est-ce que toi tu expliquerais le succès de Vinted, parce que ça marche quand même bien...**

Ben je pense la convivialité, au début, parce que [coupure].

**Attends, excuse, j'ai pas entendu, ce que t'as dit après "convivialité" et ça m'intéresse vraiment. Et donc tu disais, c'est la convivialité qui...**

Ouais, la convivialité... Et puis comme c'était une petite plateforme, j'ai l'impression qu'il y avait moins de place pour les arnaques quoi.

**Et maintenant plus?**

Ben je sais pas, j'ai l'impression... En fait, ils ont fait tellement de pub ces derniers temps, ils ont ouvert un peu à l'Europe. Et en fait, ben c'est comme tout, ça a des points positifs, mais aussi des points négatifs. Mais je pense vraiment que ça plait à tout le monde, je pense que l'écologie c'est un peu le sujet à la mode, enfin dont tout le monde parle, la fast fashion tout le monde est contre avec tous les documentaires Netflix qu'il y a sur la fast fashion, tout le monde est contre donc voilà. Et je pense que les gens se rendent compte que des fois on peut acheter des vêtements quasi neufs pour beaucoup moins cher.

**Ok et tu penses alors que les gens vont sur Vinted pour dire "non" à la fast fashion entre guillemets ou... Toi, dans les discussions que tu as avec les autres utilisatrices ou autour de toi, c'est un truc qui revient souvent ou pas du tout? Ou c'est juste toi qui....**

Ouais, moi je pense que c'est un bon argument. Après je pense aussi qu'il y a énormément des personnes qui vont te dire que c'est les prix attractifs qui font qu'ils vont sur Vinted. Je pense que c'est les deux choses en fait. Pour toi, t'es content parce que c'est moins cher et en plus tu fais un bon geste un peu. Ouais les deux couplés.

**Et tu parlais de convivialité, tu vas un peu sur le forum et tout ça ou...**

Non, pour le coup, non. Je crois que j'ai jamais été. Je sais pas vraiment à quoi il sert...

**Et donc la convivialité c'était quoi, il y avait une bonne ambiance... Les vinties, c'est ça?**

Oui (rires)

**... Je sais pas tout le monde était sympa, c'est ça que...**

Oui, j'ai l'impression que tout le monde était sympa et bienveillant en quelque sorte.

**Et de manière générale, sur le développement et le succès des plateformes numériques, toi tu penses que c'est dû à quoi?**

Ben, heu... (rire) Nos smartphones ! Le fait qu'on ait tous un smartphone, qu'on ait tous la 4G, qu'on soit tous sur nos téléphones, je pense que c'est ça qui fait que...

**C'est plus accessible quoi?**

Oui, voilà, c'est ça.

[fin part B-3 24min (ou 32...)]

**Ben voilà, moi j'ai fait plus ou moins le tour, je ne sais pas si toi tu penses à quelque chose dont on aurait pas parler, ou pas assez développer...Si t'as l'impression qu'on a oublié quelque chose d'important, ou pas d'important...**

Non je pense que tout a été dit... C'est vrai que je suis pas un bon cas... Enfin, dommage que... Tant mieux pour moi mais j'ai pas de choses horribles qui me... J'ai jamais été arnaquée sur Vinted, donc je peux pas raconter, j'ai pas d'expérience vraiment comme ça mais bon heu...

**Et ça je suppose que ça fait que tu continues à aller sur la plateforme?**

Ouais, mais je pense.. Le truc c'est que s'il m'arrivait quelque chose... Enfin c'est pas comme s'il m'arrivait quelque chose, au pire c'est vraiment qu'un peu d'argent mais... Je pense que je continuerai à aller sur Vinted parce qu'au final ce serait avec l'acheteur que ça c'est mal passé. Mais après le problème, c'est que j'ai l'impression que les gérants gèrent mal. Peut-être que j'aurai un peu la haine contre eux. Je sais pas comment ça s'appelle, c'est pas un service après-vente mais c'est les personnes qui gèrent Vinted, j'ai l'impression qu'ils sont pas vraiment à l'écoute, que tu peux pas vraiment les appeler, t'es obligée de leur envoyer des messages et ils te répondent des messages tout faits en fait. Ils ne te répondent pas personnellement. Donc c'est vrai que peut-être que ça me refroidirait un certain temps mais je pense que j'y retournerai quand même.

**Ok, parce que ce serait la faute de l'autre vendeur, vendeuse du coup?**

Ouais, c'est ça.

**T'attends pas spécialement un truc de Vinted, de la plateforme... Quand même si, à une sorte de service après-vente mais pas...?**

Ben heu, ouais je pense que c'est la faute du... C'est pas la faute de la plateforme en soi quoi. Après un truc à dire, c'est qu'ils devraient l'améliorer quoi ce "service après-vente" (hésitation)... Je sais pas comment ça...

**Ouais... Un truc pour régler les différends entre personnes quoi...**

Ouais.

**Parce que toi le rôle de Vinted, de la plateforme en elle-même, tu le vois comment alors du coup?**

Ben quand même, c'est eux qui gèrent l'argent et qui devraient plus nous apporter plus de sécurité... Enfin, je sais pas. Ils sont là pour nous apporter plus... Enfin qu'on soit en sécurité en quelque sorte et

que personne ne soit laissé dans la transaction quoi. Et que si cela se passe mal, ils sont sensés là pour nous aider, nous soutenir et nous prendre en compte.

**Et le fait qu'ils retiennent l'argent jusqu'à ce que l'acheteur ait validé, ça c'est un truc qui rassure ou...?**

Ouais. Clairement, ouais.

**Et donc il y a quoi d'autre comme outils qu'ils ont mis en place pour rassurer ?**

Ben rien, hein. A part peut-être la sorte de commission qu'ils disent que ça sert aux frais de protection ou quelque chose comme ça mais je suis même pas sûr que ça serve à quelque chose pour de vrai.

**Et ça tu ne sais pas ce que ça fait... [long silence] Bon ben cool !**

Et ton mémoire en fait c'est sur quoi?

[... Coupure – hors sujet – part B-5]

**Mais c'est cool franchement, moi je découvre un peu, il y a pas beaucoup de trucs pour les mecs mais...**

Ouais pour les mecs, c'est chiant ! Il y a pas grand-chose.

**Après, il paraît que là, vu que c'est le confinement, ils ont réduit... On n'a pas accès aux trucs espagnols et tout.**

Ouais

**Mais c'est cool franchement, si ça permet de développer le seconde main... C'est cool.**

Ouais, c'est vrai et puis ça enlève un peu l'image poussiéreuse de la friperie qui schlingue avec des vieux trucs.

**Ouais, c'est un peu dans l'air du temps quoi.**

Heu, je te dirai si mes deux amies qui commandent H24 sur Deliveroo veulent bien.

**Ben ouais, franchement, ce serait cool ! Voilà, c'est assez informel, j'ai guide d'entretien, c'est très libre, je suis... Enfin j'espère que je ne suis pas trop méchant... (rires)**

Non (rires) Ça va, ce n'était pas des questions très...

[Fin]



## **Annexe 11 : retranscription entretien – Deliveroo (cliente) – Chloé**

*Entretien réalisé le 11 mai 2020 – Durée : 36 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

### **Peux-tu me donner ton ressenti général au sujet des plateformes de livraison ?**

Ben, de manière générale c'est assez pratique. Moi je les utilise dans deux contextes. Soit quand j'étais en Erasmus, et là du coup je commandais pour moi toute seule quand j'avais la flemme de cuisiner ou des trucs comme ça (vu que j'étais en Espagne, c'était pas cher de commander, c'est les prix des restaurants). Ici en Belgique, je commande avec ma famille quand on veut se faire un repas un peu original, un peu sympa et qu'on n'a pas forcément envie d'aller au restaurant et qu'on a la flemme de cuisiner, ben on se commande un truc qui, on sait, va faire plaisir à tout le monde.

### **C'est le côté pratique quoi, le resto chez soi quoi ?**

Oui c'est ça.

### **Tu commandes sur quelle plateforme ?**

Ici en Belgique, je commande sur Deliveroo. Et quand j'étais en Espagne, je commandais plus sur UE.

### **Ici à Liège, uniquement Deliveroo ?**

Oui

### **Tu commandes depuis combien de temps ?**

Depuis que c'est arrivé à Liège, je crois que c'était TEE que ça s'appelait. En gros on a commencé avec TEE, et puis on a continué avec Deliveroo. Donc depuis que c'est arrivé à Liège mais je ne pourrais pas te dire quand.

### **Je crois que c'était en 2016-2017 TEE. A quelle fréquence commandes-tu ?**

Une fois par mois je pense. C'est pas souvent souvent.

### **C'est le plaisir familial ?**

Oui c'est ça. C'est vraiment quand on a envie de manger un bon truc mais sans aller au restaurant.... des trucs comme ça. C'est vraiment des plats qu'on ne pourrait pas reproduire nous mais qu'on n'a pas vraiment envie d'aller au restaurant quoi.

### **Pourquoi Deliveroo et pas TA ou UE ? Il y a une raison ?**

Euh, c'est parce que de base Deliveroo c'était que en vélo. Maintenant c'est moins le cas. Mais de base c'était, oui, parce que Deliveroo c'était en vélo et ça nous paraissait être un truc plus..., UE et TA c'était des grosses compagnies, Deliveroo aussi hein c'est une grosse compagnie, mais ça semblait plus proche, plus écolo, enfin plus écolo entre guillemets, ... en vélo, ça nous correspondait plus que les autres services. Et puis on commande souvent Huggy's bar et Huggy's bar au début était que sur Deliveroo. Donc ça vient aussi de là quoi.

C'est un tout en fait qui a fait qu'on ne fait quasiment que Deliveroo.

### **Et avez-vous déjà essayé les autres plateformes ?04:48**

Ben moi j'ai déjà utilisé UE quand j'étais en Espagne. Et sinon, je sais bien que par exemple quand je fais des before avec mes potes, parfois on commande avec, euh comment ça s'appelle là le truc orange, avec TA.

### **Ca dépend des habitudes ?**

Oui c'est ça. Parce qu'en gros, quand on commande TA, ce n'est pas moi qui passe la commande, donc ce n'est pas moi qui ai l'application sur mon téléphone. On passe par quelqu'un d'autre. Moi sur mon téléphone, j'ai que Deliveroo et UE.

### **Peux-tu me décrire comment se passe une commande ?**

En général on se décide la veille, de se dire : "oui demain on se ferait bien un Deliveroo ou un truc comme ça". Du coup, tout le monde regarde un peu le menu, dit ce qu'il veut. On m'envoie les commandes, c'est moi qui les passe en général, et moi je fais des commandes programmées alors à l'heure je sais que mon père sera rentré du travail, comme ça on ne doit pas attendre trop tard la commande. Donc je passe en générale vers 13h la commande pour manger vers 20h. Et donc voilà, je passe la commande et à 20 heures en général c'est là.

### **Et donc tu peux mettre des alarmes ?**

Tu peux programmer c'est ça.

### **Il n'y a pas de retard ?**

Si parfois on en a. Après, ça dépend des situations. Par exemple on a commandé une fois ici pendant le confinement et là on n'avait pas programmé la commande, on a commandé sur le moment, c'est arrivé à 21 heures. Au final on a mangé à 22 heures parce que confinement fait que il y avait trop de commandes et qu'ils n'arrivaient pas à suivre. Sinon ça m'est arrivé 2, 3 fois que c'est arrivé en retard. Mais quand c'est le cas en général, ils s'excusent et même parfois on a des avoirs pour nos prochaines commandes. Pour s'excuser du fait que ce soit en retard quoi.

### **S'il y a un souci avec la livraison, Deliveroo ...07:02**

Oui. Et ça, même le service après-vente. Parce que, quand il y a par exemple une erreur dans la commande, par exemple c'est un bête truc mais une fois j'avais commandé chez Mexi Fresh un truc comme ça, bref j'avais commandé une Corona, on m'a mis une Despé, sur l'application j'ai dit qu'il y avait eu un problème avec la commande, que je n'avais pas eu ce que j'avais demandé, ben on m'a

remboursé le prix de la Corona alors qu'au final j'avais quand même une Despé. Mais on m'a quand même remboursé le prix. Donc à ce niveau-là, le service après-vente est vraiment bien fait.

### **Ce n'est que via l'application ou tu as quelqu'un en ligne ?**

C'est via l'application mais tu peux avoir quelqu'un en ligne. Moi je me souviens une fois où ma commande était vraiment très en retard, je pouvais parler par message directement avec quelqu'un de chez Deliveroo.

### **Et qu'ont-ils fait ?**

Ils ont cherché eux où était la commande, elle avait pris du retard, et donc on a eu une compensation cette fois-là parce que la commande avait pris du retard.

### **Et tu peux suivre ton livreur ? [08:03]**

Oui tu peux suivre ton livreur à vélo une fois qu'il arrive au restaurant.

### **Et ça, c'est un truc que tu fais souvent ? Voir où en est ta commande ?**

De temps en temps. En gros on reçoit un message quand le livreur est au restaurant, ben quand je vois que ça prend plus de temps que ce que ça ne devrait, je regarde où il est pour voir vite fait, genre parfois ils prennent des trajets bizarres, des trucs où parfois tu te dis ... Mais, enfin, je ne regarde pas non-stop par quel trajet ils passent quoi. C'est plus pour voir quand ça a pris un peu de retard, voir si c'est parce que, je ne sais pas, il a percuté une voiture et qu'il est toujours au niveau du restaurant, ou si c'est parce qu'il a pris un chemin bizarre et qu'il est là dans deux minutes quoi.

### **Entre les restos vous regardez avant mais comment faites-vous votre choix ? Vous regardez les commentaires ?**

Non. On regarde sur l'application ce qui nous plaît et on commande. On ne regarde pas trop les commentaires. Après, vu que c'est à Liège, c'est des restaurants qu'on connaît déjà, c'est rare qu'on commande dans un truc où on n'a jamais mangé quoi. Et c'est pareil quand c'était en Espagne, j'ai quasiment tout le temps commandé dans des trucs où j'avais déjà été sur place, je trouvais ça bon et... genre c'est très rare que je commande dans des restaurants que je ne connais absolument pas.

### **Tu vas en terrain connu quoi. Tu ne testes pas de nouveaux restos ? [09:32]**

Non. C'est des trucs qu'on connaît, ou même de réputation, je sais que c'est bon quoi.

### **Vous notez les restos une fois que vous avez mangé ?**

Non. Non, je n'ai pas le réflexe de le faire.

### **Les notations, ce n'est pas quelque chose d'important pour toi ?**

Non, je ne fais pas attention. Parce que je connais déjà le restaurant. Je pars du principe que j'aurais plus tendance à le faire dans le négatif et que du coup ça influencerait.. , tu vois ce que je veux dire, tu donnes plus souvent ton avis négatif, du coup je préfère pas du tout

donner mon avis et si j'ai un vrai problème alors je contacte directement le restaurant, ce qui n'est encore jamais arrivé, plutôt que de laisser un commentaire négatif. Parce que je sais que j'aurais la flemme de le faire en positif. Et du coup, c'est tirer le restaurant vers le bas pour rien donc dans les deux cas, je mets pas de commentaire.

**Et toi tu ne les regardes pas les commentaires ?**

Non, et du coup je ne les regarde pas non.

**Parce que tu penses que les gens ne mettent que les trucs plus négatifs ?**

Oui c'est ça. Bêtement je sais, enfin je parle tout le temps du Huggy's bar mais c'est un restaurant qu'on utilise beaucoup, moi je sais que leurs produits sont bons, mais quand tu regardes les points sur Deliveroo, ils n'ont pas des notes genre mirambolesques. C'est des gens je suppose qui n'ont pas été satisfaits de leur commande et qui l'ont noté, pour tous les gens qui ont été satisfaits et qui ne l'ont pas noté, tu vois.

Donc après, si c'est un restaurant je vois qu'il a vraiment une cote complètement nulle, ben je vais pas y aller, je vais pas commander là-dessus.

Mais de manière générale je ne commande que dans des restos que je connais. C'est rare qu'ils aient des mauvaises notes. Parce que je sais que c'est des trucs que j'ai déjà aimés.

**Le livreur, tu dois le noter ? [11:40]**

Euh, le livreur nous on ne doit pas le noter. Par contre on peut lui donner un pourboire avant ou après son passage.

**Et ça c'est quelque chose que vous faites souvent ?**

En général on met un pourboire, oui. Mais même avant la livraison, en gros on met le pourboire lorsqu'on passe commande. Et on part du principe que voilà, de toute façon on donne toujours un petit truc au livreur.

**Pour quelle raison ?**

On se dit c'est par principe. C'est comme si on était au restaurant, on laissera un petit pourboire. Après c'est pas des énormes pourboires mais c'est juste un petit quelque chose, c'est comme si on laissait ça au serveur.

**A propos de la rémunération du coursier, tu sais comment ils sont payés, tu sais quelle proportion de la course leur revient ? [12:37]**

Non, ça je n'ai aucune idée.

**Et sous quel statut travaillent-ils ?**

Non je ne sais pas. Je sais que je l'ai su mais là je ne saurais plus dire.

**Entre la plateforme et le resto, sais-tu comment est réparti ce que vous payez ?**

Non, ça je ne sais pas non plus.

### **Les prix de Huggy's bar sont-ils les mêmes que ceux en resto ?**

En général, je sais que sur Deliveroo les prix sont sensiblement les mêmes. Je sais que sur certaines plateformes les prix gonflent sur la plateforme, pour payer justement la plateforme. Sur Deliveroo c'est sensiblement la même chose il me semble. En tout cas les restaurants auxquels on va, on commande aussi parfois des pizzas et des trucs comme ça, et ça reste dans les prix qu'on aurait payés à la pizzeria, peut-être 50 cents plus cher, quelque chose comme ça, mais vraiment pas beaucoup plus. Et je pense que ça tient du fait que le loyer de la salle de restaurant n'est pas compté dans ... , enfin quand on commande un plat au restaurant on paye le serveur, on paye les cuistots, on paye la nourriture, on paye le loyer de la cuisine, le loyer du restaurant en soi, et du coup il y a plein de coûts qui ne sont pas en compte dans ce que nous on paye quand on commande. Et du coup, je crois que c'est ça l'argent qui est censé être pour payer les serveurs etc. est mis dans la plateforme à la place d'être mis dans le restaurant directement.

Après, je te dis, je ne sais pas exactement comment ça fonctionne mais je sais que, Huggy's bar en tout cas, de mémoire, les prix ne sont pas gonflés.

### **Si les prix étaient 4 ou 5 euros en plus, ce serait un frein ou pas spécialement ?**

Pas spécialement. Après, ça dépend du restaurant et de la qualité qui va avec. Genre si je commande une pizza et que la pizza est 4 euros plus cher, je trouverais ça cher. Une pizza, on sait qu'à la fabrication c'est pas cher donc ça me paraîtrait cher de mettre 4 euros pour une pizza. Autant aller la chercher soi-même. Après si c'est un vrai plat cuisiné etc, 4 euros en plus je ne sais pas si je ferais la différence. Ça dépend ce que je commande quoi.

### **Peux-tu me dire comment tu vois le rôle de la plateforme ? A quoi sert-elle, quelle est sa fonction ?**

Par rapport aux restaurants ou par rapport aux clients ?

#### **Un peu par rapport à tout**

Par rapport aux restaurants, je pense que la plateforme elle sert à les aider entre guillemets parce que ça permet quand même de vendre plus que ce qu'il y a de places dans le restaurant, que ce que la logistique du restaurant pourrait permettre, ça leur permet de gagner plus. Et par rapport aux clients, par rapport à nous, moi je trouve que c'est quelque chose qui nous permet de passer des bons moments sans se prendre la tête d'aller au restaurant etc. Au final, ça a toujours existé les trucs de livraison. Quand tu commandes une pizza, on pouvait te l'amener. Juste que c'est propre au restaurant et là c'est juste que c'est tout regroupé sur une plateforme. Et oui, ça fonctionne comme un service de livraison standard du restaurant quoi.

### **La plateforme, sais-tu comment elle fonctionne entre le resto, le client et le livreur ?16:26**

Ben en gros, quand nous on passe une commande, ça l'envoie à la plateforme. La plateforme la transmet au restaurant, ils ont aussi une application Deliveroo et donc ils reçoivent toutes les commandes sur un Ipad ou un truc comme ça dans le restaurant. A ce moment-là, eux ils doivent accepter ou non la commande qu'on vient de passer. Ça renvoie du coup à la plateforme, qui nous si oui ou non ils ont accepté notre commande. Et si la commande a été acceptée, en parallèle ils cherchent un livreur qui est

à proximité du restaurant et qui peut nous la livrer chez nous. Et donc le restaurant commence à faire le truc puis après le livreur va au restaurant pour récupérer notre nourriture quoi. Et le livreur pareil, il a une application Deliveroo où il a les infos pour la commande quoi.

**La plateforme est chaque fois un passage entre les parties ?**

Oui, c'est ça

**Les restos peuvent refuser votre commande ?**

Oui. Genre s'il y a trop de monde dans le restaurant, s'ils n'ont plus les ingrédients, si la commande est faite trop près de la fermeture, ils peuvent la refuser.

**Et là, du coup, vous vous réorientez alors vers un autre resto ?**

Oui.

**Voilà, tu disais que la livraison était un service qui avait toujours existé, vous continuez-vous à, je sais pas, par exemple, commander des pizzas directement dans une pizzeria ou quand vous commandez un truc maintenant, vous passez systématiquement par la plateforme ?**

Ben par exemple les pizzas, c'est un truc qu'on préfère aller chercher nous-mêmes que de nous la faire livrer. Parce que, c'est con mais, en gros on a déjà commandé des pizzas sur Deliveroo mais le carton pizza était mal mis dans le sac du livreur et du coup la pizza était toute retournée. Et du coup ça c'est quelque chose qu'on préfère aller chercher nous-même, on la commande au téléphone et on va la chercher nous-même.

**Du coup, pourquoi se tourner vers la plateforme numérique et pas continuer à passer directement par le resto, certains ayant leurs propres livreurs ?**

Par question de simplicité, je crois. Parce qu'au final commander sur l'application c'est quand même vachement facile et puis les pizzas c'est aussi une question d'habitude. Avant qu'il n'y ait cette plateforme-là, quand on commandait c'était toujours des pizzas. Donc pizzas, on a gardé l'habitude de les commander et puis aussi parce que quand on a essayé avec Deliveroo ce n'était pas concluant. Et puis sinon, ben Deliveroo, c'est parce que c'est facile. Tu cherches sur ton smartphone, tu commandes sur ton smartphone et puis tu n'as plus rien à faire, ils arrivent devant chez toi, quoi.

**Et, avant, il n'y avait que les pizzas qu'on pouvait commander ?**

Oui

**Comment as-tu connu Deliveroo et UE ?**

En gros on connaissait TEE parce que ça a fait du bruit quand c'est arrivé à Liège. Et puis Deliveroo pareil, ça a fait du bruit parce que c'était le successeur de TEE. Et du coup, par le bouche à oreille quoi.

**De manière générale, comment perçois-tu ton activité sur la plateforme ? Plutôt comme un service ? Comme un moment fun ?**20:29

Pour moi, c'est vraiment un service. J'y vais vraiment juste pour commander et puis je ferme mon téléphone et j'attends quoi.

**Utilises-tu d'autres plateformes de livraison ? Achats en ligne ? As-tu beaucoup d'applications dans ton téléphone ?**

Sur mon téléphone quasiment rien, à part ça et les applications de trottinettes. C'est les seules applications où j'ai vraiment installé sur mon téléphone. Et sinon, tous mes achats en ligne, je les fais sur l'ordinateur parce que je préfère voir les produits sur mon écran d'ordinateur que sur mon téléphone.

**Mais les vêtements, tu les achètes souvent en ligne ?**

Euh, en fait ça dépend. Je sais bien que des chaussures par exemple, si je sais exactement le modèle que je veux, je sais que c'est des chaussures qui me vont, par exemple si je dois me racheter une paire de Converse noires que j'ai déjà achetés plusieurs fois, ben je ne vais pas me casser la tête à aller dans un magasin, je vais regarder si elles ne sont pas sur Zalando. Parce que c'est la facilité. Sinon les habits, je préfère quand même aller en magasin, ne serait-ce que pour les essayer.

**Tu utilises souvent les trottinettes ? 21:49**

Oui.

**Parce que c'est aussi facile de l'avoir en poche ?**

Oui c'est facile et c'est pratique. Par exemple quand, là il y a eu des grèves de bus, c'était juste avant le corona, ben le seul moyen d'aller à mon stage c'était de prendre une trottinette. Parce que je n'avais pas de voiture, parce que les bus ne roulaient pas et parce qu'aller à pieds ça me prenait une heure d'y aller et du coup ben, le seul truc que je pouvais faire c'était prendre une trottinette. Parce qu'il n'y avait entre guillemets pas d'autre moyen d'y aller quoi.

**Sais-tu comment sont réparties les commandes entre les livreurs ?**

Aucune idée. Il me semble, en tout cas au début ça fonctionnait comme ça, ils regardaient le livreur qui était le plus proche du restaurant au moment où on passait la commande, enfin qui serait le plus proche du restaurant au moment où la commande serait prête. Maintenant, je ne sais pas si c'est toujours comme ça que ça fonctionne. Mais de base c'était ça il me semble.

**Tu disais qu'au début vous aimiez bien TEE puis Deliveroo parce qu'il y avait des livreurs en vélo ? C'était le côté écolo du truc ? [23:20]**

Oui c'était le fait que on commandait et que ça ne polluait pas par derrière, tu vois, il n'y avait pas une voiture qui allait nous amener notre nourriture etc, c'était un truc un peu plus vert quoi. Et au final c'était ça le marketing des deux applications au début, c'était le fait que ce soit en vélo.

**Et maintenant c'est moins le cas ?**

C'est moins le cas non. Ça dépend, il y a encore des gens qui viennent en vélo mais de temps en temps on a des livreurs avec des voitures.

**Et ça, tu traites différemment, enfin tu ne vas pas mettre un plus gros pourboire à quelqu'un qui est en vélo ou pas ?**

Non parce que vu qu'on met le pourboire avant, on ne voit pas si la personne est en vélo ou en scooter. Après, on peut rajouter un pourboire après. Nous ça nous est déjà arrivés par exemple que des vélos nous livrent alors qu'il neigeait, ben ça on a rajouté un pourboire après, parce ça on s'est dit "putain le pauvre gars, il est tout seul sur son vélo sous la neige alors que nous on est en train de bouffer des burgers", on a rajouté un pourboire après quoi.

**Mais le fait qu'il y ait plus de gens en voiture ou en scooter, vous y réfléchissez un peu plus avant de commander ou c'est pas spécialement un truc ... 24:37**

Ben je pense que quand même inconsciemment on commande moins maintenant qu'on le faisait avant.

**Réponds-tu parfois à des enquêtes de satisfaction ? Tu joues à des concours que propose Deliveroo ?**

Non

**Tu consultes leurs mails ou pas spécialement ?**

Pas spécialement.

**Tu dois te créer un compte sur Deliveroo ?**

Oui. Moi j'ai créé mon compte à partir de mon compte Google il me semble.

**Ton compte Google ?**

Oui donc il s'est créé tout seul quoi.

**En t'inscrivant tu as pris connaissance des conditions générales d'utilisation, de la politique de confidentialité ? [25:26]**

Non. Ben en général, quand je relie genre mon compte Facebook ou mon compte Google à une application, je regarde quand même, euh, ce que ça peut connaître dans mon compte, les informations qu'ils prennent de mon compte, je regarde quand même mais c'est tout ce que je fais. Je regarde à ça. Après je ne saurais plus te dire ce que Deliveroo prenait comme informations, parce que c'était il y a un petit temps que j'ai fait mon compte. Mais j'ai quand même regardé ce qu'ils prenaient du compte quoi.

**Et si tu te connectes à une nouvelle application avec ton compte Google et que tu vois que, dans les conditions générales d'utilisation, ils prennent des informations auxquelles tu n'aurais pas envie qu'ils aient accès, tu vas être plus réticente à prendre l'application ?**

Oui ça m'arrive. Ben en gros, souvent je regarde si je ne peux pas décocher, parce que parfois on peut décocher des informations qui ne sont pas nécessaires mais qu'ils prennent quand même, on peut les décocher. Et si je ne peux pas les décocher, en général, si ce n'est pas une application qui est vitale pour moi, je ne l'installe pas, enfin je ne me crée pas de compte quoi.



**Ca peut être un frein ? Tu te poses quand même la question de savoir si .. ?**

Oui, je regarde quand même. Je fais quand même attention à ça.

**Et pareil pour les cookies ? Enfin, maintenant, ils mettent que tu dois accepter... [26:43]**

Mais les cookies, en fait les cookies ça fonctionne, enfin si je me souviens bien des cours que j'avais eus, les cookies ça regarde ce que je regarde sur internet et ça, ça prend en compte mes recherches etc. et ça ça ne me dérange pas. Parce que je fais attention en général à ce que je regarde. Souvent je suis en application privée etc. donc ce n'est pas quelque chose qui me dérange plus que ça alors que mon compte Google, par exemple, est relié à beaucoup plus de choses, bêtement j'ai une montre connectée et tout avec mon poids, ma taille etc. Ben c'est des infos que bon, Google les a je m'en fous, mais j'ai pas envie que n'importe quelle compagnie les ait tu vois. Donc je vais plus faire attention avec mon compte Google qu'avec des cookies, ben qu'ils sachent que j'ai regardé une paire de Converse et que j'ai des pubs de Converse sur la page, ben ça ne me dérange pas plus que ça quoi.

