

DORMIR CHEZ UN INCONNU EST-CE SI ETRANGE ? LES FONDEMENTS DE LA CONFIANCE ENVERS UN PAIR AU SEIN D'UNE PLATEFORME DE L'ECONOMIE COLLABORATIVE.

Laura Breaux ^a

^a Université de Perpignan, IAE, MRM, 52 Avenue Paul Alduy, 66860 Perpignan, France, laura.breaux@etudiant.univ-perp.fr

Doctorante en Marketing

Résumé : La croissance fulgurante de l'économie collaborative pose avec acuité la question de la confiance dans ce contexte singulier du peer-to-peer. Les plateformes collaboratives, seules intermédiaires dans l'échange doivent pallier l'absence d'interactions physiques, l'anonymat et l'incertitude, afin que les pairs acceptent de se placer en situation de vulnérabilité les uns par rapport aux autres. L'objectif de cette recherche est d'identifier les déterminants de la confiance au sein d'une plateforme de partage d'hébergement de courte durée, en fonction des dimensions de la confiance en peer-to-peer. Une étude qualitative exploratoire (n=18) suggère la nécessité d'une combinaison de plusieurs déterminants venant agrémenter la crédibilité, l'intégrité et la bienveillance. Ces résultats peuvent ainsi aider les plateformes d'hébergement entre particuliers, ainsi que les fournisseurs de services, à mieux comprendre les ressorts de la confiance, en dehors des systèmes de réputation proposés.

Mots clefs : confiance ; plateforme collaborative ; antécédents ; *Airbnb* ; *pair*