

## Economie collaborative : un marché estimé à plus de 3.5 milliards de dollars<sup>1</sup>

### Quand les jeunes entrepreneurs pensent le business autrement

On a dit beaucoup de bien de la consommation collaborative. Mais ces derniers mois, plusieurs articles de presse font sentir que les premiers temps d'enthousiasme inconditionnel laissent place à une phase de doute. Il souffle aussi un vent de réglementation qui pourrait freiner les initiatives des jeunes entrepreneurs du secteur (par exemple *la loi taxis-VTC, promulguée le 2 octobre 2014*)

La consommation collaborative est avant tout une affaire de modèle économique. Pourquoi investir dans des actifs coûteux (hôtels, voitures, entrepôts...) quand on peut obtenir une valorisation financière supérieure avec pour seuls atouts un site internet, une communauté engagée et une marque ? Surtout quand, c'est notre thèse, la consommation collaborative permet, pour le consommateur, non seulement une économie, mais aussi un service de meilleure qualité ?

J'ai eu la chance d'être aux premières loges de ce bouleversement. D'abord, en tant que Directrice Générale de Homebox, filiale de G7, qui, on le sait, est confrontée à la concurrence de services collaboratifs sur le secteur des taxis, de la location de voitures et des garde-meubles. Puis, en tant que Directrice Générale de Gîtes de France, une marque fondée sur des principes collaboratifs bien avant que le terme soit mis à la mode par Airbnb. Dès son émergence, j'ai donc été sensibilisée aux atouts de l'économie collaborative, et n'ai pas hésité à investir dans la startup editrice du site [www.costockage.fr](http://www.costockage.fr), leader du garde-meubles entre particuliers. Comme d'autres services collaboratifs, Costockage propose un service bon marché de proximité. La consommation collaborative est un vrai mode de consommation, et pas uniquement un phénomène de mode ou de crise.

Certes, beaucoup de ces nouveaux services apportent une réponse à des budgets serrés en ces temps difficiles. Ils permettent de consommer moins et moins cher, ou de générer des revenus complémentaires. Mais au-delà d'une opportunité offerte par le contexte, ces jeunes entrepreneurs ont su donner un coup de pied dans la fourmilière d'une économie qui dormait un peu sur ses habitudes. Ils ont fait émerger une nouvelle approche de l'offre, basée avant tout sur des services d'une grande qualité.

Des entreprises comme Uber sont en mesure de fournir à leurs utilisateurs une expérience et une simplicité d'usage qui n'existait pas jusque-là. Il fallait par exemple penser à avoir la somme en liquide à disposition lorsque l'on prenait un taxi.

Les services collaboratifs sont venus poser de nouveaux standards en remettant à l'honneur le produit et l'expérience client. Ce sont ces derniers que la réglementation doit prendre garde de préserver. Nativement numériques, ces services sont également en mesure d'apporter un niveau de transparence inégalé. Alors que trouver un taxi en ville n'était qu'une question de chance, et que les garde-meubles fonctionnent encore sur des

---

<sup>1</sup>[http://www.huffingtonpost.com/john-burbank/the-rise-of-the-sharing-e\\_b\\_5454710.html](http://www.huffingtonpost.com/john-burbank/the-rise-of-the-sharing-e_b_5454710.html)

envois de devis « à la tête du client », Über et Costockage permettent de connaître instantanément la disponibilité d'une voiture ou d'un lieu de stockage à proximité. Costockage affiche ses prix sur chaque annonce (et ils sont 2 ou 3 fois moins chers que ceux des garde-meubles...)

Il fallait l'énergie de startups pour dépoussiérer ces services. Paradoxalement, alors qu'elles sont plus portées vers la technologie que les acteurs traditionnels, c'est bien l'humain qui est mis en avant: *empowering* des membres, qualité du service client, etc. Souvent prisonniers de lourds investissements et d'habitudes, les tenants de l'ancienne économie se sont peu à peu déconnectés des besoins réels d'une grande partie de leur marché.

Ce n'est pas le cas des acteurs de l'économie collaborative : Blablacar apporte une solution à ceux qui ne peuvent pas se payer le train, Gîtes de France offre une alternative à des personnes qui ne partent pas en hébergement marchand et des compléments de revenus à des personnes qui souhaitent réhabiliter leur patrimoine. Über transporte ceux qui, jusque là, préféraient la fiabilité de leur propre voiture. Costockage touche des particuliers qui avaient recours à des alternatives gratuites. Ces acteurs font donc croître leurs marchés respectifs.

Finalement, ce que les acteurs du secteur collaboratif nous apprennent, c'est que la bataille ne se fait pas sur les prix mais sur l'expérience client et la valeur d'usage.

Et c'est une excellente nouvelle pour l'ensemble de l'économie !

Anne-Catherine Péchinot<sup>2</sup>

---

---

<sup>2</sup> Anne-Catherine Péchinot est directrice générale de Gîtes de France. De 2004 à 2012, elle a été Directrice Générale de Homebox, leader français du garde-meuble, et filiale du groupe G7. Elle est également actionnaire de [www.costockage.fr](http://www.costockage.fr), le leader du garde-meubles entre particuliers.