**Si, dans les conditions générales d'une plateforme, il est mis que les données que tu génères via l'application ou même parfois que tu mets dedans, peuvent servir à faire de la pub, comment tu vois ça ?**

Ben, pff, ça dépend des données dont ils ont besoin et en soi c'est pas ... enfin vu que je fais des études qui touchent un peu à ça, c'est pas quelque chose non plus qui me dérange plus que ça que mes informations soient pour que j'aie de la pub ciblée etc. sur les sites internet que je regarde tu vois. Parce que ce n'est pas non plus dramatique tu vois. Je ne me sens pas assez influençable que pour me dire que il ne faut pas que Facebook sache que j'ai 24 ans et que j'aime les chaussures noires, tu vois. Ça c'est des bêtes trucs tu vois mais ça ne me dérange pas plus que ça parce que je sais comment ça fonctionne.

**Et que ça reste des données que tu contrôles plus ou moins c'est ça ? [28:49]**

C'est ça. Si c'est vraiment quelque chose que je ne veux pas qu'on sache, soit je ne l'encoderai pas sur l'application ou quoi, soit j'utiliserai un navigateur privé. Ici par exemple si c'est pour regarder un truc sur internet, ben j'utiliserai mon navigateur privé pour pas que ce soit répertorié quoi.

**Et qu'ils utilisent les données pour améliorer leurs services donc pour entraîner leur algorithme, ça ce n'est pas quelque chose qui ... ?**

Non, ça ...

**Il y a des collectifs et des syndicats de coursiers à vélo qui se sont créés, notamment pour revendiquer un salaire à l'heure et pas un salaire à la course, pour demander une transparence par rapport aux décisions de l'algorithme des plateformes, qui parfois ferme des comptes sans qu'ils ne sachent trop pourquoi, pour être reconnus comme employés et pas comme indépendants. Qu'en penses-tu ? 30:07**

Ben moi je pense que ... ben après c'est tellement des grosses plateformes que ça peut devenir écrasant ben voilà pour les livreurs par exemple, qui sont, par rapport à l'ampleur que la plateforme a prise, qui sont pas valorisés. Enfin je ne sais pas comment expliquer. En gros, si c'était une petite entreprise, le fait que ce soit à la course etc. ça aurait plus de sens que maintenant que c'est vraiment une grosse boîte.

Et puis... Enfin, on sait que Deliveroo gagne bien etc., ben moi je suis d'accord avec les coursiers et je les soutiens dans le sens où ils ont raison de se battre pour que ce soit à l'heure etc.

**Parce que quoi ? Deliveroo génère assez de revenus et que ...**

C'est ça. Parce que c'est plus une petite plateforme qui commande. Maintenant c'est devenu quelque chose qui est installé, les gens commandent on le sait. On sait que ça crée du revenu etc., il n'y a pas de raison pour que ce soit payé à la course etc. Si c'était une petite boîte qui commençait, où il y avait un jour 3 courses, un jour 18, ben à la rigueur qu'ils soient payés à la course ça a plus de sens tu vois. Maintenant, on sait que ça tourne, ça a moins de sens que ce soit payé à la course quoi.

**Même si, au final, Deliveroo commence seulement à générer des revenus, ils ont été en déficit pendant très longtemps. Et certains disent qu'ils ne peuvent pas assumer ce statut de salarié parce qu'il repose sur le fait de faire correspondre directement la demande et l'offre. Ca, alors du coup, tu te dis même si c'est une grosse boîte et qu'ils ne savent pas assumer économiquement ou c'est vraiment l'idée de ils sont présents internationalement, ils devraient pouvoir assumer ça ? [31:59]**

Ils devraient pouvoir trouver un moyen quoi. Enfin, ils devraient pouvoir trouver une solution, ils sont assez grands que pour trouver une solution c'est ça que je veux dire. Peut-être que ce n'est pas la solution exacte que les coursiers veulent mais ils peuvent améliorer leur situation, c'est ça que je veux dire en gros.

**Quel est ton regard sur les plateformes numériques et leur succès ? Comment expliques-tu le succès des plateformes de livraison ? Même des plateformes en général ? Toutes les semaines, on voit qu'il y a une nouvelle application...**

Ben moi je pense que c'est dû, c'est surtout dû à la flemme des gens. A la flemme des gens et aussi au fait que maintenant les gens paradoxalement au fait qu'ils ont la flemme ils sont de plus en plus actifs et du coup ils ont de moins en moins le temps de se poser, d'aller faire du shopping, d'aller prendre deux heures de leur temps pour aller au restaurant etc et les plateformes ça permet d'augmenter leur satisfaction en peu de temps. Le fait d'avoir son repas qui arrive directement chez soi, le fait que tu ne doives pas aller dans un magasin pour acheter quelque chose mais qui vienne directement à ta porte, ça augmente la satisfaction sans faire perdre du temps entre guillemets au consommateur.

**Et le fait que cette satisfaction-là repose, si on prend les arguments des collectifs de coursiers, sur le fait que les coursiers ne soient pas très bien payés, c'est ... Il y a de plus en plus de gens qui disent ben oui les coursiers sont mal payés mais pourtant les plateformes continuent à grandir.**

Oui. Ben c'est que ... au final je crois que ça fonctionne un peu comme tout. Enfin il y a des gens qui vont dire que les coursiers sont mal payés etc et il y a peut-être quelqu'un qui travaillera comme coursier qui trouvera qu'il est très bien payé parce que dans son job avant il était encore moins bien payé, tu vois ce que je veux dire.

Je pense que tout est question de relativité. Après c'est possible qu'ils soient mal payés mais il y aura toujours quelqu'un qui sera d'accord d'être payé ce prix-là pour avoir ce job-là.

**Ben voilà, tu veux ajouter quelque chose, tu penses qu'on a oublié quelque chose ?**

Non, je pense qu'on a fait le tour.

**Merci !**

## Annexe 12 : retranscription entretien – Deliveroo (cliente) – Maïssa

*Entretien réalisé le 7 mai 2020 – Durée : 47 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Mathilde m'a dit que tu utilisais de temps en temps les plateformes de livraison. Tu peux peut-être d'abord te présenter brièvement ?**

J'ai 25 ans, je suis en dernière année d'études vétérinaires. Je suis à Liège depuis 3 ans. Je commande avec Deliveroo parce que c'est celle que j'utilise le plus souvent. J'ai essayé 1 ou 2 fois Vinted...mais je l'ai utilisée 1 mois, j'ai vendu une paire de chaussures et puis c'est tout quoi. Je commande de 1 à 3 fois par mois.

**Tu habites dans le centre-ville ?**

Oui, j'habite du côté des Guillemins.

**Comment vois-tu les plateformes de livraison? Quel est ton ressenti, ton avis général là-dessus ?**

C'est super bien quand tu n'as pas envie de te déplacer ou que tu as la flemme de te faire à manger, quand c'est l'hiver, que tu n'as pas envie d'aller au resto, c'est cool de te faire livrer chez toi!

**Tu as commencé en arrivant à Liège ou déjà avant?**

À la base, je suis Parisienne, j'utilise à Paris, j'ai fait 3 ans à Bruxelles, j'utilise à Bruxelles et à Liège. Je ne sais pas depuis quand ça existe, mais depuis longtemps, mais je l'utilise pratiquement depuis les débuts, quoi.

**Utilisatrice des 1ères heures ...?**

Oui, c'est ça... (Rires)

**Peux-tu m'expliquer comment se déroule la commande? Tu utilises surtout Deliveroo ou tu utilises d'autres plateformes ?**

Deliveroo surtout, mais j'utilise moins souvent, mais parfois UberEats aussi.

**TakeAway, jamais ?**

Non

**Pourquoi Deliveroo et pas une autre?**

Parce qu'ils ont un choix qui me correspond plus, ou je trouve plus de choix à mon goût. Après, j'avais téléchargé TakeAway mais je ne l'ai jamais utilisé. Je pense que c'est par habitude que j'utilise plus Deliveroo que les autres ...

**Tu les utilisais déjà à Paris, c'est ça...?**

C'est ça, oui, oui....

**Peux-tu me décrire une commande comme si tu allais en faire une, là, maintenant ?**

Je prends mon téléphone, j'ouvre l'application, là, ils te présentent les différents restaurants qui peuvent te livrer, en fonction aussi du temps qu'ils mettront à te livrer, qui n'est pas forcément bon d'ailleurs, je ne sais pas si c'est fonction de mes préférences, en tous cas je sais que les premiers de la liste sont souvent ceux que je prends le plus souvent. Tu mets le restaurant que tu souhaites, et alors tu as le choix entre des plats, des menus...ça dépend du restaurant que tu as indiqué, puis tu sélectionnes ce dont tu as envie, et ensuite, ils te font un résumé de ta commande avec directement le prix final. Puis tu as une espèce de compte à rebours, puis : tu es accepté, puis c'est en cours de préparation, puis quand le livreur est en route pour le restaurant, quand tu récupères ta commande, et ensuite, tu peux suivre normalement le chemin jusqu'à chez toi, il est censé sonner chez toi et tu vas le récupérer en bas.

**Et toi, tu suis ta commande minute par minute sur ton téléphone ou ça dépend un peu?**

Oui, je fais quand même attention, je le suis, parce que je veux être prête, je ne veux pas faire attendre le livreur en bas, je descends quand il n'est pas loin...

**Et tu payes via l'application ?**

Oui, ma carte bleue est enregistrée, du coup pas besoin d'argent liquide...

**Et tu laisses parfois des pourboires au coursier ?**

Ça dépend, en principe pas, mais si j'ai un service qui est super sympa, ou si le restaurant met une petite attention, c'est super rare...! Mais dans ce cas-là, oui, ça m'est arrivé 2 fois, maximum!

**...des restaurants qui laissent quoi, je n'ai pas bien entendu ?**

Qui laissent des fruits, ou un petit truc en plus, dans ce cas-là, tu peux laisser un pourboire...

**Et pour revenir au début de ta commande, tu disais que les restos où tu vas souvent viennent en premier. Tu parlais de restaurants chez qui tu commandais souvent, comment vas-tu choisir ce resto, quel plat vas-tu choisir?**

Souvent, ce que je commande, c'est je ne peux pas cuisiner chez moi. C'est vrai que je vais souvent au Mac Do ou des trucs comme ça, ou le premier qui s'affiche, ou des sushis. J'adore les sushis, c'est en général ce que je commande...

**Et ce sont des trucs que tu ne sais pas cuisiner, toi...**

Oui, oui, voilà, c'est des trucs que tu manges au restaurant, et voilà si tu as la flemme d'aller au restaurant, c'est le restaurant qui vient à toi...

**As-tu déjà testé des nouveaux restos avec l'application? Comment as-tu confiance dans un nouveau resto...ou pas?**

Soit j'en ai déjà entendu parler, ou une copine qui a déjà testé. Après, leurs photos de présentation jouent beaucoup, je pense, on a 10 fois plus envie de commander, les photos donnent envie, les plats sur les photos donnent envie, ça, ça joue beaucoup... et il y aussi une note qui est attribuée, des étoiles.

**Et ça compte pour toi?**

Honnêtement, je jette un coup d'œil, mais ce n'est pas ce qui m'interpelle le plus.

**Donc ce qui compte le plus, ce sont les avis de tes potes et les photos?**

Oui, oui, c'est un peu ça, très commercial ...

**Et tu testes beaucoup de nouveaux restos ou tu vas souvent sur les mêmes?**

Ça m'arrive de tester de nouvelles choses, mais souvent, quand il y a un restaurant de sushis qui me plaît, je vais commander aux mêmes endroits. J'ai déjà testé de nouvelles choses mais c'est souvent aux mêmes endroits.

**Et quand tu as mangé, tu dois coter aussi le resto ?**

Oui...

**Et tu le fais, ou...**

Souvent j'oublie de le faire... (Rire) Après, souvent quand il y a de nouvelles expériences ou qu'il y a des choses à dire... Après quand ça s'est mal passé. Et je pense que souvent on dit plus quand ça s'est mal passé que quand ça s'est bien passé d'ailleurs.

**Soit quand ce sont des nouvelles choses, soit quand il y a eu un souci... Pour les restos ou tu commandes souvent, tu ne prends pas spécialement la peine de noter?**

Franchement, s'il y a un souci je note qu'il y a eu un souci, mais voilà, on a plus tendance à vouloir faire une remarque négative que positive quoi...

**Et tu dois aussi noter le coursier une fois qu'il a livré...?**

[Est-ce que je dois noter le coursier – Réfléchit] Je pense qu'on demande de coter le restaurant mais je n'ai pas le souvenir qu'on devait noter le coursier. On demande comment a été la commande, en fait!

**Et tu notes sur base de quels critères?**

Alors, je note sur la ponctualité, s'ils n'ont pas mis trop de temps, si la commande était la bonne, si c'était des plats chauds, s'ils sont arrivés chauds.

**Et ça, tu ne sais pas si c'est pour le coursier ou pour le resto, parce que le problème peut arriver à différents moments. Il n'y a pas une note séparée?**

Ouais, tout à fait, ça pourrait être à cause du coursier ou à cause... Mais, non il n'y a pas de note séparée, non, je ne crois pas, tu notes ta commande en général.

**Et qu'est-ce qui t'a poussé à utiliser Deliveroo de manière générale... Tu m'as dit qu'il y avait la facilité, il y a d'autres choses... ? Pourquoi Deliveroo et pas un livreur de pizzas traditionnel par exemple?**

Pour le choix. Parce que quand tu ne sais pas quoi manger, c'est comme un catalogue, tu peux décider, voir ce qu'ils présentent à manger, tu as un grand choix. Après, ça m'arrive de commander une pizza, mais pas nécessairement chez Deliveroo. Puisque du coup, les frais de livraison qu'il y a chez Deliveroo et peut-être pas ailleurs.

**C'est ça, donc quand il y a des restos qui ne sont « que » sur Deliveroo, tu utiliserais s'il y a moyen de commander autre part ?**

Oui,

**Tu m'as dit que c'était Deliveroo, plus par habitude que les autres. Tu as quand même testé UberEats, tu as une préférence pour entre les 2 ou c'est vraiment juste que ça se fait naturellement?**

Oui, j'ai vraiment donné la préférence à Deliveroo ces derniers temps, donc à la base, je n'ai pas de souci avec Deliveroo après je persiste à commander avec hein... La majorité du temps, ça marche bien. UberEats, je sais pas, j'ai pas vraiment de souvenir... En fait, le truc c'est que comme je commande plus avec Deliveroo, du coup j'ai plus de mauvais exemples avec eux... Voilà. Mais UberEats, j'ai pas vraiment de souvenir de mes expériences que j'ai pris quelques commandes avec eux, ce n'est pas très significatif quoi, mais c'est vraiment par habitude et par choix, je pense...

**Il y a plus de choix chez Deliveroo?**

J'ai l'impression, oui.

**Il y a plus de choix chez Deliveroo?**

J'ai l'impression, oui.

**Tu parles de quelques soucis récemment, c'est quoi les soucis que tu as rencontrés?**

Souvent, quand tu commandes on te dit : la commande est arrivée, alors qu'elle n'est pas du tout arrivée...ça, ça m'est arrivé 3 fois ! Une fois j'avais commandé une pizza, là pareil... En fait là, c'était plutôt le livreur, ma pizza était complètement renversée, ça m'est déjà arrivé que ça arrive froid, qu'il manque des choses à la commande aussi, un peu de tout quoi.

**Et s'il y a un problème à la livraison, que se passe-t-il? Qu'est-ce que tu peux faire, est-ce que tu fais quelque chose?**

Justement avant-hier, on avait fait une commande, ils disent qu'elle est arrivée, elle n'est jamais arrivée, dans ce cas-là tu cliques sur : "un problème avec la commande", quelque chose comme ça et tu as plusieurs catégories qui s'indiquent, soit : "le plat est arrivé froid", "le plat est arrivé en retard", tu as à peu près une dizaine de catégories à sélectionner. Moi, j'avais sélectionné : "la livraison n'est jamais arrivée" et, une fois que tu sélectionnes ça, soit tu as le choix en un chat avec quelqu'un du service, soit d'appeler. Moi comme je suis une chiante, j'ai fait les 2 (Rires). Du coup, j'appelle et j'envoie un message

en même temps, souvent l'appel peut durer des heures surtout que c'était la période de Covid donc heu... Il y avait moins de personnes à contacter. Du coup, le mec m'a répondu par chat, et m'a dit que le livreur était en route, qu'il allait bientôt arriver, qu'il avait fait une erreur de manipulation. Du coup, j'ai dit ok, j'attends encore 10 minutes, le mec n'est toujours pas là, j'ai refait la même manœuvre que je viens de t'indiquer et ils m'ont proposé de soit me rembourser... en fait, ils m'ont juste proposé de me rembourser, voilà!

**Et tu n'as pas eu ta commande ?**

Non, j'ai jamais eu ma commande, et ça, ça m'est arrivé 3 fois quand même et toujours avec le même restaurant, bizarrement !

**Et tu avais déjà eu des commandes qui s'étaient bien passées avec celui-là ou...?**

Oui, oui,

**Et tu continues quand même à utiliser Deliveroo ?**

Oui, oui. Bon c'est chez McDo, on va pas se mentir (Rire). J'ai commandé une vingtaine de fois et les 17 autres se sont bien passées...Donc j'espère que ça va continuer à bien se passer. Mais chaque fois, je suis remboursée,

**La plateforme a quand même des garanties...**

Oui, même si j'ai pas eu de McDo donc bon je suis déçue mais à chaque fois, je suis remboursée dans les 5 à 10 jours ouvrables.

**Et une fois que tu as fait le chat avec eux, tu n'as plus rien à faire. Tu dois pas renvoyer...**

Non, rien du tout. Ils t'envoient un mail disant que ta commande a été remboursée et que tu auras ton argent dans les 5 ou 7 - je sais plus - à 10 jours ouvrables et tu n'as rien à faire, non.

**Et toi, as-tu déjà travaillé ou pensé travailler pour une plateforme comme celle-là?**

Non, non

**D'une manière générale, utilises-tu d'autres plateformes?**

Comme tu l'entends, je ne pense pas, mais franchement, non. Vinted, ça a été très rapide.

**Par exemple, pour les vêtements, des sites, etc... tu achètes beaucoup par Internet?**

Non, vraiment pas.

**Et je suppose que tu es quand même sur les réseaux sociaux ?**

Sur les réseaux sociaux, oui, encore que pas vraiment, je n'ai aucune application de réseaux sociaux sur mon portable. J'ai un truc plus sur Facebook, et j'utilise plus sur Internet. Oui, j'ai quand même Messenger.

### **Comment as-tu connu Deliveroo?**

Ouh, là, ça remonte à longtemps...je ne saurais même plus dire comment je l'ai connu, je pense que c'est surtout le bouche à oreille et mon inscription, c'est hyper-rapide, franchement je n'ai jamais eu aucun souci.

### **Et comment vis-tu tes commandes sur la plateforme, c'est vraiment occasionnel, c'est super facile, comment vois-tu ça : un jeu? Juste fonctionnel?**

Oui, facile, hyper fonctionnel, hyper utile, mais le fait que ça se passe mal, ce sont des choses qui arrivent. Mais je suis quand même super contente de leurs services, je suis contente d'eux, et voilà tu ne sais pas le faire toi-même, c'est quand même cool, quand tu n'as pas le temps, c'est quand même top.

### **Et sais-tu comment les plats sont répartis entre les livreurs, parce qu'il y a plusieurs livreurs?**

Non, je ne sais pas du tout comment ils s'organisent.

### **Et tu ne sais pas comment fonctionne l'algorithme de Deliveroo?**

Pas du tout ! Non, non...

### **Et si tu dois décrire le rôle de la plateforme, comment la vois-tu? Entre les restos, les livreurs ? À quoi sert-elle ? Sa fonction, si elle en a une....**

C'est de faire le lien entre nous, les consommateurs avec les restaurants... Non, je sais pas du tout en fait, je suis peut-être en train de dire de la merde... Entre le consommateur et le restaurant et puis... En fait je vois comme un triangle entre le consommateur, le livreur et le restaurant, faire un lien entre les trois quoi ! Je suppose que c'est ça!

### **En tous cas, c'est ce qu'ils disent : des mises en relation.**

### **Et Deliveroo, propose- t-il de répondre à des enquêtes de satisfaction, ou même parfois de jouer à des concours, tu le fais parfois...?**

Alors... Les mails de Deliveroo, je ne les ouvre même pas

### **Ils te bombardent un peu d'infos ?**

Non, même pas, ils ont mon ancienne adresse-mail que je n'utilise plus du tout, donc forcément si j'ai mis celle-là, je les reçois pas. Mais si c'est sur ma nouvelle adresse, ils ne me bombardent pas de mails franchement, j'en ai un de temps en temps, je ne l'ouvre pas! C'est toujours les mêmes que tu reçois : la confirmation de commande et quand tu as un problème et que tu dois être remboursé, et après je ne les ouvre pas ... J'ai pas l'impression qu'ils fassent tant de concours, de pub que ça hein !

### **Tu reçois pas parfois des promotions, des pubs...**

Non, en tous cas, je n'ai pas l'impression d'être bombardée par la pub de Deliveroo...



**Et en t'inscrivant, tu as pris connaissance des conditions générales d'utilisation de Deliveroo, de la politique de confidentialité de la plateforme...?**

Pas du tout, j'ai cliqué sur : accepté et en fait je sais jamais. Donc pas du tout.

**Dans les conditions générales, il est mis que la plateforme peut utiliser les données, tant que tu génères par ton activité - les données numériques - que celles que tu entres toi-même dans la plateforme : ton nom, ton adresse, etc. pour améliorer leur service, pour faire de la pub...qu'en penses-tu ? Si t'as un avis.**

Pour améliorer leur service, moi je trouve, ça... Enfin, il n'y a pas de problème, après, pour faire de la pub.... Après, pour faire de la pub tu veux dire? En fait ils centralisent les informations de chacun pour après pouvoir faire de la pub, c'est ça?

**Donc ils peuvent faire deux choses: ils peuvent te proposer de la pub ciblée selon tes goûts, ton âge. Ils peuvent vendre ces données-là à des annonceurs qui pensent : c'est plus intéressant de lui proposer...notamment des pubs pour des restos de sushis, par exemple...**

Donc par exemple, je sais pas hein, je dis peut-être une bêtise, mais tu penses que c'est le genre de pub qui peuvent s'afficher genre sur Facebook?

**Oui, Facebook fonctionne sur le même système, ils collectent des données pour les vendre à des annonceurs et faire des échanges entre les différentes plateformes de données pour pouvoir avoir des pubs hyper-ciblées**

Honnêtement, je trouve ça un peu flippant quand même, comme tu dis, ils établissent un profil de toi, mais en même temps comme tu ne le ressens pas au quotidien, tu n'y penses même pas, là quand je discute avec toi, oui, c'est flippant, mais bon ça ne m'empêchera pas de commander quoi.

**Oui, ça fait partie de de tous les jours, quoi...?**

Oui, mais si bon si on ne pouvait ne plus le faire, je le ferai mais bon... Je pense pas qu'il y ait moyen de leur dire "prenez pas mes données"! Mais si y avait moyen, je pense que je le ferais !

**Par exemple, Et quand tu vas sur des sites web, et qu'il y a des cookies, tu mets accepté ou...refusé?**

Oui.... Mais ça c'est vraiment un réflexe, tu penses pas à tout ce qui se passe derrière tout ça quoi...

**Ouais... Parce que ces trucs là ils doivent avoir ton consentement mais...**

Ouais c'est implicite quoi.

**Et il y en a qui disent que c'est du travail gratuit, parce que grâce aux données qu'on génère, on améliore leurs services, on... Après, c'est une position et eux disent que ça permet de voir les publicités qui t'intéressent.**

Ouais, ouais eux te diront que ça te permet d'avoir des infos qui te sont utiles à toi aussi quoi. Moi, je peux aller le chercher toutes seules ces informations, j'ai pas besoin d'eux ! Mais en même temps, si on appuie sur accepter, c'est qu'on est bête aussi quoi... On nous laisse le choix quoi.

**Et as-tu entendu parler des coursiers à vélo qui ont fait des grèves ou pas du tout?**

Pas du tout....

**Pour toi, les coursiers travaillent pour la plateforme mais tu sais plus ou moins comment est organisé leur taf ? Tu m'as dit que tu savais pas trop comment étaient réparties les commandes mais par exemple, comment eux sont engagés par la plateforme ?**

Je ne sais pas du tout....Je suppose... Enfin non, j'ai en aucune idée. Je suppose que c'est comme un entretien pour tous les tafs, ils doivent avoir un entretien avec quelqu'un qui va poser des questions, voir s'il correspond au profil. Je pense qu'il faut avoir au moins un vélo, soit une voiture, soit un scooter ou quoi... Mais je sais pas du tout comment ça se passe.

**C'est assez libre, en fait, c'est un travail à la demande. Les coursiers se connectent, quand ils ont une commande, ils font la commande, ils sont payés à la course.**

Ils travaillent quand ils veulent, c'est ça ?

**C'est ça, c'est très flexible, mais il y a des collectifs de coursiers et des syndicats qui disent que le souci de ça, c'est qu'ils ne savent pas quand ils vont avoir une course, donc ils se connectent, ils sont dans la ville, mais ils ne vont peut-être rien gagner pendant 2,3 heures. Avais-tu entendu parler de ça?**

Non, non,

**On arrive à la fin, j'ai déjà abordé pas mal de trucs, c'est cool. Tout au début, tu m'as dit que le temps de livraison affiché ne correspondait pas au temps réel...**

En fait, non, parfois ils respectent le temps, autant pas du tout. Les 2/3 du temps, ils respectent, 1/43 non, mais bon quand ce sont des retards de 10-15 minutes, c'est pas grave, mais quand ta commande, tu l'attends 1/2heure-3/4 heure, c'est relou, mais ça arrive.

Je sais pas si je t'ai dit... Non en fait, je t'ai pas dit. J'ai aussi eu le cas d'un livreur de Deliveroo qui a pris mes données personnelles pour me retrouver sur Facebook. Je ne sais pas si ça peut t'intéresser...

**Oui ça m'intéresse...Donc il a pris ton nom et il a été sur...**

Oui, c'est un mec...Déjà quand il avait livré la commande, il était un peu bizarre, je me suis dit : "bref, c'est pas grave", puis après, il m'a inscrit sur Facebook et il m'a envoyé un message

**Et tu as réagi comment, du coup ?**

Ben je me suis dit que n'importe quel livreur avait accès à ton nom, prénom et ton adresse, en fait. Souvent... Déjà, sur le moment tu dis c'est un peu flippant, puis voilà, après mais je n'ai jamais eu aucun souci, à part lui, je n'ai jamais donné suite, et voilà ... Mais c'est vrai que quand t'y penses, c'est un peu dérangeant quoi. Ils ont accès à ton nom, prénom et adresse quoi. Quand tu as à faire à des gens qui ne sont pas bien intentionnés...

**Et tu n'as pas demandé des explications à Deliveroo...?**

Non, des amis m'avaient dit de le signaler à Deliveroo, mais, mais bon, le mec il devait avoir 20 ans, mais il ne m'a envoyé qu'un message. J'ai pas répondu... Je pense que s'il avait persévéré, j'aurais envoyé à Deliveroo, je pense : il va perdre son taf, j'avais pas envie, donc je me suis dit "non je le fais pas"... Pour un message... C'est sûr, il n'avait pas le droit de faire ça, mais, bon, c'est pas la fin du monde, quoi! Mais bon sur ce coup-là, il avait tort quoi.

**Ouais, je comprends que ce soit flippant...**

En fait ce livreur, il m'avait déjà eu une première fois, et il m'a dit, je crois : comme j'ai vu que tu commandais souvent dans le même restaurant je ne sais pas s'il avait dit le nom, il avait fait exprès de reprendre une commande qu'il avait livrée. Soit il avait mon nom, soit il a vu le restaurant et il a pensé : j'ai des chances de retomber sur elle, ça date d'il y a 3 ans mais voilà, il a fait exprès de pouvoir me re-livrer une deuxième fois.

**Et ça s'est arrêté là ?**

Oui.

**Si tu as d'autres histoires comme ça, si tu penses à quelque chose....**

Non, non,

**Et tu sais combien tu dépenses par mois, si tu y vas 2 ou 3 fois par mois?**

Cela doit tourner entre 20 et 80euros par mois, je pense.

**Et tu sais la proportion qui va au resto, à la plateforme, qui va au livreur ?**

Pas du tout.

**Est-ce que le prix intervient dans ton choix? Tu te dis "ouais, ça c'est trop cher ..."?**

Oui, ça intervient quand même.

**Et tu sais comment la plateforme Deliveroo génère ses revenus ou pas du tout?**

Je suppose que c'est via nos commandes, je suppose que la plateforme doit se faire un peu d'argent sur les commandes des utilisateurs, non?

**Une commission...**

Oui, oui...

**Il n'est pas mis "il y a autant pour..."?**

Non, mais je ne vois que ça comme moyen pour se faire de l'argent, toi tu sais?

**Oui, ils prennent une commission, mais je ne sais pas dire combien, mais chez Deliveroo, les coursiers interrogés m'ont dit qu'ils étaient payés 5,50 pour la course peu importe où c'est, chez UberEats, ils sont payés au km, chez TakeAway, ils sont payés à l'heure, les 3 plateformes ont vraiment des modèles différents et je ne sais pas quel pourcentage revient à la plateforme. Je ne sais pas s'il y a une différence de prix quand tu vas dans le resto ou que tu commandes, as-tu déjà vérifié pour voir si tu payais beaucoup plus cher qu'au resto ou pas?**

J'ai l'impression que les prix sont assez similaires après ce qui va faire grimper... J'ai l'impression que ça dépend aussi des moments. Parfois, les frais augmentent beaucoup, là, ils mettent des frais de livraison de 5 euros et quelques, puis ils te font une réduction de 2 euros 30, ça revient à 3 donc ça passe. Quand les frais de livraison c'est 5 euros 30, moi je trouve que c'est beaucoup trop.

C'est souvent dans ces cas-là, je vais voir sur UberEats, si c'est pas moins cher. Je viens de me rendre compte ! Je vais voir sur UberEats si c'est pas moins cher quoi.

**Les frais de livraison varient d'un moment à l'autre ?**

Oui, j'ai l'impression que ça varie assez souvent, c'est un peu la surprise en fait... et ça dépend des restaurants, je crois. Il y a des frais de livraison par restaurant qui sont moins chers que d'autres et il y a quand même des livraisons sur Deliveroo... En fait, il y a des restaurants qui utilisent la plateforme, mais la livraison se fait avec des livreurs du restaurant, pas de chez Deliveroo.

**Deliveroo sert alors uniquement pour prendre la commande...**

Ouais, c'est ça. Et dans ce cas-là, tu ne sais pas suivre le livreur sur l'application.

**Du coup, les frais de livraison sont moins chers ...?**

Ouais, les frais de livraison sont moins chers. Je l'ai seulement découvert le mois dernier, les frais de livraison étaient moins chers, ben il n'y en n'avait pas en fait!

**Ah ouais, ils mettent direct le prix...**

**Donc quand tu choisis, tu as le prix du plat, plus les frais de livraison?**

Oui, c'est ça! Et parfois aussi tu as des réductions sur certains restaurants, je ne sais pas pourquoi...

**Et tu ne sais pas si c'est le resto ou si c'est la plateforme?**

Non, je ne sais pas du tout. Je ne sais pas... Ce qu'ils font en ce moment, quand tu vois une petite vignette rouge, c'est que le restaurant fait une réduction et en fait souvent c'est plusieurs restaurants...

**C'est une chaîne ?**

Non, tu vas ouvrir, par exemple, un burger avec une vignette rouge, puis tu défiles et tu vois un lien d'un resto indien avec une vignette rouge, je ne sais pas... Je sais pas qui décide de ces réductions... Si c'est la plateforme qui fait un accord avec les restaurants... Enfin, je sais pas.

**Ah, oui c'est ça... Tu veux dire qu'à un certain moment, il n'y a pas qu'un resto qui fait des promotions, il y en a plusieurs... un peu comme des soldes...**

Oui, c'est ça...

**On a bien fait le tour. Quel est ton regard sur les plateformes numériques...?**

Oui, les plateformes numériques, je trouve ça... À part pour la nourriture, je ne les utilise pas trop, j'utilise d'autres moyens pour les fringues, les habits..., Le seul truc que j'utilise, c'est vraiment la bouffe parce que je cuisine très mal. (Rires) Après, je trouve ça super pratique, en général, hyper-simple, hyper-cool. A part ça, je n'utilise pas trop.

**Et, à ton avis, à quoi est dû le succès de Deliveroo?**

Je crois que c'est vraiment les nombreux choix qu'ils ont, vraiment...

**Et le succès des plateformes de livraison, en général? TakeAway, devient ici très important à Liège, on voit des livreurs partout ?**

Je ne sais pas du tout ce qui fait leur succès. Je suppose que TakeAway commence à proposer un choix varié et qu'à mon avis ils doivent avoir un super bon service, je ne sais pas...

**Je ne sais pas non plus... Hein, j'essaie aussi de comprendre (Rire)**

Je suppose, comme j'ai dit que les plats arrivent bien à l'heure, super chauds, que les serveurs doivent être sympas, ils doivent avoir un large choix. Pour moi, c'est les critères les plus importants.

**Que les livreurs soient sympas, c'est important?**

Oui, franchement c'est important. Ça fait toujours plaisir d'avoir quelqu'un sympa.

**Et qu'ils soient en vélo, en scooter...**

Ben, je m'en f... Ca, peu importe...

**Ben voilà, on a plus ou moins fait le tour, je sais pas si tu penses à quelque chose... A-t-on oublié quelque chose... ?**

Non franchement, je crois aussi qu'on a bien fait le tour.

[Fin des questions, demande pour un autre contact]

## Annexe 13: retranscription entretien – Deliveroo (coursier) – Pierre

*Entretien réalisé le 20 avril 2020 – Durée : 23 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Pardon?**

Heu, pardon?

**Vous avez un peu de temps? Ok parfait.**

Heu s'il vous plait, je ne veux pas que ça dure longtemps... Heu maximum dix minutes, ça va?

**Ok. Heu, avant de continuer, ça vous dérange si j'enregistre la conversation? C'est juste pour pouvoir la retravailler.**

Oui, y a pas de problème.

**Heu, ben voilà, est-ce que vous pouvez peut-être avant d'aborder votre activité sur Deliveroo, vous présentez très brièvement.**

Heu, présenter mon travail? Ou présenter Deliveroo?

**Non, votre travail et vous comment vous le voyez.**

Heu, donc moi je travaille [inaudible] comme étudiant. Et donc heu moi, je trouve ça bien. Ça aide les étudiants à travailler. En plus l'avantage de ce travail, c'est que l'on peut travailler quand on veut. Donc heu, il n'y a pas d'horaire spécial, tu vois.

**C'est ça, et vous avez commencé à travailler il y a combien de temps?**

Ah, je travaille depuis quatre ans.

**Quatre ans, ok. D'abord comme étudiant alors et..?**

Oui comme étudiant, j'travaillais pas chaque jour genre heu... de temps en temps, il y avait l'école donc je travaillais 4 heures par jour.

**4 heures par jour, ok.**

Après l'école quoi.

**Ok, et vous avez quel âge?**

Moi, j'ai 21 ans maintenant.

**21 ans, ok. Et donc là, vous travaillez tout le temps ou vous avez encore des cours et vous travaillez après?**

Euh non pour le moment je travaille que pour Deliveroo donc heu je travaille juste chez Deliveroo ouais.

**Ben peut-être avant de continuer, vous pouvez me donner votre ressenti général sur la plateforme et comment ça se passe?**

Heu, donc comment ça fonctionne ? Comment..?

**Non, comment vous vous voyez le truc. Comment vous... Si vous trouvez que c'est bien, que c'est pratique ou pas...**

Oui, je trouve que c'est bien quand même. Voilà, on gagne un petit peu... pas mal, donc heu... Moi je trouve que c'est bien.

**Et vous trouvez que c'est pas mal pour quoi? Quels sont les intérêts de Deliveroo?**

Pardon?

**Quels sont les intérêts de Deliveroo?**

Les intérêts? C'est-à-dire?

**Ben... pourquoi est-ce que vous avez commencé à travailler là-dessus et je ne sais pas, dans un resto, ou...?**

Ben parce que, oui, voilà, chaque étudiant il doit, il a... chaque étudiant il a besoin d'argent. Au moins si on veut acheter quelque chose, au moins on a...

**C'est ça. Et, maintenant, vous livrez en scooter que vous m'avez dit, mais avant vous livriez en vélo ou vous avez directement commencé..?**

Oui, oui en vélo, j'ai commencé en vélo, donc tout doucement, pendant heu, un an. Après, voilà j'ai commencé en scooter, donc voilà.

**Et le scooter vous l'avez acheté pour livrer ou parce que vous en aviez besoin?**

Oui pour livrer quoi, et pour... personnel quoi.

**C'est ça, et heu qu'est-ce qui vous a poussé alors à travailler sur Deliveroo? C'était pour gagner un peu d'argent en tant qu'étudiant mais il y a...**

Pardon?

**Qu'est-ce qui vous a poussé à travailler pour Deliveroo?**

Mais, il n'y a pas... Je n'avais pas en fait beaucoup de [qualités? inaudible] en fait... Donc voilà, il y avait du travail donc heu il me plaît donc heu voilà j'ai...

**Mmh, et donc vous aimez bien le travail de livreur alors?**

Oui, oui, j'aime bien travailler à l'ouvert, en ouverture pas enfermé.

**C'est ça ok, et donc quand vous réalisez une commande les clients, ils doivent vous noter c'est ça?**

Pardon?

**Quand vous réalisez une commande les clients, ils doivent vous noter hein c'est ça?**

Heu, ça oui, oui... Heu, nous aussi on doit nous aussi les noter [les restaurants]. Si c'est bien la commande, si c'est bien rapide, si c'est bien... voilà...

**Et ça vous gère comment? C'est important pour vous d'avoir des bonnes notes ou... ?**

Non mais il suffit juste de se comporter correctement avec le client, et d'être à l'heure.

**Et c'est important pour vous d'avoir des bonnes notes?**

Oui, oui c'est super important parce que, voilà, c'est super important.

**Parce qu'il faut avoir une bonne image? Ou parce que c'est plus facile pour avoir des commandes?**

Non, moi personnellement j'ai bien [inaudible] mais même pas pour les clients mais pour moi, donc j'essaye toujours d'être [inaudible].

**Et heu, ok... Et vous effectuez combien de courses par heu...par shifts, plus ou moins?**

Heu ça dépend... Par journée? Par jour?

**Oui**

Ca dépend des commandes, ça dépend des jours. En moyenne cinquante euros par jours, en moyenne.

**Combien?**

Heu... cinquante euros par jours mais en moyenne.

**Mais, et vous gagnez combien alors par course? Vous avez une prime alors à la...?**

Oui, c'est cinq euros cinquante...

**De prise en charge?**

C'est 5,5 par commande.



**Ok, et peu importe la distance que vous devez faire alors?**

Ouais, ouais c'est ça. Peu importe la distance.

**Et comment est-ce que vous faites alors quand les commandes sont trop loin? Vous les acceptez toutes alors ou..?**

Oui, quand j'accepte une commande je suis obligé de la livrer quoi donc heu...

**Ah, on est obligé d'accepter une commande? Et vous ne voyez pas où c'est avant?**

Oui, en fait quand on accepte la commande en fait, on est obligé... Si on fait "récupérer", si on récupère la commande on est obligé de la livrer. Quoi que ce soit la distance.

**Et vous savez comment les courses, les commandes elles sont attribuées entre les livreurs? Comment ça fonctionne un peu?**

Pardon?

**Vous savez comment les courses elles sont attribuées entre les livreurs? Comment cela fonctionne le site Deliveroo pour répartir les courses?**

Heu, pour ça vraiment... Le système des livreurs, faut demander à quelqu'un [d'autre] parce que moi je connais pas leur système... Moi je reçois la commande et du coup je l'accepte et je la livre, voilà il y a pas de...

**Et vous savez comment la... [Bruit] comment la plateforme génère ses revenus? Comment elle, elle gagne de l'argent?**

Pardon?

**Vous savez comment la plateforme, elle, elle gagne de l'argent?**

Heu, non ça vraiment, je ne sais pas.

**C'est ça, vous comment vous fonctionner, c'est vous recevez la commande, vous la livrez et puis... [8 :00].**

Oui c'est ça, exactement, voilà, on reçoit la commande et on la livre.

**Et vous avez un peu des astuces ou des stratégies pour avoir des commandes plus facilement?**

Non, non pas vraiment. Il n'y a pas de stratégie avec... Tout le monde a le même compte, le même voilà.

**Et vous attendez où par exemple les commandes ?**

Pardon, vous avez dit quoi?

**Quand vous attendez une commande, vous l'attendez où?**

Moi, j'attends devant le restaurant en fait.

**Ah, et, vous avez tout le temps des commandes? Parce que parfois vous devez attendre, non?**

Oui, oui, parfois on doit attendre, parfois on trouve que la commande, elle est prête donc ça dépend...

**Et quand vous vous connectez, vous devez vous connectez pour un certain nombre d'heures minimum où vous vous connectez même pour dix minutes et puis vous pouvez vous déconnecter?**

Oui, oui, on peut même se connecter pour cinq minutes, il y a pas... voilà

**Ok, et il y a des heures où, je suppose, c'est plus facile d'avoir des commandes, où c'est plus intéressant de se connecter?**

Oui, oui, le soir. Moi, je préfère le soir parce que vers 18h-19h, les commandes commencent à bouger quoi.

**Et vous avez des commandes plus facilement, si vous êtes prêt du restaurant ou par nécessairement?**

Heu... Oui, des fois, par exemple, un restaurant fait des réductions ou quoi, et donc on a plus de commande chez lui que chez les autres. Donc, ça dépend en fait, ça dépend du jour, du restaurant...

**Ah ok, et vous avez des contacts avec...**

Quand Deliveroo eux-mêmes, ils font des offres à leurs clients, alors là ça... Voilà, plein de commandes.

**Et donc vous gagnez 5,50 - plus, parfois, vous gagnez des pourboires ou c'est rare?**

Pardon?

**Vous gagnez donc 5,5 par course...**

Pardon, je ne vous entends pas...

**Vous êtes dehors en fait?**

Oui, je suis [inaudible]

Vous disiez quoi?

**Vous gagnez parfois des pourboires et tout ça ou vous gagnez 5,5 par course et c'est tout?**

Oui, oui, des fois. Ca dépend des clients donc des fois on reçoit des pourboires et tout.

**C'est ça, donc quand vous vous connectez en soirée comme ça, donc je ne sais pas, vous faites genre 18h-21h, un truc comme ça et vous faites combien de courses par heure plus ou moins, vous savez ?**

Pardon?

**D'habitude, vous faites combien de courses par heure, plus ou moins ?**

Heu, combien de course par heure? Ca dépend, comme je l'ai dit, s'il y a des offres ou quoi. Mais en moyenne deux commandes par heure.

**Et vous avez des contacts avec d'autres livreurs, ou c'est vraiment chacun de son côté?**

Pardon?

**Vous avez des contacts avec d'autres livreurs ou alors, c'est vraiment chacun de son côté?**

Attendez, je vais... Restez avec moi deux secondes.

[Musique d'attente]

Oui, pardon.

**Non, non pas de souci. Ce que je demandais, c'est si vous aviez des contacts avec d'autres livreurs ou alors si c'était un peu, chacun de son côté?**

Des contacts, c'est-à-dire? Parce que nous on est des amis.

**Oui, donc vous avez des amis qui le font aussi. Ou alors avec vos collègues?**

Pardon?

Non, non, on a des contacts avec les collègues. On est des amis, on se connaît depuis longtemps donc voilà, on travaille ensemble.

**De quoi? Vous attendez, donc les courses ensembles et ou des choses comme ça?**

Oui, oui, on attend ça... On attend tous ensemble.

**Et, donc qu'est-ce qui vous motive vraiment à utiliser Deliveroo? Pourquoi vous avez-choisi Deliveroo et pas UberEats, par exemple?**

Non, je n'ai vraiment pas choisi personnellement Deliveroo mais... Parce que voilà, il y a quatre ans, voilà, ça commençait un petit peu... Moi, j'ai vu des gens qui travaillaient avec Deliveroo et donc je me suis posé la question: pourquoi est-ce que je ne travaille pas avec eux, aussi ! Donc, j'ai essayé de postuler comme ça et j'ai... voilà. Vraiment, ils m'ont rappelé donc

**C'est ça. Et donc selon vous, à votre avis, pourquoi est-ce que Deliveroo a autant de succès?**

Ca franchement je ne sais pas... Je ne sais pas te dire... Moi, je ne sais pas leurs informations et tout ça donc heu.

**Ok, et vous travaillez que avec Deliveroo ou vous travaillez avec d'autres plateformes?**

Non, non, je suis qu'avec Deliveroo.

**Ok. Et vous travaillez avec le statut d'étudiant alors ou... comment est-ce que vous gérez les revenus?**

Oui, oui toujours avec Deliveroo, oui.

**Mais vos revenus, ils sont taxés, non?**

Pardon?

**L'argent que vous gagnez, il est taxé? Non?**

Non, non, pas taxé, non.

**Vous savez sous quel statut vous travaillez?**

Heu, c'est p-p, p2p je crois.

**Ah, oui P2P? Oui.**

P2P, voilà. Avant, deux ans, un truc comme ça, y avait... On était taxé pour chaque commande. Pour chaque commande, ils nous enlèvent, comment on dit, 50 cents.

C'est ça, voilà, avant on gagnait, à l'époque, 4 euros 50 par commande. Pour le moment, on gagne, 5,50 par commande, donc quand même.

**Et Deliveroo, lors des quatre dernières années, ils ont parfois modifié la, le...ce que vous gagnez par heure... Vous avez réagi comment à cela?**

Par heure, non, moi ils ne m'ont pas vraiment proposé mais moi je trouve que c'est bien comme ça, moi. Comme ça, si on change de statut, si on va être payé par heure, ça va pas vraiment... Ca dépend des prix, tu vois? Parce que des fois on gagne, heu... ouais.

Par exemple, 20 euros par heure, tu vois?

**Ouais, c'est ça, si vous étiez payé par heure vous pensez que vous gagneriez moins ?**

Ouais, voilà, si on veut être payé par heure, le prix qu'ils vont nous proposer... Ils vont nous proposer combien? Dix euros, quinze euros à l'heure? Comme TakeAway, ils travaillent à dix euros à l'heure, donc voilà.

**C'est moins intéressant quoi.**

Oui, voilà.

**Et, vous, votre activité sur la plateforme, vous la voyez vraiment comme un travail, ou aussi comme un hobby? Comme heu...je ne sais pas... Vous vous voyez bien travailler là-dedans plus longtemps, ou là c'est juste vraiment pour vos études? [16 min]**

Heu, ça dépend, parce que... Ca dépend du revenu. Si je commence à avoir de bons revenus, de bons résultats donc heu, je peux continuer pendant un moment.

**C'est ça.**

Mais c'est, juste à côté voilà.

**Et là, vous gagnez combien par semaine avec Deliveroo, vous savez me dire plus ou moins?**

Par semaine, je peux arriver à, même, 300-500 par semaine, ça dépend de... voilà.

**300-500?**

Oui, voilà, de moyenne.

**Et Deliveroo, ils prennent une commission sur les courses que vous faites?**

Heu, une commission? Non, il y a pas vraiment de commission donc voilà. On sort la commande, même prix, même....

**Et le fait que les clients notent votre travail, c'est important? Vous m'avez dit que vous étiez content quand vous aviez des bonnes notes, mais heu... Là, sur votre profil, vous avez beaucoup de bonnes notes, vous?**

Heu, ça je ne sais pas vérifier, donc c'est Deliveroo qui regarde donc les notes et tout. Ça je n'ai pas vraiment une idée pour... heu bon...

**Et, ça sert à quoi alors les notes? Deliveroo, ils en font quoi?**

Je ne sais pas, à mon avis, pour évaluer un peu les livreurs et, ça je ne sais pas...

**S'il y a des mauvaises notes, quoi, ils annulent le compte ou quoi?**

Non, moi je n'ai pas vu quelqu'un qui a des mauvaises notes.

**Et vous, avant de vous inscrire, ou même maintenant, vous avez lu les conditions générales d'utilisation de Deliveroo? La politique de confidentialité?**

Heu, non pas forcément, je n'ai pas lu tout mais juste voilà, deux-trois lignes après...

**Et par exemple, que Deliveroo collecte vos données de géolocalisation ou d'utilisation de la plateforme, ça vous en pensez quoi?**

Heu... Ca dépend, tu vois. Ca dépend, ça dépend franchement.

**C'est pas grave?**

Ca dépend ! Ca dépend des données qu'il va...

**Si c'est pour vendre de la pub, par exemple, c'est pas grave?**

Non, ça c'est pas grave.

**Et vous considérez que vous travaillez pour Deliveroo? Ou que vous travaillez avec? Que vous avez des comptes à rendre à la plateforme, comment vous voyez votre travail?**

Moi, personnellement, je travaille avec Deliveroo. Avec Deliveroo.

**Avec Deliveroo? Pour vous, vous êtes indépendants quoi?**

Ouais, voilà, dépendant de moi-même donc heu. C'est ça qui est bien, tu vois?

**Et ce qui est bien, c'est choisir? Choisir quand vous pouvez travailler?**

Oui, voilà, c'est ça. C'est un bon... On peut travailler quand on veut et tout donc pas besoin de... Ne pas travailler fixe comme les salariés et tout ça.

**C'est ça, et si vous, par exemple il pleut, vous n'avez pas envie de travailler, heu... Vous ne travaillez pas mais vous ne risquez pas d'être pénalisé pour les prochaines fois?**

Non, non, si je ne veux pas travailler, je ne travaille pas. [Inaudible]

**Et il arrive parfois, que vous devez attendre super longtemps pour avoir une commande ou vous avez tout de suite des commandes ?**

Ça oui, ça m'arrive, oui souvent. Même, des fois, j'attends plus d'heure sans commande donc voilà.

**Et comment vous gérez, alors ça ? Parce que vous perdez du temps et vous gagnez pas d'argent, comment est-ce que vous vivez ça?**

Oui, c'est ça en fait. On perd du temps, on ne gagne pas d'argent.

**Et ça, si vous étiez payé à l'heure, vous ne pensez pas que ça aiderait?**

Ca dépend, voilà, comme je l'ai dit, on va être payé dix euros à l'heure, ça va pas être bon tu vois? Ça ne va pas être correct.

**C'est ça, le soir ça va pas être intéressant par exemple? Lors des heures pleines, c'est pas intéressant?**

C'est pas intéressant parce que voilà, on fait en moyenne deux-trois commandes par heure, même plus des fois.

**Ben voilà, on a déjà abordé pas mal de trucs mais vous pensez quoi par exemple des syndicats ou de collectifs de coursiers qui demandent que les décisions de l'algorithme de Deliveroo, elles soient plus transparentes ou que Deliveroo arrête de modifier les rémunérations à l'heure?**

Par rapport, au travail à l'heure?

**Oui, par exemple.**

Si eux, ils décident de faire [rendre] notre travail à l'heure, si j'ai pas le choix, et je peux travailler à l'heure. Ca me dérange pas, mais voilà.

**Vous préféreriez avoir le choix, vous?**

Oui, oui, oui.

**Et vous êtes membres d'un collectif ou d'un syndicat, non?**

Non, non, pas besoin.

**Pas besoin?**

Non, c'est juste là, les indépendants.

**Ben voilà, on arrive à la fin, c'est quoi votre regard sur tout ça? Sur Deliveroo, les plateformes de livraison et tout ça? Qu'est-ce que vous en pensez de manière générale, quoi?**

[Inaudible] Pour faire travailler des gens, c'est une bonne opportunité. Personnellement, j'aime bien donc voilà. [Inaudible]

**Et l'essence que vous devez mettre dans votre scooter, c'est vous qui le payez?**

Oui, oui, c'est moi.

**Et si vous avez un souci avec votre scooter ou la commande, ça se passe comment?**

Si j'ai un souci, je contacte Deliveroo et eux envoient un autre livreur qui récupère la commande et qui va la livrer.

**Et si vous faites un accident quand vous êtes en train de livrer par exemple?**

Non, on est toujours assurés. Oui, on est assuré par Deliveroo.

**Ben voilà, on a terminé, est-ce que vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé? Ou quelque chose qui vous semble important?**

Non, on a vu un peu tout. Non, on a fait un peu de tout.

**Ben franchement, c'est super gentils hein, merci? Ça m'a bien aidé.**

Pas de souci.

**Merci, hein.**

Pas de souci, bonne continuation.

**Merci vous, aussi.**

## Annexe 14 : retranscription entretien – Deliveroo/Take away (coursier) – Mohamed

*Entretien réalisé le 27 avril 2020 – Durée : 63 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

*NB : Mohamed a demandé que l'entretien soit anonymisé et qu'il ne soit pas reconnaissable.*

**Bonjour,**

**On peut se tutoyer, oui ? Ok**

**Ca va le confinement ?**

Oui, je travaille presque tous les jours donc c'est bien.

**Tu as plus de temps pour travailler maintenant ?**

En fait, les deux premières semaines de confinement, il y avait beaucoup moins de commandes vu que les restos fermaient un par un. Et puis maintenant, suite à la prolongation, beaucoup de restos ont ré-ouvert pour les commandes à emporter.

On a même eu des nouveaux restos pendant la période de confinement, qu'on n'avait pas avant quoi.

**Oui, c'est ça. Des restos ont été obligés de se tourner vers ça ?**

Oui, vers nous.

**Peux-tu te présenter brièvement ?**

Je m'appelle Mohamed, j'ai 25 ans, j'habite Liège.

La première fois que j'ai travaillé en tant que livreur c'était Take Eat Easy, qui a fait faillite au bout de trois mois à Liège. Et puis il y avait des supérieurs qui me connaissaient de TEE et qui ont travaillé chez Deliveroo, donc ça m'a permis de switcher chez Deliveroo. Dès qu'ils ont ouvert, j'ai pu travailler chez eux vu qu'ils me connaissaient. Et aussi pareil pour UE, les boss se connaissaient entre eux, ils ont donné mon nom et j'ai pu ... aussi et puis j'ai fait TakeAway. Là les patrons ne se connaissaient pas, j'ai simplement postulé. Comme j'avais beaucoup d'expérience, ils m'ont pris.

**Donc tu as commencé ton activité de livreur ... 04:29**

Ouf, 2, 3 mois après que TEE a commencé.

**Donc il y a déjà quelques temps ?**

Les dates je saurais plus les dire.

En fait, j'ai surtout eu de la chance, parce que les patrons se connaissaient et ils ont chaque fois donné mon nom, quoi.



### **Parce que tu bossais bien ?**

Oui et puis j'étais un peu connu quoi.

### **Et tu travailles à quelle fréquence ? C'est ton taf à plein temps ?**

Oui, c'est mon travail à plein temps. En fait, j'essaye de bosser le plus possible chez TA donc je travaille 5 à 6 jours sur 7. Pendant le confinement, c'est seulement 30 heures mais hors confinement c'était 35 heures chez TA. Et puis le samedi soir, je n'ai pas d'horaire parce que je fais Deliveroo, juste le samedi soir. Parce que le samedi soir, je sais que ça rapporte bien, comme ça j'ai un petit revenu Deliveroo aussi.

### **Tu peux me donner ton ressenti général sur les plateformes de livraison, toi qui passes d'une à l'autre ?**

Il y a des avantages et des inconvénients à toutes. Sauf TEE, ceux-là c'étaient vraiment les plus géniaux.

### **Pourquoi ?**

Parce qu'il y avait une ambiance de coursiers et les managers ils étaient vraiment bien. On allait dans des bars une fois par mois et tout ça. Ils nous organisaient des petites fêtes.

### **Il y avait vraiment une proximité ?**

Oui, voilà. Chez UE, elle n'existe pas du tout. Au début, chez Deliveroo, elle existait un peu. Et chez TA elle existe un tout petit peu mais ... ouais ...

Si je devais faire une comparaison, niveau proximité, sympathie, je dirais que c'est TEE, TA, Deliveroo, UE, donc UE en dernière position.

### **Parce que ce sont les gérants qui organisaient ça ou parce que vous connaissiez entre coursiers ? [07:32]**

Non non c'était les gérants. Et puis on se connaît tous. Et puis il n'y avait pas de connards dans les coursiers quoi. Ils étaient vraiment tous sympas.

### **Et maintenant ? Il y a plus de gens ?**

Ben, ici, chez TA on est beaucoup. Je ne sais pas pourquoi il y a des coursiers qui ne m'apprécient pas alors que je n'ai rien fait. Si j'avais été méchant, oui, j'aurais pu comprendre mais là. Mais bon, on ne peut pas plaire à tout le monde hein.

### **Comment se passe une livraison chez TA ?**

On a des contrats par jour. Il y a Randstad, l'agence d'intérim. On donne ses disponibilités début de semaine, on a jusque mardi soir minuit pour donner ses disponibilités, et après, vendredi, il y a un mec qui met des horaires et voilà. Et tu peux donner ton horaire maximum un jour à l'avance. Par exemple si je ne veux pas travailler demain, j'ai jusque ce soir 21 heures pour donner mon demain sinon c'est trop tard.

### **Et alors vous êtes payés à l'heure c'est ça ? [08:54]**

Oui, on est payé à l'heure, quoiqu'il arrive. Et les tournées de promo, on a une augmentation de salaire. Donc là, ça fait plus que trois mois que j'ai travaillé, donc j'ai eu une première augmentation de salaire qui est de 50 cents bruts de l'heure. Et on a 4 fois cette augmentation, donc on peut gagner jusqu'à 2 euros brut de l'heure en plus.

**Et il y a un nombre de coursiers limité ?**

Oui, par soir et par nuit.

**Et donc c'est le premier arrivé, premier servi ?**

Non. C'est le mec qui met les horaires qui met en fonction, qui essaye que tout le monde soit égaux. Mais, je peux te dire un truc, secret ?

**Ouais, ouais, sans souci.**

Je sais que s'il a des coursiers préférés, il mettra plus à ses coursiers qu'il aime bien quoi. Ça je pense. Ceux qui travaillent bien il mettra plus d'heures. C'est mon ressenti, c'est peut-être pas vrai mais je pense que ça joue aussi un peu.

**A un moment, chez Deliveroo, UberEats, certains collectifs ont critiqué qu'il y avait trop de gens, trop de coursiers. Ce n'est pas le cas chez TA ? [10:29]**

Ben, en fait, non. Des fois s'il y a des gens qui sont virés, il... À un moment donné, ils font une vague d'engagements, s'ils n'ont plus assez. Et puis ils sont complets jusqu'à ce que des gens soient virés.

**La livraison se fait-elle de la même manière sur TA ? Vous devez un peu « zoner » dans la ville en attendant les commandes ?**

Oui, on est à 5km du resto, à peu près. Si on est au-dessus, on peut dire au dispatcher : celle-là est à 6km, vous pouvez me l'enlever. Alors lui il vérifie, et puis s'il est bien à 6km, il va l'enlever.

**En attendant les commandes, vous attendez tous ...**

Avant le confinement, on pouvait tous attendre, réunis. Et puis maintenant, on doit être un par zone quoi. On peut même pas rester à côté d'un collègue, on doit vraiment bouger. On peut se croiser mais on peut pas rester ensemble.

**C'est ça, vous avez chacun des zones définies ?**

Non non, c'est juste que tu dois pas être à côté de ton collègue. Pendant dans le confinement en tout cas.

**Ca c'est pour respecter les distances de sécurité ?**

Oui voilà. Mais normalement, on pouvait rester à 1m50 mais même ça ils ne veulent pas. On doit changer de zone quoi. S'il y en a un Place Cathédrale, j'irai plus vers République Française.

**Sinon, vous attendez tous, en attendant une commande ?**

Oui

**Vous attendez tout aussi longtemps que sur les autres plateformes ?**

Ca dépend un peu.

**Tu travailles de quelle à quelle heure chez TA ?**

Aujourd'hui, je fais 17h30-22h30.

**Tu ne travailles pas en journée ? Il n'y a pas d'horaire en journée ?**

Si si, mais aujourd'hui j'ai pas eu.

**Il a plus de restos avec TA ?**

Euh... oui. Et puis il y a des restos qui ont leurs propres livreurs qui utilisent la plateforme TA aussi.

**Et, c'est le même système ? C'est le premier qui valide la course qui la fait ? [12:58]**

Non non. C'est un algorithme qui est aléatoire et si tu es plus proche, tu auras plus de chances d'avoir la commande.

**Avez-vous des bonus si vous faites plus de commandes ?**

Non

**Le salaire ne bouge pas, à part la prime de 3 mois ?**

Voilà.

**Tu gagnes combien par heure, si ce n'est pas indiscret ?**

11,83 brut.

**Combien? 11,83? Et t'as eu les 50 cents avec ?**

Heu, non. 10,83 euros brut, un truc comme ça. Je compte avec les 50 cents en plus.

Tout le monde commence avec le salaire de base, puis plus tu travailles plus tu as les 50 cents.

**Tous les gens chez TA, c'est leur job à plein temps ou certains font-ils ça ...**

Non non, il y en a qui sont étudiants. Il y en a quand même pas mal dont c'est le boulot à plein temps.

**Y a-t-il une différence par rapport à Deliveroo, UE ou TEE ? Le fait que ce soit un salaire horaire ça attire plus de gens ?**

Oui, ça attire plus de gens à mon avis. Ca attire plus de gens dans la continuité.

**Si tu sais que tu ne peux travailler que 2,3 heures par jour, au final ...**

Ben tu vas te mettre étudiant. Et puis tu vas continuer tes études, tu vas chercher un boulot ailleurs.

**Le samedi soir, tu travailles pour Deliveroo. Donc TA permet que vous travailliez sur plusieurs plateformes ?**

Oui mais il y a eu les autres livreurs qui me charrient.... mais oui, il permet. Les autres livreurs quand ils nous voient chez Deliveroo, ils nous charrient. Mais le boss le permet.

**Dans les heures de pointe...**

C'est le vendredi et le samedi soir, chez Deliveroo, où il y a le plus.

**Alors toi, comme tu as fait les 3, enfin même 4 plateformes, tu as regardé. Le samedi soir, c'est plus intéressant de travailler chez Deliveroo que chez UE etc. ?**

Ben chez UE il y a de moins en moins. Mais TA, Deliveroo, oui, je prends un peu plus de commandes. Mais comme je peux avoir un horaire complet, ben je privilégie le samedi soir comme ça il me donne le reste, où il y a moins de commandes chez Deliveroo, par exemple le dimanche après-midi il peut me le donner. Donc j'ai pas demandé samedi soir.

Je ne sais pas si tu comprends.

**Pourquoi as-tu choisi Deliveroo et pas UE ? 15:58**

Parce que je n'ai plus mon compte UE. Ils me l'ont supprimé parce que je ne travaillais plus, je n'étais plus actif. Même chez Deliveroo, même si t'es pas actif, ils ne le suppriment pas. Mais chez UE, oui. Mais ils m'ont appelé pour me le dire, j'ai dit ok, c'est bon.

Mais ce qui est marrant, c'est que toi tu ne peux pas contacter le service, le bureau, pour demander une question chez Deliveroo. Et chez UE, eux ils peuvent t'appeler quand ils veulent, quoi. Mais toi t'as pas moyen de les contacter pour poser une question. Eux, oui.

J'ai déjà essayé de contacter Deliveroo et UE, impossible. Ou alors il faut aller au bureau à Bruxelles.

**Pourquoi as-tu essayé de les contacter ? Pour des soucis avec des commandes ?**

Non, ça ça va. Mais pour remettre chez compte UE, par exemple. Y a un mec qui m'a dit "moi, je me suis inscrit chez UE, je n'avais pas de nouvelles. Du coup, j'ai été obligé d'aller à Bruxelles et ... ils ont activé mon compte" et après il a eu son compte UE.

**C'est ça, mais il faut aller jusque-là ?**

Oui

**Avec TA il y a plus de contacts ?17:18**

Oui, il y a un bureau à Liège.

### **TA fournit le vélo ?**

Alors. Chaque shift que tu travailles, à chaque fois tu as un sac différent et un vélo différent. Enfin, les mêmes peuvent retomber le shift suivant, ça dépend mais tu changes chaque fois de sac et de vélo. Et chez UE, tu payes ton sac et tu as ton propre vélo. Par contre chez Deliveroo, je crois pas que tu payes. Tu payes au début mais s'il est cassé, ils te le remplacent.

### **Ca c'est un truc qui a compté pour toi au moment de dire je vais chez TA ?**

Oui, parce que chez UE c'est cher, quoi, c'était 80 euros le sac, un truc comme ça. Plus 20 euros pour une veste... Ca devient cher au total. T'as pas encore commencé, tu dois déjà de l'argent à la société.

### **Et le téléphone chez TA, c'est le vôtre ?**

Oui c'est le mien. Et c'est avec mon abonnement. Donc faut avoir appels illimités. Appels illimités et beaucoup de 4G.

### **Ce sont des vélos électriques ?**

Oui.

### **Tu as plus de contacts avec les livreurs TA que quand tu étais chez Deliveroo, ou c'est un peu pareil?18:51**

Chez UE, je n'aimais pas les livreurs donc je n'avais pas beaucoup de contact. J'avais plus de contact chez Deliveroo que chez TA. Des amitiés je veux dire. Des contacts, j'en ai souvent quoi.

### **Il y a quelqu'un qui vient de se mettre....**

Ah , merde, pardon. J'ai créé le groupe avec mon oreille, désolé.  
[Problème de connexion]

### **Bon, toi t'as vraiment fait toutes les plateformes mais quelle est la raison qui t'a poussé à t'inscrire comme livreur ?20:13**

En fait, chaque fois qu'une société fermait..., j'ai fait Deliveroo, puis j'ai un peu arrêté parce que j'avais trouvé un boulot je crois, et puis j'ai été manutentionnaire dans les cuberdons à Saint-Nicolas et puis j'ai trouvé TA en même temps. Donc je faisais un peu des deux. Et puis les cuberdons ça n'a pas été au bout de 6 mois, et puis j'ai dit : c'est vraiment mon truc le vélo puisque dans les autres sociétés de manutentionnaire j'aime bien le boulot mais les patrons sont des connards. Et j'aime bien pédaler et ici les patrons ça va quoi.

### **Tu as le mix de pouvoir faire du vélo et en même temps ça reste des sociétés ... c'est vraiment la personnalité des patrons, c'est le fait que t'es ...**

Ben euh, les autres patrons au début ça va et après ça va plus. Ils changent d'humeur ou je sais pas quoi. C'est vraiment spécial. Parce que j'ai fait beaucoup de petits boulots en dehors du vélo quoi. Et puis je suis chaque fois revenu au vélo quoi. Je quittais, enfin je faisais une pause, puis je revenais à chaque fois. J'ai décidé. A moins que TA ou Deliveroo ferme, je ferai pas autre chose maintenant. Maintenant

j'ai compris que ma voie c'est du vélo, c'est pour les commandes quoi. J'ai eu des soucis avec mes anciens employeurs.

### **Tu te rends compte que tu es "doué" pour ... [22:01]**

Ben manutentionnaire, j'étais pas mauvais mais, oui, et puis le vélo c'est... Si après-demain j'ai un truc important, je peux l'annuler, tandis qu'avec un patron, tu seras obligé de travailler quoi.

### **Le choix des horaires c'est important ?**

Ca c'est magnifique. S'il y avait ça dans toutes les sociétés ce serait magnifique. C'est ça qui m'attire vraiment le plus ... Et la flexibilité aussi.

### **Au moment où tu t'es inscrit sur TEE, c'était assez nouveaux...**

Oui, c'était le premier truc. Je ne connaissais pas puis oui ça peut être sympa. Etre payé pour faire du sport.

### **Et la fait que ce soit sur une plateforme numérique, ça ne t'a pas poussé à la faire, tu ne t'es pas posé de questions ?**

Non

### **Toi tu commandes parfois des plats ? [23:16]**

Oui, surtout chez TA. Deliveroo... presque jamais et UE je n'ai jamais fait je crois. J'ai remarqué, comme je me balade beaucoup dans la ville, en pleine rue les livreurs mangent les livraisons.

### **Chez Deliveroo ?**

Non chez UE

Je me dis, soit il est peut-être annulé, donc je peux comprendre, soit il est vraiment en train de la manger. Même qu'il la mange et qu'il l'a pas du tout annulé, ça m'étonnerait même pas. Je sais plus ou moins comment les coursiers se comportent chez UE.

### **TA a le même principe d'annulation de courses ?**

Oui. Là ils nous disent de jeter à la poubelle ou de la donner à une SDF. Mais ils savent très bien .. Si le client ne répond pas dans les 15 minutes, ils disent : fais une photo de la maison pour prouver que tu étais bien là, donc je fais une photo de la maison, et fais une photo de la poubelle avec le sachet. Comme ça tu prouves bien que l'a mis dans la poubelle. Mais après, rien n'empêche de ressortir le sachet de la poubelle et de la manger.

### **Ouais, c'est ça.. Et à la limite, c'est même peut-être mieux ça que de la jeter...?**

Ou de le donner à un SDF si tu veux, quoi. Rien ne t'oblige.

Avant, moi je croyais qu'on était vraiment obligés de la jeter à la poubelle puis on m'a dit normalement oui mais ils pourront jamais vérifier qu'après la photo tu l'as ressortie.

**Comment vis-tu ton activité sur la plateforme ? Comme ton travail ? Comme un hobby ? [25:16]**

Ben j'aime bien le vélo et puis l'argent ne tombe pas du ciel, donc je prends ça plus comme un travail. Mais bon, ça ne me dérange pas de travailler. Quand le temps passe assez vite. Si vraiment je comptais toutes les minutes, je me disais c'est pas plus mal... Mais là ça passe assez vite donc ça va.

**Et donc tu fais une trentaine d'heures par semaine chez TA ?**

Oui

**Plus ton samedi soir chez Deliveroo ?**

Oui. La semaine passée, j'ai bossé tous les jours.

**Et tu sais combien tu gagnes par mois, si ce n'est pas indiscret ?**

Par mois, je crois que je fais 1.300, 1.400, un truc comme ça. Entre 1.200, ça s'est sûr. Qd je suis en 35 heures hein. Hors confinement. Entre 1.200 et 1.300, 1.400, oui. Je n'ai jamais vraiment calculé....

**Chez TA, tu as un statut d'employé ?**

Euh, ça je ne saurais pas te dire.

**Mais tu signes des contrats tous les jours avec Randstad, c'est ça ? [26:43]**

Oui. Ca c'est chiant. Ah, oui, je comprends. Tu signes tous les jours des contrats, demain tu ne sais pas à l'avance si tu remettras ton shift ou pas.

**Et sur Deliveroo ?**

Je travaille en tant que P2P

Ah oui, j'ai une histoire à te raconter avec P2P. En fait, au début du P2P, il y a des coursiers qui ont demandé au chômage s'ils devaient noircir ou pas leur case, si ça comptait comme jour de travail. J'ai entendu des échos qui ont dit : des fois oui ou des fois non, ou des fois le syndicat ne savait pas ce que c'était. Donc le coursier ne savait pas s'il devait noircir ou pas.

**Ah oui, c'est ça, personne ne savait très bien au début...**

Moi j'ai jamais demandé, donc j'ai jamais noirci mes cases pendant que je travaillais chez Deliveroo. A un moment je touchais ... Ben, c'est comme ça que je me suis payé mon VTT. J'ai fait 2 semaines full Deliveroo, à plein temps, plus mon chômage. Mon Deliveroo a payé mon super VTT, avec mon salaire de Deliveroo quoi, vu que j'avais le chômage sur le côté.

**Et tu arrives vite au palier de 6.000 euros par an ?**

Oui, ben j'avais fait 1.100 euros en deux semaines quoi. Plus mon salaire de chômage qui me payait ma bouffe, mon logement.

### **Et ça maintenant, ce n'est plus possible ?**

Euh, maintenant il y a plus de coursiers et je travaille chez TA. Et puis maintenant, c'est FreeLogging, quoi. Donc avant tu avais des horaires chez Deliveroo, donc là tu étais sûr, si tu faisais 3 heures, de faire au moins 30 euros, 5 heures 50 euros. Mais là, maintenant c'est horaire libre donc tout le monde peut se connecter à la même heure. Il n'y aura pas des commandes pour tout le monde quoi. Donc maintenant, ce n'est plus possible.

Mais en tout cas, le chômage ne m'a jamais demandé de rembourser. Mais si un jour il demandait, ça ferait chier mais je rembourserais évidemment.

### **Je crois que c'est bon hein, je crois que le statut P2P... Dans la loi ils mettent que tu peux cumuler...**

Mais vu que je ne sais pas si je dois noircir ou pas, ils ne peuvent pas vraiment vérifier.

### **Je ne sais pas si tu as vu, mais depuis cette semaine, donc c'est tout nouveau, le statut P2P c'est fini. Ils ont annulé cette loi-là. [29:30]**

Oui j'avais vu un message de Deliveroo, qui disait qu'il nous tiendrait au courant pour faire un autre statut encore.

Je peux te lire le message si tu veux.

### **Oui je veux bien, si t'as un screenshot ou...**

Je te l'envoie.

Il est un peu long mais comme ça tu es au courant de tout.

### **Merci. Tu sais comment les plateformes génèrent des revenus ? Deliveroo prend une partie de la commission c'est ça ? [30:25]**

Oui. Chez TA, non, j'ai jamais demandé, j'ai jamais regardé. Mais chez Deliveroo, ils prennent une partie de la commission plus si tu commandes en ligne, ça reviendra plus cher vu que les prix sont augmentés en ligne.

Mais chez TA, je pense qu'ils prennent... McDo m'avait dit une fois qu'ils prenaient, je vais dire un chiffre au hasard, par exemple 500 euros par mois, pour rester sur la plateforme. Et alors ils font autant de commandes qu'ils veulent quoi. S'ils font 1.000 euros de commandes, ils vont gagner peut-être 500 euros. C'est pas ça le chiffre mais je pense que c'est un truc comme ça en tout cas. Ils donnent un genre de loyer pour rester.

C'est pour ça que la vendeuse m'avait dit une fois qu'ils privilégient les commandes chez TA chez McDo. Ils les font plus vite que celles de Deliveroo. Plus ils font de commandes plus ils remboursent leur loyer. Tandis que vu que Deliveroo prend à la commission, ben c'est sur chaque commande quoi.

### **C'est ça, une fois qu'ils ont payé le truc par mois...**

Ben c'est tout bénéfice.

### **Plus tard, tu te vois continuer en tant que coursier ? [31:58 ]**

Euh, ben j'aimerais bien soit monter dans une des sociétés, ça ce serait mon rêve quoi. Ne plus être livreur, aller au bureau quoi.



### **Mais plus faire que du vélo ...**

Si. Mais augmenter dans la société. Mais je ne sais pas si c'est possible. Chez TA c'est possible, il y en a qui l'ont fait. Mais pour le moment, il n'y a pas de place.

### **Monter dans la société, c'est quoi ? Gérer les dispatchs ?**

Non, c'est juste pour gérer les livreurs mais je ne pense pas que je serais capable puisqu'ils me prennent un peu pour un clown. Les livreurs, ils nous prennent un peu pour un clown.

### **Ouais, mais c'est pas aux livreurs à décider ça, si?**

Non, mais après s'ils montent en grade, ils vont encore plus rire.

### **Tu peux expliquer comment les commandes sont attribuées ? Tu disais, c'est l'algorithme?**

Ouais, c'est l'algorithme.

### **Tu sais comment fonctionne l'algorithme ?**

Non, je suppose que c'est le plus près de la commande. Puisque l'autre jour je discutais avec une fille devant un resto et bim j'ai eu la commande de ce resto-là. Alors que j'étais juste devant. Pour moi, c'est le plus près.

### **Etes-vous notés par les clients ? [33:49]**

Euh, ça je ne sais pas du tout. Je suppose oui. Parce que chez TEE, on avait un feedback, on savait ce que les clients avaient dit. Ici, on sait rien du tout. Je trouve ça dommage d'ailleurs.

### **Chez TA, les clients ne peuvent pas ...**

Si. Ils peuvent mettre une étoile. On n'a jamais de feedback.

### **Comment gères-tu le fait de savoir qu'ils peuvent te noter ? Ca a un impact ? [34:22]**

Je m'en fous un peu. Parce des fois, ils peuvent être de mauvaise humeur et pour un rien, ils peuvent noter les gens en moins. Donc c'est pas très ... Genre il manque une boisson, ce n'est pas de ma faute vu que c'est le resto que ne l'a pas donnée, il va mettre une étoile en moins. Il va dire "ah, il manque une boisson". Ou ma commande a pris trop de retard, si c'est moi d'accord mais si c'est le resto, ils ne savent pas ça. Donc si c'est le resto qui a pris beaucoup de retard, on peut avoir des étoiles en moins juste à cause de ça aussi quoi.

### **Du coup, les plateformes ne t'ont jamais dit : fais gaffe, tu as reçu trop mauvaises notes ?**

TA non on ne me l'a jamais dit. Chez Deliveroo, je le voyais donc je pouvais le savoir. Et je faisais en sorte que évidemment les commandes se passent bien. Mais chez UE, on s'en fout complètement.

### **Comment faisais-tu pour que ça se passe bien ?**

Euh ben, j'avais souvent des positifs moi. Donc je faisais attention à toutes les commandes; Donc, je faisais attention que le sac soit bien droit sur mon dos etc.

### **Qd tu apportes la commande aux gens, tu ... 35:36**

Je souris, je suis bien sympa, voilà.

### **Tu leur demandes de te noter bien après ?**

Ah, non, non! Je demande jamais. Je vais pas forcer les gens à me noter s'ils ne veulent pas. S'ils ont envie de la faire ils le font mais ... "notez-moi", c'est un peu forcé, tu ne trouves pas ?

### **Les gens donnent-ils souvent des pourboires ?**

Chez Deliveroo, très très souvent. Là je bosse beaucoup moins, donc..., je pense qu'encore c'est souvent. Mais chez TA, je pense que parce qu'on est à vélo électrique. C'est dingue la différence. Le pourboire avec Deliveroo et TA c'est énorme. Chez Deliveroo, je gagnais 50 euros de pourboire par mois. Des fois moins, des fois 30. Mais au moins une vingtaine d'euros par mois. Chez TA, si j'ai 3 euros par mois, c'est extraordinaire quoi. Hier, une dame m'a donné 50 cents, c'était extraordinaire.

### **Toi tu penses que c'est ... 36:48**

Le vélo électrique je pense... Vu qu'on se fatigue moins ils donnent moins.

### **Quoi parce que les gens se disent, "vélo électrique"...**

Ah, ouais, le vélo électrique! Je trouve ça dingue. J'aimerais bien savoir la raison exacte, ouais, j'aimerais bien savoir mais je pense que c'est pour ça.

### **Toi tu considères que tu travailles pour TA ? Pour Deliveroo ? Pour toi ?**

Non, comme c'est un job flexible, un peu partout quoi.... évidemment on ne peut pas se connecter en même temps chez TA et chez Deliveroo. Mais te connecter chez UE et chez Deliveroo en même temps, ça tu peux.

### **Ah, donc c'est parfois intéressant quand il n'y a pas de commandes ?**

Oui. Parce qu'on est à vélo TA, on est en TA donc si on fait ça, on peut se prendre une semaine de suspension ou être viré carrément. Ils sont assez stricts. Faut marcher droit chez TA.

### **Tu considères que tu travailles pour la boîte ? Tu n'es pas indépendant ? [38:12]**

Ah non non. Indépendant en Belgique, ça ne vaut pas la peine. Indépendant en Belgique, sous l'emprise d'un algorithme ça n'en vaut pas la peine. Parce que ce n'est pas toi qui choisis quoi, c'est algorithme. Indépendant, c'est vraiment toi qui choisis tout. Là tu es indépendant mais sous t'es sous l'emprise d'un algorithme.

**Dans ta conception, ce n'est pas toi le patron ?**

Oui c'est mon algorithme, c'est lui qui décides, enfin c'est lui attribues quoi. Ce n'est pas moi.

**Du coup, as-tu un peu suivi les collectifs de coursiers ?**

Non. Qu'est-ce qu'ils disent ?

**Donc, moi j'ai fait mon stage au Gresea - un assoc' d'éducation permanente - et ils ont accompagné l'AlterSummit où il y a la création la Fédération Européennes des Coursiers. Et donc, il y a de plus en plus... C'est vraiment de petits groupes de coursiers, des gens qui font souvent cela à temps plein, qui essayaient de s'organiser comme des syndicats. En disant "c'est pas nous qui décidons, on doit être reconnu comme des employés, on doit avoir les protections qui s'y attachent, le salaire doit être horaire" - bon TA ils le font - et surtout, au moment où Deliveroo avait tout seul décidé de changer la rémunération, ça t'en as pas entendu parler ?**

Non, je n'en ai pas entendu parler. Mais si. Maintenant, je sais que c'est 5,5 euros par course. Avant, ça dépendait du nombre de kilomètres.

**Les collectifs, à Liège, tu en as entendu parler ? [40:16]**

Euh, non. A Bruxelles je sais qu'il y en a comme un célèbre coursier de Deliveroo, je ne sais plus comment il s'appelle. Mais je sais qu'il faisait partie de ce collectif de coursiers et qu'il était mal vu par Deliveroo.

**Toi, ça ne t'intéresse pas de te mettre dans un truc comme ça ? Tu te dis que tu risques ton job ?**

Je pense que si j'avais autre chose, si j'étais sûr, oui je l'aurais fait. Genre, si j'avais un autre job, hors toutes ces plateformes-là, oui je l'aurais fait avec plaisir. Parce que, c'est jamais du délire ce boulot-là, mais vu que je n'ai que ça je ne peux pas prendre le risque moi. Ben sinon oui, je l'aurais fait.

**Que penses-tu des revendications ?**

C'est bien mais c'est pour se mettre à dos les plateformes quoi.

**Par exemple, ils demandent plus de transparence par rapport aux décisions des algorithmes, que les coursiers puissent voir pourquoi telle commande a été attribuée à qui, pourquoi tel compte parfois a été suspendu ...41:33**

Oui, c'est intéressant

**En t'inscrivant sur les différentes plateformes, as-tu les conditions générales, la politique de confidentialité ?**

Ouf, non pas du tout.

**Moi je les ai lues (Deliveroo et UE mais pas encore TA). Mais généralement, c'est le même genre de truc: ils disent notamment que les données numériques générées en se connectant, la**

**géolocalisation et tout peuvent être utilisées pour faire de la pub ciblée, pour améliorer leurs services et tout etc. Qu'en penses-tu ?**

Ben heu... La publicité, je m'en fous un peu... Tant qu'ils ne vident pas mon compte en banque.

**Durant un shift tu fais combien de courses ?**

Par exemple ... je vais prendre un exemple plus ou moins calme ... (il lit...)

Par exemple hier, j'ai travaillé... de 15h à 19h, j'ai eu seulement que 6 missions. Ca c'est rien du tout. D'habitude chez TA, quand ça tourne bien, on peut faire 3, 4 commandes l'heure. Si vraiment... Et ça peut tourner, ça peut tourner... du début de ton shift, jusqu'à la fin ben t'as pas arrêté une seconde. Moi ça m'est déjà arrivé. Donc si tu fais 2 heures, tu peux faire 8 commandes. Si ça tourne vraiment très bien, si les restos sont ouverts, les clients ne sont pas trop loin.

**La cadence peut-être plus hardcore chez TA que chez Deliveroo ?**

Euh...

**Chez TA, quand tu dis que tu travailles 4 heures, tu es obligé de travailler 4 heures, non ?**

Oui. C'est pour ça que je préfère faire des petits shifts plutôt que faire des 10 heures de travail. Si c'est 10 heures non-stop, je vais mourir.

**Si tu ne vas pas assez vite par exemple..... [44:46]**

Ben, ça tu le sauras le lendemain. Plus ou moins chaque jour, on sait si on est en retard ou pas. Il vaut mieux... Si tu es tout le temps en retard, ben à la fin ils vont commencer à un peu te resserrer les bretelles. Si une fois t'es à l'heure, une fois pas, mais si tu es plus souvent à l'heure qu'en retard, là ça va, ils ne disent rien. A un moment donné j'étais tout le temps en négatif, ben ils râlaient un peu mais ... Je suis entre les deux, des fois je suis plein positif, on va dire deux semaines je suis plein positif, et puis une semaine où un jour je fais un peu moins, bon ça ils vont ça, ils vont peut-être rien dire.

**Vous avez un compteur ?**

Ouais, en fait, on a des tableaux à respecter. Par exemple, le premier tableau, c'est en moyenne ne pas dépasser les 10 minutes par commande. Donc, au moment où tu as la commande dans ton sac et tu donnes la commande au client, pas tu es chez le client, tu donnes vraiment la commande au client, ça ne doit pas dépasser les 10 minutes.

**Et vous avez combien de kilomètres à faire ? [45:57]**

Ouf, même si t'as 5 kilomètres.... C'est en moyenne hein, donc une tu fais 5 minutes, l'autre tu peux faire 15.

Le deuxième tableau, par exemple, si les restaurants sont en retard, tu dois leur dire. Tu mets sur l'application, plus 5 pour ce restaurant-là, plus 5, plus 10... Là tu laisses encore un tableau.

Et euh, je crois que c'est tout.

**Et tu sais comment ?**

Comment c'est géré ce truc-là ? Non, ça je ne sais pas du tout. C'est l'algorithme qui calcule après, non, je ne sais pas.

**Et appellent-ils parfois les restos qui ont du retard, si, tu vois, il y a plein de coursiers qui mettent "5 minutes" de retard ?**

Possible, c'est rare je crois. Ou, s'il l'est tout le temps mais... Il y a un resto qui est souvent en retard, on l'a toujours hein. Des fois, ils sont super désagréables avec les coursiers. Ah ça je déteste. Un resto qui est agréable avec les clients mais qui est désagréable avec les coursiers, ouf, j'en connais un. Ça m'exaspère, mais bon j'ai pas le choix.

**Et ça, vous pouvez le noter ou pas ?** 47:30

On peut leur dire mais vaut mieux fermer sa gueule pour ne pas avoir de problème avec le resto après quoi. Je l'ai déjà ouvert un peu mais je voyais bien qu'ils se disaient que j'en rajoutais. Je sais pas ce qu'il allait m'arriver mais... .

**Et, ça limite, tu pourras m'envoyer un screenshot des tableaux ou quoi ?**

Oui et je te l'expliquerai, ce que signifie chaque colonne.  
Mais ne publie pas les tableaux partout.

**Non non, les trucs comme ça, ce sera sûrement verrouillé. Je peux aussi barrer ton nom, si tu préfères. Moi, je veux vraiment pas te mettre dans la merde hein.**

Oui, je veux bien

**Je peux mettre ton nom ou mettre un coursier TA**

Tu peux mettre un coursier TA

**De toute façon, si t'as des remarques ou quoi, même plus tard, tu peux me les envoyer hein !**

Ouais, ok.

**Quel est ton regard sur le succès des plateformes ? Pourquoi est-ce que ça marche aussi bien ?** [49:26]

Parce que les gens sont fainéants. Ça doit être ça. Des fois j'ai des collègues qui ont déjà livré dans la même rue. Tu te dis what the fuck. Même j'ai déjà fait des toutes petites commandes à 300 mètres. C'était pas dans la même rue, mais c'était la rue d'après. Ça fait marcher les gens..

**Avant, il y avait déjà des livraisons de pizzas et par exemple...Comment ça se fait, que maintenant, on voit...**

Les gens préfèrent rester dans leur canapé. Moi si j'ai un resto juste à côté, je préfère descendre. Il faudra attendre un peu mais bon, au moins j'aurais payé moins cher que sur les plateformes.

**Pourquoi y a-t-il autant de gens qui sont prêts à s'inscrire sur les plateformes comme coursier ?**

Euh, chez TA, il y en a beaucoup pour le boulot assez flexible et un salaire normal. Je pense que c'est ça.

**Et chez TA, y a-t-il beaucoup d'anciens livreurs d'autres plateformes ? [50:36]**

Alors, chez TA, on est 3 ou... maximum 4 à avoir fait presque toutes. Sauf qu'aucun coursier de TA n'a travaillé chez Deliveroo. Ca je le sais.

On est quelques-uns à avoir travaillé un peu chez Deliveroo et un peu chez UE. Mais je ne les ai pas connus ces gens-là. Ils nous disent qu'ils ont travaillé chez Deliveroo, je les crois évidemment. Mais on n'a pas travaillé à la même époque. Ils ont travaillé sûrement pendant que j'étais en tant que manutentionnaire chez les autres, à mon avis, c'est plus ça.

**Il a quand même des contacts entre coursiers, par exemple quand vous attendez ?**

Oui. Et puis j'ai gardé tous mes anciens contacts de chez TEE. Enfin j'ai gardé les meilleurs.

**On a presque fait le tour. Penses-tu à quelque chose dont on n'aurait pas parlé ?**

Euh.. Comme ça je ne vois pas non.

**Connais-tu quelqu'un qui pourrait répondre à mes questions ? 53:09**

Chez Deliveroo, je peux te le donner. J....

**Merci**

Vraiment, je te fais confiance pour que ça reste le plus anonyme

**Peut-être juste, j'ai une question qui me revient, comment vois-tu le rôle de la plateforme ? Sa mission ? Tu disais que c'est l'algorithme qui décide tout... C'est juste une mise en relation des coursiers et des clients.**

Je ne comprends pas trop ta question.

**Le rôle de TA, de Deliveroo, c'est quoi en fait pour toi?**

Ben, de livrer des clients. Le plus simple et le plus rapidement possible quoi. L'application est assez simple.

**Mais elle vous contrôle aussi ?**

Oh oui. Chez UE pas du tout, chez Deliveroo un peu, et chez TA, tout le temps.

**Comment font-ils ? [55:07]**

Ben en fait, il y en a qui sont au bureau. Et puis ils te voient mètre par mètre, ils savent vérifier où tu es, à quelle heure, à quelle heure tu as pris la commande, à quelle heure tu l'as livrée. Où tu es exactement. Il est 16h04, il est au milieu de la Rue des Clarisses, tu vois quoi

### **Il suit en temps réel ?**

Oui. J'ai déjà vu sur leur écran. Tu vois tous les livreurs sur Liège tu sais où ils sont.

### **C'est pas trop chaud de vivre avec ça ?**

Ben, moi qui suis droit dans mes bottes, je peux dire qu'ils peuvent regarder où je suis si ils veulent. Mais si un n'est pas vraiment droit, ben il peut s'inquiéter.

Si ça les amuse de le faire, s'ils aiment bien de regarder : il est Place Cathédrale, il est passé par la Rue des Carmes, il a tourné à droite... Si ça les amuse, ils peuvent passer leur soirée à me regarder à faire des tours dans la ville. Ca fait une petite distraction quoi.

### **Et donc, chez TA, tu es chaque fois obligé de passer au bureau avant de prendre ton shift ?**

Oui, pour prendre ton vélo, pour scanner ton vélo, pour savoir qui a pris ce vélo-là, qui a pris ce sac-là.

### **Et si tu as un problème avec ton vélo quand tu roules ? [56:44]**

Ben là, tu reviens au Lab, au quartier général et puis ils t'en fournissent un autre. Mais si tu casses trop de vélos, ben au moment où tu casses ton vélo, on ne te donnera plus un vélo électrique mais on te donnera un vélo normal pour le reste de la soirée.

### **Et tu dois garder la même vitesse ?**

Ca je ne sais pas trop, mais je pense que tu dois pédaler oui. En plus, c'est pas des vélos horribles, ça va. Mais je préfère mon vélo normal à moi. Si je devais choisir entre leur vélo normal à eux ou à moi, je préfère le mien.

### **Et tu es obligé de rouler avec le leur ?**

Euh, le vélo normal, je pense en tout cas. Mais je demanderai. Oui puisque .... Ou alors si tu as ton vélo sur place, là tu peux demander. Si par exemple j'ai mon vélo au garage et que je dois prendre malheureusement un vélo normal, là je pourrais demander. Mais en tout cas si ton vélo n'est pas au garage, là c'est sûr tu dois prendre un normal. Vu que tu n'auras jamais le temps de rentrer chez toi prendre ton vélo.

### **Et chez TA, y en a t-il qui livrent en voiture ? 58:00**

Seulement les restos qui ont leurs propres livreurs.

### **Et ils passent par la plateforme ?**

Oui.

Et chez Deliveroo, il y en a qui travaillent avec le compte de leur pote. Donc ils peuvent avoir trois comptes chez Deliveroo, donc ils ont 3 téléphones en même temps. Ils font des 30 euros par heure avec ça. Ils sont en T-Max donc, un scooter assez puissant, donc ils mettent tout dans leur sac et ils livrent tout. En vélo, ce serait plus chaud de faire ça.

### **Et TA ne fait de commandes groupées ?**

Non. En fait ce n'est pas commandes groupées. C'est ceux qui fraudent un peu. Ils font un compte pour leur sœur et puis qui travaillent avec quoi.

Donc tu as une double dans les deux. Donc tu as deux commandes sur un téléphone ça te fait 11 euros et tu as deux commandes dans un autre téléphone ça te fait 22 euros. Et tu as un scooter puissant donc t'as tout livré en même pas une heure quoi, une demi-heure quoi. Donc ils se font déjà 22 euros.

Moi aussi j'essaie de faire un autre compte Deliveroo mais je ne l'ai pas encore passé mais si il passe je ferai gaffe, je calculerai quelle commande je livre en premier et tout ça. Eux ils font tout le temps ça. Puisque pour ne pas se faire choper, ils doivent aller vite. Tiens celui-là il a mis une heure à livrer, ben oui il a trois commandes. Alors qu'il a eu une commande. Ben oui, tu comprends ? Sur Deliveroo, ils ne se rendent pas compte tiens il a mis une heure pour livrer alors qu'il avait une commande. Mais sauf que le livreur avait fait son deuxième téléphone quoi. Donc il doit aller vite aussi pour pas se faire repérer quoi.

### **Deliveroo ne voit pas que les deux téléphones font tout le temps les mêmes trajets ?**

Ah, deux coursiers pour les mêmes trajets ? Ca je pense que c'est déjà arrivé parce qu'il y a déjà eu des avertissements qui sont déjà tombés. Et il y a des coursiers que je ne vois plus du tout.

Ah oui, depuis le grève Deliveroo, tu as entendu parlé ? Récemment il y a eu une grève Deliveroo, ben depuis, il y a plein de gens que je ne vois plus.

### **Parce que Deliveroo les a ... 1:00:37**

Oui, je pense. Ben en même temps c'était une grève pour le Free Login

Oui mais... Après j'ai compris : ce qu'ils faisaient avant, mettre des horaires, c'était illégal, alors que maintenant c'est tout à fait légal le free log in

### **Et ça, certains collectifs voulaient arrêter le Free Login? Tu en penses quoi ?**

Ben c'est totalement légal. Donc je ne pense pas qu'ils peuvent l'enlever quoi, qu'ils peuvent forcer à l'enlever.

### **Et toi la grève tu l'as faite ?**

Non je ne l'ai pas faite. J'ai même pas travaillé ce jour-là chez Deliveroo. Parce que je savais bien, si je travaillais, les livreurs m'empêcheraient de travailler quand même. Et Deliveroo était totalement contre cette grève.

Après il a mis des gardes au McDo, au Quick. Oui je te jure. C'était marrant. Deliveroo a payé des gardes.

### **Aurais-tu le nom d'une personne qui a fait la grève ?**

Non

### **Merci ! On se croisera peut-être à la masse critique !**

Ben maintenant je travaille tous les vendredi soirs. C'est mon horaire fixe, donc ça fait chier.



## Annexe 15 : retranscription entretien – UberEats (coursier) – Amin

*Entretien réalisé le 23 avril 2020 – Durée : 54 min*

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Bonjour,**

**J'ai eu votre numéro par V., c'est sympa de répondre à mes questions, merci.**

**Je peux vous enregistrer ?**

Oui oui.

**Pouvez-vous vous présenter brièvement et expliquer les raisons pour lesquelles vous faites cela.**

Je m'appelle Amin, je suis Français et je vis à Liège. Je travaille pour UberEats depuis bientôt deux ans.

Je suis entré dans l'activité parce qu'à l'époque c'était une nouvelle plateforme qui venait de se créer, c'est agréable parce que je faisais du vélo à cette période et j'étais heureux de savoir qu'en sortant faire du vélo je pouvais non seulement faire du sport mais aussi être payé, genre livrer des repas.

C'est comme cela que je me suis investi dans l'activité et je m'y suis plu. C'est comme ça que je suis devenu, on peut dire, livreur.

Aussi parce que c'est une plateforme qui travaille avec ce qu'on appelle l'économie collaborative. Donc du coup, il y a une somme, ça dépend si vous êtes indépendant, si vous êtes en mode P2P, ça dépend de votre statut. En mode P2P, vous avez un montant à ne pas dépasser annuellement.

Et donc c'est comme cela que je me suis investi parce que non seulement je faisais du sport mais aussi je me faisais des sous, c'est important voilà.

**Et juste, vous m'avez dit que c'était pas votre activité principale... Vous êtes étudiant à côté alors?**

Oui, je suis étudiant d'origine, je ne suis pas en Belgique pour livrer des repas quand même. Je suis né en 98, j'ai 22 ans.

**Et donc, vous m'avez dit que vous vous êtes principalement engagé car cela vous permettait de faire du sport et de gagner un peu de sous. Pouvez-vous me donner votre ressenti, votre sentiment général sur cette activité, sur UE, son développement etc. [06:29]**

Je vais dire que mon sentiment général c'est de la satisfaction en fait. Si on n'est pas très bien payé, au moins on se fait des sous, au moins ça ... comme on peut, on sort travailler, au moins on n'a pas du boulot dans les intérim, on n'est pas employé en magasin, on n'est pas je ne sais pas où, au moins on peut avoir 100 euros par semaine. Voilà, moi je ne vais jamais aller contre cette économie, contre cette application parce que ça permet que plusieurs personnes arrivent à joindre les deux bouts.

**Et vous trouvez que c'est plus facile de s'inscrire sur UE que d'être engagé dans une agence d'intérim ou quoique ce soit ? [07:23]**

Oui vraiment. Et même entre deux, en plus il y a encore la facilité. Parce que UE est plus accessible que Deliveroo. Il y a beaucoup de failles, non de poids. C'est plus facile de s'inscrire chez UE que dans une agence d'intérim parce que chez UE vous sortez travailler quand vous voulez, chez Deliveroo vous sortez travailler quand vous voulez, vous vous faites pas "chier" par des agences qui vont mal payer ou dont les horaires [Inaudible].

**Et ça c'est quelque chose qui vous a plu, en choisissant une plateforme, c'est ce côté travailler quand on veut ?**

Oui oui vraiment. En cette période-là, c'est UE qui était là, il n'y avait pas encore Deliveroo, il n'y avait pas encore ...

**Mais maintenant, vous n'êtes plus livreur ?**

Ah si si. Mais bon j'ai un compte. Dire que je suis livreur non. Il n'y a pas de contrat. J'ai un compte donc je peux sortir travailler quand je veux. Mais je le fais ...  
J'ai encore un compte en activité quoi. Mon compte n'est pas désactivé.

**Donc vous vous dites que pour l'instant ça ne vous intéresse pas d'aller sortir livrer, mais peut-être que dans un mois ou deux bien. C'est une solution de secours ? [09:09]**

Oui c'est cela. En soirée, si tu t'ennuies, tu sors et tu gagnes un petit truc, voilà. Pour acheter une pizza, voilà ...  
Ça t'aide quand même, et tu fais ton sport.

**Est-ce que vous pouvez décrire comment se déroule habituellement une livraison UE ?**

Oui je peux. Vous passez en ligne, vous ouvrez l'application. Généralement, quand il y avait encore le McDo ouvert, j'attendais devant le McDo.

**Pourquoi devant le McDo ? C'est plus facile d'avoir des livraisons là-bas ?**

Oui oui, ils ont de fortes demandes. En une soirée, tu peux avoir 50 coursiers devant. C'est un point stratégique.

Tu te places là, tu attends quelques minutes et puis l'application signale qu'il y a une course. Tu l'acceptes et tu te rends au magasin. Tu suis juste les directives de l'application parce que c'est bien détaillé. Tu te rends au restaurant, tu patientes, tu prends la commande et puis tu signales sur l'application que tu l'as récupérée et directement tu envoies l'itinéraire où tu dois te rendre. Et voilà.

**Et, vous livrez toujours en vélo ? Vous avez pensé à prendre un scooter ? [10:51]**

Non, je vais vraiment à vélo. J'ai pris... Le scooter, c'est juste en cas où c'est très long mais sinon mon scooter c'est pour un ami, c'est pas pour moi. Donc je peux pas dire ... C'est pour mon ami ou c'est pour mon colocataire, c'est pas le mien.

Je l'utilise aussi des fois mais ça dépend quoi.

Mais je travaille pour d'abord le sport.

C'est vrai que souvent je prends quand il y a peut-être fort peu du monde et puis tu veux pas te faire chier avec des longs colis, tu veux être rapide oui, mon coloc accepte. Mais voilà.

**Vous changez en fonction d'où se situe la livraison ? Vous avez le scooter sous la main ? 11'41**

Non, voilà, c'est ça que je vous dis, je ne change pas en fonction de..., je change en fonction des jours parce que voilà, ici mon coloc peut-être n'a rien à faire aujourd'hui, prenons un exemple. Et puis il y a son scooter. Je dis, je te fais le plein et je m'en vais travailler. Voilà. Peut-être demain je sais que j'ai cours à 7h, je fais ça. Et puis je sais que je ne vais pas arriver un peu fatigué à la maison.

**Et quand vous sortiez ? C'était souvent en soirée ?**

Oui oui, parce qu'en journée je suis étudiant. Je suis étudiant donc je fais uniquement en soirée.

**Et vous faisiez combien de courses lorsque vous sortiez ? 12:25**

Ça dépend vraiment. Je sais peut-être pas (...). C'est pas comme si aujourd'hui vous allez sortir, vous allez avoir ..... De courses, non.

Ça dépend vraiment des gens, des clients qui commandent, et puis de l'affluence vous voyez. Il y a des jours vous sortez vous avez 4 courses il y a des jours vous sortez vous avez 0 course, il y a des jours vous sortez vous avez une course. Vraiment ça dépend.

Les semaines festives, généralement, il y a plus de courses que d'habitude, voilà.

**Vous vous êtes déjà dit : ce soir cela ne sert à rien que je sorte ? Il n'y aura pas assez de courses ? 13'12**

Oui oui. C'est quand la veille j'ai rien fait, du coup le lendemain je sors pas. C'est pas comme si je le savais mais si peut-être je sors aujourd'hui, je fais rien, je fais une course pour près de 3 heures de temps passé en ligne, demain je ne cours pas.

**A ce niveau-là, le fait que vous ne savez pas combien vous allez gagner quand vous sortez, ce n'est pas quelque chose qui vous dérange ?**

Oui, c'est une très bonne question, c'est une question importante. Euh.. ça ne me dérange pas parce que si c'était pas ça, je devais rien gagner. Je sais pas si vous comprenez. Si je restais chez moi, j'allais rien gagner. Si j'ai eu la chance d'avoir une course, tant mieux.

C'est vrai, si je passe 4 heures pour avoir une course, c'est excessivement mal payé. Mais voilà, je fais avec. Je suis étudiant, je suis en statut P2P, il y a un montant que je ne sais pas dépasser, qui est cette année je crois de 6.340.

Et du coup, je me dis, si je réussis même à avoir 200 euros, c'est toujours mon argent. D'ici juillet, d'ici août, je ne pourrai plus travailler parce que je serai taxé.

**Vous pensez qu'à la fin de l'année, vous pourrez atteindre ce palier de 6.000 euros ? 15:14**

Oui oui, c'est facile hein. En un an, c'est faisable, vraiment ça va.

**Juste en travaillant sur UE ?**

Oui oui, je vous assure.

**Je vous crois, c'est vrai que si vous vous faites 200 euros par semaine, ça monte vite**

Oui oui, voilà.

**Vous dites que vous avez mis en suspens votre activité mais quand vous travailliez de manière régulière, vous travailliez combien de fois par semaine ?**

Euh, tous les jours. ... soirée. Ça dépend, comme je vous l'ai dit, si je sors aujourd'hui il y a des courses, demain je vais sortir ça c'est automatique. Mais si je sors aujourd'hui, en fait ça dépend. Mais généralement, je me mets tous les jours.

**Et la journée, vous allez en cours ?**

Oui oui, à temps plein, je suis à temps plein.

**Et quand vous sortiez tous les jours comme ça, vous savez plus ou moins combien vous gagniez par semaine ?**

Ça dépend, comme je vous ai dit, parce que UE c'est pas comme... Vous pouvez sortir aujourd'hui, il y a plein de livreurs, vous pouvez sortir demain, il y a 150 livreurs, ça dépend aussi de l'affluence des livreurs, moins de livreurs vous avez plus de courses, plus de livreurs vous avez moins de courses. Donc je vais dire quoi là, environ 300 euros par semaine.

**Vincent me disait qu'il y avait des heures pleines ? 16:58**

De 19h30 à 21h30, ce sont les heures de sortie du monde. Mais généralement moi je sors à 18h30 mais ça dépend, il y a d'autres jours je sors à 18h, il y a d'autres jours quand je finis tôt je sors à 17h. Vraiment, ça dépend de moi, ça dépend de la fatigue, ça dépend du cours, ça dépend de l'école, il y a beaucoup de choses.

**C'est ce caractère adaptable, flexible que vous trouvez chouette dans l'application ?**

Voilà oui c'est ça.

**Certains collectifs de coursiers revendiquent des salaires-horaire, vous en pensez quoi ?**

Oui il y en a mais moi ça ne m'intéresse pas parce que je suis en mode P2P je suis pas indépendant. La plupart de ceux qui font ça ce sont les indépendants, qui payent des taxes et tout. Moi je suis en mode P2P donc je ne m'intéresse pas à ça.

Parce que ça change, je gagne quand même le minimum, même si c'est pas grand-chose, mais voilà ça m'aide quand même à gérer mes sorties, à gérer beaucoup de choses.

**Vous pensez que vous gagnez plus en travaillant à la course ? 18:26**

Ça encore, ça dépend des plateformes. Je vais pas dire que c'est plus intéressant parce que c'est toujours mieux payé en travaillant à salaire de l'heure, c'est toujours mieux payé à l'heure. Voilà, ce n'est pas le cas chez cette plate-forme. Du coup, on se plie aux directives, on se plie aux règles. On n'a pas le choix.

**Certains coursiers disent que si la plate-forme proposait de choisir un salaire horaire de 10 euros ou un paiement à la course, ils choisiraient la course parce c'est plus intéressant, notamment aux heures pleines.**

Oui, avec 10 euros de l'heure, la course est plus intéressante. Parce que vous pouvez avoir plus de 10 euros en une heure. Mais si on met genre 12 euros de l'heure, personnellement moi je prends les 12 euros de l'heure parce qu'il y a des jours où vous sortez vous n'avez rien du tout, il y a des jours où vous sortez il y a 150 livreurs dehors.

Et là au moins, si vous êtes en ligne vous gagnez quelque chose. Et au moins avec l'heure vous savez qu'à tel mois j'aurais fini donc.

Je trouve que c'est plus adapté, là où il n'y a pas trop de concurrence.

**Vous trouvez que le salaire à l'heure c'est mieux ? [20'06]**

Oui.

**S'il y a un souci avec la livraison, comment ça se passe ?**

Il y a un service qui est en charge H24 pour cela, voilà, vous pouvez l'annuler. Vous l'annulez ou vous la jetez ou vous la gardez pour ... la manche. Mais c'est recommandé de jeter mais voilà.

**S'il y a un problème avec votre vélo ou votre téléphone ? [20:40]**

Oh ça, ça arrive à tout le monde. Si ça arrive, voilà vous annulez ou si le téléphone s'éteint, moi ça m'est déjà arrivé, plusieurs fois même, une fois mon téléphone était tombé, la ... est partie, voilà vous n'avez pas le choix. C'est les risques du métier. Il y en a même qui font des accidents et tout mais voilà, ça arrive. C'est le client qui est remboursé je crois bien, par l'application.

Mais voilà, vous gagnez le repas.

**Si vous êtes en train de rouler pour UE et votre vélo se casse, vous crevez ou vous faites un accident, vous devez payer les réparations ?**

Oui c'est moi. Ils n'en ont rien à foutre.

**Vous trouvez cela normal ?**

Je ne trouve pas cela normal mais comme je dis, c'est d'abord un choix de sortir. UE, Deliveroo, toutes ces plateformes-là elles n'obligent personne à sortir.

Donc, personnellement, je vais dire que quand vous sortez vous vous engagez à ... et à assumer tout ce qui pourra vous arriver. Mais je crois que vous êtes assurés si jamais il y a un accident. Mais moi je connais pas comment ça se passe mais en termes de vélo, on crève, téléphone qui tombe et se fissure, c'est ... la merde. Vraiment, ils n'en ont absolument rien à foutre. De toutes les façons, si vous ne sortez pas le lendemain, il y aura un autre livreur. Il y a beaucoup de personnes qui postulent.

Je ne trouve pas ça normal mais voilà, euh, c'est un choix de sortir. Quand vous sortez vous assumez. C'est un peu comme ceux qui viennent en Europe par la mer, s'il meurt il est mort voilà. Ce sont les risques du métier.

**C'est un choix de sortir mais ...**

Oui ce n'est pas normal. Mais c'est un choix. Si vous voyez que vous êtes mal géré, le lendemain ne sortez plus ou bien allez supprimer votre compte. De toute façon, ils seront encore plus de 10 livreurs qui vont encore ...

### **Comment avez-vous connue UE ? Pourquoi UE et pas Deliveroo ? [23'18]**

Parce que je suis en mode P2P. Etant donné que je suis déjà en train d'arriver "en retraite", je ne vois pas l'avantage de créer un compte Deliveroo. Parce que de toutes les façons je serai toujours en mode P2P et le statut P2P ne permet en aucun cas de gagner plus de 6.000 euros quelque soit la plate-forme.

### **Vous ne travaillez que pour UE ?**

Oui, uniquement.

### **Et dans d'autres secteurs que la livraison ?**

J'avais un job étudiant mais ça s'était en été uniquement. Je travaillais en caisse dans une entreprise de la place (H&M), sans faire de pub bien sûr. Donc voilà.

### **Vous avez décidé de vous inscrire sur UE parce que vous pouviez faire du sport. C'était facile de s'y inscrire ? [24:48]**

Oui, c'était facile de s'y inscrire. C'était sur FB, on a dit : "faites du vélo et soyez payé". Ca ça attire ... Et puis, j'avais l'habitude d'aller en cours avec mon vélo du coup ben je me dis pourquoi pas. C'est un jeu pour moi. Du coup je me suis inscrit, le lendemain on m'a livré un sac de livraison et je crois qu'une semaine après on a activé mon compte. Et voilà.

En cette période-là, il n'y avait pas encore les formations comme maintenant. C'est vrai, le premier jour, je me rappelle bien, je ne savais pas où prendre la commande, je savais pas comment ça marche, je connaissais rien, j'étais même pas allé au restaurant d'ailleurs.

Mais voilà, aujourd'hui ils ont vu toutes les failles, ils ont essayé de corriger. Aujourd'hui, il y a des restos, aujourd'hui il y a une formation, aujourd'hui il y a des rencontres, aujourd'hui il y a une vérification en ligne, aujourd'hui il y a vraiment beaucoup, aujourd'hui il y a même des assurances. C'est vraiment une évolution, voilà.

### **Pouvez-vous expliquer ce que vous entendez par économie collaborative ?**

Pfff, qu'est-ce que je vais dire. J'ai fait aussi des recherches, quand je m'en vais sur mon .., on appelle ça comment là, c'est quoi ça, le truc Belfius, c'est un truc comme ça, c'est quand on voit des trucs de la fiscalité, mais bon je connais pas le nom, du coup on parle là-bas, il y a économie collaborative, ça mentionne combien vous avez gagné l'année précédente avec les plateforme.

### **C'est le statut P2P, c'est ça ?**

Voilà, c'est ça.

### **Dans les échanges, quel est le rôle de la plate-forme ? Vous travaillez pour la plateforme, avec la plateforme ? Quel est le rôle de UE ?**

C'est faire de l'argent, c'est tout. C'est vraiment se faire de l'argent. C'est pas comme si, si vous êtes malade demain on va vous appeler pour dire : « oh tu travailles pas, pourquoi ? ». Non, ils ne vont jamais vous appeler. Ils sont là, voilà, pour faire de l'argent, c'est tout. Sur nos têtes bien sûr mais voilà c'est un

choix. C'est vous qui acceptez d'aller, c'est vous qui acceptez de ... Il y a tellement de gens qui le font. C'est comme l'aéroport et les avions.

**En termes d'organisation, la plate-forme est-elle utile ? Est-elle un intermédiaire, quelqu'un qui dirige ?**

J'ai pas bien compris, vous pouvez répéter ?

Je vais dire quelqu'un qui dirige. Parce qu'il y a des comptes qui sont bloqués quand il y a des vols. Donc, je vais dire quelqu'un qui dirige. Parce que quand vous n'êtes pas payé, ou quand vous faites ... bref il y a quand même le système derrière qui s'occupe quand même des livreurs : le paiement, tout ce qu'il y a, voilà il y a quand même des gens qui sont là assis H24 pour s'occuper des livreurs. Voilà, je vais dire que c'est vraiment quelqu'un qui dirige parce que plusieurs restaurants travaillent avec eux. Du coup, je vais pas dire qu'ils exploitent les livreurs mais vraiment ils dirigent. Il y a des gens qui s'inscrivent uniquement pour voler des courses, manger gratuitement des McDo et puis voilà. Ils font le nécessaire, ils bloquent le compte.

Donc je vais dire quelqu'un qui dirige, vraiment.

**Et savez-vous comment les commandes sont réparties entre les livreurs ?30:04**

Non, ça je ne sais pas. C'est leur algorithme.

**Savez-vous comment fonctionne l'algorithme de UE ?**

Non, j'ai essayé d'étudier cet algorithme moi-même, je n'ai pas pu.

**Mais par exemple, se mettre près d'un McDo, ça permet d'avoir des commandes plus rapidement ?**

Oui, parce qu'il y a plusieurs livreurs. De coup, si vous êtes plus loin, vous n'avez pas beaucoup de chance quoi. C'est un algorithme qui, euh je ne sais pas, vous ... vous pouvez être à 10 ça vous choisit, comme vous pouvez être à 10 ça ne vous choisit pas.

**Il n'y pas vraiment de logique ?**

En fait voilà, il n'y a pas vraiment de logique. Comme vous pouvez sortir aujourd'hui, vous faites des courses plus que tout le monde, vous pouvez sortir demain vous n'avez qu'une course.

**Quand vous réalisez une livraison, les clients doivent-ils vous noter ?31:13**

Ben non, c'est pas obligé. Les clients ne vous notent pas, ils disent comment c'est passé la livraison. Il n'est pas votre employeur ou je ne sais pas quoi.

**Mais sur l'application, ils doivent indiquer s'ils sont satisfaits ou pas, non ?**

Voilà, effectivement. S'ils sont satisfaits de la livraison mais pas pour vous quoi. Vous voyez. Donc si le plat est endommagé, si vous avez été lent, si vous avez volé la commande, voilà. Nous aussi, de notre côté, on peut signaler si le client est impoli, si le client n'est pas sorti, si le client est introuvable. Et du côté du restaurant, on peut signaler si le restaurant est lent. Mais de toutes les façons, ils ne vont pas bloquer un restaurant, parce que c'est ça qui permet à UE de vivre. Bon, ils bloquent aussi des clients.

**Et tous ces systèmes-là ont-ils une influence sur votre travail ? Comment vivez-vous le fait de devoir donner des avis ? De recevoir des avis ?**

Ben, une liberté d'expression.

**C'est-à-dire ? De pouvoir dire si vous êtes content ou pas ?**

Voilà, oui, voilà. C'est ça. Parce qu'un livreur, il peut aussi être un client. La plupart sont aussi des clients. Donc moi aussi, si je me mets à la place du client, si... puis je passe une commande, le livreur vient. Mais si je constate que le plat est endommagé, je dois quand même être en possibilité de le signaler à l'application, de faire en sorte que le livreur puisse améliorer son travail.

**UE ne dira jamais : "attention, on a reçu un mauvais commentaire sur vous, vous devez vous améliorer" ?**

Si, si. Moi jamais je n'ai reçu ça mais il y a des gens qui sont à 50 %. UE bloque le compte pour quelques jours avant de leur réactiver, pour dire voilà, attention.

Mais moi, je ne suis jamais passé à cette barre.

**Comment faisiez-vous pour avoir des bonnes notes ? Vous avez des trucs, des stratégies ?**

Oui, être souriant, gentil, rapide. Et puis moi je dis, la base vraiment, il y a des clients qui vous notent mal pour rien. Ça ça va toujours exister. Mais pour maintenir une bonne note, c'est le sourire, la salutation, parce qu'il y en a qui ne saluent pas, voilà. Et surtout aussi, la propreté, voilà. Il y a aussi des livreurs qui sont sales.

**Vous ne demandez pas au client de vous mettre une bonne note ?**

Non, jamais. Je ne suis pas un racoleur. Sauf si ça peut arriver, je ne refuse pas. Mais moi, je n'ai jamais fait ça. Parce que moi, vous faites ça et puis je suis de mauvaise humeur, je vais aller sur l'application signaler qu'ils ont une mauvaise note et puis voilà.

Moi je dis, le choix doit venir intentionnellement. Ça ne doit pas être acheté ou ...

**Ca compte pour vous de n'avoir eu que de bonnes notes ?**

Oui, je suis content. Parce qu'au moins, il y a un nombre de courses qui s'affichent, vous pouvez voir s'ils sont ..., vous pouvez voir 99 % taux de satisfaction. Voilà c'est bien parce au moins ça entre dans votre CV personnel.

**Vous pouvez le faire valoir auprès d'autres plates-forme ? Ou auprès d'UE ?**

Je ne crois pas qu'on peut le faire. Mais vous pouvez le faire valoir auprès d'un restaurant qui voudrait engager des livreurs, avec des contrats. Ça peut vous aider. Parce que si un restaurant comme Pizza Hut ou McDo décide aujourd'hui de ne plus utiliser ces applications de livraison et qu'ils décident de recruter des livreurs, moi j'aurais davantage de chances d'être retenu. Parce que vous allez prouver que non seulement vous êtes un ancien livreur mais qu'aussi vous avez de belles notes.

**Si UE désactive votre compte, vous n'avez plus accès ?**



Ah si, vous avez accès à ça. Vous avez toujours accès à ça.

**S'ils suppriment le compte, vous y avez accès ?**

Non, ils ne peuvent pas supprimer le compte. Ils désactivent juste. Parce que supprimer un compte où vous avez à gagner de l'argent, c'est supprimer toutes vos données d'économie et tout, je crois bien. C'est ça, mais ils ne le suppriment pas, ils désactivent juste les comptes. Supprimer un compte c'est trop dur à mon avis.

**Désactiver, ça veut dire on ne peut plus faire de courses ?**

Oui voilà, vous ne pouvez plus rien faire. Donc vous avez juste l'application pour remplir votre téléphone.

**Vous parliez des données. Avez-vous lu, en vous inscrivant, les conditions générales d'utilisation ? La politique de confidentialité ? [36:53]**

Non, je n'ai pas lu.

**Il est indiqué que les données que vous générez, notamment de géolocalisation, sur la plateforme peuvent servir à de la publicité ciblée. Qu'en pensez-vous ?**

Ça ne me dérange pas. Personnellement, ça ne me dérange pas parce que je ne suis pas employé quelque part. Je n'ai pas encore de contrat, je suis jeune, je ne suis pas encore employé quelque part. Je ne suis pas mannequin pour H&M, je ne suis pas mannequin pour Adidas, je ne suis pas mannequin pour je ne sais pas quoi. Donc du coup, ça ne me dérange pas. Je gagne mon argent et puis voilà.

**Et si vous travailliez, ça vous poserait problème ?**

Ca me posera problème uniquement si je travaille pour une plate-forme (concurrente) ou encore une entreprise qui fait dans le mannequinat. Vous voyez de quoi je parle, genre... photo est peut-être très prisé.

**C'est ça. Si votre image devient importante plus tard, ça vous embêterait que UE puisse utiliser cette image ?**

Effectivement oui, plus tard.

**Vous savez me dire comment est fixée votre rémunération ? Etes-vous content de la manière avec laquelle elle est fixée ?**

Fixée, c'est-à-dire ?

**Comment savez-vous combien vous allez gagner à l'issue d'une course ?**

Ça dépend du kilométrage, je crois avec UE ce n'est pas comme chez Deliveroo. UE ça dépend du kilométrage. Exemple moi, quand je vois déjà 4 kilomètres sur l'application, je sais que je vais varier entre 6 et 7 euros.

**Donc vous avez une somme pour la prise en charge ?**

Oui, je crois que c'est, attendez je vais voir, je crois que, prix de base, c'est 1 euro. Plus 10 centimes par minutes, plus 1 euros par kilomètre. Oui, ça c'est chez UE. Mais chez Deliveroo, j'ai des amis qui le font, c'est en mode P2P, c'est 5,5 quelque soit le kilométrage.

**Vous savez comment la plateforme génère des revenus ? Vous disiez que leur but c'était de faire de l'argent ? Vous savez comment ils font de l'argent ?**

Je n'entends pas bien.

**Vous m'avez dit que le but de UE c'était de « faire de l'argent », vous savez comment ils « font de l'argent » justement ?**

Ben euh oui. On va dire (i). Quand vous calculez réellement le nombre de temps, si aujourd'hui j'ai fait 10-11 heures de temps en ligne, vous allez voir peut-être 80 euros si vous avez beaucoup travaillé d'ailleurs, ou 50 euros. Mais quand vous comparez le nombre de temps que vous passez en ligne et le nombre de sous que vous gagnez, vous comprenez que vous êtes d'abord mal payé et puis c'est eux qui gagnent. Parce que, voilà. Je me dis, voilà vous attendez là, comme ça, vous êtes mal payé. C'est eux qui gagnent.

Il y a aussi des promotions des fois. Parce que l'année passée, il y avait des promotions et puis vous deviez faire 3 heures en ligne pour gagner... je ne connais plus trop, c'était 12 euros de l'heure pendant 3 heures, du coup on se retrouvait vraiment avec une grosse somme. Et puis souvent, vous sortez et puis vous n'arrivez pas à faire 4 courses pour gagner les 12 euros de l'heure. Donc c'était conditionné. Et puis du coup si aujourd'hui c'est 12 euros de l'heure pendant 2 heures, vous allez faire peut-être 2 courses à l'heure, ça veut dire 4 courses, aujourd'hui peut-être vous faites 2 courses, vous ne parvenez pas à gagner les 24 euros sans... Et puis voilà, c'est eux qui gagnent. Parce que vous êtes mal payé. Pour 2 heures de temps, vous ne gagnez cinq euros.

**Est-ce que vous savez comment pratiquement ils font de l'argent ? Y a-t-il une commission ?**

Il y a une commission de 5%. Chaque livreur, chaque course. Ils gagnent 5%.  
Sur le montant de votre livraison. Ils ont 5% sur le montant de la course.

**Sur le montant que le restaurant gagne alors ?**

Non, sur le montant de votre livraison.

**Donc, si vous faites une course et que vous gagnez 6 euros...**

Ils font moins 5%.

**C'est UE qui garde ça dans sa poche ?**

Oui. Ils appellent ça, attendez je vais voir (Lit), ils appellent ça, « frais UE ». Voilà, c'est ça.  
Et donc, supposez qu'on gagne 100 euros en une journée, il y a 5% dessus sur tous les livreurs, dans le monde. Ils sont riches !

**Au moment où vous travailliez pour UE, c'était votre principale source de revenus ?**

Oui.

**Comment gériez-vous la coordination des courses avec vos cours ? Ce n'était pas trop compliqué ?**

Non, ce n'était pas trop compliqué. Non parce que voilà, je sors pas, je sors peut-être chaque jour mais je sors pas par obligation. Si demain, j'ai examen je ne sors pas et si je dois réviser aujourd'hui, si je n'ai pas compris en cours, je reste et je relis. Voilà, comme je vous ai dit, je sors chaque jour parce que, quand je rentre, je me soucie d'abord de gagner un peu et je dis, je vais sortir aujourd'hui jusque 21 h, après 21h, je gère mes cours. Voilà, c'est une question d'organisation à mon avis.

**Vous êtes « presque à la retraite », vous ne vous voyez pas continuer et vivre uniquement de cette activité-là ? 45:05**

Non, je peux pas. Non, non, non vraiment non.

**Pourquoi ?**

Non, je peux pas, je peux pas. Non, je peux pas ! Parce que je ne me vois pas, à 30 ans, être en moto ou en scooter ou en vélo pour livrer des courses. Je ne me vois pas. Je fais des études quand même, je ne fais pas des études pour ça.

Mais en fait, quand je parlais de retraite, c'était pour dire que j'arrive déjà, bientôt, genre dans 3, 2 mois, au montant de 6.000 euros. Donc c'est dans ce contexte-là que je parlais de retraite.

**Ah, je pensais que vous alliez bientôt arrêter de faire des courses ...**

Non, comme je vous l'ai dit, même si j'arrête, je ne vais jamais demander qu'on supprime ou qu'on désactive mon compte. Parce qu'on ne sait jamais dans quoi vous pouvez vous retrouver.

**Vous voyez toujours ça comme un moyen de s'en sortir ?**

Oui, voilà quoi. Un moyen de se .....

**Un moyen d'avoir une issue de secours ?**

Voilà, c'est ça, c'est le bon mot.

**On a presque fini, c'est très riche, c'est chouette. On a parlé tout à l'heure des collectifs, des syndicats qui revendiquent un salaire à l'heure. Etes-vous membre d'un syndicat ou d'un collectif ?**

Non.

**Ca vous a déjà traversé l'esprit ?**

Non, jamais.

**Vous n'avez jamais été approché par quelqu'un ?**

Non, vraiment non.

**Certaines personnes disent qu'UE, Deliveroo profitent de personnes qui ont besoin de travailler à tout prix, que ce n'est pas très bien payé, que parfois c'est dangereux, que c'est un peu du travail exploité, qu'en pensez-vous ?**

Oui, c'est comme j'ai dit tantôt, chacun fait un choix. UE, Deliveroo, n'ont jamais demandé à quelqu'un de s'inscrire sur la plate-forme. C'est un choix, et donc oui il y a tout ça derrière, mais voilà il y a toujours un avantage et un inconvénient. Il y a un avantage et un inconvénient à toute chose, donc moi je dis, c'est un choix. Si la personne qui dit cela se sent mal à l'aise, se sent "incapable", la personne ne travaille plus, la personne part chercher un autre boulot. C'est comme ça que je vois les choses. Parce qu'on ne va jamais vous appeler pour vous demander de vous connecter ou de passer en ligne, c'est un peu ça que je dis quoi. C'est vrai il y a des indépendants. Je me rappelle aller une fois-là, avant le confinement, il y avait, on appelle ça comment, il y avait une grève pour les livreurs Deliveroo. Derrière ceux-là, il y avait ceux qui travaillaient quand même

Je veux dire par là que vraiment, ils vont se plaindre mais voilà, c'est un boulot que les gens cherchent beaucoup parce qu'au moins avec ça ils gagnent un peu. Du coup si vous vous plaignez, voilà, ne vous connectez plus, c'est tout. Moi c'est comme ça que si je fais PDG ou je sais pas quoi, je vais répondre aux gens.

**On arrive à la fin. Comment voyez-vous votre activité ? Plus comme un hobby ? Comme un moyen de faire de l'argent ? Comme un entre-deux ? [49:06]**

Un moyen de faire de l'argent. (Rire) Un moyen de faire de l'argent facilement, voilà. Pour moi, c'est facile parce que, voilà, vous travaillez quand vous voulez et comme vous voulez.

**Avant de terminer, vous pouvez peut-être me donner votre regard sur tout ça ? Comment expliquez-vous le succès des plateformes de livraison, de UE, des plates-forme numériques en général ?**

Euh, je vais expliquer le succès par, je vais dire comment, il y a un bon nombre de clients qui s'inscrivent, qui sont inscrits, il y a des prix qui sont adaptés, parce que souvent un tacos peut coûter 7 euros mais sur l'application ça coûte 8 euros, 9 euros. Il y a des prix qui sont adaptés pour UE, il y a des avantages qui se font sur les livreurs, comme je disais tantôt. Et avec ça, ils réussissent quoi, ils font des pubs et puis, voilà, le monde aime la facilité. Prenons un exemple, en hiver, vous ne voulez pas sortir vous prendre un McDo, vous passez une commande et puis le livreur vient. Et puis votre copine elle apprend ça, elle s'inscrit directement.

**Pourquoi ça a explosé aujourd'hui alors qu'on pouvait déjà commander des pizzas avant ?**

Parce que c'est le numérique, je vais dire. C'est le numérique, voilà. Il y a des avantages aussi. Quand vous passez une première commande, deux fois, il y a 15 euros de réduction, il y a 20 euros de réduction, il y a les frais de livraison qui sont annulés. Voilà, c'est l'avantage. Aujourd'hui, tout est numérique. Les restaurants, ils préfèrent prendre ça pour ne plus avoir à payer des taxes, ne plus avoir des contrats aux livreurs. Et voilà, c'est un peu comme un cercle là, qui là tourne là, chacun profite de l'autre, chacun profite et puis voilà. Ceux qui sont sous-payés...

Moi je vais dire c'est comme ça. Mais aujourd'hui, c'est le numérique, ça évolue. Surtout quand c'est une nouvelle... quand ça vient de surgir. Voilà, tout le monde veut essayer, tout le monde veut voir, tout le monde est surpris de voir cela. Donc voilà.

Et le lendemain, vous voyez ... vous voyez un autre livreur ... c'est un peu ça, c'est ce défilé-là, quoi.

**Avant de terminer, voulez-vous ajouter quelque chose ? Vous pensez à quelque chose dont aurait pas parlé, que vous voulez approfondir... ? [52:07]**

Vous avez absolument tout dit. Vraiment, vous avez absolument, on dit comment là, j'ai oublié, vous avez tout couvert, voilà.

Il n'y a rien à ajouter. C'est vraiment ça l'activité de livraison.

Merci !

## **Annexe 16 : retranscription entretien – UberEats (coursier) - Ludovic**

***Entretien réalisé le 19 avril 2020 – Durée : 66 min***

[Présentation du travail, du cadre de l'entretien ainsi que des conditions de celui-ci et des possibilités d'anonymisation]

**Avant de commencer, pouvez-vous vous peut-être présenter brièvement?**

Je m'appelle Ludovic, j'ai 23 ans et je suis étudiant à l'Université Catholique de LLN en ingénieur civil.

**Et cela fait combien de temps que vous travaillez pour UberEats?**

J'ai commencé récemment, je pense qu'il y a deux mois.

**Ok, parce qu'avant vous travaillez pour une autre plateforme de livraison?**

Non, UberEats comme c'est indépendant. J'y vais quand je suis libre.

**Ok, entre vos études alors?**

Oui.

**Et vous travaillez souvent ?**

Normalement je travaille en soirée et le week-end.

**Tous les jours ou... Combien de fois semaine?**

Maintenant avec le confinement, je travaille tous les soirs, mais normalement je ne fais que le week-end.

**Parce que la semaine vous êtes à LLN alors?**

C'est bien ça.

**Avant de continuer est-ce que vous pouvez me donner votre ressenti, la manière avec laquelle vous voyez votre activité sur la plateforme, de manière générale?**

En fait, comme j'étais passionné de vélo, UberEats me permettait de pédaler tout en gagnant de l'argent dans c'était plutôt cool. Donc, ça c'était une des raisons pour lesquelles j'ai fait UberEats.

**Donc c'était allier votre passion du vélo avec un moyen de gagner de l'argent alors?**

Tout à fait.

**Ben du coup, est-ce que vous pouvez me décrire - parce que moi je ne connais pas très bien - comment cela se passe d'habitude quand vous avez une commande sur UberEats? Voilà, me raconter un peu comme si on était.**

Ok, en fait, UberEats c'est assez simple. Je dois me connecter sur l'application UberEats, et là ça montre sur l'application que je suis en ligne. Maintenant, plus je suis proche d'une zone, c'est-à-dire s'il y a un restaurant à peut-être quelques mètres de moi: 3km, 4km ou moins, et que je suis proche, UberEats va m'envoyer une commande que vous avez faite. Donc vous êtes chez vous, vous commandez dans un restaurant dont je suis proche, UberEats m'envoie la commande que vous avez effectuée et moi je pars au restaurant dans lequel vous avez fait la commande pour prendre la commande et je pars vous livrer. C'est tout.

**Ok, et alors les restaurants que vous livrez, c'est surtout un même type de restaurant ou c'est assez varié?**

C'est assez varié mais il faut que le restaurant soit allié à UberEats. Comme UberEats c'est une entreprise, il faut bien qu'il y ait des personnes qui acceptent qu'UberEats facilite leurs transactions en fait entre celui qui va manger et le restaurant. UberEats c'est un peu une passerelle entre deux personnes. [05:14 ]

**Une passerelle entre deux personnes, c'est ça?**

Oui, entre le restaurateur et celui qui se fait restauré. C'est un peu ça.

**Et vous vous faites chaque fois vos livraisons en vélo ou vous utilisez aussi d'autres moyens?**

Ce n'est pas toujours en vélo, je suis aussi en scooter. C'est un classe A 100 pme. Je pense que pour la ville de Liège, surtout, c'est le plus rentable à cause des différentes collines qu'il y a. (rire) A Liège, franchement, il y en a vraiment beaucoup, et en vélo c'est souvent très chaud. Donc le plus souvent, les livreurs, à Liège, sont en scooter. Autour de moi, ils m'ont confirmé cela, tout livreur qui commence en vélo, finit en scooter. Parce que s'il veut continuer son activité et avoir plus de gain, il faudrait qu'il soit plus optimum. Donc aller d'un point A à un point B [inaudible]. C'est un peu ça.

**C'est ça à cause du dénivelé, ça monte ça descend tout le temps quoi.**

Oui, ça monte, ça monte tout le temps à Liège ! Parce que, moi je n'ai pas fait Uber à Namur, mais j'ai des potes qui le font à Namur. Eux là-bas c'est du plat, et ils me disaient que c'était super bien parce qu'ils ne roulaient que sur du plat. Alors que moi, il y a des fois où j'en ai marre. Parce que moi, franchement, lorsqu'il est 21h30, que tu reçois une commande en haut de la côte d'Ans. T'as une colline qui t'attend, il est 21h30, franchement, il y a des jours où tu ne veux pas monter, tu veux juste annuler la commande et rentré.

**Ben oui (rires). Et lorsque vous attendez de recevoir une commande, donc vous vous connecté avec votre téléphone...**

Oui

**Et vous attendez combien de temps généralement avant d'avoir une commande?**

(soupir) Ah là, ça dépend ! Je me souviens qu'au début, c'était très simple. Lorsque les restaurants étaient ouverts, que ce soit le McDo, le Quick, BurgerKing... ça c'est vraiment les restaurants qui vraiment, surtout le McDo, lorsqu'on voulait travailler pour UberEats, c'est très facile parce que beaucoup de gens à Liège aiment le McDo.

[fin part 1 - 8min]

Donc généralement par heure, on avait trois ou quatre courses par heure quand le McDo était ouvert. Ce qui fait, que tu pouvais rentrer, t'étais content, t'avais gagné beaucoup.

Maintenant, avec le confinement, c'est un peu plus difficile pour dire vrai. Au début du confinement, ça allait parce que certains restaurants étaient là et on pouvait toujours commander. Mais plus il se prolonge, plus les gens commandent moins. Peut-être à cause du manque d'argent, peut-être qu'il y a des problèmes d'argent qui se posent déjà. Ne pas travailler, c'est dur. Être payé en partie, ce n'est pas tout le monde qui peut se permettre de manger normalement.

**C'est ça. Et donc d'habitude, quand vous vous connectez à l'application, c'est pour un certain temps ou vous vous déconnectez quand vous voulez? La durée du shift elle est déterminée ou pas?**

Non, elle est pas déterminée. C'est ça qu'on appelle, chez UberEats, coursier indépendant. Tu te connectes quand tu veux, tu te déconnectes quand tu veux. C'est un peu ça. Mais ce qu'il y a de bien chez Uber, c'est qu'il y a ce qu'on appelle les heures de pointe. Les heures auxquelles il faut se connecter pour avoir un certain rendement.

(9:35) Et ces heures de pointe, c'est en matinée entre 11h30 et 14h. Je peux peut-être vous envoyer la fiche des horaires de Uber, des heures de pointes avec le gain que l'on peut gagner.

**Ah oui ! Ok ! Ils vous ont envoyé alors une fiche avec la description de "c'est plus intéressant de se connecter à telle heure", etc. ?**

Oui, oui. En fait, je vous envoie la fiche et après je vous explique. [se déconnecte et coupe]

**Donc, vous me disiez qu'UberEats vous a envoyé une fiche avec les horaires...**

En fait, c'est pas toujours que les horaires sont fixes. C'est juste la prime de ces horaires qui varient.

**Donc si vous vous connectez à ces horaires là, vous avez plus d'argent alors c'est ça?**

Non mais sous certaines conditions. Je vous envoie la fiche, j'en ai fait un screenshot, comme ça vous pouvez le voir. Attendez une minute.

**Ok, parfait. À votre aise.**

Donc voilà, je vous l'ai envoyée.

**Ok, je l'ai.**

Donc maintenant je vous explique, donc c'est ce qu'on appelle "chiffre d'affaire garanti". Normalement, sous certaines conditions, tu es sensé avoir telle somme. Par exemple, le lundi, vous voyez de 11h30 à 13h30, vous voyez 11€/H et vous voyez CPH 1,5. C'est donc le nombre de courses que tu dois faire par heure. Donc UberEats dit que tu dois faire une course et demi en une heure. En gros, le lundi entre 11h30 et 13h30, tu dois faire trois courses.



**C'est ça.**

Et maintenant, lorsque tout le monde fait des courses, tu es payé en fonction de la distance. Parce que lorsque tu prends la course au restaurant, tu es payé, c'est ce qu'on appelle "une prise en charge". Tu es payé deux euros. Lorsque tu livres la course au client, tu es payé cinquante centimes. Ça c'est les modalités de base: lorsqu'on prend une course, on est payé deux euros, lorsqu'on donne la course au client, on est payé cinquante centimes. Maintenant, il faut une autre connaissance: c'est la distance. On est payé un euro par distance parcourue.

**Par kilomètre?**

Oui, c'est ça désolé. Un euro par kilomètre. Donc, si on sait que la course fait trois kilomètres, on aura trois euros plus deux euros de prise en charge et cinquante centimes de livraison.

**Ah ok, et donc eux, ils estiment donc que le lundi de 11h30 à 13h30, en moyenne, il y a moyen de gagner onze euros alors.**

Onze euros de l'heure, c'est-à-dire vingt-deux euros pour les deux heures.

**Oui, ok mais ça c'est des estimations, si vous vous connectez à ces heures-là, c'est pas certain que vous allez gagner onze euros ?**

Maintenant, je vous explique pourquoi on dit "chiffre d'affaire garanti". Parce qu'on nous garantit que ça va être comme ça. En fait, c'est tout con. Imaginez-vous un peu que je me connecte de 11h30 à 13h30 et je fais trois courses peut-être d'une de 3-4 km. J'aurai gagné, 5,5€ x3. Je pense qu'on est dans les 16,5€, c'est ça?

**Oui.**

Là UberEats estime que moi je dois gagner 22 euros. Alors, eux m'envoient le reste d'argent que j'ai pas gagné.

**Ah d'accord! Eux ils compensent alors?**

Oui, c'est ça.

**Donc, ils garantissent que vous êtes payés 11€ de l'heure alors à ces moments-là.**

Oui, juste à ces moments clés. Maintenant, il y a un autre problème qui se pose.

Imagine-toi un peu que toute cette semaine, ce chiffre d'affaire-là, en soirée je n'ai pas réussi à faire toutes les livraisons qu'on me demandait. On te demandait de faire trois courses, et si tu n'arrives pas à faire ces trois courses, tu n'es pas payé onze euros de l'heure.

**J'ai pas compris.**

Attendez, je vais vous expliquer clairement. Donc de 11h30 à 13h30, je dois faire trois courses. Si je ne fais que deux courses, monsieur UberEats ne me donnera rien.

**Ah oui, c'est ça, pour avoir le "chiffre d'affaire garanti", vous devez faire le nombre de "course par heure", c'est ça, qu'il est mis... Donc 11€/h puis "CPH" 1,5, ça veut dire que sur les deux heures vous devez avoir fait trois courses et là ils garantissent que vous aurez onze euros de l'heure.**

[fin part. 2]

C'est ça. Maintenant, pour une personne qui ne connaît pas, elle fera peut-être quatre courses. Alors que c'est trois courses qu'on te demande. Moi, je fais trois courses et je m'arrête. Lui, il ne sait pas, il fait quatre courses, ou peut-être cinq et il gagne peut-être deux-trois euros. UberEats ne va plus l'augmenter vu qu'il a dépassé la somme qu'on voulait qu'il gagne.

**C'est ça ! Donc vous, une fois que vous avez fait le nombre de courses qui était nécessaire, vous arrêtez alors?**

Oui, je reste toujours en ligne mais je ne reçois plus de commande en fait. Je peux décider de ne plus recevoir de commande.

**Ok, et donc du coup, lorsque vous recevez une commande, vous n'êtes pas obligé de l'accepter?**

Oui, on n'est pas obligé de l'accepter. Mais ça, c'est pour les coursiers indépendants. Cependant, aux heures de pointe, entre 11h30 et 13h30, une des conditions pour être payé onze euros de l'heure, c'est d'accepter toutes les courses.

**Ok. Ah donc ça c'est une des conditions, alors. Et vous parlez de "coursier indépendant", il y a d'autres statuts alors?**

Oui, mais chez UberEats. Moi je ne fais que sous coursier indépendant mais je sais pas [inaudible]. J'ai des potes qui sont chez Deliveroo, normalement il y a coursier indépendant aussi.

**Chez Deliveroo?**

Oui, chez Deliveroo, en fait je prends un exemple pour vous expliquer les autres statuts qui peuvent exister. Chez UberEats, bon c'est pas tout à fait pareil mais chez Deliveroo quand même, il y a ce qu'on appelle coursier indépendant et il y a aussi ce qu'on appelle le statut P2P. Donc vous pouvez regarder par après, ce qu'on appelle le statut P2P chez Deliveroo, mais en gros ce que je sais... [Interrompu par quelqu'un]

**Donc l'autre statut Deliveroo...?**

Oui, le statut P2P. En fait, je sais ça parce que j'ai voulu faire Deliveroo pendant un temps mais je n'ai pas fini de remplir tout ce qu'il fallait. En fait, entant que coursier indépendant chez Deliveroo, tu payes les taxes parce que après un certain nombre de temps que tu passes par trimestre, tu dois payer des taxes à l'Etat. Alors que sous statut P2P - je peux te dire n'importe quoi - pour toutes les courses chez Deliveroo, tu es payé 5,5€ même si la course est à 1 km, qu'elle soit à 10 km. Quand tu prends un statut P2P chez Deliveroo, tu es payé 5,5€ par course. Et grâce à ça, tu ne payes aucune taxe.

**Ah oui, d'accord, c'est le statut de l'économie collaborative, c'est ça?**

Oui, c'est ça. Donc beaucoup d'étudiants que je connais, prend ce statut P2P, parce qu'en tant qu'étudiant prendre le statut de coursier indépendant et payer des taxes, c'est un peu galère.

**Et là, chez UberEats, vous payez des taxes alors?**

Non, chez UberEats, mais c'est ça la différence, en tant que "coursier indépendant", on ne paye aucune taxe.

**Ah ok, parce que vous êtes sous le statut P2P?**

Non, en fait c'est ça les différents [inaudible] d'entreprises comme UberEats et Deliveroo, ils sont pas tous [inaudible]. La seule chose qui les relie, c'est que ce sont des entreprises qui font des livraisons de repas mais leur mode de fonctionnement est très différent, si je peux dire comme cela.

Parce que Deliveroo, moi, je connais deux statuts, mais chez UberEats, déjà au début quand j'ai créé mon compte, je suis devenu "coursier indépendant". Je n'ai pas eu d'autres conditions qu'on me proposait.

Alors que chez Deliveroo, on propose deux statuts, coursier indépendant ou P2P, c'est au choix.

**Et vous alors, vous avez choisi UberEats pourquoi? Parce que c'était plus facile,...**

Oh, déjà UberEats au début tous mes potes y étaient. Je n'avais pas beaucoup de potes qui étaient chez Deliveroo qui m'ont dit que Deliveroo c'était bien. J'ai eu mes potes à UberEats et c'était simple de s'inscrire, donc je suis allé à UberEats.

**Et du coup vous avez des contacts avec d'autres livreurs de UberEats ou de Deliveroo, quand vous attendez une commande ou quoi? Vous avez des contacts avec eux ou c'est vraiment chacun de son côté à attendre sa commande.**

Non, nous sommes tous des... On se connaît tous. Peut-être que je vais appeler mon pote pour lui dire "et tu as travaillé hier? C'était comment, c'était difficile? Est-ce qu'il y avait des commandes?" Donc on s'appelle pour avoir comment ça s'est passé quand on travaille quoi.

**Avec vos amis alors? C'est des gens que vous connaissiez avant de travailler sur la plateforme ou que vous avez rencontré en travaillant ?**

En fait, il y a les deux, ceux que j'ai rencontrés avant et ceux que j'ai rencontré directement lorsque je faisais mes courses.

**Et vous avez eu des contacts avec UberEats, ils vous ont... je ne sais pas... Avant de commencer vos livraisons, ils ont un fait un entretien, ou...**

Tout à fait. Pour commencer à travailler chez UberEats, tu commences par faire les consignes en ligne. Tu dois scanner ta carte dans l'application, ton casier judiciaire, je ne sais plus s'il y avait aussi la fiche d'inscription mais je ne pense pas. Il y avait juste la carte d'identité, la carte bancaire et le casier judiciaire, qu'Uber demandait. Puis, une fois que tu les mets en ligne, tu attends un certain moment pour qu'ils vérifient si tout est en règle. Une fois que tu as rempli les conditions en ligne, tu es invité à aller chez UberEats pour passer l'entretien. Là-bas, on t'explique ce qu'est un coursier indépendant UberEats, comment cela se passe, comment se passe l'application, la prise en charge. On t'explique comment il faut être poli avec les clients, comment il faut toujours écouter les règles d'UberEats qui sont dans

l'application. Donc, on t'explique tout ça et puis lorsque tu peux commander ton sac UberEats en ligne. Ou, alors, si tu as déjà un sac UberEats que tu as acheté et qui est conforme aux règles UberEats. Eux, maintenant, de leur côté, ils valident ton compte. Parce que jusqu'à ce que tu ailles faire l'entretien chez UberEats, ton compte reste fermé.

**Et l'entretien, il s'est déroulé où? A Liège? Ou vous avez dû aller à...**

Non, j'ai été à Bruxelles, à Etterbeek.

**Et comment vous en êtes venu à travailler pour UberEats ? À quel moment vous vous êtes dit, "oui, j'ai envie de travailler pour eux".**

En tant qu'étudiant, il fallait payer mon kot et tout cela, m'acheter [inaudible]. Je pense qu'UberEats est un moyen simple et rapide d'avoir un peu de sous pour mon quotidien.  
[fin part. 3]

**C'est ça, et qu'est-ce qui vous a poussé alors à travailler pour UberEats, plutôt, que je ne sais pas, chercher un autre job d'étudiant? Il y avait quelque chose... Vous me parliez de votre passion pour le vélo... Vous pouvez peut-être un peu développer ça...**

Ah, non, pour moi, je sais bien que UberEats qu'UberEats a des dérives et tout mais plus le fait d'être indépendant. Déjà, tu travailles quand tu veux et sans être contraint. La seule contrainte, c'est le temps et le choix. Pour moi, c'était une des raisons les plus évidentes de travailler pour UberEats. En plus? UberEats ne prend pas les étudiants donc c'est encore plus simple.

**En plus UberEats, quoi? Je n'ai pas compris pardon.**

En plus, UberEats ne prend pas les heures étudiantes.

**Ah oui, d'accord mais vous alors vous savez sous quel statut vous travaillez, parce que cela je n'ai pas très bien compris. C'est pas étudiant, c'est pas P2P, ...**

C'est P2P ! Je suis étudiant et statut P2P... [Inaudible]

Ah, ok. Chez UberEats? Et chez Deliveroo, il y a aussi ça?

Non, attendez, vous confondez. Chez UberEats, le statut que je connais c'est celui de coursier indépendant. Chez Deliveroo, je connais deux statuts: le statut de coursier indépendant et le statut P2P. Ça c'est chez Deliveroo.

**Ok, d'accord. Et le statut de coursier indépendant, vous payez pas de taxes ou de charges sociales, alors?**

Non, non, je ne paye aucune taxe ni charge sociale chez UberEats.

**Et vous avez un maximum d'heures ou d'argent que vous pouvez gagner, ou...?**

Oui, je pense qu'UberEats impose... Je pense, parce que là, j'ai pas vérifié... Mais ça, c'est ce que tous mes potes qui font UberEats qui m'ont dit cela, c'est que UberEats impose que par année, le maximum que tu peux gagner chez UberEats, c'est 6000€.

Après ça, UberEats... Tu t'arrêtes jusqu'à l'année prochaine où tu peux continuer.

**Ok, et avant de travailler pour UberEats, vous aviez déjà travaillé comme livreur?**

Non, je n'ai jamais travaillé comme livreur quelque part.

**Et vous travaillez seulement chez UberEats ou vous travaillez sur plusieurs plateformes?**

Non, seulement UberEats.

**Ok, même dans d'autres secteurs? Vous travaillez que chez UberEats?**

Non, non, je suis aussi serveur dans un restaurant.

**En même temps alors? Et vous arrivez à concilier les deux?**

En fait, heureusement au restaurant je travaille deux fois par semaine. J'ai pas envie de dire le nom et tout... Voilà, j'ai pas très envie de dire dans quel restaurant je travaille.

**Ah, non, non pas de souci !**

Sinon je travaille dans un restaurant deux fois par semaine et je fais UberEats le week-end. Mais là, le restaurant est fermé à cause du confinement, ce qui fait que je travaille plus chez UberEats maintenant.

**Et donc, vous parliez de pouvoir travailler quand vous voulez, c'était ça qui vous intéressait? C'était la flexibilité et tout ça? C'est la principale raison pour laquelle vous avez choisi de travailler sur UberEats?**

Oui, c'est très flexible, je pense que c'est clair. Mais je sais bien qu'il y a des dérives aussi, des côtés flexibles et tout, je suis d'accord mais....

**C'est-à-dire des dérives ?**

Heu, c'est-à-dire que j'ai des potes qui travaillent comme intérimaires dans beaucoup de différentes intérim, via TeamOne et tous ceux-là. Ils sont appelés à travailler en semaine.

Moi-même je suis inscrit dans une agence d'intérim mais le plus souvent, c'est chaud de travailler en intérim en temps de classe parce que souvent on t'appelle en matinée et quand tu n'es pas disponible. Ou en soirée, j'ai pas souvent toujours le temps. C'est souvent très difficile avec les cours qu'il faut travailler et tout ça, c'est un peu chaud !

Et aussi, le week-end tu n'es pas sûr que tu vas travailler alors qu'à la fin du mois tu dois payer ton kot, tu dois payer tout ça. Tu n'es pas sûr qu'à la fin du mois tu auras ce qu'on appelle l'argent qu'il faut pour faire tout cela.

Pourtant, chez UberEats, si tu travailles, tu travailles. Tu sais que tu travailles telle somme, tu partais de tel montant, que tu travailles à telle heure, donc au moins c'est très flexible. Pour moi c'est une garantie que tout se passe bien par rapport aux intérim donc moi... Faut pas trop réfléchir.

**Et, vous dites que ça vous permet de payer votre kot et tout ça, vous gagnez combien plus ou moins par semaine ou par mois, avec UberEats?**

UberEats, par semaine, je peux gagner... Mon minimum, c'était 200€ hein.

**Ah, 200€, oui. Et vous travaillez combien d'heures alors pour gagner 200€?**

Heu... Là, les heures... Je ne sais pas trop... Peut-être quatre ou cinq heures par jour... Oui, quatre ou cinq heures par jour, je crois.

**Ok, et tous les jours alors? Sept jours sur sept? Du lundi au dimanche? Ou alors il y a des jours où vous n'y allez pas...**

Non, il y a des jours où je n'y vais pas. Normalement, lorsque je sors, j'estime qu'entre ces quatre ou cinq heures-là, je peux gagner minimum cinquante euros lorsque je sors. Donc, souvent, en fait, j'essaye un peu de compenser déjà. Si, lundi je suis peut-être sorti, j'ai fait quatre heures et que j'ai peut-être gagné trente euros, trente-cinq euros peut-être, alors le mardi j'essaye un peu de maximiser pour atteindre peut-être 200 euros à la fin de la semaine. J'essaye donc de faire des décalages... Je compte mes heures et j'essaye alors de gagner peut-être dix euros par heure pour me faciliter la tâche.

**Ok, donc quand vous ne gagnez pas assez, que vous n'arrivez pas à atteindre une rémunération assez satisfaisante, vous travaillez plus ou quoi alors?**

Oui, c'est un peu ça. En fait, [inaudible] je varie mes heures en fonction de ce que je veux atteindre. Ce qui fait que cette semaine, je veux atteindre 200€, ou peut-être plus parce que je dois régler un problème, je m'arrange pour travailler plus d'heures. Donc, c'est un peu ça.

**Alors vous ne travaillez pas que durant les heures de pointe quoi, vous travaillez aussi en journée?**

Non, non, [inaudible]. Le problème c'est que les heures fixes où normalement, tu sais que tu dois travailler tel nombre de courses, sauf que les heures où tu travailles normalement librement, c'est tout. Déjà, le problème, c'est que quand tu arrives, tu as en tête que cette heure, tu dois faire trois ou quatre courses peut-être. Ce qui te donnera une telle somme, un salaire fixe. Donc ça ne servira à rien, aux heures de pointe, de faire peut-être cinq courses. C'est ça que je me dis, en tant que livreur.

**Mais alors vous vous travaillez, pas que aux heures de pointe alors? Et aux autres moments vous essayez de faire le plus de courses possible, c'est ça?**

C'est ça.

[fin part. 4 - 32 min.]

**Et d'habitude, vous arrivez à faire combien de courses par heure, en dehors des heures de pointes?**

Ah, ça c'est le point... Je ne peux pas le dire... Mais je peux peut-être dire que mon ratio en comptabilisant les heures de pointes, souvent mon ratio pouvait peut-être atteindre quarante euros. Je ne sais pas dire moi... C'est peut-être quarante euros, en comptant les heures de pointe, le montant que je gagnais à ces heures-là. Je devais faire six ou sept courses pour gagner quarante euros, tu vois? Le soir, j'estimais que

je suis payé 22 euros, ce qui fait que je fais trois courses, je gagne 22 euros et maintenant les deux ou trois courses que je fais hors heures de pointe, c'est peut-être pour maximiser et atteindre quarante euros.

**C'est ça, et donc vous vous dites, "par sortie, il faut que je fasse quarante euros"?**

Oui, quarante ou peut-être cinquante euros et je me tiens à ça.

**Et alors en dehors des heures de pointe, UberEats ne garantit pas que vous gagnez 11 ou 12 euros, là c'est selon si vous recevez une commande ou quoi?**

Tout à fait.

**Et donc votre rémunération en dehors des heures de pointe, c'est donc 2€ de prise en charge plus 0,50 cents de livraison et 1 € par kilomètre, c'est ça?**

Oui, c'est ça.

**Ok, et ça, ça a été fixé par la plateforme, vous n'avez pas pu décider vous?**

Non, c'est effectivement fixé par UberEats. C'est exactement fixé par eux mais UberEats, aussi, à certaines conditions, envoie certains bonus. Comme en hiver peut-être, si on a fait des livraisons et peut-être qu'il pleut ou qu'il neige, UberEats m'envoie ce qu'on appelle les "primes de mauvais temps". C'est quinze euros donc UberEats l'envoie lorsqu'il ne fait pas beau. Lorsqu'il pleut ou il neige, ils envoient quinze euros de plus en fin de semaine.

**Et UberEats, ils vous ont demandé si vous livriez en vélo ou en scooter ou vous pouvez changer comme ça librement ou vous êtes obligé de le dire?**

Normalement, UberEats demande comment nous livrons. Normalement, nous livrons en bicyclette, et il est écrit sur l'application "bicyclette" et nous livrons à vélo. Tous les coursiers, il y a maintenant les "chauffeurs UberEats", ceux qui roulent vraiment en voiture pour faire les livraisons. Uber leur demande le permis de conduire et les catégorise autrement que nous parce que les chauffeurs ne sont pas payés de la même façon. Je ne sais pas comment UberEats les paie, simplement qu'ils sont payés plus.

**Ah oui, d'accord, et votre activité sur UberEats, c'est votre principale source de revenu alors?**

Oui.

**Et comment est-ce que vous gérez les cours avec UberEats?**

Normalement, avant le confinement, je travaille en journée et le soir je sors pour faire UberEats. J'ai fini mes cours et tout ça, et peut-être mon télétravail que je faisais avant les congés de Pâques, c'était plus en journée et le soir dès 16h, sept heure du soir je pars faire UberEats. Peut-être je vais sortir qu'à sept heure, pour faire peut-être UberEats entre 18h30 et 20h30 qui sont des heures de pointe. Et quand les heures de pointe finissent à 21h, je reste encore peut-être jusqu'à 22h. Je fais peut-être 1h30 de course normale pour atteindre les quarante euros et puis je rentre chez moi.

**Et, vous vous voyez bien vivre uniquement avec cette activité, ou c'est vraiment un job d'étudiant? Après les études, vous vous voyez bien continuer?**

Nooooon, non, c'est juste temporaire ! C'est juste comme ça, je suis pas un mec à faire UberEats.

**Pourquoi vous vous ne voyez pas faire ça tout le temps ?**

Je fais pas des études d'ingénieur civil pour aller faire UberEats après, ça n'a pas de sens. (rires)

**C'est vrai que dit comme ça. (rires) Et vous savez comment la plateforme se finance? Comment UberEats gagne de l'argent?**

Heu, là je ne sais pas. Je sais que normalement que quand une personne commande, elle paie plus sur UberEats que si elle payait directement au restaurant, ça c'est normal.

Mais je ne sais pas combien la personne paie normalement pour tel nombre de repas. En plus, moi-même tant que livreur, j'essaie de ne pas trop savoir ce que la personne a commandé. J'arrive au restaurant, je dis "voilà, j'ai la commande de telle personne", on me la donne et je pars livrer, c'est tout.

**C'est ça, vous ne cherchez pas trop à parler avec le client et tout ça.**

Oui, mais c'est vrai que je peux peut-être vous faire un screenshot d'une course que j'ai faite, pour voir comment UberEats... Je pense qu'un screenshot d'une course que j'ai faite chez Uber, déjà il y a la distance qui est parcourue, comment UberEats compte cela, déjà vous pouvez peut-être vérifier.

**Ah, oui ce serait cool, ce serait vraiment bien !**

Ok attendez, je regarde...

**Sinon, on peut peut-être finir terminer, parce que j'ai bientôt fini, et vous me l'envoyez juste après, comme ça... Ou comme vous voulez...**

Ok, d'accord, ça va.

**Et vous savez comment les commandes sont réparties entre les livreurs qui attendent?**

Heu, là, non franchement, je ne sais pas comment UberEats réparti tout ça.

**Parce que vous m'aviez dit au début, que vous vous mettiez à des endroits proches des restaurants, c'est ça?**

Oui, c'est ça que normalement on [inaudible]... quand nous commençons, c'est d'être le plus proche du restaurant. Mais souvent, tu as des personnes qui sont peut-être à 1km du restaurant, peut-être à 3km, et UberEats leur envoie la commande alors que tu es à deux pas du restaurant. Donc, en fait, on ne saurait pas déterminer comment UberEats fait pour choisir telle personne va aller faire telle course. Là, franchement, nous ne savons pas.

**Et, une fois que vous avez fait votre course par le client non?**

Oui, nous sommes notés, oui.

**Et, selon vous... Enfin, ça fonctionne comment en fait?**



Normalement, nous savons voir le nombre de clients qui nous a notés. Parce que nous avons un pourcentage - que UberEats nous envoie- de clients satisfaits, de restaurants. Parce que, même dans mon application, j'ai des restaurants qui m'ont mal noté et j'ai jamais compris pourquoi. (Rire) Il y a des moments où nous sommes côtés, pour faire un pourcentage... Par exemple, moi je suis à 92% de satisfaction.

**Combien?**

92%.

**Ok, et donc si vous passez au-dessus de 92%, il se passe quoi?**

Non, en fait c'est plus si nous passons en dessous de quatre-vingt.... Je ne sais plus, c'est 82%, là c'est un peu chaud... Il y a un niveau de satisfaction qu'UberEats impose pour pouvoir être livreur. Si on dépasse un certain pourcentage, je pense qu'UberEats bloque ton application.

[fin part. 5 - 40min]

**Ah oui, d'accord, et comment est-ce que vous... Vous avez des trucs ou des astuces pour être bien noté ou... ?**

Bien souvent, c'est basique. Lorsqu'un livreur va peut-être te livrer à toi, il te demande "est-ce que tu peux me liker dans l'application?" Parce que plus je reçois des likes, plus je suis côté. Ca c'est le plus simple: demander au client de [inaudible] s'ils sont satisfaits de ce que tu as fait, "Monsieur est-ce que vous pouvez me liker dans l'application" et le plus souvent, quand tu demandes, ils le font. Certains clients le font naturellement, d'autres ne savent pas que ça nous aide aussi. C'est pour ça que nous, tant que livreurs, nous avons compris que le mieux c'était, lorsque nous livrons la course, de demander "Monsieur est-ce que vous pouvez nous liker dans l'application". Et il le fait.

**Ok, et donc, ils notent comment les clients? Ils doivent mettre une note sur cinq étoiles, un like, un commentaire?**

Je pense que c'est comme pour moi qui suis souvent amené à noter des restaurants. Il n'y a pas cinq étoiles, il y a juste un pouce qui monte pour dire que tu es content et un pouce inversé qui montre que c'est pas bon. C'est juste ça qui est mis dans l'application.

**Ah d'accord. Et donc c'est vous qui devez noter les restaurants alors?**

Oui, c'est nous qui notons les restaurants. Comment on a été accueilli,... Ca c'est au choix.

**Et vous, vous notez chaque fois? Vous prenez quels critères pour dire que vous êtes content ou pas?**

Ben, moi je ne note pas chaque fois. Au début, je notais, c'était marrant de noter mais souvent lorsque tu es pressé, tu prends juste la commande et tu pars livrer.

Donc, les critères; ça dépend de toi... Le restaurant, lui, il ne sait pas savoir si tu as liké ou pas, parce que depuis que je fais des livraisons, il m'est arrivé [inaudible]. C'est plus souvent nous, les livreurs, qui

voulons peut-être atteindre un 96%, un 99%. Voilà, entre nous, entre livreurs, on se demande "ah, toi t'as combien de pourcents de satisfaction?". Donc, ça [inaudible].

**Ok, à votre avis, les clients, ils prennent quels critères pour vous coter?**

Quels critères... Souvent la rapidité, parce qu'il y a souvent certaines commandes... Il y a souvent certains restaurants qui emballent mal les paquets, et à vélo, lorsqu'on pédale, il est important de vérifier si les paquets sont bien mis parce que nous... Je suis pas un mec qui a fouillé ce qu'il y avait dans le sac, si le restaurant a mal mis un paquet, c'est pas normal.

Mais j'ai déjà fait des courses, où quand j'arrive, je vois que le sac s'était rabaissé ou le restaurant a mal attaché le sac, et là maintenant, le plus souvent tu te sens coupable mais pourtant c'est pas ta faute. T'es obligé de demander pardon au client, souvent les clients sont compréhensifs, ils disent "non, monsieur ça va", mais d'autres ne le sont pas. Et souvent, il y a des engueulades et tout. Ils peuvent se plaindre dans l'application ou mal te noter. Souvent, s'ils se plaignent dans l'application, UberEats décide de renvoyer un nouveau. Imaginons que vous vous faites un accident avant de livrer, alors moi je peux appeler UberEats. Entant que livreur, l'assistance UberEats est toujours disponible tant que tu es en ligne. J'appelle UberEats et je dis que voilà, j'ai fait un accident et que le plat et la bouffe sont endommagés. Là, UberEats est obligé de faire une nouvelle course, à ses frais, il est obligé de commander un nouveau repas et d'envoyer un nouveau livreur.

**Et si vous vous faites un accident justement, ça se passe comment? Si vous êtes blessé, s'il y a un problème avec votre vélo, votre scooter, votre téléphone... ça se passe comment?**

Pour le moment, tous les livreurs sont assurés chez Axa pour tout accident en cours de... Lorsque nous sommes en ligne... Lorsque nous mettons l'application, nous sommes en ligne.

**Et s'il y a un problème avec le plat vous vous avez... comment... une sanction ou...?**

**Vous dites "voilà, le plat était mal emballé ou était...", je ne sais pas.**

Non mais si j'ai un souci pendant la livraison, je peux appeler l'assistance pour leur expliquer que "voilà, j'ai eu tel souci" et là, l'assistance peut décider soit "ok, monsieur, rentrez chez vous", ou "appelez l'ambulance, si ça ne va pas". Là nous sommes couverts et UberEats se charge du reste. Donc, si je suis incapable de livrer ou si j'appelle l'assistance pour dire que j'ai un souci et que là, j'annule la commande, là UberEats doit te remplacer. Imagine que toi tu es client, tu as payé, et moi je dois te livrer mais je fais un accident en route. Là, tu as payé mais tu n'as pas encore livré, UberEats sont obligés de repartir au restaurant et de payer parce que le restaurant ils doivent être payés et un autre coursier va vous apporter votre commande.

**Et par exemple, les données de ton téléphone et tout ça, c'est toi qui paye alors? S'il faut faire une réparation sur votre vélo, votre scooter, c'est vous qui payé?**

C'est moi qui paye, c'est moi qui paye.

**Et quand vous faites vos calculs, les 11 ou 12 euros que vous gagnez par heure, ils couvrent tout ça quoi? C'est encore rentable?**

Mmmmh, [Réfléchit] là je ne sais pas, c'est une question que je me suis jamais posé. Vu que je suis à vélo et que le vélo, il n'a pas vraiment besoin de grand entretien comme cela. Mais je sais quand même que pour UberEats... J'ai reçu un message de UberEats disant, tantôt, que si j'étais atteint du COVID-19,

que j'informe UberEats et que j'apporte une preuve de ça, UberEats normalement se charge de me donner un certain revenu pour combler le fait que je ne travaille plus.

Le message du COVID-19, ça fait déjà peut-être quinze ou trente jours, peut-être trois semaines, au début du confinement. J'avais reçu ce message disant que si je suis atteint et tout ça, j'appelle UberEats pour leur expliquer et alors la preuve... Ils vont me donner un certain nombre de revenu par semaine durant je pense que c'est durant 15 ou 30 jours.

**Ok, et ils vous ont donné des masques ou des gants pour le COVID?**

[fin part. 6 - 48 min]

Normalement, dans l'application, UberEats nous ont fait comprendre que dans certaines zones, ils donnaient des masques ou des gants mais j'en ai jamais reçus. Ce que je reçois le plus souvent c'est des messages qu'on envoie à tout le monde, comment est-ce que tu dois livrer, comment est-ce que tu dois faire attention, que tu dois bien te protéger, tes mains, porter un masque, la distance de sécurité. Chaque fois que je livre, je reçois ces messages peut-être toutes les quinze minutes, le même message.

**Et le sac UberEats vous avez dû l'acheter ou vous l'avez reçu?**

Non, nous l'achetons chez UberEats ou alors... Oui, normalement, il y a une plateforme où commander le sac mais c'est pas obligatoire. Moi personnellement, mon sac je l'ai pas acheté sur cette application, je l'ai acheté en occas' chez... [Coupure]

**Donc le sac, vous l'avez acheté en occas'?**

Oui, le sac je l'ai acheté en occas', j'ai juste dû l'amener chez UberEats lorsque j'ai fait mon entretien. J'ai apporté le sac pour leur montrer que je l'avais et c'est tout.

**Ah oui, et il vous a coûté combien le sac? Vous vous souvenez?**

Mon sac moi je l'ai acheté en occas' à quarante euros.

**40€, ok d'accord. On arrive bientôt à la fin mais peut-être une question: est-ce que vous considérez que vous travaillez pour UberEats ou avec UberEats? Qu'eux, ils vous mettent juste en contact... C'est quoi en fait le rôle de la plateforme pour vous?**

Non moi, je travaille pour UberEats vu que c'est eux mes patrons en fait.

**Ok, et en vous inscrivant, ou même plus tard lors de votre activité, vous avez lu les CGU, la politique de confidentialité de UberEats? Comment la plateforme allait utiliser vos données numériques et tout ça, ou pas du tout?**

Si, j'ai...?

**Si vous les avez lues?**

Oui, j'ai lu tout ça. Lorsqu'on commence, UberEats nous donne tous ces documents à lire. Il y a même des vidéos pour expliquer comment tout va se passer et tout.

Peut-être que j'ai oublié de le dire, normalement, lorsque nous sommes blessés et que nous sommes incapables de faire une course, normalement UberEats doit nous donner une certaine somme le temps qu'on se rétablisse. Un peu comme un congé maladie.

**Ok, et vous pensez quoi du coup que UberEats utilise vos données de déplacement et tout pour faire de la publicité, pour améliorer ses services etc. Vous en pensez quelque chose ou...?**

Non, pas vraiment.

**Ben voilà, on arrive à la fin, moi j'ai lu plusieurs trucs où il y avait des collectifs de coursiers, des syndicats qui disaient que UberEats, Deliveroo et tout ça, ils manquaient de transparence par rapport aux décisions de l'algorithme, que parfois vous ne saviez pas comment étaient attribuées les données, que UberEats et Deliveroo ont déjà changé les tarifs sans vous consulter... Et donc eux, ils disent qu'il y a des problèmes à ce niveau-là. Qu'est-ce que vous en pensez?**

Oui, c'est vrai que nous ne savons pas vraiment comment UberEats... sur quelles données ils se basent pour nous envoyer les courses parce que souvent les courses elles viennent comme ça... Souvent, lorsque l'on est à dix à attendre, UberEats va me donner la course à moi et on ne sait pas sur quelle base ils se basent, sur quelles données ils font ça. C'est un peu bizarre. Parce que souvent, franchement, on trouve ça bizarre pour savoir comment eux ils disent telle personne à telle course. Mais le plus souvent, UberEats se base sur le fait de la proximité. Parce que mes potes étaient déjà quelque part et j'étais peut-être le seul sur place disponible. Ça c'est une chose sur lesquelles ils se basent pour attribuer les courses mais c'est pas toujours le cas.

Pour le fait des données et tout ça, je sais qu'il y a beaucoup de livreurs qui ne sont pas très contents, surtout à Deliveroo, parce que Deliveroo leur a un peu fait un coup bas. [inaudible] Il y a eu des grèves et tout ça à Liège.

Parce que en fait, les coursiers Deliveroo étaient des livreurs qui se connectaient en fonction des disponibilités, c'est-à-dire quoi. Comme toute personne, lorsque tu veux travailler tu dis que tu es disponible de lundi entre 17 et 20h. Le mardi, tu donnes les heures que tu veux travailler. C'est pour ça que Deliveroo, en fait les gens se sont [inaudible]. Tout ça, c'était peut-être il y a deux mois. C'était comme ça qu'ils disaient que les indépendants gagnaient. Tout le monde chez Deliveroo ne pouvait pas se connecter au même moment, seulement à certaines heures.

**Ok, et UberEats, il y a pas?**

Après, il y a deux mois, Deliveroo a commencé à faire comme UberEats. Tout le monde peut se connecter au même moment. Même si vous êtes cents connectés, eux, ça ne leur posent pas de problème. Ce qui fait que maintenant, beaucoup de coursiers indépendant chez Deliveroo, ce sont mis à... Eux qui gagnaient peut-être dans les 300 euros par journée, ce sont mis à gagner cinquante ou cent euros parce qu'il y a trop de gens qui sont connectés au même moment. Ça c'est le problème que chez Deliveroo, ils ont rencontrés. Chez UberEats, nous savons déjà que c'est comme ça... que tout le monde peut se connecter au même moment et ce que nous nous ne sommes pas [inaudible]. Chacun se bat comme il peut en espérant qu'il puisse avoir la course et gagner le montant qu'il souhaite. C'est pas toujours évident mais on fait avec.

**Et vous pensez quoi alors des collectifs ou même des syndicats qui disent que les coursiers devraient avoir une rémunération garantie par heure, que peu importe le nombre de courses que vous puissiez effectuer vous devriez gagner - je sais pas - 11 ou 12 euros de l'heure... Vous pensez quoi de ces revendications-là?**

Oui, ça c'est quelque chose à laquelle je pense. Surtout maintenant avec le confinement, c'est nous qui sommes en première ligne, c'est nous qui prenons en charge et qui nous baladons en ville pourtant nous savons qu'il y a une épidémie dehors. Et pourtant UberEats n'a pas vraiment songé au fait qu'on devrait être payé mieux que ça, mieux que ça, et pour ça c'est un peu navrant.

[fin part. 7 - 56 min]

**Et vous vous êtes membres d'un collectif ou d'un syndicat?**

Non.

**Et certaines personnes disent que c'est du travail qui est mal payé, que vous êtes peut-être même exploités, certains parlent de Deliveroo en tant que Slaveroo, donc d'esclavage, vous en pensez quoi de cela?**

Mais, là, pour moi ce n'est pas trop le cas. D'abord ce n'est pas obligatoire. Celui qui se plaint qu'il est mal payé, il peut arrêter. S'il trouve que cela ne lui convient pas, c'est son choix. Et pour moi, c'est un travail flexible: on ne te demande presque rien pour travailler, tu n'as pas de consignes, tout ce qu'on te demande c'est de livrer. De prendre un repas d'un point A à un point B et bien le faire, et c'est tout.

**C'est ça, il n'y a pas de demandes particulières, d'obligations....**

Oui, oui mais le plus souvent il y a des cas exceptionnels. Parce qu'il y a aussi des cas de vols de repas qui arrivent souvent.

**Par des livreurs alors?**

Oui, oui par des livreurs. Il y a ce cas-là, il faut le dire vrai. Il y a aussi beaucoup de livreurs qui s'amusent à aller prendre des commandes et ne vont pas les livrer. Maintenant que le client peut se plaindre chez UberEats, le plus souvent UberEats bloque ces personnes-là. Mais ce n'est pas tout le monde qu'UberEats bloque.

Moi, j'ai déjà été confronté à ce problème-là: j'allais prendre une commande chez O' Tacos, boulevard d'Avroy, je pense, j'étais arrivé là-bas parce qu'il y avait une commande et lorsque je demande le monsieur me dit qu'une personne l'avait déjà pris. Ce qui veut dire qu'elle était passée devant. Lorsqu'on prend une commande, on valide que la commande a été prise. Le livreur il a pris la commande et il n'a pas validé. Ce qui veut dire que le client n'a pas eu sa commande, c'est une commande qui n'a pas encore été livrée, là l'application renvoie un autre livreur pour aller chercher la commande. Parce que par exemple, UberEats m'a envoyé dans ce restaurant prendre une commande, j'ai accepté de prendre cette commande mais lorsque je prends la commande, j'annule la livraison.

**Ah oui, d'accord, pour garder la commande pour vous alors?**

Tout à fait, et ça il y en a beaucoup qui font ça. Mais il y a aussi beaucoup de restaurants qui connaissent certains clients... Qui connaissent que c'est tel ou tel livreurs qui font ça et... Il y a certains livreurs qui sont interdits dans certains restaurants. Je pense que j'en connais au moins un qu'aucun restaurant que je livre ne le... Je le vois parce qu'il y a des rumeurs fondées qui disent qu'il vole les commandes. Ce qui fait que même s'il se connecte, qu'UberEats l'envoie chercher une commande, lorsqu'il va aller prendre la prise en charge, les personnes vont dire "non monsieur, ce n'est pas possible

parce qu'on vous connaît pour votre mauvais travail". Et là, il est obligé d'annuler la commande et là, UberEats va envoyer une autre personne.

**Voilà, on arrive à la fin, peut-être avant de terminer, quel est votre regard sur tout ça, sur tous les livreurs et tout ça? Comment est-ce que vous expliquez le succès des plateformes et d'UberEats, de Deliveroo? Comment vous voyez leur développement?**

Heu, je trouve que toute leur organisation déjà... Ils sont quand même bien organisés et le plus souvent [Inaudible] ils savent souvent ce que les livreurs veulent, c'est-à-dire gagner le plus possible. [Inaudible] ...un nombre d'heures précis. Ce qui fait que le livreur lui, ce qu'il veut c'est prendre la commande et la livrer le plus rapidement possible et que la commande soit en état pour pouvoir revenir et continuer sa course. Et plus nous sommes rapides et nous apportons la commande avec soin, plus UberEats et Deliveroo prennent de l'ampleur. Parce que c'est du bouche-à-oreille. Si je commande chez UberEats et que le livreur est vite arrivé, je me dis "wouah, je reprends l'application". Ce qui fait que ça prend de l'ampleur. Moi, personnellement, lorsque je fais une course et que ma commande s'endommage parce qu'elle était peut-être mal emballée, tout ça, moi d'abord ça m'énerve et je suis obligé de m'excuser. Ça ne me plaît pas parce que si moi-même, je commandais et que ma commande venant comme ça, je ne serai pas très heureux. Donc, il y a quand même une certaine morale qui voudrait que nous apportions les repas avec soin.

**Ok, et vous vous commandez parfois sur UberEats et Deliveroo?**

**Ben voilà, on a abordé pas mal de choses, merci beaucoup ! Avant de terminer, est-ce que vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé et qu'il faudrait aborder, quelque chose qu'il faudrait approfondir, qu'on aurait oublié?**

Ah mais je pense, que pour toutes les courses... Ça c'est quand même quelque chose qu'on n'a pas abordé... En fait pour toutes les courses que nous faisons, il y a quand même des fois où UberEats coupe dans nos courses. Parce que normalement si tu gagnes peut-être 5,50 par course, peut-être, je pense qu'UberEats coupe quelques centimes [Inaudible]. Je vous envoie un screenshot de comment UberEats calcule tout ça. Je ne sais pas si ce sera assez clair... Oui, je pense que ça le sera.

**Oui, oui, faites ! N'hésitez pas à m'envoyer même si vous avez reçu... Même les mails pour le COVID-19, moi ça m'intéresse hein.**

Où le mail des... pourcents UberEats, ça je peux vous envoyer. Ah mais c'est dans l'application... Tout ça est dans l'application, ils n'envoient pas des mails... Donc ce sera des screenshots.

**Oui des screenshots c'est parfait, moi c'est pour un peu savoir comment ils communiquent avec vous et tout ça.**

**Et peut-être dernière petite question, est-ce que vous connaissez d'autres livreurs qui accepteraient de répondre à mes questions?**

[Fin part. 8 - 1h04]

Là je pense que je vais proposer à mes potes, je vais leur demander "il y a un ami à moi étudiant qui mène une enquête sur les livreurs UberEats et Deliveroo, est-ce que vous voulez bien répondre?".

**Ah, franchement, ce serait top ! Et il n'y a pas un groupe WhatsApp ou quoi des livreurs sur Liège?**

Non (rires), le plus souvent quand on veut parler, on s'appelle.

**Ben franchement si vous savez m'envoyer les screenshots et en parler autour de vous, à vos potes, ça m'aiderait vachement.**

[Fin part. 9]

## Annexe 17 : guide d'entretien – coursier.ère.s

### Intro – Présentation générale

- 1) Avant d'aborder votre activité sur la plateforme Deliveroo, pouvez-vous vous présenter ?
- 2) Pour entrer dans le sujet principal de cet entretien, pouvez-vous décrire ce que vous faites sur Deliveroo ?
  - a. Depuis combien de temps vous travaillez sur XXX ? À quelle fréquence ?
- 3) Peut-être avant de continuer, pouvez-vous me donner votre ressenti/sentiment général sur cette activité ?

### Activités sur la plateforme

- 4) Pouvez-vous décrire comment se déroule habituellement une tâche sur Deliveroo ? Pouvez-vous me le raconter depuis la première étape, comme si vous effectuiez une livraison ?
  - a. **Relance** : Livreur : Vous ouvrez l'application, vous vous connectez.... Où attendez-vous ? Combien de temps ? Quels commerces/restaurants ? (cela se passe bien avec les restaurateurs ?) Comment apportez-vous le plat au client ? (quelle relation avec les clients ?) Une fois la livraison effectuée, que faites-vous ?
    - i. Combien de courses effectuez-vous par shift ?
    - ii. Livraison en vélo/voiture/scooter ? Pourquoi tel moyen de transport ? Pourquoi tel lieu d'attente ?
      1. Ce moyen de transport, il vous appartient ? Le téléphone que vous utilisez aussi ? Les données téléphoniques ?
  - b. Vous avez des contacts avec les autres livreurs ?
    - i. Avec les gestionnaires de la plateforme ?
  - c. S'il y a un problème avec la livraison/votre vélo/votre téléphone, comment ça se passe ?
  - d. Vous pouvez refuser une livraison ? Comment cela se passe-t-il ?

### Motivations

- 5) Qu'est-ce qui vous a poussé à travailler sur Deliveroo ? Est-ce que cette formule vous plaît ? Si oui/non, pourquoi ?  
Qu'est-ce qui vous motive à livrer sur cette plateforme ? [Motivations financières, extra-financières ?]
  - a. Comment avez-vous connu Deliveroo ? Comment s'est passé votre recrutement/inscription ?
  - b. Pourquoi Deliveroo et pas UberEats, TakeAway ?
  - c. Est-ce que vous aviez déjà travaillé comme livreur auparavant ?
  - d. Travaillez-vous sur plusieurs plateformes ? De livraison ? Dans d'autres secteurs ?
  - e. Pourquoi est-ce que vous avez choisi de travailler sur une plateforme (plutôt que?) [suppose qu'il a choisi]
  - f. Vous-même, commandez-vous parfois sur Deliveroo ? Pourquoi ?
    - i. Si oui, comment notez-vous les autres livreur.euse.s ? Vous pensez que le fait que vous soyez vous-même un.e livreur.euse a une incidence sur la manière avec laquelle vous considérez les autres ?
- 6) Comment vivez-vous votre activité sur la plateforme ? [Hobby, travail professionnel/professionnalisant, reconnaissance, etc.]



- 7) Combien gagnez-vous grâce à votre travail sur la plateforme ? [Q° du revenu]
  - a. Comment est fixée votre rémunération ? En êtes-vous satisfait.e ?
  - b. Quelle proportion du coût de la course vous revient ?
    - i. Quel est votre statut (socio-professionnel) ?
  - c. Est-ce que votre activité sur cette plateforme constitue votre principale source de revenu ? Avez-vous d'autres sources de revenu ? Comment gérez-vous la coordination avec vos autres activités ? [Q° de la professionnalisation – revenu de complément ?]
  - d. Est-ce que vous vous voyez bien vivre uniquement avec cette activité ?
  - e. Si vous économisez/gagnez de l'argent grâce à l'utilisation de Deliveroo, vous savez dans quoi vous le dépensez ? [Q° des effets rebonds – du revenu complémentaire]
- 8) Savez-vous comment se finance la plateforme ?

### **Fonctionnement numérique de la plateforme**

- 9) Savez-vous comment les commandes sont attribuées/réparties aux livreurs ?
- 10) Comment fonctionne l'algorithme de Deliveroo ? Pouvez-vous me l'expliquer ?
  - a. Il y a moyen de souhaiter recevoir plus de commande ? Comment cela fonctionne ?
    - i. Que pensez-vous de cela ?
    - ii. Comment faites-vous pour avoir plus de commandes ? [Stratégies numériques]
    - iii. Vous pensez que c'est important pour (la suite de) vos activités ?
  - b. Vous êtes notés par les client.e.s, non ?
    - Comment est-ce que cela fonctionne ?
    - Selon vous, quels sont les critères qui sont importants ?
    - Est-ce que cela a une influence sur votre travail ?
    - Vous recevez des commentaires sur votre prestation ?
    - Cela compte pour vous ?
    - [Après votre tâche, vous demandez aux client.e.s comment ils vont vous noter ?]
  - c. Comment vous gérez cela ?
    - i. Vous avez des « trucs » pour avoir une bonne note ? [Stratégies numériques]
  - d. Vous pensez que c'est important pour (la suite) de vos activités ?
- 11) Considérez-vous que vous travaillez pour Deliveroo ? Que vous avez des comptes à rendre à la plateforme ?
- 12) Avez-vous pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité de la plateforme ?
  - a. Dans les CGU de Deliveroo, il est indiqué que la plateforme peut utiliser vos données numériques pour les vendre/utiliser à des fins publicitaires, pour améliorer ses services... Qu'en pensez-vous ?

### **Questions de fin**

- 13) Que pensez-vous des revendications de certains... [Q° de la politisation – à poser vers la fin]
  - a. collectifs de coursiers qui demandent par exemple une transparence quant aux décisions de l'algorithme, que Deliveroo arrête de modifier les rémunérations sans vous demander votre avis, que vous devriez avoir une rémunération à l'heure, etc. ?
    - i. Êtes-vous membres d'un tel collectif (ou d'un syndicat) ? Si oui/non, pourquoi ?
  - b. Certaines personnes disent que c'est du travail mal rémunéré, que vous êtes exploités ?
- 14) On arrive à la fin, quel est votre regard sur tout cela ?

- a. Comment expliquez-vous le succès des plateformes de livraison, particulièrement de Deliveroo?
  - b. Sur les plateformes numériques, etc. ?
- 15) Voilà, on a plus ou moins fait le tour – avant de terminer est-ce que vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé et qui vous semble important ? Avez-vous l'impression qu'on a oublié quelque chose ou qu'il faille en préciser une ?

MERCI

## Annexe 18 : guide d'entretien – vendeur.euse.s Vinted

### Intro – Présentation générale

- 1) Avant d'aborder votre activité sur la plateforme Vinted, pouvez-vous vous présenter ?
- 2) Peut-être avant de continuer, pouvez-vous me donner votre ressenti/sentiment général sur la vente d'habits sur Vinted et sur le site en lui-même ?
- 3) Pour entrer dans le sujet principal de cet entretien, pouvez-vous me décrire ce que vous faites sur Vinted ?
  - a. Depuis combien de temps vous vendez/achetez des habits sur Vinted ? À quelle fréquence ?
  - b. Vous achetez **et** vendez sur Vinted ?

### Activités sur la plateforme

- 4) Pouvez-vous décrire comment se déroule habituellement une vente/achat sur Vinted ? Pouvez-vous me la raconter depuis la première étape, comme si vous effectuiez vente ?
  - a. **Relance** : Vendeur.euse.s : Vous ouvrez l'application, vous vous connectez....
    - i. Comment choisissez-vous les habits que vous mettez en vente ?
    - ii. Vous devez les prendre en photo et les décrire non ? Comment cela se passe ?
    - iii. Une fois qu'une vente est conclue comment cela fonctionne ?
  - b. Vous avez des contacts avec les acheteur.euse.s ou d'autres vendeuse.eur.s ?
    - i. Avec les gestionnaires de la plateforme ?
  - c. S'il y a un problème avec la vente/la livraison, comment ça se passe ?

### Motivations

- 5) Qu'est-ce qui vous a poussé à vous inscrire sur Vinted ? Qu'est-ce qui vous plaît dans cette formule ?
  - a. Comment avez-vous connu Vinted ? Comment s'est passé votre inscription ?
    - i. Est-ce que vous aviez déjà fait ce genre de chose auparavant ?
  - b. Qu'est-ce qui vous motive à vendre/acheter vos habits sur cette plateforme ? [Motivations financières, extra-financières ?]
    - i. Quel est l'intérêt de vendre les habits qu'on utilise plus ?
  - c. Pourquoi est-ce que vous avez choisi de vendre sur une plateforme (plutôt que dans un magasin, par exemple, ou à vos ami.e.s ?)
  - d. Pourquoi vendre sur Vinted et pas sur une autre plateforme (MarketPlace Facebook, Ebay, 2ememain.com) ?
  - e. Vous vendez des habits sur plusieurs plateformes de vente d'habits ? Vous vendez d'autres choses ?
    - i. Dans d'autres secteurs ?
  - f. Vous achetez parfois sur Vinted ? Pourquoi ?
    - i. Si oui, comment notez-vous ce que vous achetez ?
- 6) Comment vivez-vous votre activité sur la plateforme ? [Hobby, travail professionnel/professionnalisant, reconnaissance, etc.]
- 7) Combien gagnez-vous grâce à vos ventes sur Vinted ? [Q° du revenu]
  - a. Comment est fixée votre rémunération ? En êtes-vous satisfait.e ?
  - b. Quelle proportion de la vente vous revient ?

- c. Est-ce que votre activité sur cette plateforme constitue votre principale source de revenu ? Avez-vous d'autres sources de revenus ? Comment gérez-vous la coordination avec vos autres activités ? [Q° de la professionnalisation – revenu de complément ?]
  - d. Comment fixez-vous le prix de vos habits?
  - e. Si vous économisez/gagnez de l'argent grâce à l'utilisation de Vinted, vous savez dans quoi vous le dépensez ? [Q° des effets rebonds]
- 8) Vous savez comment la plateforme génère des revenus ?

### **Fonctionnement numérique de la plateforme**

- 9) Savez-vous comment les habits sont proposés aux acheteur.euse.s ? Pouvez-vous me l'expliquer ?
- a. Il y a moyen de mettre ses annonces en avant ? Comment cela se passe ?
    - i. L'avez-vous déjà fait ?
    - ii. Que pensez-vous de cela ?
    - iii. Comment faites-vous pour être plus visibles ? [Stratégies numériques]
    - iv. Vous pensez que c'est important pour (la suite de) vos activités ?
  - b. Vous êtes noté.e par les client.e.s, non ? Comment est-ce que cela fonctionne ? Est-ce que cela a une influence sur votre travail ?
  - c. Vous recevez des commentaires sur votre prestation ? Cela compte pour vous ? [Après votre tâche, vous demandez aux client.e.s comment ils vont vous noter ?]
  - d. Comment vous gérez cela ?
    - i. Comment faites-vous pour être plus visibles ? [Stratégies numériques]
  - e. Vous pensez que c'est important pour (la suite de) vos activités ?
- 10) Qu'est-ce qui fait que vous auriez confiance (ou pas) dans une personne pour effectuer une transaction avec elle ?
- a. Vous accordez beaucoup d'importance aux profils de personnes sur le site ? Vous leur faites confiance ?
    - i. Aux notations et aux commentaires sur le site ?
    - ii. Au nombre d'abonnés ?
    - iii. Aux informations disponibles ?
    - iv. Vous pensez qu'une bonne note et de bons commentaires sont importants ?

### **11) FORUM**

- 12) Avez-vous pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité de la plateforme ?
- a. Dans les CGU de Vinted, il est mis que la plateforme peut utiliser vos données numériques pour les vendre/utiliser à des fins publicitaires, pour améliorer ces services... Qu'en pensez-vous ?

### **Questions de fin**

- 13) On arrive à la fin, quel est votre regard sur tout cela ?
- a. Comment expliquez-vous le succès des plateformes de vente, comme Vinted?
  - b. Sur les plateformes numériques, etc. ?
- 14) Voilà, on a plus ou moins fait le tour – avant de terminer est-ce que vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé et qui vous semble important ? Avez-vous l'impression qu'on a oublié quelque chose ou qu'il faille en préciser une ?

## Annexe 19 : guide d'entretien – prestataire ListMinut

### Intro – Présentation générale

- 1) Avant d'aborder votre activité sur la plateforme Listminut, pouvez-vous vous présenter ?
- 2) Peut-être avant de continuer, pouvez-vous me donner votre ressenti/sentiment général sur les services proposés sur ListMinut et sur le site en lui-même?
- 3) Pour entrer dans le sujet principal de cet entretien, pouvez-vous me décrire ce que vous faites sur Listminut ?
  - a. Depuis combien de temps proposez-vous vos services sur ListMinut?
  - b. Vous avez déjà réalisé plusieurs prestations ?

### Activités sur la plateforme

- 4) Pouvez-vous décrire comment se déroule habituellement une prestation sur ListMinut? Pouvez-vous me la raconter depuis la première étape, comme si vous effectuiez une prestation?
  - a. **Relance** : Prestataire : Vous ouvrez l'application, vous vous connectez....
    - i. Comment avez-vous défini les services que vous proposez ?
    - ii. Vous devez les décrire non ? Comment cela se passe ?
    - iii. Une fois qu'un accord de prestation est conclu comment cela fonctionne ?
  - b. Vous avez des contacts avec les client.e.s ou d'autres prestataires?
    - i. Avec les gestionnaires de la plateforme ?
  - c. S'il y a un problème avec la prestation, comment ça se passe ?

### Motivations

- 5) Qu'est-ce qui vous a poussé à vous inscrire sur ListMinut ? Qu'est-ce qui vous plaît dans cette formule ?
  - a. Qu'est-ce qui vous motive à proposer vos services sur cette plateforme ? [Motivations financières, extra-financières ?]
  - b. Comment avez-vous connu ListMinut ? Comment s'est passé votre inscription ?
  - c. Pourquoi est-ce que vous avez choisi de mettre vos annonces sur une plateforme ? Vous en mettez dans d'autres lieux ? Si non, pourquoi plutôt la plateforme ?
  - d. Pourquoi Listminut et pas une autre plateforme (Dajobs.be ; HavilaPartners) ?
  - e. Vous proposez vos services sur plusieurs plateformes?
    - i. Vous êtes inscrit sur d'autres plateformes numériques en règle générale?
  - f. Faites-vous, vous-même, parfois appel à des prestataires via ListMinut ? Pourquoi ?
    - i. Si oui, sur quelle base notez-vous la prestation qui a été réalisée?
- 6) Comment vivez-vous votre activité sur la plateforme ? [Hobby, travail professionnel/professionnalisant, reconnaissance, etc.]
- 7) Combien gagnez-vous grâce à vos prestations sur ListMinut ? [Q° du revenu]
  - a. Comment est fixée votre rémunération ? En êtes-vous satisfait.e ?
    - i. Comment fixez-vous le prix de vos prestations?
  - b. Quelle proportion de la prestation vous revient ?
  - c. Est-ce que votre activité sur cette plateforme constitue votre principale source de revenu ? Avez-vous d'autres sources de revenu ? Comment gérez-vous la coordination avec vos autres activités ? [Q° de la professionnalisation – revenu de complément ?]
  - d. Si vous économisez/gagnez de l'argent grâce à l'utilisation de ListMinut, vous savez dans quoi vous le dépensez ? [Q° des effets rebonds – si revenu complémentaire]
- 8) Vous savez comment la plateforme génère des revenus ?

## Fonctionnement numérique de la plateforme

- 9) Savez-vous comment les services sont proposés aux personnes qui postent une annonce ? Pouvez-vous me l'expliquer ?
- Il y a moyen de mettre ses annonces en avant ?
    - L'avez-vous déjà fait ?
    - Que pensez-vous de cela ?
    - Comment faites-vous pour être plus visible ? [Stratégies numériques]
    - Vous pensez que c'est important pour (la suite de) vos activités ?
  - Vous êtes noté.e par les client.e.s, non ? Comment est-ce que cela fonctionne ? Est-ce que cela a une influence sur votre travail ?
  - Vous recevez des commentaires sur votre prestation ? Cela compte pour vous ? [Après votre tâche, vous demandez aux client.e.s comment ils vont vous noter ?]
  - Comment vous gérez cela ?
- 10) Considérez-vous que vous travailliez **pour** ListMinut ? Que vous avez des comptes à rendre à la plateforme ?
- 11) À votre avis, comment est-ce que les client.e.s sélectionnent un.e prestataire plutôt qu'un.e autre ?
- 12) Avez-vous pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité de la plateforme ?
- Dans les CGU de ListMinut, il est indiqué que la plateforme peut utiliser vos données numériques pour les vendre/utiliser à des fins publicitaires, pour améliorer ses services... Qu'en pensez-vous ?

## Questions de fin

- 13) Certains disent que les plateformes de service comme ListMinut sont de nouveaux moyens de contourner le droit du travail, d'exploiter les travailleurs, etc. Qu'en pensez-vous ?
- Que les travailleur.euse.s qui prestent sur ce genre de plateforme devraient pouvoir avoir accès à leurs notations, aux commentaires qu'on leur attribue, etc. dans le but de les faire valoir sur d'autres plateformes, auprès de certains employeurs... Quel est votre avis là-dessus ?
  - Faites-vous parties d'un syndicat ou d'un collectif ? Si oui/non, pourquoi ?
- 14) On arrive à la fin, quel est votre regard sur tout cela ?
- Comment expliquez-vous le succès des plateformes de services, comme ListMinut ?
  - Des plateformes numériques en règle générale, etc. ?
- 15) Voilà, on a plus ou moins fait le tour – avant de terminer est-ce que vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé et qui vous semble important ? Avez-vous l'impression que l'on a oublié quelque chose ou qu'il faille en préciser une ?

MERCI

## Annexe 20 : guide d'entretien – utilisateur.trice.s

### Intro – Présentation générale

- 1) Avant d'aborder votre activité sur la plateforme XXX, pouvez-vous vous présenter ?
- 2) Peut-être avant de continuer, pouvez-vous me donner votre ressenti/sentiment général sur cette activité ?
- 3) Pour entrer dans le sujet principal de cet entretien, pouvez-vous me décrire ce que vous faites sur XXX (plateforme) ?
  - a. Depuis combien de temps vous utilisez XXX ? À quelle fréquence ?

### Activités sur la plateforme

- 4) Pouvez-vous décrire comment se déroule habituellement une commande/un achat/une demande de service sur XXX ? Pouvez-vous me la raconter depuis la première étape, comme si vous en effectuiez un/une? [Utilisation de la plateforme] – connexion, etc.
- 5) Plus précisément, comment choisissez-vous entre les différents prestataires proposé.e.s par ListMinut/Les différents habits sur Vinted/Un plat dans un restaurant ?
  - a. S'il y a un problème avec la livraison/l'exécution, comment ça se passe ?
- 6) Qu'est-ce qui fait que vous auriez confiance (ou pas) dans une personne pour effectuer une transaction avec elle ?
  - a. Vous accordez beaucoup d'importance aux profils de personnes sur le site ? Vous leur faites confiance ?
    - i. Aux notations et aux commentaires sur le site ?
    - ii. Au nombre d'abonnés ?
    - iii. Aux informations disponibles ?
    - iv. Vous pensez qu'une bonne note et de bons commentaires sont importants ?
- 7) Est-ce que vous notez vous aussi sur la plateforme ?
  - a. Quels critères comptent le plus pour vous ?

### Motivations

- 8) Qu'est-ce qui vous a poussé à utiliser XXX ? Qu'est-ce qui vous motive à utiliser cette plateforme ? [Motivations financières, extra-financières ?]
  - a. Comment avez-vous connu XXX ? Comment s'est passé votre inscription ?
  - b. Pourquoi la plateforme XXX (Vinted, Deliveroo ou Listminut) et pas YYY (Ebay, 2ememain/UberEats, Takeaway/5euros.com, Dajobs.be, etc.) ?
  - c. Pourquoi est-ce que vous avez choisi d'utiliser une plateforme (plutôt que d'aller dans une boutique de 2<sup>e</sup> main/de commander via un canal traditionnel/de faire appel à un professionnel traditionnel?)
  - d. Vous utilisez plusieurs plateformes ? D'achat de vêtements/de livraison/de prestation de services?
    - i. Dans d'autres secteurs ?
    - ii. Laquelle préférez-vous et pourquoi ?
- 9) Comment est-ce que vous vous dites, cette prestation-là, elle vaut ce prix ?
  - a. Les notations des prestataires peuvent-elles avoir une influence ?
- 10) Vous-même, est-ce que vous vous retrouvez parfois de « l'autre côté » - est-ce que vous vendez aussi sur Vinted/livrez via Deliveroo/prestez via ListMinut? Pourquoi ?

- i. Si oui, pensez-vous que cela a une incidence sur la manière avec laquelle vous traitez les personnes qui exécutent le service pour vous ? Une incidence dans votre notation ?
- 11) Plus généralement, comment vivez-vous votre activité sur la plateforme ? [Hobby, travail professionnel/professionnalisant, reconnaissance, etc.]

### **Fonctionnement numérique de la plateforme**

- 12) Comment est-ce que vous décririez le rôle de la plateforme ?
- 13) Savez-vous comment les habits sont proposés sur Vinted/les commandes sont attribuées/réparties entre livreurs/les demandes de prestation sont proposées aux prestataires ?
- 14) Est-ce que vous savez comment travaillent les coursier.ère.s/prestataires, comment ils sont engagés, sous quel statut ?
- 15) Comment fonctionne l'algorithme de Vinted/Deliveroo/ListMinut ? Pouvez-vous me l'expliquer ?
  - a. Est-il possible de se rendre plus visible/d'avoir plus de commandes sur la plateforme ?
    - i. Que pensez-vous de cela ?
    - ii. Vous pensez que c'est important pour les activités ?
- 16) Est-ce que vous savez comment la plateforme génère des revenus ?
  - a. Quel pourcentage de la course est attribué aux restaurants, aux coursiers, etc. ?
- 17) Est-ce que vous répondez parfois à des enquêtes de satisfaction, jouez à des concours, etc. ?
- 18) Avez-vous pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité de la plateforme ?
  - a. Dans les CGU de XXX et dans le document relatif à sa politique de confidentialité, il est indiqué que la plateforme peut utiliser vos données numériques pour les vendre à des publicitaires, pour améliorer ses services... Qu'en pensez-vous ?
- 19) D'habitude vous dépensez beaucoup d'argent sur XXX ? Plus que dans d'autres choses ?
  - a. Comment est-ce que vous jugez qu'un habit/qu'une prestation vaut le prix qui est demandé ? ? En êtes-vous satisfait.e ?
    - i. Il vous est déjà arrivé de négocier ?
    - ii. D'offrir des pourboires ?
  - b. En règle générale, vous trouvez que c'est moins cher sur la plateforme ?
  - c. Si vous économisez/gagnez de l'argent grâce à l'utilisation de XXX, vous savez dans quoi vous le dépensez ? [Q° des effets rebonds]

### **Questions de fin**

- 20) Que pensez-vous des revendications de certains... [Q° de la politisation – à poser vers la fin]
  - a. collectifs de coursiers qui demandent par exemple une transparence quant aux décisions de l'algorithme, que XXX arrête de modifier les rémunérations sans vous demander votre avis, que vous devriez avoir une rémunération à l'heure, etc. ?
  - b. Certaines personnes qui disent que c'est du travail mal rémunéré, que les travailleur.euse.s sont exploité.e.s ?
- 21) On arrive à la fin, quel est votre regard sur tout cela ? Sur les plateformes numériques, etc. ?
- 22) Voilà, on a plus ou moins fait le tour – avant de terminer est-ce que vous pensez à quelque chose dont on n'aurait pas parlé et qui vous semble important ? Avez-vous l'impression que l'on a oublié quelque chose ou qu'il faille en préciser une ?

MERCI